

Bijdragen aan buurtbeweging of buurtbonje

Kansen en barrières voor woningcorporaties
in hun omgang met burgerinitiatieven

Scriptie M. Sociale Planologie

drs. Bart Bouwman

s2049562

14 augustus 2020

Bibliotheekversie

Aantal woorden: 20.891

Masterscriptie

M. Sociale Planologie

Faculteit Ruimtelijke Wetenschappen

Rijksuniversiteit Groningen

Begeleider: dr. W.S. Rauws

COLOFON

- Titel:** Bijdragen aan buurtbeweging of buurtbonje
- Ondertitel:** Kansen en barrières voor woningcorporaties in hun omgang met burgerinitiatieven
- Opdracht:** Masterscriptie
- Werktitel:** Onderzoeksproject woon.leef.buurt
- Versie:** Bibliotheekversie
- Datum:** 14 augustus 2020
-
- Studie:** Master Sociale Planologie
- Universiteit:** Rijksuniversiteit Groningen
- Faculteit:** Faculteit Ruimtelijke Wetenschappen
- Periode:** 2013 – 2020
-
- Schrijver:** drs. Bart Bouwman
- Studentnummer:** s2049562
- Contact:** bart.student@hotmail.com
-
- Begeleider:** dr. W.S. Rauws
- Tweede lezer:** prof. dr. ir. G.R.W. de Kam



rijksuniversiteit
groningen

faculteit ruimtelijke
wetenschappen

VOORWOORD

Bodegraven, 2 augustus 2020

Geachte lezer,

In deze masterscriptie staat de omgang van Nederlandse woningcorporaties met burgerinitiatieven centraal. Daarvoor waren alle 268 woningcorporaties met meer dan duizend woningen onderwerp van studie. Deze masterscriptie heb ik tussen 2017 en 2020 geschreven ter afsluiting van mijn eerste masterstudie, M. Sociale Planologie (periode 2013–2014). In de tussentijd (periode 2014–2016) heb ik met succes mijn tweede masterstudie, M. Politicologie: Bestuur en Beleid aan de Universiteit van Amsterdam, afgerond.

Tijdens het onderzoek voor de masterscriptie ondervond ik inhoudelijke moeilijkheden door de unieke opzet en omvang van de Nederlandse woningcorporaties. Daarnaast was het een hele opgave om, naast een voltijds baan als planoloog, de scriptie in te krimpen van ca. 33.000 woorden naar de huidige ca. 21.000 woorden. Gelukkig had ik al die tijd het gevoel iets nieuws onderzocht te hebben. Het is natuurlijk echter aan u, als lezer, om daar een oordeel over te vellen.

Mede dankzij de steun familie, vrienden en andere kennissen heb ik deze scriptie kunnen voltooien. Ik wil hen allen bedanken voor hun bijdrage, hoe bescheiden deze bijdrage ook was. Speciale dank gaat uit naar Jorden, Emiel en Mariëlle, die mij elk vanuit hun eigen rol hebben geholpen, waardoor ik de innerlijke rust kon vinden om deze scriptie te schrijven.

Tot slot wil ik mijn ouders bedanken voor de mogelijkheden, de talloze aanmoedigingen en de schier oneindige steun die zij mij gegeven hebben om te kunnen studeren.

Ik wens u veel leesplezier.

Met vriendelijke groet,

drs. Bart Bouwman

Master Sociale Planologie
Faculteit Ruimtelijke Wetenschappen
Rijksuniversiteit Groningen

SAMENVATTING

Dit onderzoek beschrijft hoe woningcorporaties om kunnen gaan met burgerinitiatieven. Hoewel de Nederlandse overheid burgerinitiatieven op wijk- en buurniveau wil aanjagen en ondersteunen, voerde zij de Woningwet 2015 in. Met deze wet verkleinde de overheid de mogelijkheden voor woningcorporaties om te investeren in de leefbaarheid. Vanwege hun uitzonderlijke omvang, hun unieke structuur en hun omvangrijke takenpakket blijven woningcorporaties echter een rol op wijk- en buurniveau houden.

Het doel van dit onderzoek is om te beschrijven wat de (on)mogelijkheden voor woningcorporaties zijn om burgerinitiatieven te ondersteunen. De hoofdvraag van het onderzoek luidt: wat zijn de consequenties van de Woningwet 2015 op het gebied van de kansen en barrières voor woningcorporaties in hun omgang met burgerinitiatieven? Hierbij zijn burgerinitiatieven initiatieven waarbij burgers zelf beslissen over de doelen en middelen van hun project.

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een enquête en interviews. De enquête is verspreid onder 261 woningcorporaties met meer dan duizend woningen. 83 woningcorporaties namen deel. Vijf woningcorporaties die gezamenlijke prestatieafspraken met de gemeente Groningen of Hoogeveen hebben, zijn geïnterviewd. In het onderzoek zijn twaalf kansen en barrières voor woningcorporaties geïdentificeerd om binnen de kaders van de Woningwet 2015 contact te onderhouden met burgerinitiatieven. Hoewel het contact met burgerinitiatieven van de Woningwet 2015 geen doel op zich mag zijn als daarover geen prestatieafspraken zijn gemaakt, is in het onderzoek geen verband aangetroffen tussen het bestaan van prestatieafspraken en het contact met burgerinitiatieven. Wel is een verband tussen interne procedures van woningcorporaties en hun ondersteuning van burgerinitiatieven aangetroffen. Door de ontwikkeling van eigen kernwaarden waarin is nagedacht over waarom de woningcorporatie in contact wil komen met burgerinitiatieven, in samenhang met een actieve houding, kunnen woningcorporaties met meer burgerinitiatieven in contact komen. Uiteindelijk kunnen woningcorporaties burgerinitiatieven bijstaan met 30 van de 31 getoetste hulpbronnen.

Tijdens het onderzoek zijn er verschillende evaluaties naar de Woningwet 2015 gedaan. In reactie op deze evaluaties heeft het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties laten weten dat de beperkingen voor woningcorporaties om te investeren in de leefbaarheid blijven bestaan. Daarmee blijven de resultaten van dit onderzoek van belang. Eventueel vervolgonderzoek zou zich kunnen richten op de effecten van de ondersteuning van burgerinitiatieven door woningcorporaties op de zelforganisatie van deze burgerinitiatieven.

INHOUDSOPGAVE

Voorblad	1	
Colofon	2	
Voorwoord	3	
Samenvatting	4	
Inhoudsopgave	5	
Tabel van tabellen	7	
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	8
1.1	Aanleiding	8
1.2	Probleemstelling	11
1.3	Doelstelling en relevantie	13
1.4	Vraagstelling	14
1.5	Samenhangende begrippen en hun definities	15
1.6	Opbouw van de scriptie	15
HOOFDSTUK 2	THEORETISCH KADER	17
2.1	Invloed van wetgeving op het gedrag van woningcorporaties	17
2.1.1	De status van woningcorporaties als semipublieke entiteiten	17
2.1.2	Wetgeving en semipublieke entiteiten	20
2.1.3	Kansen voor woningcorporaties in beleidscycli	22
2.1.4	Handelingsruimte van frontlijnwerkers	25
2.2	Woningcorporaties, governance en burgerinitiatieven	29
2.2.1	Het governancepeelveld van leefbaarheidsfrontlijnwerkers	29
2.2.2	Hoe bij te dragen aan burgerinitiatieven	30
2.3	Resumé en conceptueel model	34
HOOFDSTUK 3	METHODOLOGIE	37
3.1	Van theorie naar onderzoeksmethode	37
3.1.1	Instrument: de enquête	39
3.1.2	Instrument: de interviews	39
3.1.3	Het tegenstroomprincipe als datatriangulatie	40
3.2	Deelnemers aan het onderzoek	40
3.2.1	Selectie van deelnemers voor de enquête	40
3.2.2	Selectie van deelnemers voor de interviews	41
3.2.3	Het benaderen van potentiële deelnemers	42
3.2.4	Respondenten	43
3.2.5	Demografie van de respondenten	44
3.3	Analysemethoden	45
3.3.1	Enquête	45
3.3.2	Interviews	46
3.4	Betrouwbaarheid en validiteit	46
3.4.1	Betrouwbaarheid	46
3.4.2	Validiteit	47
3.5	Resumé	49

HOOFDSTUK 4	RESULTATEN EN ANALYSE	51
4.1	ABBIE-instrumenten in het wet- en regelgevingsproces	51
4.2	Discretionaire instrumenten van leefbaarheidsfrontlijnwerkers	55
4.3	Omgang met burgerinitiatieven: implementatie-instrumenten	60
4.4	Resumé	66
HOOFDSTUK 5	CONCLUSIE EN DISCUSSIE	67
5.1	Hoe woningcorporaties met burgerinitiatieven omgaan	67
5.1.1	Invloed van wetgeving op het gedrag van woningcorporaties	67
5.1.2	De Woningwet 2015 en de omgang met burgerinitiatieven	68
5.1.3	Bijdragen van woningcorporaties aan burgerinitiatieven	70
5.2.	Kansen en barrières in de omgang met burgerinitiatieven	71
5.2.1	Kansen en barrières rond ABBIE-instrumenten	71
5.2.2	Kansen en barrières rond discretionaire instrumenten	72
5.2.3	Kansen en barrières rond implementatie-instrumenten	72
5.3	Discussie	73
Literatuurlijst		76
Bijlagen		85
1.	Operationalisering van de onderzoeksmethode	85
2.	Operationalisering van de enquête	92
3.	Enquêtevragen en -antwoorden	98
4.	Vragenlijst voor de interviews	123
5.	Contactmomenten met enquêterespondenten	125
6.	Uitnodigings-e-mail interviews	128
7.	Analysetabellen	130
8.	Gebruikte resultaten interviews	145
9.	Populatie en steekproef	157

TABEL VAN TABELLEN

Tabel 1: Een overzicht van de gebruikte tabellen en figuren (eigen werk, 2020)		
Tabel nr.	Titel	Bladzijde
Tabel 2	Het continuüm tussen publiek en privaat met Nederlandse organisaties die op een of andere wijze publieke taken verrichten	19
Tabel 3	Tegenstellingen in het werk van frontlijnwerkers	27
Tabel 4	Tegenstellingen in de machtsbalans waarmee frontlijnwerkers te maken hebben wanneer zij contacten onderhouden met dienstverlening-vragende burgers of andere organisaties	30
Tabel 5	Overzicht van mogelijke hulpbronnen van burgerinitiatieven	32
Tabel 6	Operationalisering van de onderzoeksmethode	37
Tabel 7	Kerngetallen rond de dataverzameling van de enquête	43
Tabel 8	Afgeronde foutmarges gebaseerd op het aantal antwoorden op een vraag ten opzichte van de populatie van 268 woningcorporaties	46
Tabel 9	Het gemiddelde woningbezit van woningcorporaties	49
Tabel 10	Meervoudig gebruik van verschillende typologieën van tactieken door woningcorporaties in de beleidscyclus prestatieafspraken	53
Tabel 11	Tegenstellingen in het contact met burgerinitiatieven	55
Tabel 12	De biografie, cultuur en strategie van de woningcorporatie en het aantal burgerinitiatieven waarmee de woningcorporatie contact heeft	60
Tabel 13	Het percentage van woningcorporaties dat genoemde hulpbronnen aan burgerinitiatieven verschaft	63
Tabel 14	Verbanden tussen enerzijds het gebruik van bepaalde hulpbronnen en anderzijds het aanwezig zijn van prestatieafspraken, interne procedures of contact met burgerinitiatieven	65
Figuur nr.	Titel	Bladzijde
Figuur 1	Model van onderzoeksgebieden rond burgerinitiatieven	12
Figuur 2	Verplichte samenwerking tussen woningcorporaties, de gemeente en huurderorganisaties binnen de beleidscyclus woningcorporaties om te komen tot prestatieafspraken	22
Figuur 3	Conceptueel model: mogelijkheden voor woningcorporaties om met behulp van ABBIE-instrumenten, discretionaire instrumenten en implementatie-instrumenten contacten met burgerinitiatieven tot stand te brengen en te onderhouden	36

HOOFDSTUK 1: INLEIDING

1.1 Aanleiding

“Van iedereen die dat kan, wordt gevraagd verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar eigen leven en omgeving. Wanneer mensen zelf vormgeven aan hun toekomst, voegen zij niet alleen waarde toe aan hun eigen leven, maar ook aan de samenleving als geheel” (Z.M. Koning Willem-Alexander, 2013).

Zo introduceerde Z.M. Koning Willem-Alexander in de troonrede van 2013 het begrip *participatiesamenleving*, waarmee de regering burgers wilde stimuleren om zelf verantwoordelijkheid voor het eigen welzijn te nemen (Den Boon & Hendrickx, 2015). De overheid is echter al langer bezig om meer verantwoordelijkheid voor het eigen welzijn en de leefomgeving bij burgers neer te leggen (Tonkens, 2008; Verhoeven, 2010: p. 239). Zo zijn allerlei regelingen, instrumenten en procedures opgetuigd om burgerparticipatie te bevorderen (Geurtz & Van de Wijdeven, 2010: p. 532). Daarbij is: “in het huidige discours over burgerparticipatie een verschuiving waar te nemen van ‘de burger betrekken bij’ naar ‘burgerinitiatieven aanjagen en ondersteunen’” (Oude Vrielink & Van de Wijdeven, 2011: p. 438). Het discours gaat vooral over de omgang van gemeenten met burgerinitiatieven, omdat veel burgerinitiatieven op lokaal niveau, en meer specifiek op wijk- en buurtniveau, plaatsvinden. Een deel van deze burgerinitiatieven heeft betrekking op het ruimtelijk domein waarin veel organisaties betrokken zijn, zoals de gemeente als eigenaar van de openbare ruimte, woningcorporaties als eigenaar van veel (maatschappelijk) vastgoed en semiopenbare ruimten, welzijnsorganisaties, (hun gezamenlijke) wijk- en buurtteams en andere organisaties die in de wijk of buurt actief zijn (Geurtz & Van de Wijdeven, 2010: p. 535).

Tegelijkertijd met de toenemende aandacht van overheden voor burgerinitiatieven, raakten ook veel woningcorporaties betrokken bij burgerinitiatieven: het verbeteren van de leefbaarheid werd een van de vijf prestatievelden van woningcorporaties (Van Vliet *et al.*, 2014a: p. 14). Door middel van burgerinitiatieven konden woningcorporaties burgers als instrument inzetten om hun eigen doelen met betrekking tot het verbeteren van de leefbaarheid te behalen (Oude Vrielink & Van de Wijdeven, 2011: p. 438). In de regeringsverklaring van het eerste kabinet-Kok in 1994 werd namelijk gesteld dat: “de volkshuisvesting [...] in het teken [zal] staan van de eigen verantwoordelijkheid van burgers en instellingen” (Van Vliet *et al.*, 2014a: p. 35). Na invoering van de Wet balansverkortening geldelijke steun volkshuisvesting (de

Bruteringswet) in 1995, verkregen woningcorporaties veel vrijheid op het gebied van het verbeteren van de leefbaarheid (*idem*: p. 39). Ook in de door het tweede kabinet-Kok opgestelde *Nota Mensen, wensen, wonen* werd de betrokkenheid van burgers bij het verbeteren van de leefbaarheid in de wijk benadrukt (*idem*: p. 56). Zo schreef staatsecretaris Remkes (2000) van Volkshuisvesting en Stedenbeleid (VVD): “woningcorporaties kunnen een cruciale rol vervullen bij het waarborgen van leefbaarheid en sociale cohesie [...]. Daarvoor is het veelal noodzakelijk om te komen tot een bredere taakopvatting (zorgarrangementen, openbare ruimte et cetera).” Na implementatie van de *Nota Mensen, wensen, wonen* in het *Besluit beheer sociale-huursector* hadden woningcorporaties te maken met zes prestatievelden: “[1] het passend huisvesten van lagere inkomensgroepen en doelgroepen van beleid, [(2)] het waarborgen van de kwaliteit van woningen, [(3)] het zorgen voor financiële continuïteit, [(4)] het bijdragen aan de leefbaarheid in buurten en wijken, [(5)] huisvesting bieden voor ouderen en gehandicapten en [(6)] het betrekken van huurders bij beheer en beleid” (Depla & Crone, 2005: p. 2). Woningcorporaties benutten de ruimte die hen op het gebied van leefbaarheid gegeven is en stapten samen met gemeenten in projecten met betrekking tot stedelijke vernieuwing en wijkverbetering (Van Vliet *et al.*, 2014a: p. 57; Haffner *et al.*, 2008: p. 172). Daarnaast begonnen woningcorporaties ook met de financiering en sponsoring van burgerinitiatieven (Van Vliet *et al.*, 2014a, p. 33).

De ruimte die woningcorporaties na de invoering van de Bruteringswet kregen, zorgde voor grote verschillen tussen woningcorporaties op het gebied van taak, werkgebied, doelgroep, schaal, organisatievorm, verantwoordingswijzen, financiering, sturingsmogelijkheden, planning en toezicht (Van Vliet *et al.*, 2014b: p. 17). Woningcorporaties en gemeenten konden prestatieafspraken maken om deze aspecten voor de activiteiten van de woningcorporatie in een gemeente nader in te vullen. Dit instrument werd niet overal gebruikt; zo had in 2004 slechts 37% van de woningcorporaties prestatieafspraken gemaakt met een of meerdere gemeenten, terwijl slechts 33% van de gemeenten prestatieafspraken met een of meerdere woningcorporaties gemaakt had (Elsinga *et al.*, 2014: p. 44). Deze omstandigheden zorgden voor malversaties bij woningcorporaties. Veel problemen vonden hun oorsprong rond de eeuwwisseling, maar kwamen pas tot uiting in de periode 2007-2012. Zo boorde Servatius € 80 miljoen de grond in rond de bouw van de onvoltooide Campus Maastricht, ging Stichting Woonbron voor ruim € 130 miljoen het schip in met de aankoop, verbouwing en exploitatie van de SS Rotterdam en moest Vestia € 2,8 miljard afboeken op de afkoop van haar risicovolle derivatenportefeuille van € 23 miljard (Van Vliet *et al.*, 2014b: p. 57-58).

De Tweede Kamer der Staten-Generaal besloot een parlementaire enquête over het functioneren van het woningcorporatiestelsel te houden. In april 2013 werd een commissie onder leiding van Roland van Vliet (PVV, later partijloos) geïnstalleerd. In oktober 2014 voltooide de parlementaire enquêtecommissie haar zevendelige rapport (Van Vliet *et al.*, 2014:a; 2014b; 2014c; 2014d; 2014e; Elsinga *et al.*, 2014; Gruis *et al.*, 2014). De commissie-Van Vliet (2014b: p. 15) concludeerde dat er grote problemen in de corporatiesector waren doordat er bij veel woningcorporaties sprake was van (1) overambitieuze en risicovol gedrag, (2) onvoldoende moreel kompas, (3) veel geld en te weinig risicobesef. Tegelijkertijd was er sprake van (4) gebrekkige governance van overheidszijde, waardoor er onvoldoende tegenkrachten waren. De parlementaire enquêtecommissie deed in haar rapport achttien aanbevelingen om het corporatiestelsel “robuuster” te maken en: “de doeltreffendheid, doelmatigheid, transparantie en legitimiteit [te] vergroten. Kernachtig samengevat stelt de commissie voor om heldere *Grenzen* te stellen, de *Governance* te verbeteren, het *Geld* meer te beteugelen en *Gedrag* te veranderen” (Van Vliet *et al.*, 2014b: p. 30). De regering en Staten-Generaal hebben een groot aantal van deze aanbevelingen overgenomen en via de Woningwet 2015 in wetgeving omgezet.

De invoering van de Woningwet 2015 veranderde ook de omgang van woningcorporaties met investeringen in de leefbaarheid en de omgang met burgerinitiatieven. Zo hebben woningcorporaties niet langer zes prestatievelden (kerntaken), maar drie ‘diensten van algemeen economisch belang’, ook wel ‘DAEB-activiteiten’ genoemd (Woningwet 2015, 2015). Deze DAEB-activiteiten zijn (1) het bouwen, verhuren en beheren van sociale huurwoningen, (2) maatschappelijk vastgoed beheren en (3) investeren in de leefbaarheid. Mogelijkheden voor woningcorporaties om te investeren in de leefbaarheid werden beperkt: zo moeten investeringen in de leefbaarheid voortaan in direct belang van de huurders zijn, is er een maximumbedrag van € 125,- per wooneenheid vastgesteld dat voor investeringen in de leefbaarheid gebruikt mag worden en mogen investeringen slechts op wijk-, buurt-, complex- of huisniveau plaatsvinden (Rijksoverheid, s.d.). Daarnaast zijn woningcorporaties en gemeenten verplicht prestatieafspraken te maken over de activiteiten van een woningcorporatie in een gemeente, gebaseerd op een gemeentelijke woonvisie (Woningwet 2015, 2015). In deze prestatieafspraken moeten ook afspraken tussen de gemeente en de woningcorporatie worden opgenomen met betrekking tot de investeringen in de leefbaarheid, die de woningcorporatie wil of gaat doen. Zonder deze afspraken mag de woningcorporatie geen investeringen in de leefbaarheid doen.

Dat de regering burgers in het kader van de *participatiesamenleving* wil aanmoedigen om actiever verantwoordelijkheid voor het eigen welzijn en de leefomgeving te nemen en

tegelijkertijd de verantwoordelijkheid van een belangrijke rolspeler voor de directe leefomgeving, de woningcorporaties, veranderd en ingeperkt heeft, is de aanleiding van dit onderzoek.

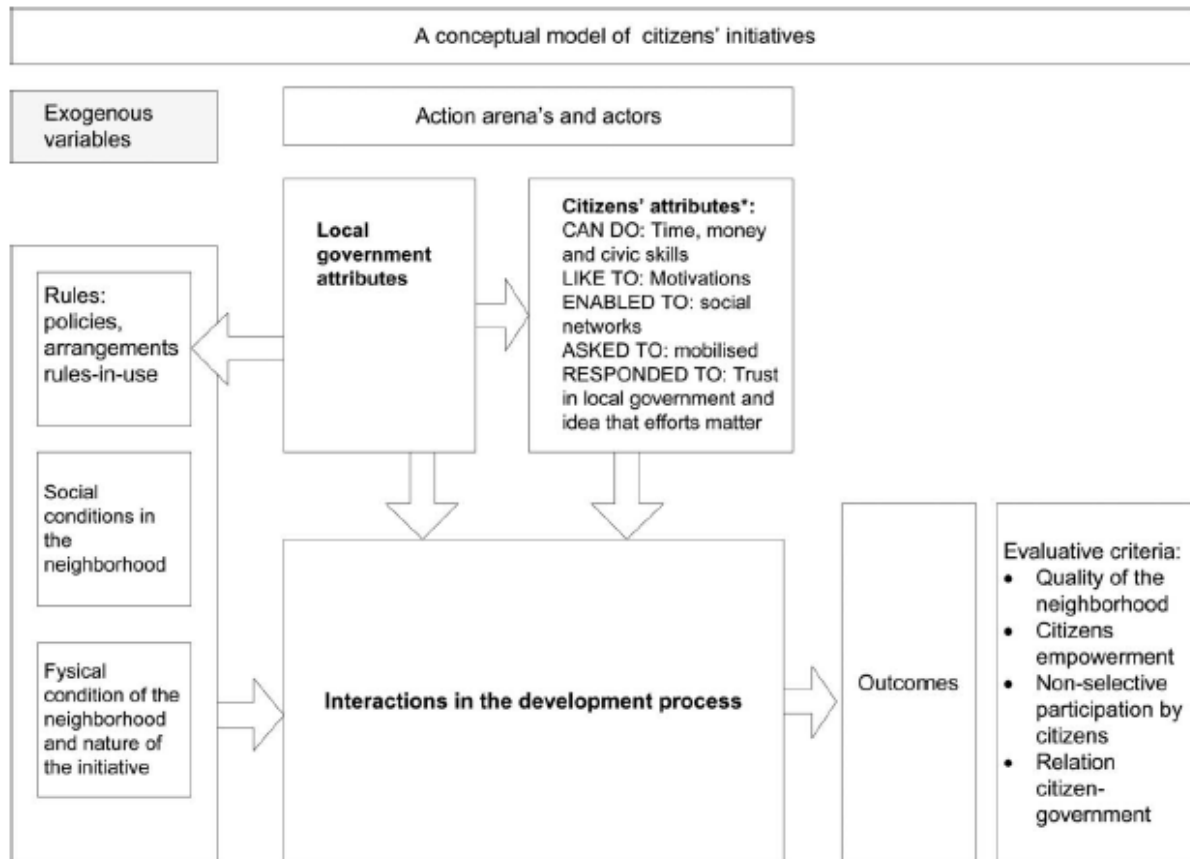
1.2 Probleemstelling

In de Nederlandse context gaat literatuur over burgerinitiatieven vooral over hoe burgerinitiatieven door overheden aangemoedigd en ondersteund kunnen worden, hoe overheden met burgerinitiatieven kunnen omgaan en tegen welke problemen burgerinitiatieven en overheden aanlopen als zij contact met elkaar hebben of willen onderhouden (Van de Wijdeven *et al.*, 2013: p. 6-7). De wetenschappelijke aandacht voor de omgang van woningcorporaties met burgerinitiatieven is zeer beperkt. Over de omgang van woningcorporaties met burgerinitiatieven tussen circa 2000 en 2015 schrijven De Wilde *et al.* (2014: p. 3374): “housing associations were not obliged to [...] [take upon more public duties in neighbourhoods]; they were bound by a moral plight, not by policy measures or accountability structures to the local (or national) government. [...] As a result they had financial autonomy. [...] District managers of housing associations had more discretionary leeway than community workers or local administrators. Uninterrupted by bureaucratic bottlenecks, they were able to make decisions easier and faster, which enabled an ongoing dialogue with volunteers.” Door deze verschillen tussen woningcorporaties en gemeenten is het niet zonder meer mogelijk om literatuur die gaat over de omgang van gemeenten met burgerinitiatieven toe te passen op de omgang van woningcorporaties met burgerinitiatieven.

De uitzonderlijke omvang, de unieke structuur en het omvangrijke takenpakket van Nederlandse woningcorporaties zorgen ervoor dat het gebruik van internationale literatuur niet voor de hand ligt (Elsinga *et al.*, 2014: p. : 12-15). In het buitenland hebben organisaties voor sociale woningbouw een andere taakstelling, een andere omvang en impact en een andere verhouding tot de overheid dan in Nederland.

Doordat inbedding van de probleemstelling in direct verwante literatuur lastig bleek, zijn de achterliggende analysekaders van de omgang van overheden met burgerinitiatieven bekeken om de probleemstelling te kunnen bepalen. Bakker *et al.* (2012: p. 398-399) tonen in figuur 1 met behulp van het *Institutional Analysis and Development Framework*, dat ervan uitgaat dat self-governance in zogenaamde actiearena's plaatsvindt, hoe de verschillende

onderzoeksgebieden rondom lokale overheden en burgerinitiatieven bloot kunnen worden gelegd.



Figuur 1: model van onderzoeksgebieden rond burgerinitiatieven (Bakker *et al.*, 2012: p. 399).

Bakker *et al.* (2012, p. 399) onderscheiden de verschillende facetten van het onderzoeksveld over burgerinitiatieven. Deze facetten zijn gebaseerd op de interacties tussen de verschillende rolspelers; van de belanghebbenden in het proces rond burgerinitiatieven en van externe factoren en uitkomsten. Hoewel woningcorporaties niet zijn opgenomen in het bovenstaande model, biedt het wel een overzicht van de context waarin het contact tussen formele organisaties als woningcorporaties en burgerinitiatieven plaatsvindt. Het model biedt daarom de mogelijkheid om (de impact van) de Woningwet, die vooral over het reilen en zeilen, de inrichting en het takenpakket van de woningcorporaties gaat, binnen de onderzoeksvelden te plaatsen. Met de invoering van de Woningwet 2015 blijven alle parameters uit het model (ten minste op korte termijn) gelijk, behalve de externe variabele 'regels: beleid, arrangementen en interne procedures'. De Woningwet 2015 verandert immers de regels waarmee woningcorporaties te maken hebben; inclusief de kaders waarbinnen woningcorporaties contact met burgerinitiatieven kunnen onderhouden.

De probleemstelling is drieledig. Ten eerste is de literatuur (gepubliceerd na collegiale toetsing) over de omgang van woningcorporaties met burgerinitiatieven zeer beperkt in omvang en vaak afkomstig uit de tijd van voor de invoering van de Woningwet 2015. Ten tweede verschillen woningcorporaties van lokale overheden, waardoor bestaande literatuur over de omgang van lokale overheden met burgerinitiatieven niet zomaar op de omgang van woningcorporaties met burgerinitiatieven toepasbaar is. Ten derde is het lastig om buitenlandse literatuur met buitenlandse casussen toe te passen op Nederlandse woningcorporaties, omdat zij van uitzonderlijke omvang zijn, een unieke verhouding met de overheid en een omvangrijk takenpakket hebben in vergelijking met buitenlandse organisaties voor sociale woningbouw. Het is echter niet onmogelijk om onderzoek naar de omgang van woningcorporaties in te bedden in de wetenschappelijke literatuur: niet de woningcorporaties zelf, maar de Woningwet 2015 maakt als regelgeving deel uit van een van de bestaande facetten van het onderzoeksveld over burgerinitiatieven.

1.3 Doelstelling en relevantie

Het doel van deze scriptie is om een bijdrage leveren aan de kennis over de omgang van woningcorporaties met burgerinitiatieven en de rol die de Woningwet 2015 in deze omgang heeft. Het resultaat van de scriptie is een overzicht van de kansen en barrières die de Woningwet 2015 respectievelijk geeft en opwerpt voor woningcorporaties om als partner betrokken te raken bij burgerinitiatieven. De scriptie bekijkt deze kansen en barrières vanuit het oogpunt van de woningcorporaties.

De doelstelling is in lijn met wat bijvoorbeeld Rauws *et al.* (2016: p. 246) schrijven over de interactie tussen zelforganisatie(s), waaronder burgerinitiatieven, en formele organisaties: “we have to clarify what kind of institutional setting would be able to deal with and respond to self-organising processes, how its tools, instruments and rules will need to be reconstructed, how this setting can enhance institutional design, and how the various actors and their responsibilities will have to be reconsidered.” De doelstelling is eveneens in lijn met de opdracht die Oude Vrielink en Van de Wijdeven (2011: p. 452) formuleren om te kijken naar de: “institutionele randvoorwaarden voor professionals om zich zowel instrumenteel als persoonlijk in te kunnen zetten.” Daarbij moet volgens Oude Vrielink en Van de Wijdeven ook gekeken worden naar eventuele spanningen tussen de verschillende rollen die de professionals (kunnen) aannemen in het contact met burgerinitiatieven. De wetenschappelijke relevantie van deze scriptie zit in deze opdrachten.

De onderzoeksresultaten hebben ook maatschappelijke relevantie. De kennis over kansen en barrières voor woningcorporaties in de omgang met burgerinitiatieven kan in de dagelijkse praktijk van woningcorporaties gebruikt worden om de omgang met burgerinitiatieven te verbeteren. Aangezien 32% van de Nederlandse woningen in eigendom van woningcorporaties is (Elsinga *et al.*, 2014: p. 13), is het van maatschappelijk belang om te weten in hoeverre woningcorporaties door middel van contacten met burgerinitiatieven kunnen en mogen bijdragen aan de verbetering van de leefbaarheid in de wijk.

1.4. Vraagstelling

De hoofdvraag van deze scriptie luidt: **wat zijn de consequenties van de Woningwet 2015 op het gebied van de kansen en barrières voor woningcorporaties in hun omgang met burgerinitiatieven?**

De hoofdvraag leidt tot verschillende onderzoeksfacetten. Ten eerste de consequenties van de Woningwet 2015 voor woningcorporaties. Deze consequenties, veroorzaakt door de Woningwet 2015, veronderstellen een relatie tussen de Woningwet 2015 en de woningcorporaties. Daarom luidt de eerste deelvraag: *wat is de invloed van wetgeving op het gedrag van woningcorporaties?*

De hoofdvraag veronderstelt ook dat woningcorporaties (kunnen) omgaan met burgerinitiatieven en dat er kansen en barrières zijn in deze omgang. Als formele organisatie zouden woningcorporaties banden kunnen onderhouden met burgerinitiatieven en besluiten hen (niet) te ondersteunen, (niet) aan te moedigen of (niet) te faciliteren. Daarom luidt de tweede deelvraag: *wat kunnen woningcorporaties doen om bij te dragen aan burgerinitiatieven?*

Al dichter naar het antwoord op de hoofdvraag toewerkend, veronderstelt de hoofdvraag dat er (wettelijke) instructies zijn waarop de Woningwet 2015 ingrijpt in de omgang van woningcorporaties met burgerinitiatieven. Een van de vragen die daarbij opkomt, is hoe woningcorporaties daarop reageren. Daarom luidt de derde deelvraag: *hoe gebruiken woningcorporaties de Woningwet 2015 in relatie tot hun omgang met burgerinitiatieven?*

Met behulp van de drie dimensies uit de deelvragen kan uiteindelijk antwoord gegeven worden op de hoofdvraag. De drie deelvragen dienen niet alleen om antwoord te geven op delen van de hoofdvraag, maar ook om de hoofdvraag van meerdere kanten te belichten.

1.5 Samenhangende begrippen en hun definities

In deze scriptie worden een aantal samenhangende begrippen gebruikt die op verschillende delen in het theoretisch kader geïntroduceerd worden. Om de samenhang tussen deze begrippen te tonen, worden de definities hier gezamenlijk behandeld.

Woningcorporaties, door de Woningwet 2015 ook wel ‘*toegelaten instellingen*’ genoemd, zijn verenigingen of stichtingen die het doel hebben om uitsluitend in de volkshuisvesting werkzaam te zijn en hun financiële middelen uitsluitend inzetten ten behoeve van de volkshuisvesting (Woningwet 2015, 2015). Woningcorporaties verlenen drie *diensten van algemeen economisch belang*: (1) het bouwen, verhuren en beheren van sociale huurwoningen, (2) maatschappelijk vastgoed beheren en (3) investeren in de leefbaarheid (Rijksoverheid, s.d.).

Leefbaarheid is een breed begrip met een aantal verschillende accenten, afhankelijk van de sector waarin het gebruikt wordt (De Hart *et al.*, 2002: p. 25). Volgens de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (Van de Donk *et al.*, 2005: p. 34) is de meest geaccepteerde definitie van leefbaarheid in het ruimtelijk domein van het Sociaal Cultureel Planbureau: “leefbaarheid [...] heeft in elk geval betrekking op de woonsituatie en woonomgeving van mensen en is daarmee een bij uitstek buurtgebonden verschijnsel. [...] Het [gaat] bij leefbaarheid om het samenspel tussen de fysieke kwaliteit, de sociale kenmerken en de veiligheid van de woonomgeving” (De Hart *et al.*, 2002: p. 25). Voor woningcorporaties mogen investeringen in de leefbaarheid alleen plaatsvinden in wijken waar de woningcorporatie woningen bezit en moeten investeringen in de leefbaarheid direct ten goede komen aan de huurders van de woningcorporatie (Rijksoverheid, s.d.).

Burgerinitiatieven zijn ook actief op het gebied van de leefbaarheid (Bakker *et al.*, 2012: p. 398). Burgerinitiatieven zijn collectieve initiatieven van burgers, die het doel hebben om lokale publieke goederen of diensten (zoals bijvoorbeeld met betrekking op de leefbaarheid en veiligheid) in hun straat, buurt of dorp te leveren, waarbij de burgers zelf beslissen over de doelen en middelen van hun project en waarin formele organisaties als gemeenten en woningcorporaties een aanmoedigende of faciliterende rol hebben (*idem*, p. 397).

1.6 Opbouw van de scriptie

Na dit inleidende hoofdstuk wordt in hoofdstuk 2 het theoretische kader van het onderzoek besproken. Hierbij wordt ingegaan op de oorsprong van semipublieke entiteiten en de invloed van het wetgevingsproces op het gedrag van semipublieke organisaties. Het tweede deel van het theoretisch kader gaat over de contacten van woningcorporaties met burgerinitiatieven.

Daarbij wordt onder meer gekeken naar hoe woningcorporaties kunnen bijdragen aan burgerinitiatieven. Tot slot bevat hoofdstuk 2 een conceptueel model, waarin gekeken wordt hoe de theorie leidt tot een model dat toont wat de impact van wetgeving is op de ondersteuning van burgerinitiatieven door woningcorporaties.

Hoofdstuk 3 bevat de methodologie van het onderzoek. Hierin wordt onder meer het ontwerp van de gebruikte onderzoeksmethode omschreven. Tevens komt de uitvoering van het onderzoek aan bod. Zo is er een enquête onder nagenoeg alle woningcorporaties uitgezet en zijn vijf woningcorporaties geïnterviewd. Tot slot worden de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek besproken.

Hoofdstuk 4 bespreekt de resultaten van het onderzoek. De resultaten en analyse worden weergegeven aan de hand van drie instrumentaria: de ABBIE-instrumenten, de discretionaire instrumenten en de implementatie-instrumenten. De resultaten van de enquête en interviews worden tegelijk behandeld, omdat ze elkaar binnen de verschillende instrumentaria aanvullen.

Tot slot worden in hoofdstuk 5 de hoofdvraag en deelvragen beantwoord. Hierbij worden de kansen en barrières voor woningcorporaties in hun omgang met burgerinitiatieven besproken. Ook wordt de waarde van dit onderzoek bediscussieerd.

De scriptie bevat daarnaast een aantal bijlagen, met onder andere de vragenlijsten van de enquête en interviews, de uitgewerkte data van de enquête en SPSS-analyses van deze data.

HOOFDSTUK 2: THEORETISCH KADER

Dit hoofdstuk bestaat uit drie delen. Het eerste deel gaat over de invloed van wetgeving op het gedrag van semipublieke entiteiten en woningcorporaties in het bijzonder. Hierin wordt ingegaan op de oorsprong van semipublieke entiteiten en de invloed van het wetgevingsproces op het gedrag van semipublieke organisaties. Aan het eind van het eerste deel wordt de handelingsruimte van frontlijnwerkers bij beleidsimplementatie behandeld.

Het tweede deel gaat over de contacten van woningcorporaties met burgerinitiatieven. Als eerst wordt de invloed van contacten met andere organisaties (burgerinitiatieven in het bijzonder) op de uitvoering van beleid door semipublieke organisaties behandeld. Daarna wordt gekeken hoe woningcorporaties kunnen bijdragen aan burgerinitiatieven. Daarbij wordt onder meer ingezoomd op het speelveld waarbinnen de contacten plaatsvinden, de hulpbronnen waarmee woningcorporaties een bijdrage kunnen leveren aan burgerinitiatieven en de rollen die frontlijnwerkers kunnen aannemen.

Het derde deel van het theoretisch kader bestaat uit een samenvatting van het hoofdstuk en het conceptuele model. Hierin wordt bekeken hoe de theorie leidt tot een model dat de impact van wetgeving op de ondersteuning van burgerinitiatieven door woningcorporaties weergeeft.

In het hele hoofdstuk wordt de gebruikte literatuur over semipublieke entiteiten gekoppeld aan de uitwerking daarvan voor woningcorporaties.

2.1. Invloed van wetgeving op het gedrag van woningcorporaties

In paragraaf 2.1.1 wordt beschreven dat de invloed van wetgeving op het gedrag van woningcorporaties voor een belangrijk deel afhangt van de status van woningcorporaties als semipublieke entiteiten. Vervolgens wordt in paragraaf 2.1.2 beschreven wat de invloed van woningcorporaties als semipublieke entiteiten is op het beleidsproces. In paragraaf 2.1.3 wordt de handelingsruimte voor frontlijnwerkers bij beleidsimplementatie besproken.

2.1.1 De status van woningcorporaties als semipublieke entiteiten

Semipublieke entiteiten, ook wel ‘*semioverheid*’ genoemd, zijn in Nederland ontstaan in de jaren tachtig van de twintigste eeuw toen overheidsorganisaties en overheidsbedrijven verzelfstandigd werden. Wat begon als maatregel om groeiende overheidsuitgaven terug te dringen, mondde uit in een serie van fundamentele hervormingen van de structuur van Nederlandse overheden (Stellinga, 2012: p. 5). Tijdens deze hervormingen, die nog steeds gaande zijn, werden veel beleidsuitvoerende publieke entiteiten (meer) privaat gemaakt.

Publiek, dat wat (1) “openbaar,” (2) “voor iedereen toegankelijk,” (3) “van algemeen belang” is of (4) “van de overheid uitgaat of tot haar taak, dienst behoort”, is normaal tegengesteld aan *privaat*, dat wat (1) “tot, aan, afkomstig van een particulier persoon of particuliere personen behoort” of (2) “voor eigen gebruik, niet voor iedereen toegankelijk” is (Den Boon & Hendrickx, 2015). Dankzij de verzelfstandiging van publieke entiteiten is een continuüm tussen publiek en privaat ontstaan. Voor de Nederlandse (semi-)overheid onderscheidt Waarden (2012, p. 8) twaalf gradaties in het continuüm tussen publiek en privaat, waaronder (1) publieke organisaties als overheidsorganisaties, zelfstandige bestuursorganen, staatsbedrijven en (volledige) staatsdeelnemingen, (2) publiek-private samenwerkingen als rechtspersonen met een wettelijke taak -vaak in de vorm van stichtingen of verenigingen- en (3) private organisaties als stakeholders in aanbestedingen en staatsdeelnemingen met een minderheidsbelang van de overheid. Wegens de verschillen in de mate waarin de entiteiten, diensten, taken én middelen publiek of privaat zijn, verschilt de invloed van de overheid bij elk van deze typen organisaties.

Over de twaalf gradaties van Waarden schrijft Bouwman (2016: p. 16): “de mate waarin een entiteit, dienst, taak of middel publiek dan wel privaat is, hangt af van zes eigenschappen: (1) de mate waarin de entiteit onder direct publiek of politiek gezag staat, (2) de mate waarin de entiteit publiek eigendom is, (3) de juridische vorm van de entiteit, (4) de mate waarin de entiteit van publieke financiering gebruikmaakt, (5) of de entiteit in een publiek goed voorziet en (6) de mate waarin de entiteit commercieel kan opereren.” Tabel 2 toont hoe de combinatie van deze zes eigenschappen leidt tot het continuüm tussen publiek en privaat.

Dankzij de verzelfstandiging bepalen politici en beleidsambtenaren niet langer hoe uitvoerende entiteiten de vastgestelde doelstellingen moeten behalen, maar gaan zij slechts over de toedeling van diensten, taken en middelen aan deze semipublieke entiteiten (Stellinga, 2012: p. 5). Politici stellen daarbij ook de doelstelling en de kaders van het uit te voeren beleid voor semipublieke entiteiten vast. De implementatie van het beleid is verzelfstandigd (en daarmee op afstand van de politiek gezet), zonder het primaat van het democratische debat, besluitvorming en verantwoording fundamenteel te ondermijnen. Ondanks de verzelfstandiging hebben politici nog steeds het politieke primaat, omdat zij nog steeds de kaders bepalen waarbinnen semipublieke entiteiten hun beleid (kunnen) uitvoeren. De precieze mate waarin de

semipublieke entiteit zonder politieke inmenging kan functioneren, is in Nederland in wetgeving vastgelegd (Van Waarden, 2012, p. 8).

Tabel 2: Het continuüm tussen publiek en privaat met Nederlandse organisaties die op een of andere wijze publieke taken verrichten (Bewerking van Tabel 1 uit Waarden, 2012: p. 8; geüpdatet en nadruk aan de hand van de Woningwet 2015, 2020)

Fase	Direct Publiek/ Politiek Gezag	Publiek Eigendom	Juridische Vorm	Publieke Financiering	Publiek Goed	Commercieel	Voorbeeld
1	++	++	Publiekrechtelijk	Ja	++	--	Ministerie
2	+	++	Publiekrechtelijk	Ja	++	--	NMa, andere ZBO's in Min. Hiërarchie
3	+	++	Publiekrechtelijk	Deels	+/-	In toenemende mate	NWO, KNAW, Universiteiten
4	-	++	Publiekrechtelijk	Deels	++	--	Centrale Bank, andere op afstand geplaatste ZBO's
5	++	++	Publiekrechtelijk	Deels	+/-	+/-	Staatsbedrijf. Direct in handen overheid. Geen NV. Voormalige PTT
6	+	++	Privaatrecht NV	Deels	+/-	+/-	Meerderheidsdeelneming staat in NV. NS altijd
7	+	Publiek en privaat	Publiek/Privaat: Stichting/ Vereniging	Ja	+/-	--	Scholen
8	+/- (via prestatie-afspraken)	Publiek en privaat	Publiek/Privaat: Stichting/ Vereniging	Deels	--	-	Woningcorporatie
9	--	Doorgaans privaat		Alleen indirect. Via verzekeringdwang	--	In toenemende mate	Zorginstelling
10	+ (als aandeelhouder)	+/-	Privaat NV BV	Deels	+/-	++	Onderneming met minderheidsdeelneming van staat
11	-- (alleen als klant)	--	Privaat NV BV	Ja, tijdelijk	--	++	Aannemer die voor de overheid bouwt. Kortlopend contract
12	Alleen via voorwaarden aanbesteding	--	Privaat NV BV	Deels, via subsidie in aanbestedingscontract	+/-	++	Busmaatschappij die langlopend contract voor dienstverlening heeft

In lijn met het verzelfstandigingsbeleid zijn veel woningbouwverenigingen en gemeentelijke woningbouwbedrijven sinds de Bruteringswet uit 1995 omgevormd en samengevoegd tot stichtingen (en in mindere mate verenigingen) (Van Vliet *et al.*, 2014b: p. 17). Daarmee zijn veel woningcorporaties privaatrechtelijke personen met een publieke taak geworden. Het continuüm tussen publiek en privaat komt ook tot uiting in andere facetten dan de juridische vorm, die bepalen of de woningcorporatie publiek of privaat is. Sinds de invoering van de Woningwet 2015 (2015) vallen woningcorporaties weer onder beperkt publiek gezag, maken slechts ten dele gebruik van publieke financiering, leveren geen publieke goederen en doen niet aan commerciële activiteiten. Wel hebben woningcorporaties een publieke taak; de drie diensten van algemeen economisch belang. Daarmee leveren ze private goederen (woningen).

Om deze publieke taak uit te kunnen voeren, ontvangen woningcorporaties ten dele publieke financiering en staan zij door middel van prestatieafspraken, die woningcorporaties verplicht zijn met gemeenten en huurdersverenigingen te maken, beperkt onder direct publiek gezag of directe controle (Companen, 2016, p. 66; Woningwet 2015, 2015).

2.1.2 Wetgeving en semipublieke entiteiten

De mate waarin een entiteit, dienst, taak of middel publiek of privaat is, wordt bepaald door het in de wetgeving verankerde beleid (Stellinga, 2012, p. 55). Door deze verankering beïnvloeden wetgeving en beleid de daadwerkelijke beleidsuitvoering: *“policy content shapes implementation by defining the arena in which the process take place, the identity and the role of the principal actors, the range of permissible tools for action and of course by supplying resources The [...] theory [that policy content shapes implementation] provides not only the data, information and hypotheses on which subsequent debate and action will rely, but also, and most importantly, a conceptualization of the policy problem”* (Pressman & Wildavski, 1984: p. 174). Daarom is het ontwerp van wetgeving en beleid niet los te zien van de uitvoering van dit beleid door bijvoorbeeld semipublieke entiteiten.

Wetgeving kent een tijdelijk, veranderend doch langdurig karakter (Jann & Wegrich, 2007: p. 43). Dit tijdelijke, veranderende doch langdurige karakter geldt ook voor beleid, dat “een gedragslijn voor de verwezenlijking van bepaalde doelstellingen” is (Den Boon & Hendrickx, 2015). Wanneer doelstellingen veranderen, veranderen het beleid en de wetgeving ook. De ontwikkeling, implementatie en evaluatie van beleid is daarmee een zich herhalend proces dat te vatten is in verschillende fasemodellen. Deze fasemodellen worden ook wel ‘beleidscycli’ genoemd. Deze beleidscycli zijn relevant vanwege de mogelijkheden die zij bieden om de rol van verschillende actoren in het wetgevingsproces te analyseren (Bruwer & deLeon, 1983; May & Wildavsky, 1978; Anderson 1975; Jenkins, 1978).

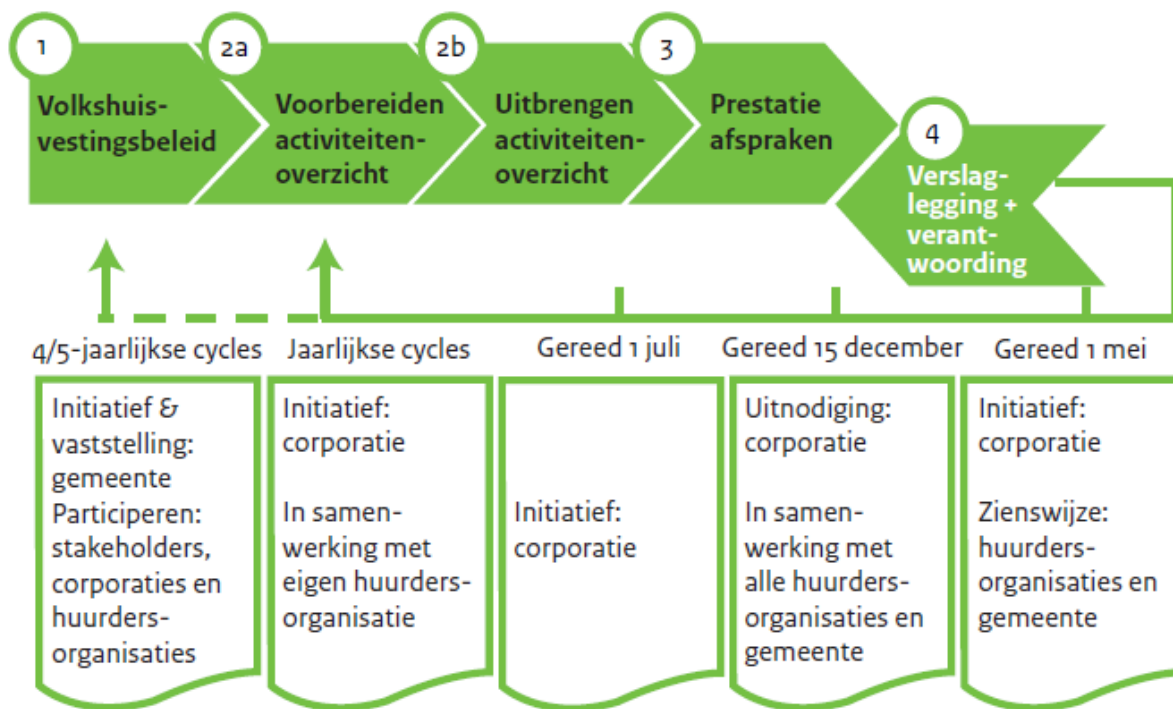
Jann en Wegrich (2007: p. 43) onderscheiden vier veelgebruikte beleidscycli, die allemaal de fasedifferentiatie van (1) agendering, (2) beleidsformulering, (3) besluitvorming, (4) implementatie en (5) evaluatie maken. Elke fase speelt een eigen rol in de opstelling van wetgeving en beleid dat de mate waarin een entiteit, dienst, taak of middel publiek of privaat is alsmede de doelstellingen van het beleid bepaalt.

De belangrijkste kritiek op beleidscycli is dat deze cycli het proces om tot beleid te komen te schematisch en lineair zouden voorstellen. In de werkelijkheid zouden de fasen veel meer door elkaar lopen dan de beleidscyclus veronderstelt (Mayntz, 1983: p. 14). Daarnaast zou de scheiding van de procesdelen in opvolgende fasen grotendeels gecreëerd worden vanuit

analytische simplificatie (Jann & Wegrich, 2007: 55). Door te veronderstellen dat de fasen elkaar in een cyclus opvolgen, meer dan dat ze gelijktijdig plaatsvinden, zijn de fases beter te onderzoeken.

Aan de andere kant hebben beleidscycli ook een vormende rol gespeeld bij de implementatie van de beginselen van New Public Management bij publieke entiteiten. Om deze beginselen van New Public Management te kunnen implementeren bij publieke entiteiten, zijn veel publieke entiteiten als semipublieke entiteiten op afstand van de dagelijkse politieke inmenging gezet. Dit heeft tot gevolg dat de verschillende actoren uit de verschillende fasen van de beleidscyclus (bijvoorbeeld politici en beleidsambtenaren enerzijds en uitvoerders anderzijds) gestructureerder invloed op elkaar kunnen uitoefenen. Voor semipublieke entiteiten is daardoor het belang van een goede evaluatie en agendering gegroeid. Wegens de grotere scheiding tussen beleidsambtenaren en uitvoeringsambtenaren is het belang van beleidscycli als analyserende en beleidsvormende kaders toegenomen.

Met de invoering van de Woningwet 2015 is een wettelijke beleidscyclus woningcorporaties opgezet om de controle op de woningcorporaties te verbeteren (Companen, 2016: p 7). Voor de invoering van de Woningwet 2015 konden woningcorporaties en gemeenten zelf bepalen hoe ze prestatieafspraken tot stand lieten komen. Dit proces is nu op landelijk niveau vastgelegd, zodat op lokaal en nationaal niveau controle op de woningcorporatiesector kan plaatsvinden. In figuur 2 staan de vier stappen van de beleidscyclus woningcorporaties (Woningwet 2015, 2015; Companen, 2016: p. 8): allereerst bepaalt de gemeente het globale volkshuisvestingsbeleid in een woonvisie, waarbij de in de gemeente werkzame woningcorporaties als belangrijke stakeholder gehoord worden. Als tweede bepaalt de woningcorporatie in samenspraak met huurdersorganisaties het activiteitenoverzicht van de corporatie. In deze publicatie staan de activiteiten die de woningcorporatie wil ondernemen. Als derde stap nodigt de woningcorporatie de gemeente en huurdersorganisaties uit om de verplichte prestatieafspraken te maken. Wanneer overeengekomen, zijn de prestatieafspraken voor alle partijen bindend. Na uitvoering van de prestatieafspraken vindt als vierde stap de verslaglegging en verantwoording plaats door de verschillende ondertekenaars van de prestatieafspraken.



Figuur 2: verplichte samenwerking tussen woningcorporaties, de gemeente en huurderorganisaties binnen de *beleids*cyclus *woningcorporaties* om te komen tot prestatieafspraken (uit: Companen, 2016: p. 8).

Vanwege de kritiek op de gesimplificeerde lineariteit van beleidscycli kunnen de stappen van de beleidscyclus woningcorporaties niet gelijkgesteld worden aan de verschillende fases uit generieke beleidscycli. Volgens deze kritiek is er meer sprake van opeenvolgende beleidscycli, waarbij elke stap van de beleidscyclus woningcorporaties een eigen beleidscyclus vormt. Daarom worden in de volgende paragrafen de mogelijkheden voor woningcorporaties in de verschillende fases van deze beleidscycli behandeld.

2.1.3 Kansen voor woningcorporaties in beleidscycli

Figuur 2 toont dat woningcorporaties vanwege hun publieke taak wettelijke rollen in de verschillende beleidscycli toebedeeld hebben gekregen. Dankzij deze wettelijke rollen hebben woningcorporaties de mogelijkheid gekregen in de verschillende beleidscycli te agenderen, beleid te formuleren, mee te doen in de besluitvorming, het vastgestelde beleid te implementeren en het geïmplementeerde beleid en de verschillende beleidscycli te evalueren. De tactieken en instrumenten die woningcorporaties hierbij kunnen gebruiken, worden in dit onderzoek samengevat onder het acroniem 'ABBIE-instrumenten'.

Agendering

Bij agendering wordt geprobeerd om een probleem op de agenda van actoren die een rol spelen in beleidsformulering of besluitvorming, zoals ambtenaren en politici, te plaatsen. De 'agenda'

is: “the list of subjects or problems to which governmental officials, and people outside the government closely associated with those officials, are paying some serious attention at any given time” (Kingdon, 1995: p. 3). Dit is een inherent politiek proces, waarbij actoren uit de overheid, markt en samenleving proberen om deze agenda te beïnvloeden door een lobby te voeren, media-aandacht voor een thema te gebruiken, een probleem te dramatiseren of een bepaalde probleemdefinitie aan te passen (Jann & Wegrich, 2007: p. 44). Dit proces leidt uiteindelijk tot de keuze om uit uiteenlopende problemen en zaken onderwerpen te selecteren, op basis waarvan beleid ontwikkeld wordt. Bij de agendering is deze keuze om een probleem deel te maken van de formele agenda (in een coalitieakkoord of motie in een wetgevende raad) de cruciale horde die genomen moet worden (Jann & Wegrich, 2007: p. 46).

Dankzij de voortrekkersrol in de beleidscycli *activiteitenoverzicht*, *prestatieafspraken* en *vastlegging en verantwoording* hebben woningcorporaties de mogelijkheid hun (voorkeurs-)problemen te agenderen bij andere actoren, zoals gemeenten en huurdersorganisaties. Bij de beleidscyclus *volkshuisvestingbeleid* heeft een woningcorporatie als participant de kans andere actoren te overtuigen om (alsnog) de (voorkeurs-)problemen van de woningcorporatie te agenderen (Companen, 2016: p. 38).

Beleidsformulering

Bij beleidsformulering worden problemen, voorstellen en eisen door ambtenaren en politici omgezet in samenhangend beleid. Beleid wordt geformuleerd aan de hand van doelstellingen en er worden verschillende alternatieven ontwikkeld om deze doelstellingen te bereiken (Jann & Wegrich, 2007: p. 48). Deze fase bestaat vooral uit een min of meer informeel onderhandelingsproces tussen verschillende overheidsorganisaties, belangengroepen en verkozen volksvertegenwoordigers om te komen tot verschillende alternatieven. In deze alternatieven worden diensten, taken en middelen bij (semipublieke) entiteiten ondergebracht. Hiermee is deze fase cruciaal voor de manier waarop (semipublieke) entiteiten (zullen) functioneren (Jann & Wegrich, 2007: p. 49).

Woningcorporaties zitten bij de beleidsformulering van alle vier de beleidscycli aan tafel (Companen, 2016: p. 8). Bij beleidsformulering in de beleidscyclus *volkshuisvestingsbeleid* kan de woningcorporatie (samen met andere wettelijk bepaalde actoren) reageren op de voorstellen van de gemeente (Companen, 2016: p. 38), terwijl de woningcorporatie in de beleidscycli *activiteitenoverzicht*, *prestatieafspraken* en *verslaglegging en verantwoording* de onderhandelingen voor beleidsformulering leidt (Companen, 2016: p. 46; *idem*: p. 52; *idem*: p. 64).

Besluitvorming

Bij besluitvorming worden verschillende alternatieve beleidsmogelijkheden besproken en geanalyseerd. “Decision-making comprises not only information gathering and processing (analysis), but foremost consists of conflict resolution within and between public and private actors and government departments (interaction)” (Jann & Wegrich, 2007: p. 49). Uiteindelijk wordt een keuze voor een voorkeursalternatief gemaakt. In de besluitvorming is vaak sprake van dubbelzinnigheden, zoals tegenstrijdige belangen en onzekere uitkomsten. Het is voor besluitnemers cruciaal om in deze fase voor- en nadelen van het voorgestelde beleid af te wegen, een beoordeling uit te spreken en daarmee steun te verzamelen, zodat het voorgestelde beleid naar voorkeur aangenomen of verworpen wordt.

De besluitvorming in de beleidscycli *activiteitenoverzicht*, *prestatieafspraken* en *vastlegging en verantwoording* vindt plaats bij consensus. De beleidsdocumenten van deze beleidscycli worden in samenspraak tussen alle gesprekspartners vastgesteld. In de beleidscyclus *activiteitenoverzicht* zijn dit huurdersorganisaties en in de in de beleidscycli *prestatieafspraken* en *vastlegging en verantwoording* zijn dit de gemeente en huurdersorganisaties (Companen, 2016: p. 13-15). Als er een geschil tussen de gesprekspartners ontstaat dat het komen tot prestatieafspraken in de weg staat, is er een procedure tot geschilbeslechting (Companen, 2016: p. 23). In de beleidscyclus *volkshuisvestingsbeleid* hebben woningcorporaties geen besluitvormingsmacht. Wel kunnen woningcorporaties door middel van lobbyen of via media-aandacht proberen gemeenteraadsleden te beïnvloeden.

Implementatie

Implementatie gaat over de uitvoering en handhaving van vastgesteld beleid. De implementatiefase omvat alles: “*what happens between the establishment of an apparent intention on the part of the government to do something, or to stop doing something, and the ultimate impact in the world of action*” (O’Toole, 2000: 266). Idealiter zou de implementatie het vastgestelde beleid ‘gewoon’ uitvoeren en handhaven alsof het een lineair proces is, waarbij alle uitvoering en handhaving op beleid zouden gebaseerd zijn. In de praktijk is zelden alle uitvoering en handhaving te controleren (Hogwood and Gunn, 1984; Pressman & Wildavski, 1984). Daarom is het cruciaal dat de frontlijnwerker een zekere mate van discretionaire bevoegdheid heeft om de vooraf vastgestelde doelstellingen in de praktijk te brengen. Om deze discretionaire bevoegdheden te depolitiseren zijn uitvoeringsinstanties op afstand gezet van de politiek (Stellinga, 2012: p. 5).

De implementatie en uitvoering van beleid en wetgeving is de belangrijkste taak van woningcorporaties. De woningcorporatie heeft binnen de gemeentelijke woonvisie, het activiteitenoverzicht en de prestatieafspraken grote zelfstandigheid om de gemaakte prestatieafspraken tot uitvoer te brengen.

Evaluatie

In de evaluatie worden de oorspronkelijke doelstellingen vergeleken met de uitkomsten, waaronder de resultaten en proceservaringen. Deze vergelijking is echter niet de enige evaluatie die plaatsvindt: “*but, evaluation is [also] associated with the [...] redesign [of policy] based on modified problem perception and agenda-setting*” (Jann & Wegrich, 2007: 53). De evaluatie van de bereikte resultaten en onbedoelde gevolgen van het beleid zorgt ervoor dat ook evaluatie een politiek geladen proces is, aangezien de evaluatie helpt bij de agendering van problemen en ideeën. Ter beperking van de invloed van de politieke strategie om nieuwe problemen door middel van (gestuurde) evaluatie te agenderen, zijn evaluaties niet beperkt tot een bepaalde fase van de beleidscyclus: evaluaties vinden gedurende de hele beleidscyclus plaats (Jann & Wegrich, 2007: 53).

Woningcorporaties leggen in het kader van de beleidscyclus *vastlegging en verantwoording* jaarlijks door middel van een grote evaluatie, het volkshuisvestingsverslag, verantwoording af over het gevoerde beleid aan de gemeente en huurdersorganisaties. Woningcorporaties leggen het volkshuisvesting daarna ter goedkeuring voor aan de gemeente en huurdersorganisaties. Zo kunnen de gemeente en huurdersorganisaties zien of woningcorporaties het vastgestelde beleid en de gemaakte prestatieafspraken hebben uitgevoerd (Companen, 2016: p. 62). Anderzijds is evaluatie voor woningcorporaties een kans om zaken waar ze tegenaan lopen en oplossingen daarvoor te agenderen, zodat problemen bij gemeenten en huurdersorganisaties geïntroduceerd worden (Companen, 2016: p. 65). Daarnaast kunnen woningcorporaties evaluatie gebruiken om te kijken of zij hun doelstellingen in de beleidscyclus *volkshuisvestingsbeleid, activiteitenoverzicht en prestatieafspraken* bereikt hebben en hoe ze hun doelstellingen beter kunnen verwezenlijken.

2.1.4 Handelingsruimte van frontlijnwerkers

Voor veel semipublieke organisaties is de implementatie van beleid hun belangrijkste taak. Het vastgestelde beleid heeft vooral de functie van richtlijn voor frontlijnwerkers van semipublieke entiteiten, omdat beleid vaak niet zomaar te implementeren is. Bij de implementatie van beleid krijgen frontlijnwerkers met de ambiguïteit, complexiteit en onvoorziene omstandigheden van

de praktijk te maken (Lipsky, 1980: p. 15). Deze complexiteit ontstaat wanneer het probleem van de vrager van een dienst wel aan de gestelde eisen van de dienst voldoet, maar de uitvoering van de dienst door omstandigheden moeilijk is. Over het verschil tussen het vastgestelde beleid en de uitvoering van dit beleid door frontlijnwerkers schrijft Lipsky (1980: xiii): “*the decisions of street-level bureaucrats, the routines they establish, and the devices they invent to cope with uncertainties and work pressures, effectively become the public policies they carry out [...]. [P]ublic policy is not best understood as made in legislatures or top-floor suites of high-ranking administrators, because in important ways it is actually made in the crowded offices and daily encounters of street-level workers*” (eigen nadruk). Dit betekent dat om beleid daadwerkelijk te kunnen veranderen, de frontlijnwerker of *street-level bureaucrat* deze veranderingen ook daadwerkelijk in de praktijk moet (kunnen) brengen (Lipsky, 1980: p. 19). Frontlijnwerkers zijn mensen in dienst bij de overheid en semipublieke entiteiten, die direct in aanraking komen met dienstverlening-vragende burgers, die in een afhankelijke situatie verkeren (De Jong, 2013: p. 30; Lipsky: 1980: p. 4). Frontlijnwerkers hebben (daardoor) precieze kennis over deze burgers en hun problemen en kunnen ze hulpbronnen toekennen en diensten leveren om de aangedragen problemen op te lossen (Lipsky: 1980: p. 13). Bij het toekennen van hulpbronnen en het leveren van diensten bezitten frontlijnwerkers een zekere mate van autonomie. “*the phrase ‘street-level bureaucracy’ hints at [a] paradox. ‘Bureaucracy’ implies a set of rules and structures of authority; ‘street-level’ implies a distance from the center where authority presumably resides*” (Lipsky: 1980: p. xxi).

Ook bij woningcorporaties werken professionals als frontlijnwerkers (Brandsen *et al.* 2012: p. 48; Brandsen & Oude Vrielink, 2013: p. 80; Dankert, 2011: p. 32-33). Deze frontlijnwerkers werken in verschillende rollen gerelateerd aan de implementatie van de wettelijke en beleidsmatige taakstelling van de woningcorporaties. Hierbij gaat het onder meer over verhuurmakelaars die woningen aan dienstlevering-vragende burgers toewijzen, technici die te maken hebben met woningverbetering en woonwensen, en bewonersconsulenten die op het gebied van leefbaarheid acteren (Brandsen & Oude Vrielink, 2013: p. 82; Dankert, 2011: p. 32-33). Ook voor woningcorporaties geldt dat frontlijnwerkers door hun dagelijkse werk in feite bepalen hoe zij het beleid van de woningcorporatie vormgeven.

Tegenstellingen in het werk van de frontlijnwerker binnen de eigen organisatie

Door het verschil tussen het vastgestelde beleid en de praktijk zit de frontlijnwerker soms klem tussen tegengestelde belangen. Zo is er een verschil tussen wat (hun) managers, die door middel van evaluaties en prestatieafspraken door volksvertegenwoordigers gecontroleerd worden,

willen en wat dienstverlening-vragende burgers, die verwachtingen hebben en de gevolgen ondervinden van de acties van frontlijnwerkers, willen (Lipsky, 1980: p. 41). Daarmee wordt de frontlijnwerker in zijn handelen door de volksvertegenwoordigers en managers enerzijds en dienstverlening-vragende burgers anderzijds beïnvloed (Lipsky, 1980: p. 44). Het verschil tussen de praktijk en de gevallen waarin vastgesteld beleid een oplossing voorziet, zorgt voor de in tabel 3 weergegeven dilemma's voor frontlijnwerkers:

Tabel 3: Tegenstellingen in het werk van frontlijnwerkers (eigen werk, 2020). Gebaseerd op Pressman & Wildavski (1984: p.125-146) en Lipsky (1984: p. 27-59).		
Dilemma van de frontlijnwerker op het gebied van:	Volgens vastgesteld beleid	In de uitvoering
Wetgeving	Heldere doelen Uniforme regels Categorieën en procedures	Complexe casussen Onduidelijke grenzen Urgentie
Hulpbronnen	Beperkt aanbod van hulpbronnen	Oneindige behoefte en vraag van hulpbronnen
Implementatie	Duidelijk handelingskader Niet getoetste voorstellen	Complexiteit van casus Onhandelbare problemen
Bron van legitimiteit	Volksvertegenwoordigers Managers	Burgers

De mate waarin beleid doorwerkt en succesvol tot uitvoering gebracht kan worden, hangt af van de mate waarin frontlijnwerkers discretionaire bevoegdheid hebben om het beleid in de praktijk uit te voeren. Frontlijnwerkers kunnen de discretionaire bevoegdheid op drie manieren verkrijgen (Lipsky, 1980: p. 13-16). Ten eerste kan de discretionaire bevoegdheid over een zeker gebied expliciet aan frontlijnwerkers van een semipublieke entiteit worden gegeven. Ten tweede kunnen frontlijnwerkers van een semipublieke entiteit zich discretionaire bevoegdheden toe-eigenen wanneer het vastgestelde beleid van de wetgever dermate algemeen, ambigu of vaag is dat het beleid niet genoeg richtlijnen geeft aan de frontlijnwerkers om hun werk te doen (Stewart, 1975, in Iancu, 2012: p. 117). Een derde mogelijkheid om deze discretionaire bevoegdheden aan frontlijnwerkers te geven, is om de uitvoering van publieke taken op afstand te zetten of te privatiseren (Waarden, 2012: p. 8).

De benodigde discretionaire bevoegdheden van frontlijnwerkers gaan over de verdeling van middelen, werkrouines en procedures. Bij semipublieke entiteiten die op afstand van beleidmakers en besluitnemers gezet of geprivatiseerd zijn, spelen managers een belangrijke rol. Zij ontwikkelen werkrouines en procedures, omdat de discretionaire bevoegdheid niet per se aan de frontlijnwerker toegekend is, maar aan de semipublieke entiteit zelf (Lipsky, 1980: p. 44). Met uitgewerkte en gebruikte werkrouines en procedures kunnen semipublieke entiteiten verantwoording afleggen over de behaalde resultaten (*idem*: p. 49). Desalniettemin blijft er ook

naast de ontwikkelde werkrouines en procedures (beperktere) ruimte voor autonomie voor frontlijnwerkers bestaan (*idem*: p. 51). Waar in het beleid is vastgesteld in welke mate een entiteit, dienst, taak en middel publiek of privaat is, welke taken, middelen en doelstellingen deze entiteit heeft en wat de randvoorwaarden van de dienstlevering zijn, hebben frontlijnwerkers van semipublieke entiteiten discretionaire bevoegdheid over de precieze verdeling van deze middelen, over hun werkrouines en de procedures voor het contact met dienstverlening-vragende burgers nodig om beleid succesvol te kunnen implementeren.

Frontlijnwerkers bij woningcorporaties hebben ook te maken met de dilemma's uit tabel 3 (Brandsen *et al*, 2012: p. 55). Zo moeten deze frontlijnwerkers het activiteitenoverzicht, de prestatieafspraken en interne procedures implementeren in hun dagelijks werk, terwijl de uitvoering veel diffuser is. Dit leidt ertoe dat de frontlijnwerkers ook een mate van discretionaire bevoegdheid hebben. Frontlijnwerkers van woningcorporaties ontlene hun discretionaire bevoegdheden niet alleen aan de zelfstandige status van woningcorporaties, maar ook aan de dilemma's in hun dagelijkse werkzaamheden (Brandsen *et al*, 2012: p. 55). Daardoor ontwikkelen frontlijnwerkers eigen werkrouines.

Volgens Brandsen en Oude Vrielink (2013: p. 82) komen eigen werkrouines van leefbaarheidsfrontlijnwerkers toenemend onder druk te staan door een veranderende werkomgeving waarbinnen ze het vastgestelde beleid ten aanzien van leefbaarheid moeten implementeren. Nu ook de regels voor woningcorporaties om te kunnen investeren in de leefbaarheid door de Woningwet 2015 zijn aangescherpt en de grenzen van wat woningcorporaties op het gebied van leefbaarheid mogen doen duidelijker gedefinieerd zijn, moeten woningcorporaties nog beter samenwerken met andere organisaties om hun beleidsdoelstellingen te halen; dit vraagt om extra competenties van frontlijnwerkers. Duidelijkere regels en afbakening van grenzen wat verschillende organisaties op het gebied van investeringen in de leefbaarheid in een wijk of buurt wettelijk gezien mogen, leiden ertoe dat samenwerking in dit beleidsveld onontbeerlijk wordt (Zuurmond & De Jong, 2010: p. 15). Dat doet volgens Brandsen en Oude Vrielink (2013: p. 82) echter niets af aan de waarde van het werk van Lipsky (1980): "nu de corporaties zich nadrukkelijker op het sociale vlak begeven, worden de ontwikkelingen op het vlak van *governance* – en de invloed hiervan op de door Lipsky beschreven problematiek – ook in toenemende mate actueel voor de woningcorporaties." Doordat frontlijnwerkers toenemend in contact staan met andere organisaties, wordt in de volgende paragraaf gekeken hoe zij hun werk binnen een governance-omgeving kunnen doen.

2.2 Woningcorporaties, governance en burgerinitiatieven

Aan het eind van de vorige paragraaf is beschreven dat het werk van frontlijnwerkers tegenwoordig ook plaatsvindt in een governancespeelveld. In paragraaf 2.2.1 wordt het speelveld waarin in leefbaarheidsfrontlijnwerkers opereren beschreven, terwijl in paragraaf 2.2.2 de mogelijkheden voor leefbaarheidsfrontlijnwerkers om burgerinitiatieven bij te staan, uiteengezet worden.

2.2.1 Het governancespeelveld van leefbaarheidsfrontlijnwerkers

Semipublieke entiteiten hebben om hun doelen te bereiken niet alleen met beleidsmakers en besluitnemers enerzijds en dienstverlening-vragende burgers anderzijds te maken, maar ook met andere organisaties buiten de overheid (Brandsen & Oude Vrielink, 2013: p. 82). Dit zijn bijvoorbeeld winstgevende organisaties als bedrijven en niet-winstgevende organisaties als maatschappelijke organisaties en burgerinitiatieven. Deze organisaties zijn autonoom en hebben veelal hun eigen focus (of taak), middelen, doelstellingen en daarmee een eigen rol in de samenleving (Brandsen *et al.*, 2012: p. 48).

Het governancespeelveld van leefbaarheidsfrontlijnwerkers van woningcorporaties bestaat uit andere organisaties (en hun frontlijnmedewerkers) die zich bezighouden met leefbaarheid in wijken en buurten. Dit zijn bijvoorbeeld formele organisaties zoals de gemeente, welzijnsorganisaties, politie, wijkplatforms, bedrijven, samenwerkingsverbanden en zorg- en andere maatschappelijke instellingen (Brandsen *et al.*, 2012: p. 48). Ook meer informele vrijwilligersorganisaties, zoals sportverenigingen, wijkverenigingen, bewonerscommissies, huurdersorganisaties en een rijke verscheidenheid aan burgerinitiatieven zijn deel van het governancespeelveld (Rauws *et al.*, 2017: p. 20). Al deze verschillende rolspelers zitten niet allemaal tegelijk aan tafel; samenwerking kan op bilaterale en/of multilaterale basis plaatsvinden, afhankelijk van thema's, onderwerpen en projecten, waarbij sommige organisaties wel of niet aansluiten. Rauws (2016: p. 433) typeert de governancespeelvelden waarin frontlijnwerkers contact onderhouden met burgerinitiatieven als een speelveld van zelfgovernance: *“in processes of self-governance [...] citizens and other non-governmental actors take the lead. To a large extent, they decide whom to involve and how resources are allocated. Governmental actors remain at a distance and may try to determine the conditions under which the self-governed development can unfold.”* Dit maakt het governancespeelveld waarin woningcorporaties contact hebben met burgerinitiatieven dynamisch en interactief (Brandsen *et al.*, 2012: p. 48).

Volgens Brandsen *et al.* (2012: p. 55) veranderen governance-speelvelden de machtspositie van frontlijnwerkers. Deze veranderingen zijn weergegeven in tabel 4.

Tabel 4: Tegenstellingen in de machtsbalans waarmee frontlijnwerkers te maken hebben wanneer zij contacten onderhouden met dienstverlening-vragende burgers of andere organisaties (eigen werk, 2020). Gebaseerd op Lipsky (1980: p. 180-192).		
Verandering van machtsbalans in:	Bij dienstverlening vragende burgers	Bij andere organisaties
Beleid	Handeling van de frontlijnwerker is het beleid	De interactie tussen andere organisatie en semipublieke entiteit is het beleid
Afhankelijkheid	Eenzijdige afhankelijkheid ten opzichte van semipublieke entiteit	Wederzijdse afhankelijkheid tussen andere organisatie en semipublieke entiteit
Onderlinge relaties	Stabiele relaties en rolverdeling	Wisselende relaties en veranderende rolverdeling
Spanning bij de uitvoering van beleid	Spanning in de institutionele context (van de semipublieke entiteit) door de uitvoering van beleid	Spanning in de relationele context (tussen andere organisaties en de semipublieke entiteit) om tot de uitvoering van beleid te kunnen komen

Wanneer andere organisaties (zoals bijvoorbeeld burgerinitiatieven) uit zichzelf of door toedoen van hun medewerkers, vrijwilligers en ondersteuners tot stand komen, is er in het begin geen wederzijdse afhankelijkheid tussen deze organisaties en semipublieke entiteiten. Wanneer deze organisaties interne problemen hebben, hoeven zij geen hulp te vragen van semipublieke entiteiten zoals afhankelijke dienstverlening-vragende burgers dat doen. Pas wanneer andere organisaties met semipublieke entiteiten (of andersom) gaan samenwerken, ontstaat er wederzijdse afhankelijkheid op het gebied van kennis, inkomen en opdrachtgeverschap. Daarmee verschilt de machtsbalans tussen semipublieke entiteiten en andere organisaties van de machtsbalans tussen semipublieke entiteiten en dienstverlening-vragende burgers (*idem*, tabel 4).

2.2.2 Hoe bij te dragen aan burgerinitiatieven

Anders dan bij dienstverlening aan individuele burgers, waar de handeling van de frontlijnwerker het beleid is, ligt de beleidsvorming bij samenwerkingen tussen semipublieke entiteiten en andere organisaties in de interactie tussen de semipublieke entiteit en de andere organisatie. Wegens de wederzijdse afhankelijkheid tussen de semipublieke entiteit en de andere organisatie heeft de semipublieke entiteit minder mogelijkheden om zijn beleid eenzijdig op te leggen dan wel uit te voeren binnen de vooraf vastgestelde beleidskaders (Brandsen *et al.*, 2012: p. 51-52).

Dat burgerinitiatieven dankzij hun zelforganisatie autonoom van woningcorporaties (kunnen) opereren, betekent niet dat woningcorporaties geen invloed kunnen uitoefenen op de zelforganisatie van burgerinitiatieven en het contact met burgerinitiatieven. Jasper (1997: p. 43) onderscheidt vier dimensies die het ontstaan en de zelfgovernance van burgerinitiatieven mogelijk maken: hulpbronnen, strategie, cultuur en biografie. Onder *strategie* worden de brede doelstellingen van een burgerinitiatief en de dagelijkse uitvoering van deze doelstellingen geschaard. Met *cultuur* wordt het gedeelde begrip over emotionele, morele en cognitieve zaken en de manieren waarop deze gemanifesteerd worden, bedoeld. Onder *biografie* wordt verstaan dat de persoonlijke geschiedenis van een individu invloed heeft (gehad) op de houding, ervaringen, karaktereigenschappen en persoonlijke betekenisgeving van dat individu. Waar *cultuur* gaat over de gemeenschappelijke betekenisgeving van en binnen burgerinitiatieven, gaat *biografie* over de individuele betekenisgeving van de persoonlijke bijdrage aan deelname aan een burgerinitiatief.

Woningcorporaties kunnen de strategie, cultuur en biografie van burgerinitiatieven beïnvloeden door contact met hen te leggen. Door veranderende strategie, cultuur en biografie van burgerinitiatieven kan het governancepeelveld van vorm veranderen en kan contact met burgerinitiatieven binnen het bereik van woningcorporaties komen of buiten bereik raken. Strategie, cultuur en biografie komen in zoverre overeen dat ze voor een deel het resultaat zijn van het contact tussen alle actoren die betrokken zijn bij burgerinitiatieven (Jasper, 1997: p. 47). Wanneer contact tussen woningcorporaties en burgerinitiatieven tot stand komt, kunnen woningcorporaties de strategie, cultuur en biografie van burgerinitiatieven beïnvloeden, alleen al door contact met de burgerinitiatieven te onderhouden. Strategie, cultuur en biografie spelen een cruciale rol in het contact met derden: de mogelijkheid bestaat dat door verschillen op het gebied van strategie, cultuur en biografie het contact met burgerinitiatieven helemaal niet tot stand kan komen.

Voor de vierde dimensie, hulpbronnen, onderscheiden Edwards & McCarthy (2004: p. 125-128) vijf verschillende typen: (1) morele hulpbronnen, die bijdragen aan de legitimiteit van het initiatief en de sympathie van ondersteuners, (2) culturele hulpbronnen, die de gezamenlijkheid van het initiatief vormgeven, (3) sociaal-organisatorische hulpbronnen, waaronder mobilisatie dankzij de intentie van het initiatief, (4) persoonlijke hulpbronnen, zoals arbeid, expertise en onderwijs en (5) materiële hulpbronnen zoals geld en ondersteunende materialen. Tabel 5 omvat een overzicht van de verschillende hulpbronnen volgens Edwards en McCarthy (2004: p. 132-133).

<i>Means of Access</i>	<i>Resource Types</i>				
	<i>Moral</i>	<i>Cultural</i>	<i>Social-Organizational</i>	<i>Human</i>	<i>Material</i>
Aggregation	<ul style="list-style-type: none"> • Lists of endorsers • Recruiting celebrity endorsers • Advisory committee members on letterhead • Soliciting statements of support for specific projects 	<ul style="list-style-type: none"> • Social movement schools movement mentoring orgs. • Movement initiated summits and workshops where groups come together to share advice, information, strategy • Working groups • Ideas • Frames • Tactical repertoires • Music • History 	<ul style="list-style-type: none"> • Building networks • Forming coalitions 	<ul style="list-style-type: none"> • Recruiting constituents 	<ul style="list-style-type: none"> • Member contributions • Emily's list • Individual donations from non-members
Self-Production	<ul style="list-style-type: none"> • Moral authority from the effective use of non-violence (e.g., King, Gandhi) 	<ul style="list-style-type: none"> • Working groups • Ideas • Frames • Tactical repertoires • Music • History 	<ul style="list-style-type: none"> • Founding SMOs 	<ul style="list-style-type: none"> • Raising and socializing children, • Issue/movement oriented summer camps • Training • Movement Mentors • Women's, Environmental, or Black studies programs 	<ul style="list-style-type: none"> • Grassroots fund raising events • Creating items for sale at events (T-shirts, posters, CDs, coffee mugs, etc.)
Co-optation/ Appropriation	<ul style="list-style-type: none"> • Allying yourself with a well-respected group • Hiring grassroots supporters to lobby officeholders • Company unions • Listing links to prominent, well respected groups on your webpage 	<ul style="list-style-type: none"> • Providing links on your webpage to materials produced by someone else • Links to someone else's webpage 	<ul style="list-style-type: none"> • Recruiting local affiliates from existing organizations • Gaining access to congregations for solicitation • mesomobilization 	<ul style="list-style-type: none"> • Networked recruitment • Acquiring a mailing list • Organizational members • Bloc recruitment • Drawing on members of coalition partners 	<ul style="list-style-type: none"> • Office space • Buses
Patronage	<ul style="list-style-type: none"> • A widely respected person or organization recognizing a group or activist in order to call positive attention to their work • Human rights awards • Nobel Pax Prize • An audience with the Pope 	<ul style="list-style-type: none"> • Excellence awards aimed at competence or effectiveness • Accreditation of fiscal procedures to enhance confidence of supporters and donors 	<ul style="list-style-type: none"> • Being loaned the mailing lists and telephone lists of sympathetic individuals 	<ul style="list-style-type: none"> • Providing staff • Providing technical assistance 	<ul style="list-style-type: none"> • Start-up grants • Large donations • Foundation grants • Government grants • Service contracts • Corporate sponsorship

Tabel 5: Overzicht van mogelijke hulpbronnen van burgerinitiatieven (Edwards & McCarthy, 2004: p. 132-133).

Edwards en McCarthy (2004: p. 130) onderscheiden daarnaast vier manieren waarop burgerinitiatieven aan hulpbronnen kunnen komen. Deze manieren onderscheiden zich door de manier waarop het burgerinitiatief zich in de maatschappij plaatst en zich tot individuen en andere organisaties verhoudt. Ten eerste kunnen burgerinitiatieven zelfstandig hulpbronnen van individuen verwerven. Ook kunnen burgerinitiatieven zelf hulpbronnen produceren met behulp van bestaande hulpbronnen. Ten derde kunnen burgerinitiatieven door samen te werken toegang krijgen tot de hulpbronnen van andere organisaties of deze zelfs overnemen. Ten slotte kan een burgerinitiatief grote hoeveelheden hulpmiddelen geschonken krijgen, waardoor een enkelzijdige afhankelijkheidsrelatie kan ontstaan, waarbij het burgerinitiatief afhankelijk raakt van de schenkingen van andere individuen of organisaties.

De mate waarin formele organisaties als woningcorporaties een burgerinitiatief kunnen beïnvloeden of ondersteunen, hangt af van de organisatiegraad van het desbetreffende burgerinitiatief (Bennett en Segerberg, 2012: p. 754). Bennett en Segerberg (2012) onderscheiden drie organisatievormen voor burgerinitiatieven: (1) geformaliseerde initiatieven die steunen op collectieve actie, (2) connectieve netwerken waarin formele organisaties faciliterende rollen ten opzichte van kleine groepjes en individuen hebben en (3) zelforganiserende netwerken zonder betrokkenheid van formele organisaties.

Voor woningcorporaties is het mogelijk om samen te werken met geformaliseerde initiatieven, aangezien deze samenwerking ook een formele status kan krijgen dankzij contracten (Bennett en Segerberg, 2012: p. 755). Dankzij deze formele samenwerking kunnen woningcorporaties verantwoording afleggen over het beleid dat ze uitgevoerd hebben. De rol van formele organisaties in connectieve netwerken is diffuser. Formele organisaties spelen in connectieve netwerken een rol op de achtergrond, omdat er niet een grote actor is waarmee samengewerkt kan worden (Bennett en Segerberg, 2012: p. 757). Veel opstartende burgerinitiatieven zijn connectieve netwerken. Woningcorporaties kunnen dan bijvoorbeeld bijdragen aan de formalisering van het burgerinitiatief. In zelforganiserende netwerken is de rol van formele organisaties zoals woningcorporaties klein. Deze zelforganiserende netwerken hebben geen organisatiestructuur en zijn veelal afhankelijk van veel kleine bijdragen van individuele betrokkenen. Zelforganiserende netwerken hebben geen leiders en maken gebruik van media of technologie om grote groepen te mobiliseren (Bennett en Segerberg, 2012: p. 750). Wel zijn er individuele betrokkenen die een zekere status, bijvoorbeeld vanwege hun betrokkenheid of uitgesproken karakter, hebben gekregen onder de deelnemers, waardoor ze als sleutelpersoon kunnen optreden.

Woningcorporaties kunnen in hun contact met burgerinitiatieven zowel de hulpbronnen, de strategie, cultuur en biografie van (deelnemers of leden van) burgerinitiatieven beïnvloeden en daarmee het governancepeelveld van vorm laten veranderen. Daartoe kunnen frontlijnwerkers van woningcorporaties, afhankelijk van de gewenste bijstand, bepaalde rollen aannemen (Oude Vrielink & Van de Wijdeven, 2011: p. 444). Frontlijnwerkers van woningcorporaties kunnen in hun contact met de initiatiefnemers hun kracht aanvullen of hen empoweren. Ook kunnen zij institutionele verbindingen leggen rondom burgerinitiatieven of de wijkgemeenschap aanmoedigen. Waar frontlijnwerkers van woningcorporaties burgerinitiatieven niet verder kunnen helpen, kennen zij wellicht andere organisaties die dat wel kunnen.

2.3 Resumé en conceptueel model

In dit hoofdstuk is het theoretisch kader van deze scriptie besproken. In paragraaf 2.1 is de invloed van wetgeving op het gedrag van woningcorporaties besproken. In paragraaf 2.2 is besproken in wat voor setting woningcorporaties contact hebben met burgerinitiatieven en hoe zij burgerinitiatieven zouden kunnen ondersteunen.

De invloed van wetgeving op het gedrag van woningcorporaties is niet alleen top-down. Dankzij de wettelijke status en bevoegdheden van woningcorporaties, kunnen woningcorporaties ook invloed uitoefenen op de totstandkoming van wet- en regelgeving. Zo hebben zij een formele rol in de totstandkoming van de gemeentelijke woonvisie en zijn zij voortrekker bij de totstandkoming van het activiteitenoverzicht en de prestatieafspraken. Hoewel de Woningwet 2015 de totstandkoming van de woonvisie, het activiteitenoverzicht en de prestatieafspraken als een (meer)jaarlijkse beleidscyclus beschouwt, kunnen woningcorporaties agenderen, beleid formuleren, besluiten vormen, implementeren en evalueren in elke stap van deze (meer)jaarlijkse beleidscyclus. Daarmee komt een aantal instrumenten, de ABBIE-instrumenten, beschikbaar in elke stap van deze (meer)jaarlijkse beleidscyclus. Met de ABBIE-instrumenten kunnen (managers van) woningcorporaties proberen om bepaalde doelen te bereiken of bepaalde barrières die de wetgever wil opwerpen, af te wenden.

Vastgesteld beleid is lastig een op een uit te voeren, doordat frontlijnwerkers te maken krijgen met complexe casussen, onduidelijk regels en een discrepantie tussen de vraag naar hulp(bronnen) en de voorradige hulp(bronnen) die frontlijnwerkers kunnen toedelen. Deze omstandigheden kunnen leiden tot discretionaire bevoegdheden voor frontlijnwerkers om af te wijken van regelgeving of regelgeving anders te interpreteren, waardoor bepaalde diensten toch (niet) geleverd worden. Hierdoor worden de handelingen van frontlijnwerkers effectief het beleid van de woningcorporatie. Frontlijnwerkers kunnen discretionaire bevoegdheden expliciet toebedeeld krijgen of zich toe-eigenen doordat de regels of verantwoording onduidelijk zijn. Ook kunnen frontlijnwerkers discretionaire bevoegdheden krijgen als woningcorporaties dat zelf met interne procedures en werkrouines bepalen.

Het contact van woningcorporaties met burgerinitiatieven wordt niet alleen vormgegeven door de invloed van wetgeving op het gedrag van woningcorporaties, maar ook door het speelveld waarbinnen het contact plaatsvindt. Frontlijnwerkers van woningcorporaties die op het gebied van leefbaarheid werken, hebben dikwijls te maken met andere organisaties. Dit kunnen formele, maar ook informele organisaties zijn, zoals burgerinitiatieven. Dit zorgt voor een relatie tussen de frontlijnwerker en externe organisaties, die gebaseerd is op

wederzijdse afhankelijkheid. Door het zelforganiserende karakter van burgerinitiatieven vindt het contact tussen woningcorporaties en burgerinitiatieven plaats binnen een zelfgovernancespeelveld. Daarbinnen blijft een burgerinitiatief zelfstandig en beslist het zelf over de inzet van de eigen hulpbronnen. Ondanks dat de taakstelling van de frontlijnwerker beperkt is, probeert de frontlijnwerker bepaalde doelstellingen binnen dit zelfgovernancespeelveld te verwezenlijken.

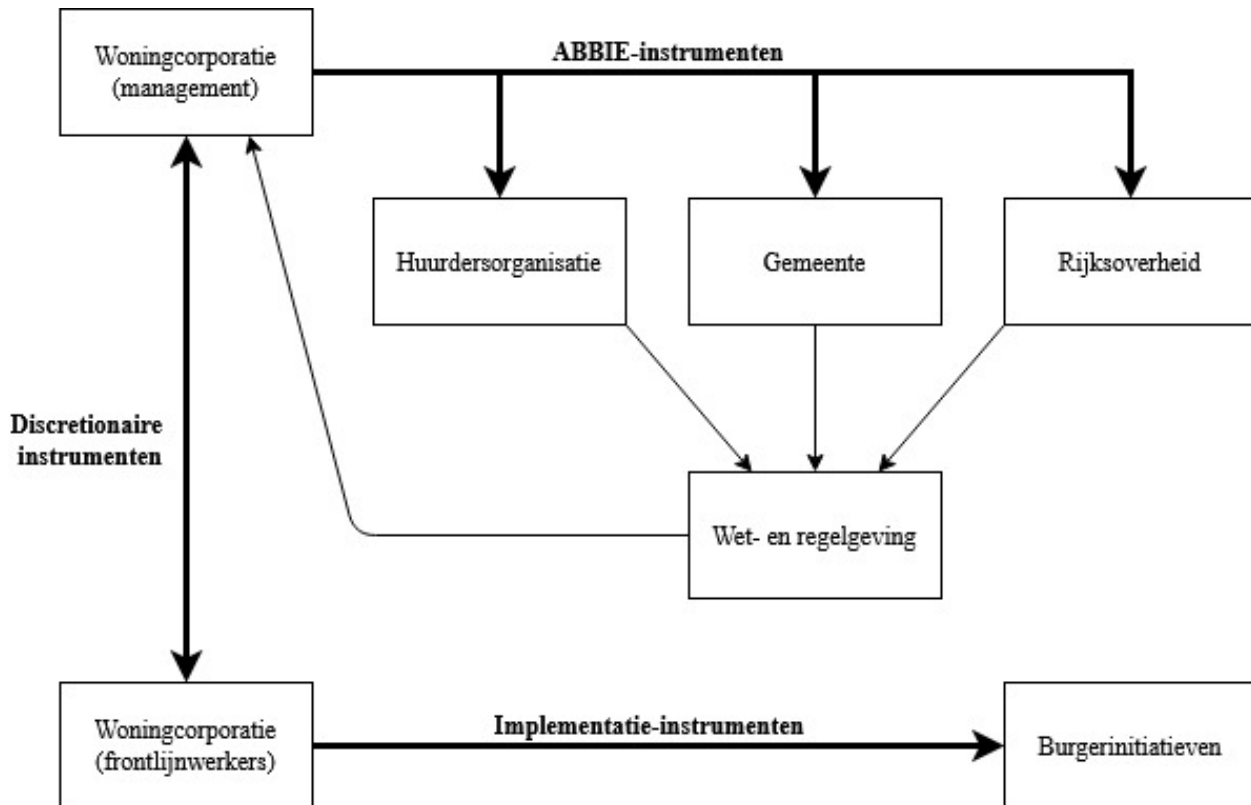
Uiteindelijk implementeert de frontlijnwerker beleid; zijn handelingen worden het beleid. Daarbij verdeelt de frontlijnwerker de hulpmiddelen die hij tot zijn beschikking heeft. Dat kunnen de volgende vijf typen hulpbronnen zijn: (1) morele hulpbronnen, die bijdragen aan de legitimiteit van het initiatief en de sympathie van ondersteuners, (2) culturele hulpbronnen, die de gezamenlijkheid van het initiatief vormgeven, (3) sociaal-organisatorische hulpbronnen, waaronder mobilisatie dankzij de intentie van het initiatief, (4) persoonlijke hulpbronnen, zoals arbeid, expertise en onderwijs, en (5) materiële hulpbronnen, zoals geld en ondersteunende materialen. Daarnaast kan een frontlijnwerker burgerinitiatieven ook versterken door te helpen bij de ontwikkeling van de strategie, de cultuur en de biografie van initiatieven. Het type contact dat de frontlijnwerker met het burgerinitiatief kan hebben, hangt ook af van het type organisatie dat het burgerinitiatief is. Een burgerinitiatief kan een geformaliseerd initiatief, een connectief netwerk of een zelforganiserend netwerk zijn.

Op basis van de taakstelling, regels, discretionaire bevoegdheden, de voorhanden zijnde hulpbronnen van de woningcorporatie en het doel en de organisatiegraad van het burgerinitiatief, kan de frontlijnwerker besluiten bepaalde implementatie-instrumenten te gebruiken om burgerinitiatieven bij te staan. Afhankelijk van het gekozen implementatie-instrument kan de frontlijnwerker een bepaalde rol aannemen.

In het conceptuele model (figuur 3) zijn de volgende theorieën weergegeven:

- dat woningcorporaties door middel van de ABBIE-instrumenten de totstandkoming van wet- en regelgeving kunnen beïnvloeden;
- dat woningcorporaties door middel van discretionaire instrumenten kunnen omgaan met spanningen tussen het vastgestelde beleid en de uitvoering van beleid;

- dat woningcorporaties implementatie-instrumenten kunnen inzetten in het contact met burgerinitiatieven.



Figuur 3: conceptueel model: mogelijkheden voor woningcorporaties om met behulp van ABBIE-instrumenten, discretionaire instrumenten en implementatie-instrumenten contacten met burgerinitiatieven tot stand te brengen en te onderhouden (eigen werk, 2020).

HOOFDSTUK 3: METHODOLOGIE

Na de theorievorming in het vorige hoofdstuk staat in dit hoofdstuk de methodologie centraal. In het eerste deel van dit hoofdstuk wordt besproken hoe de onderzoeksmethode ontwikkeld is. Vervolgens wordt ingegaan op de selectie van de deelnemers, het aantal respondenten en het deelnemersprofiel. In het derde deel worden de gebruikte analysemethoden behandeld. Tot slot worden de betrouwbaarheid van het onderzoek en de validiteit van de verkregen data besproken.

3.1 Van theorie naar onderzoeksmethode

De methode van onderzoek hangt af van de vraagstelling van het onderzoek, de gebruikte theorie, de data die in het kader van het onderzoek verzameld moeten worden, de bijpassende dataverzamelingsinstrumenten, de capaciteit van de onderzoeker, zowel in tijd als vaardigheden, en de uitvoerbaarheid van het onderzoeksplan. Een goed onderzoeksplan steunt op al deze facetten (O’Leary, 2010: p. 88-89).

In de tabel 6 zijn deze facetten voor dit onderzoek uitgewerkt. Tabel 6 is ingevuld op basis van bijlage 1, dat de uitgeschreven rationale achter de onderzoeksopzet bevat.

Tabel 6: Operationalisering van de onderzoeksmethode (eigen werk, 2020).		
Facet	Inhoud	Operationalisering
Vraagstelling van het onderzoek	<u>Hoofdvraag:</u> Wat zijn de consequenties van de Woningwet 2015 op het gebied van de kansen en barrières voor woningcorporaties in hun omgang met burgerinitiatieven?	<u>De hoofdvraag in drie dimensies:</u> (1) de invloed van wetgeving op het gedrag van woningcorporaties, (2) de wijzen waarop woningcorporaties omgaan met de Woningwet 2015 in relatie tot hun omgang met burgerinitiatieven en (3) de wijzen waarop woningcorporaties burgerinitiatieven kunnen bijstaan.
Theorie	Woningcorporaties kunnen met bepaalde instrumentaria hun ruimte op elk van de drie dimensies vergroten en/of bewaken.	<u>Drie instrumentaria:</u> (1) ABBIE-instrumenten worden gebruikt bij het opstellen van bepaalde wet- en regelgeving uit de beleidscycli woningcorporaties (2) discretionaire instrumenten worden gebruikt om bepaalde vrijheid bij de implementatie van deze wet- en regelgeving te (ver)krijgen (3) implementatie-instrumenten worden gebruikt om het beleid van de woningcorporatie door middel van uit te voeren en uitgevoerde handelingen vorm te geven

Data ABBIE-instrumenten	<u>Uit het theoretisch kader:</u> Het gebruik van de ABBIE-instrumenten door woningcorporaties in de beleidscycli woningcorporaties is wenselijk en in sommige gevallen zelfs verplicht.	<u>Doel:</u> In welke mate gebruiken woningcorporaties ABBIE-instrumenten? De gewenste data over de ABBIE-instrumenten heeft daarmee vooral kwantitatieve eigenschappen.
Data discretionaire instrumenten	<u>Uit het theoretisch kader:</u> Van de discretionaire instrumenten is niet bekend wanneer ze gebruikt worden, hoe ze eruit zien, hoe ver ze reiken en wat hun impact in de beleidsuitvoering is, omdat discretionaire instrumenten context- en casusafhankelijk zijn.	<u>Doel:</u> Wanneer worden discretionaire instrumenten gebruikt en wanneer niet? De antwoorden op vraag geven richting aan de kansen en barrières waarmee woningcorporaties te maken hebben in hun contact met burgerinitiatieven. Het onderzoek naar discretionaire instrumenten is beschrijvend en verklarend. Daarbij past kwalitatief onderzoek.
Data implementatie-instrumenten	<u>Uit het theoretisch kader:</u> (1) Wat frontlijnwerkers van woningcorporaties kunnen doen om burgerinitiatieven bij te staan is bekend. Deze mogelijkheden zijn echter niet getoetst aan de beperkingen van de Woningwet 2015. (2) Er is een verband tussen de discretionaire instrumenten en de rollen die frontlijnwerkers bij de daadwerkelijke implementatie van beleid innemen.	<u>Doel:</u> (1) In welke mate gebruiken woningcorporaties implementatie-instrumenten? Deze gewenste data heeft daarmee vooral kwantitatieve eigenschappen. (2) Waarom nemen frontlijnwerkers een bepaalde rol aan en waarom verlenen zij bepaalde ondersteuning jegens (de initiatiefnemers van) een burgerinitiatief (niet)? Het onderzoek naar dit aspect is beschrijvend en verklarend. Daarbij past kwalitatief onderzoek.
Kwantitatieve dataverzamelings-instrumenten	Een enquête als kwantitatief dataverzamelingsinstrument.	<u>Doel:</u> (1) Met behulp van gesloten vragen is het mogelijk om te onderzoeken of legio woningcorporaties (delen van) de ABBIE-instrumenten in de beleidscycli woningcorporaties gebruiken. (2) Met behulp van gesloten vragen is het mogelijk de daadwerkelijk geleverde bijstand van woningcorporaties aan burgerinitiatieven onder legio woningcorporaties te onderzoeken.
Kwalitatieve dataverzamelings-instrumenten	Het houden van interviews als kwalitatief dataverzamelingsinstrument.	<u>Doel:</u> In interviews kan doorgevraagd worden naar het gebruik van discretionaire en implementatie-

		instrumenten. Ook kan de deelnemer gevraagd worden om mogelijke verklaringen te verduidelijken, zodat mogelijke verbanden onderzocht kunnen worden.
Capaciteit en uitvoerbaarheid	De beschikbare tijd voor het onderzoek was ongeveer twee maanden, in mei en juni 2018.	De onderzoeker heeft al eerder ervaring opgedaan met een gemengde onderzoeksmethode (Bouwman, 2013: p. 22).

Uit tabel 6 blijkt dat het onderzoek het best door middel van een enquête naar de ABBIE-instrumenten en de daadwerkelijk geleverde bijstand van woningcorporaties aan burgerinitiatieven, en interviews over de discretionaire instrumenten en de implementatie-instrumenten gedaan kan worden.

3.1.1 Instrument: de enquête

De vraagstelling in de enquête is gebaseerd op het theoretisch kader. Bijlage 2 laat zien hoe begrippen uit het theoretisch kader geoperationaliseerd zijn en in vragen zijn omgezet. Daarbij hebben de vragen over de ABBIE-instrumenten alleen betrekking hebben op de totstandkoming van de prestatieafspraken. Voor een focus op de totstandkoming van de prestatieafspraken is gekozen, omdat het gebruik van de ABBIE-instrumenten bij de totstandkoming van wetgeving (de Woningwet 2015), de woonvisie en het activiteitenoverzicht moeilijker onderzocht kan worden. Zo heeft slechts 61% van de gemeenten een woonvisie (Woonvisie op kaart, 2015) en zijn cijfers over het aantal activiteitenoverzichten niet beschikbaar. Daarentegen is het percentage prestatiecontracten met 88% ten aanzien van de totale sociale woningvoorraad aanzienlijk hoger (Prestatie op kaart, 2016).

De enquête bestaat uit 46 vragen, die de volgende onderdelen omvatten: algemene karakteristieken van de woningcorporatie, de totstandkoming van de prestatieafspraken, het contact met en ondersteuning van burgerinitiatieven en een aantal persoonlijke vragen over de deelnemer. Bijlage 3 laat de opbouw van de enquête met alle gegeven antwoorden zien.

3.1.2 Instrument: de interviews

Net als de vraagstelling van de enquêtes is de vraagstelling van de interviews gebaseerd op het theoretisch kader. De interviews betreffen expertinterviews met frontlijnwerkers die contacten

met burgerinitiatieven onderhouden. De frontlijnwerker is een sleutelinformant als het gaat over kennis over de omgang van zijn of haar woningcorporatie met burgerinitiatieven. Er is voor een expertinterview gekozen, omdat deze personen dusdanig belangrijk zijn dat het zonder hen niet goed mogelijk is de benodigde data te verzamelen. Daarbij is het van belang om een niet al te strikte vraagstelling te gebruiken en de geïnterviewde de ruimte te geven om te spreken (Baarda *et al.* 2007: p. 19). Deze niet al te strikte vraagstelling wordt weergegeven in een semigestructureerd interview, waarbij in elk geval de onderwerpen van onderzoek aan bod komen. In bijlage 4 is de basale vragenlijst van de interviews weergegeven.

3.1.3 Het tegenstroomprincipe als datatriangulatie

De enquête en de interviews staan niet los van elkaar; ze vullen elkaar aan en overlappen gedeeltelijk, vooral in het onderzoek naar de discretionaire instrumenten en implementatie-instrumenten. De volgorde van de vraagstelling in de enquête en de interviews is daarom vormgegeven via het tegenstroomprincipe: de enquête begint in het conceptueel model met de wet- en regelgeving als beginpunt en doorloopt het conceptueel model om te eindigen met vragen die verband houden met het contact met burgerinitiatieven. Daarentegen starten de interviews met het contact met burgerinitiatieven en doorlopen het conceptueel model in omgekeerde volgorde. Door het tegenstroomprincipe te gebruiken poogt het onderzoek zoveel mogelijk op elkaar aansluitende kwantitatieve en kwalitatieve data te vinden, zodat het mogelijk is om deze kwantitatieve en kwalitatieve data van de resultaten met elkaar te vergelijken.

3.2 Deelnemers aan het onderzoek

In deze paragraaf worden de selectie van de deelnemers voor de enquête en de interviews besproken. Ook komt de procedure voor het benaderen van potentiële respondenten aan bod. Tot slot worden het overzicht en de demografie van de respondenten behandeld.

3.2.1 Selectie van deelnemers voor de enquête

De selectie van deelnemers voor de enquête, de steekproefsamenstelling, is gebaseerd op vier factoren. Ten eerste is gekeken naar de grootte van de woningcorporatie. De reden daarvoor is dat de meeste kleine woningcorporaties (met minder dan 1000 woningen) geen prestatieafspraken hebben met de gemeenten waarin ze actief zijn (Prestatie op kaart, 2016). Wanneer er geen prestatieafspraken zijn, is het lastig om de totstandkoming van deze prestatieafspraken te onderzoeken. Door kleine woningcorporaties op basis van de database van Woningcorporaties.nl (s.d.) buiten beschouwing te laten, vielen 70 van de 350

woningcorporaties in Nederland af (Aedes, 2016). Daarnaast zijn verschillende doelgroepwoningcorporaties, zoals studentenwoningcorporaties en zorginstellingen, buiten beschouwing gelaten. Verder hebben zeven woningcorporaties die direct of indirect te maken hebben met dit onderzoek geen uitnodiging gekregen om deel te nemen aan de enquête. Door deze woningcorporaties niet deel te laten nemen aan de enquête, raakten de antwoorden die zij op de interviewvragen zouden geven niet beïnvloed door de indruk(ken) die de enquête bij hen achtergelaten zou(den) kunnen hebben. Daarnaast is woningcorporatie Accolade uit Heerenveen niet voor deelname aan de enquête benaderd, omdat Accolade met het onderzoeksproject Buurtmakers zijn omgang met burgerinitiatieven door Rauws *et al.* (2017) liet onderzoeken. De schrijver van dit onderzoek was in 2016 en 2017 korte tijd als student-assistent aan dit onderzoeksproject verbonden. Door de kleine woningcorporaties, doelgroepcorporaties en de zeven woningcorporatie hierboven voor de enquête buiten beschouwing te laten, kwam de potentiële steekproefgrootte uit op 261 woningcorporaties.

De enquête was bedoeld voor medewerkers van deze 261 woningcorporaties die zich bezighouden met de uitvoering van de prestatieafspraken op het gebied van leefbaarheid. De enquête vereist dat de respondent kennis van zaken heeft; verwacht werd dat de respondent expert is inzake de uitvoering van de prestatieafspraken op het gebied van leefbaarheid.

3.2.2 Selectie van deelnemers voor de interviews

De selectie van de woningcorporaties voor de interviews hing af van een aantal factoren, waaronder de grootte van de woningcorporatie, de portefeuillevverdeling van de medewerkers en de uitvoerbaarheid van de interviewafnames. De grootte van de woningcorporatie is van belang, omdat grotere woningcorporaties vaker een scheiding hebben tussen het management en de frontlijnwerkers (Aedes, 2016). Daarbij is er een relatie tussen het aantal woningen dat in het bezit van een woningcorporatie is en de hoeveelheid medewerkers: hoe meer woningen, hoe meer medewerkers relatief op een bepaalde portefeuille actief zijn. Woningcorporaties met minder dan 1000 woningen hebben bijvoorbeeld 0,4 fte per 1000 woningen op het gebied van leefbaarheid, terwijl woningcorporaties met meer dan 25.000 woningen gemiddeld 2 fte per 1000 woningen op het gebied van leefbaarheid hebben (Aedes, 2016). Meer fte op een bepaald gebied leidt tot meer specialisatie bij de portefeuillevverdeling. Bij grotere woningcorporaties is er dus een grotere kans dat een medewerker burgerinitiatieven (of initiatieven van huurders) in zijn portefeuille heeft. Daarnaast is het van belang dat te interviewen woningcorporaties bepaalde concentraties van het woningbezit heeft, want dat is een wettelijke vereiste voor investeringen in de leefbaarheid (Woningwet 2015, 2015) en daarmee voor bijdragen aan

burgerinitiatieven. Rauws *et al.* (2017) heeft daarom alleen burgerinitiatieven rond woningcorporatie Accolade in vijf grotere Friese plaatsen onderzocht. Wat betreft uitvoerbaarheidsfactoren, zoals bereikbaarheid, heeft het interviewonderzoek zich vooral gericht op woningcorporaties in het woningmarktgebied Groningen-Drenthe. Het woningmarktgebied is het (maximale) gebied waarin een woningcorporatie actief mag zijn; Nederland telt 23 woningmarktgebieden (Woningwet 2015, 2015).

De grootste woningcorporaties in het woningmarktgebied Groningen-Drenthe zijn Lefier (33.000 eenheden), Actium (17.000 eenheden), Nijestee (15.000 eenheden), Acantus Groep (13.000 eenheden), Woonconcept (13.000 eenheden), Domesta (10.000 eenheden), De Huismeesters (9.000 eenheden) en Patrimonium Groningen (7.000 eenheden). Vier van deze grote woningcorporaties, Lefier, Nijestee, De Huismeesters en Patrimonium, hebben het zwaartepunt van hun woningbezit in de stad Groningen. Deze woningcorporaties zijn daarnaast allemaal gebonden aan een set gezamenlijke prestatieafspraken met de gemeente Groningen en hun huurdersorganisaties (Prestatie op kaart, 2016). Dit zorgt voor goede vergelijkingsmogelijkheden ten aanzien van het contact met burgerinitiatieven. Deze vergelijkingsmogelijkheden zijn ook mogelijk voor Woonconcept en Domesta, die beide woningbezit in de stad Hoogeveen hebben en gezamenlijke prestatieafspraken met de gemeente Hoogeveen hebben (Prestatie op kaart, 2016). Hoewel Actium en Acantus Groep groter zijn dan Woonconcept en Domesta, hebben Actium en Acantus Groep het zwaartepunt van hun bezit in middelgrote dorpen in respectievelijk Drenthe en Groningen, waar zij bijna-monopolies hebben. Daarmee kwalificeren Lefier, Nijestee, Woonconcept, Domesta, De Huismeesters en Patrimonium zich voor nader onderzoek door middel van een interview.

3.2.3 Het benaderen van potentiële deelnemers

Het was niet mogelijk om potentiële respondenten rechtstreeks te benaderen, omdat de contact- en persoonsgegevens van deze potentiële respondenten niet publiekelijk beschikbaar zijn. Nadat de steekproefgrootte was vastgesteld op 261, kregen 211 woningcorporaties de eerste uitnodigings-e-mail via hun algemene e-mailadres. De overige woningcorporaties hadden geen algemeen e-mailadres (gepubliceerd) en werden meegenomen in een belronde. Daardoor zijn alle woningcorporaties in de voorziene steekproef benaderd.

De precieze selectie van de respondenten is door de woningcorporatie zelf gedaan; meestal door de beheerders van het algemene e-mailadres van woningcorporaties, soms door andere medewerkers, bijvoorbeeld van het directiesecretariaat. Om deze medewerkers in staat te stellen deze selectie te doen, is een precieze omschrijving van de gezochte medewerker en

van het doel van het onderzoek in de uitnodigings-e-mail gegeven (zie bijlage 5 voor de enquête-uitnodiging, bijlage 6 voor de interviewuitnodiging).

Een week na de eerste uitnodigings-e-mail zijn alle woningcorporaties gebeld met de vraag of zij de uitnodigings-e-mail ontvangen hadden en naar de juiste medewerker doorgestuurd hebben. Als zij niet in staat waren geweest de uitnodigings-e-mail naar de juiste medewerker door te sturen, is de telefonist geholpen bij de juiste potentiële respondent te selecteren. Tijdens deze belronde bleek dat veel woningcorporaties de uitnodigings-e-mail weggegooid hadden. Zij kregen (indien gewenst) de uitnodigings-e-mail nogmaals toegestuurd. Ook moesten veel woningcorporaties later teruggebeld worden, zodat met de portefeuillehouder gesproken kon worden. De belronde leverde niet alleen veel respondenten op, maar ook veel afzeggingen. Alle woningcorporaties waarvan nog geen reactie ontvangen was, ontvingen nog een laatste e-mail met een tweede herinnering, waarin eveneens de deadline voor de enquête van 29 juni 2018 stond.

3.2.4 Respondenten

De woningcorporaties benaderen en uitnodigen voor anonieme deelname aan de enquête heeft ongeveer vier weken in beslag genomen en heeft plaatsgevonden in mei en juni 2018. In tabel 7 zijn de kerngetallen van de dataverzameling opgesomd.

Tabel 7: Kerngetallen rond de dataverzameling van de enquête (eigen werk, 2020)	
Populatiegrootte	268
<i>Expertinterviews</i>	6 (-1)
<i>Buurtmakers</i>	1
Steekproefgrootte	261
Benaderd	100%
Totaal aantal contactmomenten	802
E-mails met uitnodiging voor deelname	211
Telefoontjes met eerste herinnering	324
E-mails na telefonisch contact	104
E-mails met tweede herinnering	163
Respondenten op enquête	83 (32%)
Enquête helemaal ingevuld	55 (66%)
Enquête gedeeltelijk ingevuld	28 (33%)
Niet-respondenten	178 (68%)
Afzeggingen/geen interesse	79 (44%)
Geen antwoord	99 (56%)
Foutmarge bij 95% betrouwbaarheid	9%-12%

Uiteindelijk hebben 83 respondenten (32% van de steekproef) delen van de enquête ingevuld. Twee derde van de respondenten beantwoordde alle vragen, terwijl een derde voortijdig

afhaakte, meestal binnen 10 vragen (van de 43 vragen). De 83 respondenten gaven bij elkaar 5.122 antwoorden.

Het benaderen van de woningcorporaties Lefier, Nijestee, Woonconcept, Domesta, De Huismeesters en Patrimonium heeft ongeveer zeven weken in beslag genomen. De eerste vijf woningcorporaties hebben allemaal deelgenomen aan de interviews. Patrimonium wilde niet deelnemen, omdat het de (gezamenlijke) prestatieafspraken (in Groningen) als vertrouwelijke afspraken tussen de gemeente, woningcorporatie en zijn huurdersorganisaties ziet. De vijf interviews vonden in juni en juli 2018 plaats op de hoofdkantoren van de verschillende woningcorporaties. De interviews duurden in totaal vier uur en tien minuten (Interviews woningcorporaties, 2018).

3.2.5 Demografie van de respondenten

Aan het onderzoek hebben in totaal 88 woningcorporaties deelgenomen, waarvan 83 de enquête (gedeeltelijk) ingevuld hebben en 5 in de interviews geparticipeerd hebben. Het deelnemersprofiel van de enquête en interviews verschilt licht, omdat de focus van beide onderzoeksmethoden verschilde.

Van de 83 enquêtedeelnemers hebben 55 de enquête helemaal ingevuld en daarmee antwoord gegeven op de demografische vragen aan het eind van de enquête. De respondenten werkten gemiddeld zestien jaar in de corporatiesector, waarvan 51 respondenten al voor de invoering van de Woningwet 2015 in de corporatiesector werkten; 15 daarvan werkten al voor de invoering van de Bruteringswet in 1995 in de corporatiesector. Dit betekent dat de respondenten goed zicht hebben op de veranderingen die het gevolg zijn van de invoering van de Woningwet 2015. Van de respondenten hebben 53 een hbo- of wo-achtergrond, 2 respondenten hebben een mbo-opleiding als hoogst afgeronde opleiding. De functies van de respondenten binnen hun woningcorporatie zijn divers: 2 zijn directeur-bestuurder, 27 manager, 9 (beleids-)adviseur en 17 frontlijnwerker. De opleidings- en functieprofielen van de respondenten duiden erop dat de respondenten in staat waren om het gebruikte vakjargon en (soms) theoretische vragen uit de enquête te begrijpen en te beantwoorden.

In de resultaten en de analyse wordt naar de vijf geïnterviewde woningcorporaties verwezen als woningcorporatie A, B, C, D en E. Daarnaast wordt de neutrale titel 'leefbaarheidsconsulent' gebruikt om naar (een van) de geïnterviewde frontlijnwerkers te verwijzen. In de scriptie worden deze geanonimiseerde namen consequent gehandhaafd, waardoor het profiel van de woningcorporatie zicht- en bruikbaar blijft voor het onderzoek. De zes deelnemers aan de vijf interviews, onder wie vier vrouwen en twee mannen, allen met een

hbo- of wo-achtergrond, waren een medewerker wonen, een bewonersparticipatie, een wijkcoördinator, een wijkconsulent, een programmamanager bewonersparticipatie en een manager prestatieafspraken. Ondanks deze verschillende titels bleek tijdens de interviews dat vijf van deze personen dezelfde werkzaamheden verrichten bij de verschillende woningcorporaties, met uitzondering van de aanwezige manager prestatieafspraken bij het dubbelinterview met woningcorporatie E. Vijf geïnterviewde personen houden zich als professional bezig met huurders- en leefbaarheidszaken die de woning en de individuele huurder overstijgen, waaronder (burger)initiatieven en (leefbaarheids-)ideeën van huurders.

3.3 Analysemethoden

Voor de analyse van de enquête en interviews zijn verschillende analysemethoden gebruikt.

3.3.1 Enquête

De antwoorden van de enquête zijn met behulp van SPSS geanalyseerd. Verreweg de meeste vragen uit de enquête zijn enkelvoudige en zelfstandige vragen, die niet aan andere vragen getoetst hoeven te worden. Dit geldt bijvoorbeeld voor vragen over de ABBIE-instrumenten, waarbij gevraagd werd of de woningcorporatie bepaalde instrumenten uit het ABBIE-instrumentarium gebruikt. Zoals in paragraaf 3.1 aangegeven is, is het gebruik van de ABBIE-instrumenten onderwerp van onderzoek en niet de beweegredenen waarom ABBIE-instrumenten wel of niet gebruikt worden. Dit geldt ook voor de vragen over de implementatie-instrumenten, waarbij gevraagd werd of de woningcorporatie bepaalde instrumenten voor de ondersteuning van burgerinitiatieven gebruikt. Andere vragen met betrekking tot de implementatie-instrumenten, waarbij gevraagd werd naar mogelijke beperkingen in de omgang met burgerinitiatieven, werden wel getoetst. Daarnaast zijn enkele gesloten vragen met binaire variabelen (antwoordmogelijkheden 'ja' en 'nee') tijdens de analyse gekwantificeerd. De variabelen zijn gekwantificeerd door de positieve en negatieve antwoorden afzonderlijk bij elkaar op te tellen. Op deze manier kon bijvoorbeeld het aantal gebruikte hulpbronnen per woningcorporatie in kaart worden gebracht.

Met SPSS zijn verschillende analysemogelijkheden gebruikt, zoals de t-toets, de chikwadraattoets en histogrammen om bepaalde verdelingen zichtbaar te maken. Waar sprake is van een te kleine omvang van de steekproef voor een chi-kwadraattoets, is de Fishers exacte toets gebruikt. In gevallen waar (kruis-)tabellen een verschillend aantal rijen en kolommen hebben, is de Fisher-Freeman-Halton exacte toets gebruikt. Waar welke toets precies gebruikt

is, komt bij de analyse aan de orde. Daar wordt eveneens verwezen naar de verschillende toetsen uit bijlage 7.

3.3.2 Interviews

De interviews zijn met behulp van Amberscript getranscribeerd en daarna door te coderen gereduceerd tot (abstracte) antwoorden op de vragen. Het gaat hierbij niet alleen om antwoorden op de vooraf opgestelde basale vragen van het interview, maar ook om antwoorden op vervolgvragen. De resultaten van het coderen staan in bijlage 8.

3.4 Betrouwbaarheid en validiteit

Er zijn een aantal manieren beschikbaar om de betrouwbaarheid en validiteit van deze scriptie en het bijbehorende onderzoek te bespreken. Bij het ontwerp van de enquête is rekening gehouden met de verschillende vormen van validiteit.

3.4.1 Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van een onderzoek zegt iets over de aanwezigheid van willekeurige meetfouten en daarmee over de mate waarin dezelfde uitkomsten te verwachten zijn indien het onderzoek nogmaals uitgevoerd zou worden (Baarda *et al.*, 2007: p. 21).

De betrouwbaarheid en de aanwezigheid van willekeurige meetfouten van de enquête kunnen berekend worden. Deze berekeningen zijn met behulp van meerdere rekenhulpen, zoals CheckMarket (s.d.) en SurveyMonkey (s.d.) (die een gelijke uitkomst gaven), gedaan. Het gekozen betrouwbaarheidsinterval van 95%, gecombineerd met verschillende aantallen respondenten op een bepaalde vraag, levert een bandbreedte binnen de foutmarge op van 8,95% (voor n=83) tot en met 11,80% (voor n=55). Aangezien de gegevens op populatieniveau vanwege de kleine populatie op hele procenten afgerond worden, worden de foutenmarges in verband met de rekenkundige consistentie ook op hele procenten afgerond. In tabel 8 staan de afgeronde foutmarges behorend bij de populatie van 268 woningcorporaties met meer dan 1000 woningen.

Tabel 8: afgeronde foutmarges gebaseerd op het aantal antwoorden op een vraag ten opzichte van de populatie van 268 woningcorporaties (eigen werk, 2020)	
n = 55 tot en met 57	12%
n = 58 tot en met 65	11%
n = 66 tot en met 76	10%
n = 77 tot en met 83	9%

Dit betekent dat de antwoorden op de enquête, wanneer een betrouwbaarheid van 95% vereist wordt, voor 9% tot 12% op willekeurige meetfouten berusten. In de lopende tekst wordt weergegeven met '(n = 70: foutmarge=10%)'. Voorbeeld: als ergens staat dat 75% van de woningcorporaties A zegt (n=70: foutmarge=10%), dan betekent dat er met 95% betrouwbaarheid gesteld kan worden dat tussen de 65% en 85% van alle woningcorporaties in de populatie hetzelfde antwoord zouden geven.

De betrouwbaarheid van de interviews kan niet op dezelfde manier berekend worden als die van de enquête. De betrouwbaarheid van interviews hangt van een aantal factoren af, waaronder de interviewsituatie, de stemming van de geïnterviewde en de interviewer en de aanwezigheid van dataregistratieapparatuur (Baarda *et al.*, 2007: p. 21-22). De interviewsituatie is in alle gevallen gelijk geweest, zo vonden alle interviews plaats in een aparte overlegkamer, waardoor de interviews niet geïnterrumped werden. De interviews vonden plaats op hetzelfde moment van de dag: drie interviews begonnen om 11:00 uur, twee begonnen om 13:30 uur. De kennismaking tussen de geïnterviewde en de interviewer verliep in alle gevallen ongeveer hetzelfde, waarbij de sfeer als professioneel vriendelijk te omschrijven viel. Bij vier interviews was er sprake van een geïnterviewde die frontlijnwerker is, bij een interview was er sprake van een dubbelinterview met een frontlijnwerker en een medewerker die de totstandkoming van de prestatieafspraken begeleidt. De vriendelijkheid en de openhartigheid van het dubbelinterview was niet anders dan bij de andere interviews, wat erop wijst dat de aanwezigheid van een niet-frontlijnwerker geen invloed had op de mate waarin de frontlijnwerker vrij kon antwoorden. Daarnaast zijn alle interviews opgenomen, waardoor de interviews achteraf in hun detail geanalyseerd konden worden. Ook kon daardoor een eventuele onderzoeksbias van de onderzoeker, waaronder het onthouden van selectieve citaten en (persoonlijke) focus op de antwoorden van de onderzoeksvragen tijdens het interview, ondervangen worden.

3.4.2 Validiteit

De validiteit of geldigheid is de mate waarin het onderzoeksgegevens een goede afspiegeling van de werkelijkheid vormen (Baarda *et al.*, 2007: p. 22). Hoe beter deze afspiegeling, hoe groter de validiteit van de resultaten. Baarda *et al.* (2005) maakt onderscheid tussen een groot aantal soorten validiteitsaspecten, waaronder inhoudsvaliditeit, begripsvaliditeit, ecologische validiteit, interne validiteit en externe validiteit. Een aantal van deze validiteitsaspecten zijn meegenomen in het ontwerp van de enquête en de interviewvragen.

De inhoudsvaliditeit betreft de mate waarin de operationalisering van de theorie alle vlakken van de theorie dekt. Wanneer de dataverzamelinstrumenten niet alle theorie

omvatten, is de inhoudsvaliditeit laag. Bijlage 2 laat zien hoe de kernbegrippen uit het theoretisch kader in de enquête geoperationaliseerd zijn. Bijlage 4 doet dat voor de vragen van het interview.

De begripsvaliditeit betreft de mate waarin de dataverzamelinstrumenten meten wat er beoogd wordt te meten. Een belangrijk aspect daarvan is de betekenisgeving aan begrippen door respondenten. Zowel in de enquête als in de interviews is vakjargon gebruikt; beide zijn immers voor experts en ervaringsdeskundigen bedoeld. Niettemin bleek tijdens de dataverzameling dat bepaalde termen, zoals *klant*, *huurder* of *burger*, wisselende betekenissen hebben en dat de betekenis van *klant* ook aan *burger* gekoppeld kon worden. Zo waren er tijdens de interviews twee woningcorporaties die dezelfde betekenis gaven aan wat in de theorie als ‘dienstverlening-vragende burger’ omschreven wordt. De ene woningcorporatie koppelde zijn typering aan *klant*, terwijl de andere woningcorporatie dezelfde typering aan *burger* toekende (Interviews woningcorporaties, 2018). Daarom zijn de antwoorden op de vragen 4 en 6 van de enquête bij de analyse buiten beschouwing gelaten. Om de begripsvaliditeit in de enquête te testen zijn dezelfde vragen over leefbaarheid (vraag 22 tot en met vraag 27) en burgerinitiatieven (vraag 35 tot en met vraag 40) in de enquête opgenomen. Tussen verwante vragen over leefbaarheid en burgerinitiatieven zijn met behulp van SPSS correlatietoetsen uitgevoerd (zie hoofdstuk 4). Ook is bij de enquêtevragen over burgerinitiatieven in een definitie van burgerinitiatieven voorzien. In de interviews is de begripsvaliditeit vooral bewaakt door verder te vragen naar de betekenis van een begrip.

De ecologische validiteit betreft de mate waarin de meetresultaten overeenkomen met de waarden in de werkelijkheid. De ecologische validiteit is op drie manieren gemeten. Ten eerste is met behulp van een t-toets voor onafhankelijke steekproeven bekeken of er geen verschil is tussen het woningbezit van woningcorporaties binnen de populatie en het woningbezit van de respondenten. Uit een t-toets bleek dat er geen significant verschil is tussen de omvang van het woningbezit van de populatie (268) en de enquêterespondenten (n=83) (tabel B26 in bijlage 9). Ook wanneer het woningbezit van alle respondenten (enquête en interviews, n=88) vergeleken wordt met het woningbezit van woningcorporaties binnen de populatie, blijkt uit de t-toets dat er geen significant verschil is in de omvang van het woningbezit tussen beide groepen (tabel B27 in bijlage 9). De gemiddelde woningbezit van woningcorporaties weergegeven in tabel 9.

Groep	Gemiddeld aantal woningen
Alle woningcorporaties	6.822 (Aedes, 2016)
Populatie – alle woningcorporaties met meer dan 1000 woningen	9.446 (bijlage 9)
Respondenten totaal	7.083 (bijlage 9)
Respondenten enquête	6.526 (bijlage 9)
Respondenten interviews	16.329 (bijlage 9)

De grote mate waarin de omvang van het woningbezit bij de interviews afwijkt, heeft twee redenen. Ten eerste is juist op grotere woningcorporaties geselecteerd (zie paragraaf 3.2.2 voor de selectievoorwaarden). Daarnaast is de gemiddelde omvang van het woningbezit van de interviewrespondenten relatief hoog in vergelijking met de populatie door de grote omvang van woningcorporatie Lefier (33.000 eenheden). De ecologische validiteit is ook met behulp van losse vragen uit de enquête inzichtelijk gemaakt. Zo zijn er enkele vragen gesteld waarvan de data ook in de database Prestatie op kaart (2016) beschikbaar is. Voorbeelden hiervan zijn vraag 19 en vraag 20, waarin gevraagd werd naar de gemaakte prestatieafspraken op het gebied van maatschappelijk vastgoed en leefbaarheid. Volgens de database Prestatie op kaart (2016) heeft 91% van de woningcorporaties prestatieafspraken op het gebied van leefbaarheid gemaakt, terwijl 92% van de respondenten van de enquête prestatieafspraken op het gebied van leefbaarheid gemaakt heeft.

De interne validiteit betreft de mate waarin de juiste conclusies uit de onderzoeksmethoden kunnen worden getrokken. Naast de gekozen toetsen voor de enquête en de codeerboom voor de interviews, zijn de enquête en de interviews door middel van het tegenstroomprincipe op elkaar afgestemd. Hierdoor vullen de resultaten van beide dataverzamelingsinstrumenten elkaar aan en worden mogelijke overeenkomsten en tegenstrijdigheden blootgelegd. Met deze opzet is gepoogd de interne validiteit te verhogen.

3.5 Resumé

De onderzoeksmethode kwam tot stand volgens het model van O’Leary (2010: p. 88-89), waarbij de vraagstelling van het onderzoek, de gebruikte theorie, de data die in het kader van het onderzoek verzameld moesten worden, de bijpassende dataverzamelingsinstrumenten, de capaciteiten van de onderzoeker en de uitvoerbaarheid van het onderzoeksplan als basis dienden voor het ontwerp van een onderzoeksmethode. De kwantitatieve en kwalitatieve eigenschappen van de ABBIE-instrumenten, de discretionaire instrumenten en de implementatie-instrumenten waren hierin een belangrijke leidraad.

De onderzoeksmethode bestaat uit een enquête onder 261 woningcorporaties met meer dan 1000 woningen en de benadering van 6 grote, stedelijke woningcorporaties in het woningmarktgebied Groningen-Drenthe voor een interview over hun omgang met burgerinitiatieven. De enquête en de interviews vullen elkaar volgens het tegenstroomprincipe aan.

Uiteindelijk vulden 83 respondenten de enquête in, waarvan 55 de enquête helemaal invulden. Van de zes woningcorporaties die benaderd zijn voor een interview, wilden vijf meewerken aan het onderzoek: Lefier, Nijestee, Woonconcept, Domesta en De Huismeesters. De enquête en interviews zijn op voorwaarde van anonimiteit afgenomen. De enquête heeft met een betrouwbaarheid van 95% een foutenmarge tussen de 9% en 12%, afhankelijk van het aantal respondenten per vraag. De betrouwbaarheid van de interviews is moeilijker te bepalen, maar de interviews zijn in elk geval in min of meer gelijke omstandigheden afgenomen. De validiteit van het onderzoek wisselt; zo is de ecologische validiteit op basis van de prestatieafspraken over investeringen in de leefbaarheid hoog, terwijl de ecologische validiteit op basis van de gemiddelde omvang van het woningbezit niet zo hoog is. Wel is de interne validiteit hoog, omdat de onderzoeksopzet problemen in de begripsvaliditeit in verschillende enquêtevragen naar voren bracht. Deze enquêtevragen zijn in de analyse buiten beschouwing gelaten.

HOOFDSTUK 4: RESULTATEN EN ANALYSE

In dit hoofdstuk worden de resultaten geanalyseerd en in de context van het onderzoek geplaatst. Hierbij wordt gekeken wat de resultaten voor de gehele populatie betekenen. De resultaten van de enquête en interviews worden gelijktijdig behandeld, omdat deze onderzoeksmethoden elkaar binnen de verschillende instrumentaria aanvullen. Ook worden de beperkingen van de verkregen resultaten besproken. Waar nodig worden verbanden tussen de verschillende instrumentaria getrokken.

Paragraaf 4.1 behandelt de ABBIE-instrumenten, waarbij gekeken wordt wat deze betekenen voor de houding van woningcorporaties in het wet- en regelgevingsproces. In paragraaf 4.2 komen de discretionaire instrumenten aan bod, waarbij als eerst gekeken wordt naar mogelijke barrières voor frontlijnwerkers die het gebruik van discretionaire instrumenten stimuleren of nodig maken. Daarna wordt gekeken of en hoe interne procedures ruimte geven aan discretionaire instrumenten voor frontlijnwerkers. In paragraaf 4.3 wordt aandacht besteed aan de implementatie-instrumenten, waarbij de mate waarin woningcorporaties contact hebben met burgerinitiatieven aan bod komt. Ook wordt besproken met welke morele, culturele, sociaal-organisatorische, persoonlijke of materiële hulpbronnen woningcorporaties burgerinitiatieven (kunnen) bijstaan.

4.1 ABBIE-instrumenten in het wet- en regelgevingsproces

Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat 100% van de woningcorporaties prestatieafspraken met gemeenten gemaakt heeft, waarvan 87% van de woningcorporaties prestatieafspraken heeft met alle gemeenten in het werkgebied ($n=68$); 13% van de woningcorporaties heeft prestatieafspraken met enkele gemeenten uit het werkgebied ($n=10$; $n_{\text{totaal}}=78$: foutmarge=9%). Woningcorporaties hebben gezamenlijk met 93% van de gemeenten in hun werkgebied prestatieafspraken afgesloten ($n_{\text{totaal}}=78$: foutmarge=9%). Daarbij is een extreme casus, die in de enquête voor meer dan 70% van het aantal gemeten ontbrekende prestatieafspraken zorgde, buiten beschouwing gelaten, omdat deze woningcorporatie in meerdere in 2015 ingestelde woningmarktgebieden actief is en daarom nog gesplitst moet worden. Bij het tot stand komen van de prestatieafspraken voert 96% van de woningcorporaties onderhandelingen met gemeenten en/of huurdersorganisaties ($n=64$); 3% komt tot stand door overleg ($n=2$) en bij 1% wordt eenzijdig vastgesteld ($n=1$; $n_{\text{totaal}}=67$: foutmarge=10%). Dit betekent echter niet dat al deze prestatieafspraken tot stand komen binnen de wettelijk vastgestelde beleidscyclus woningcorporaties, want woningcorporaties A, C en E hebben prestatieafspraken met

gemeenten zonder woonvisie. Dit wordt ondersteund door data uit 2016: een jaar na de invoering van de Woningwet 2015 had 39% van de gemeenten nog geen woonvisie vastgesteld (Woonvisie op kaart, 2016). Wel leggen woningcorporaties A, C en E conform de wet jaarlijks een activiteitenoverzicht voor aan de gemeenten zonder woonvisie. Deze activiteitenoverzichten zijn dan slechts gebaseerd op de Woningwet 2015 en al gemaakte prestatieafspraken. In situaties waar het proces om te komen tot een gemeentelijke woonvisie ontbreekt, hebben woningcorporaties minder mogelijkheden om de ABBIE-instrumenten te gebruiken; de ABBIE-instrumenten kunnen op gemeentelijk niveau dan slechts bij de totstandkoming van het activiteitenoverzicht, de prestatieafspraken en de evaluatie gebruikt worden. Ontbrekende beleidscycli uit de wettelijk voorgeschreven beleidscyclus woningcorporaties zijn barrières voor woningcorporaties om hun wettelijk toegestane mogelijkheden in het beleidsproces te gebruiken.

Woningcorporaties kunnen niet alleen in de verschillende beleidscycli gebruikmaken van de ABBIE-instrumenten, ze kunnen ook gebruikmaken van afzonderlijke instrumenten van het ABBIE-instrumentarium. In de beleidscyclus prestatieafspraken gebruikt 70% van de woningcorporaties een of meerdere instrumenten om bepaalde elementen in de prestatieafspraken met een gemeente terug te laten komen ($n=46$; $n_{\text{totaal}}=66$; foutmarge=10%). Zo gebruikt 39% van de woningcorporaties tactieken in de agenderingsfase ($n=26$), waaronder een evaluatie opstellen (32%; $n=21$), een persbericht versturen (11%; $n=7$) en een thema in de media benadrukken (14%; $n=9$). In de beleidsformuleringsfase lobbyt 47% van de woningcorporaties bij ambtenaren om bepaalde elementen in de prestatieafspraken met een gemeente terug te laten komen ($n=31$). In de besluitvorming, wanneer de prestatieafspraken ter goedkeuring aan de gemeenteraad worden voorgelegd, lobbyt 33% van de woningcorporaties bij politici om bepaalde elementen in de prestatieafspraken met een gemeente terug te laten komen ($n=22$) en 15% van de woningcorporaties lobbyt bij gemeenteraadsleden om de inhoud van de prestatieafspraken aangenomen dan wel gewijzigd te krijgen ($n=10$). Daarentegen gebruikt 30% van woningcorporaties geen van de bovenstaande tactieken ($n_{\text{totaal}}=66$; foutmarge=10%). In de enquête gaven sommige respondenten aan ‘gewoon een goed, open gesprek’ met de gemeente en/of huurdersorganisaties gevoerd te hebben. Bij het gebruik van de ABBIE-instrumenten in de beleidscyclus prestatieafspraken, weergegeven in tabel 10, valt op dat meervoudig gebruik van agenderingstactieken enerzijds en beleidsformulerings- of besluitvormingstactieken anderzijds relatief weinig voorkomen in vergelijking met het meervoudig gebruik van beleidsformulerings- en besluitvormingstactieken.

Tabel 10: meervoudig gebruik van verschillende typologieën van tactieken door woningcorporaties in de beleidscyclus prestatieafspraken (n=66: foutmarge=10%) (eigen werk, 2020).

Leeswijzer: *als woningcorporaties agenderingstactieken gebruiken, gebruikt 27% van deze woningcorporaties ook besluitvormingstactieken.*

	Agenderings-tactieken	Beleidsformulerings-tactieken	Besluitvormings-tactieken
Agenderingstactieken		42%	27%
Beleidsformuleringstactieken	42%		68%
Besluitvormingstactieken	45%	95%	

Niet opgenomen in de bovenstaande tabel is het gebruik van evaluatietactieken. De vraagstelling in de enquête met betrekking tot evaluatie beperkt zich niet tot de beleidscyclus prestatieafspraken of de beleidscyclus verslaglegging en verantwoording, maar gaat over het gebruik van evaluatietactieken in de hele beleidscyclus woningcorporaties. Tijdens de evaluatie van het gevoerde beleid houdt 33% van de woningcorporaties rekening met de mogelijkheid om na de evaluatie (nieuwe) problemen in de media onder de aandacht te brengen (n=22), 82% houdt rekening met de mogelijkheid om na de evaluatie (nieuwe) problemen bij ambtenaren onder de aandacht te brengen (n=54), 77% houdt rekening met de mogelijkheid om na de evaluatie (nieuwe) problemen bij politici onder de aandacht te brengen (n=51), 90% houdt rekening met de toekomstige evaluatie van bestaande prestatieafspraken (n=60) en 97% houdt rekening met het opstellen van toekomstige prestatieafspraken (n=64; n_{totaal}=66: foutmarge=10%). Deze cijfers tonen dat woningcorporaties intern bij de evaluatie verschillende tactieken gebruiken, maar ook dat deze tactieken niet allemaal extern in de praktijk gebracht worden, tenminste niet in de beleidscyclus prestatieafspraken, aangezien de toepassingspercentages in de agenderingsfase, de beleidsformuleringsfase en de besluitvormingsfase lager liggen dan de intentiepercentages in de evaluatiefase. Doelbewust gebruik van sommige ABBIE-instrumenten is een kans voor woningcorporaties om tactieken strategisch in te zetten naargelang dat nodig is om bepaalde doelen te behalen.

Naast over het gebruik van de ABBIE-instrumenten zijn in het onderzoek ook resultaten verkregen over de inhoud van de prestatieafspraken inzake investeringen in de leefbaarheid, waaronder het contact met burgerinitiatieven en het beheer van maatschappelijk vastgoed. Uit de enquête blijkt dat 81% van de woningcorporaties met alle gemeenten in haar werkgebied prestatieafspraken heeft gemaakt over investeringen in de leefbaarheid (n=52). Van de woningcorporaties heeft 11% deze prestatieafspraken met enkele gemeenten in haar werkgebied (=7), terwijl 8% van de woningcorporaties helemaal geen prestatieafspraken inzake investeringen in de leefbaarheid heeft gemaakt (n=4; n_{totaal}=65: foutmarge=11%). Deze

algemene prestatieafspraken over investeringen in de leefbaarheid bevatten soms ook prestatieafspraken over de omgang met burgerinitiatieven. Zo heeft 43% van de woningcorporaties prestatieafspraken over de omgang met burgerinitiatieven (n=27), 9% van de woningcorporaties heeft deze prestatieafspraken met enkele gemeenten (n=6) en 48% heeft met geen enkele gemeente prestatieafspraken over de omgang met burgerinitiatieven (n=30; n _{totaal}=63: foutmarge=11%). Ondanks het feit dat ongeveer de helft van de woningcorporaties geen prestatieafspraken over de omgang met burgerinitiatieven heeft, heeft maar 27% van de woningcorporaties geen contact met burgerinitiatieven (n=16). De overige 73% heeft wel contact met burgerinitiatieven (n=44; n _{totaal}=60: foutmarge=11%). Het verschil tussen het met geen enkele gemeente hebben van prestatieafspraken en wel contacten met burgerinitiatieven hebben bedraagt 25 procentpunt, 3 procentpunt meer dan de gecombineerde foutmarge van beide vragen. Daarom zijn deze vragen met een chikwadraattoets getoetst op significantie, waaruit bleek dat er geen verband is tussen prestatieafspraken over de omgang met burgerinitiatieven en het daadwerkelijke contact met burgerinitiatieven (tabel B1 in bijlage 7). *Over het contact met burgerinitiatieven staat meer in paragraaf 4.3.*

Een mogelijk probleem voor woningcorporaties is dat het onderhouden van contacten met burgerinitiatieven van de Woningwet 2015 geen doel op zich mag zijn als er geen prestatieafspraken over de omgang met burgerinitiatieven gemaakt zijn. Toch betekent dat niet dat woningcorporaties geen contact met burgerinitiatieven kunnen hebben als ze geen prestatieafspraken over de omgang met burgerinitiatieven gemaakt hebben. Woningcorporatie C heeft geen prestatieafspraken over de omgang met burgerinitiatieven en omschrijft het contact met burgerinitiatieven in deze situatie als: “een aanknopingspunt om met elkaar in gesprek te gaan en dingen samen op te pakken.” Woningcorporatie C hangt het contact met burgerinitiatieven op aan de sociale signaleringsfunctie die ze in de prestatieafspraken toebedeeld heeft gekregen. Geen prestatieafspraken over de omgang met burgerinitiatieven hebben is daarom geen barrière voor het onderhouden van contacten met burgerinitiatieven.

In de enquête werd ook gevraagd naar de prestatieafspraken op het gebied van maatschappelijk vastgoed, het beheer daarvan en de samenwerking daarin met andere partijen. Hoewel deze vragen vooral dienden om de validiteit van het onderzoek te kunnen bepalen (zie paragraaf 3.3.3), hadden deze vragen ook een inhoudelijke component. Rauws *et al.*, (2017: p. 24) voerden sneeuwbalgesprekken met frontlijnwerkers van woningcorporatie Accolade, gemeenten en maatschappelijke organisaties om burgerinitiatieven in het werkgebied van woningcorporatie Accolade in kaart te brengen. Een van de vragen die dat opriep was of woningcorporaties die op vaste basis samenwerken met externe maatschappelijke organisaties,

bijvoorbeeld in het beheer van maatschappelijk vastgoed, vaker contact hebben met burgerinitiatieven. Daarom werd in de enquête gevraagd naar samenwerking met gemeenten, welzijnsorganisaties, zorgverleners, verenigingen, huurders, niet-huurders en huurdersorganisaties. Waar 20% van de woningcorporaties met geen enkele organisatie samenwerkt in het beheer of bij de exploitatie van maatschappelijk vastgoed (n=14), werkt 25% samen met een type organisatie (n=16), 10% werkt samen met twee typen organisaties (n=7), 17% werkt samen met drie typen organisaties (n=11), 15% werkt samen met vier typen organisaties (n=10), 10% werkt samen met vijf typen organisaties (n=7) en 3% werkt samen met zes of meer typen organisaties (n=2; n_{totaal}=65: foutmarge=11%). Met behulp van een Fisher-Freeman-Halton exacte toets is bepaald of woningcorporaties die met meer verschillende externe organisaties vaste contacten onderhouden, vaker contact hebben met minstens een burgerinitiatief (tabel B2 in bijlage 7). Uit deze exacte toets kwam dat er geen significant verschil is tussen het aantal typen organisaties waarmee woningcorporaties in het beheer van maatschappelijk vastgoed samenwerken en contact met burgerinitiatieven. Dit betekent dat samenwerking in het beheer of de exploitatie van maatschappelijk vastgoed geen voorwaarde is voor het hebben van meer contacten met burgerinitiatieven.

4.2 Discretionaire instrumenten van leefbaarheidsfrontlijnwerkers

Frontlijnwerkers bij woningcorporaties kunnen verschillende tegenstellingen in hun werk ervaren. Zo ervaart 52% van de frontlijnwerkers *soms* verschillen tussen regels en de praktijk in het contact met burgerinitiatieven (n=29), 14% ervaart dit verschil *geregeld* (n=8), 12% ervaart dit verschil *vaak* (n=7) en 2% ervaart dit verschil *altijd* (n=1). Daartegenover ervaart 20% van de frontlijnwerkers *nooit* een verschil tussen de regels en de praktijk in het contact met burgerinitiatieven (n=11; n_{totaal}=56: foutmarge=12%). Dit verschil tussen de regels en de praktijk is op vijf verschillende manieren verder onderzocht. De resultaten hiervan staan in tabel 11.

Tabel 11: tegenstellingen in het contact met burgerinitiatieven (eigen werk, 2020)					
n=55: foutmarge=12%	Altijd	Vaak	Geregeld	Soms	Nooit
Heldere beleidsdoelen versus complexe praktijk	-	11%	22%	38%	29%
Uniforme regels versus onduidelijke grenzen	2%	7%	24%	40%	27%
Interne procedures versus urgentie in de praktijk	-	7%	24%	33%	36%
Beperkt aanbod van hulpbronnen versus oneindige behoefte en vraag	-	11%	16%	36%	36%

Niet getoetste beleidsvoorstellen versus onhandelbare problemen	-	4%	16%	29%	51%
---	---	----	-----	-----	-----

Ondanks dat 76% van de frontlijnwerkers een of meerdere tegenstellingen in het contact met burgerinitiatieven ervaart of ervaren heeft (n=42), wordt slechts 33% van deze frontlijnwerkers weleens door een van deze tegenstellingen beperkt in het contact met burgerinitiatieven (n=14); 66% van deze frontlijnwerkers wordt niet door de door hen ervaren tegenstellingen in het contact met burgerinitiatieven beperkt (n=28). Daarnaast wordt 24% van de frontlijnwerkers die geen enkele van de genoemde tegenstellingen in het contact met burgerinitiatieven ervaren of ervaren hebben, niet beperkt in hun contact met burgerinitiatieven (n=13; n_{totaal}=55: foutmarge=12%). Uit een Fisher-Freeman-Halton exacte toets blijkt dat er een verband is tussen de frontlijnwerkers die een verschil ervaren tussen de regels en de praktijk en frontlijnwerkers die door dit verschil in het contact met burgerinitiatieven gehinderd worden (tabel B3 in bijlage 7). Dit geldt ook voor de in tabel 11 genoemde vijf tegenstellingen (tabel B4 tot en met B8 in bijlage 7). Daarom kan geconcludeerd worden dat verschillen die frontlijnwerkers ervaren tussen de regels en de praktijk mogelijke barrières in hun omgang met burgerinitiatieven zijn. Alle vijf de getoetste tegenstellingen tussen de regels en de praktijk kunnen als barrière voorkomen.

Een ander verschil waarmee frontlijnwerkers te maken kunnen krijgen, is het verschil tussen wat hun managers willen en wat de initiatiefnemers van burgerinitiatieven willen. Hierin ervaart 54% van de frontlijnwerkers *soms* een verschil (n=30), 23% ervaart *geregeld* een verschil (n=13) en 2% ervaart *vaak* een verschil (n=1). Daar staat tegenover dat 21% van de frontlijnwerkers *nooit* een verschil ervaart tussen wat managers willen en wat initiatiefnemers van burgerinitiatieven willen (n=12; n_{totaal}=56: foutmarge=12%). Daarnaast is gevraagd hoe vaak frontlijnwerkers worden gehinderd door het verschil tussen wat managers willen en wat initiatiefnemers van burgerinitiatieven willen: 54% van de frontlijnwerkers wordt hierdoor *soms* gehinderd (n=30), 11% wordt hierdoor *geregeld* gehinderd (n=6) en 5% ervaart *vaak* hinder (n=3). Evenwel wordt 30% van de frontlijnwerkers *nooit* gehinderd door het verschil tussen wat managers willen en wat de initiatiefnemers van burgerinitiatieven willen (n=17; n_{totaal}=56: foutmarge=12%). Uit een Fisher-Freeman-Halton exacte toets blijkt dat er een zeer sterk verband (p=<0,001) is tussen de frontlijnwerkers die een verschil ervaren tussen wat hun managers willen en wat initiatiefnemers van burgerinitiatieven willen en frontlijnwerkers die door dit verschil gehinderd worden om de best mogelijke regeling uit te voeren (tabel B9 in bijlage 7). Daarom kan geconcludeerd worden dat het verschil dat frontlijnwerkers ervaren

tussen wat managers willen en wat initiatiefnemers van burgerinitiatieven aan frontlijnwerkers van woningcorporaties vragen een mogelijke barrière in hun omgang met burgerinitiatieven is.

Volgens de in het theoretisch kader beschreven literatuur kunnen frontlijnwerkers van woningcorporaties door middel van expliciete toestemming van hun managers discretionaire instrumenten verkrijgen. Volgens de literatuur is deze toestemming vastgelegd in interne protocollen, kaders en procedures. Van de woningcorporaties heeft 43% interne procedures voor het contact met burgerinitiatieven ($n=26$), 56% van de woningcorporaties heeft geen interne procedures op dit terrein ($n=34$; $n_{\text{totaal}}=60$: foutmarge=11%). Dit betekent echter geenszins dat deze twee groepen slechts twee werkwijzen kennen; hetgeen wat in interne procedures vastgelegd is, kan per woningcorporatie verschillen. Interne procedures kunnen discretionaire bevoegdheden van frontlijnwerkers mogelijk maken en in bepaalde gevallen ook aanmoedigen, aan de andere kant is het ook mogelijk dat interne procedures de discretionaire ruimte van frontlijnwerkers verkleinen door kaders te scheppen waarbinnen dingen niet kunnen of mogen. Een voorbeeld is het verschil tussen woningcorporaties A en E, die allebei interne procedures hebben. Bij woningcorporatie A moeten leefbaarheidsprojecten, waaronder burgerinitiatieven, aan alle punten op een checklijst voldoen om in aanmerking te komen voor steun. Deze punten hebben betrekking op de wettelijke taakstelling en de strategie van de woningcorporatie. Als niet voldaan wordt aan een van deze punten, is ondersteuning van het project door de woningcorporatie in principe uitgesloten. Dit levert soms problemen op voor de leefbaarheidsconsulent van woningcorporatie A: “voor mij is de checklist soms wel ingewikkeld, ik ben wel echt van het vrije denken en ik hou heel erg van innovatie. [...] [De checklist] is een kader hè waar je gewoon langsgaat en op het moment dat het niet kan, dan kan het niet, maar op het moment dat het niet kan, word ik wel getriggerd. [...] Dan denk ik van, ja soms moet je dingen doen om beweging te maken, om een wijk in een verandertraject te krijgen” (Interviews woningcorporaties, 2018). De leefbaarheidsconsulent van woningcorporatie A kijkt vervolgens hoe ze een ‘nee’ in een ‘ja’ kan veranderen, waardoor het project wellicht toch ondersteund kan worden.

Woningcorporaties D en E maken geen gebruik van een checklist. Hier legt de leefbaarheidsconsulent achteraf verantwoording af aan de afdeling financiën, die toetst of de gedane uitgaven binnen de wettelijke taakstelling van woningcorporaties passen. Bij woningcorporaties D en E mogen leefbaarheidsconsulenten zelf besluiten hoeveel geld ze aan het burgerinitiatief uitgeven. Als de afdeling financiën bedenkingen heeft, krijgt de leefbaarheidsconsulent de kans om zijn of haar beslissingen te beargumenteren en te verdedigen. De interne procedure van woningcorporatie E geeft leefbaarheidsconsulenten niet

alleen discretionaire ruimte om burgerinitiatieven bij te staan, maar stimuleert hen ook om daarin eigen afwegingen te maken. De leefbaarheidsconsulent van woningcorporatie E zegt daarover: “we zijn ook niet gewend dat we zelf iets mogen beslissen. [...] Heel lang was het [...] voor elke factuur aan een leidinggevende een paraaf vragen, [...] maar nu ben jij degene die moet beslissen. [...] Je moet dus ook gewoon voor je beslissing gaan staan en zeggen: ‘Nee, dat heb ik gedaan en ook al vinden jullie straks allemaal achteraf: ‘Was dat nou wel iets voor het durfpotje?’ ‘Ja, ik vond van wel en wel om die en die redenen’” (Interviews woningcorporaties, 2018). Deze voorbeelden laten zien dat interne procedures een kans zijn om de discretionaire ruimte voor frontlijnwerkers vast te leggen, waardoor ze eigen afwegingen kunnen maken. Interne procedures kunnen echter ook een barrière vormen wanneer ze te veel kaders scheppen waarmee de discretionaire ruimte van frontlijnwerkers beperkt wordt.

Dat een krappe meerderheid van de woningcorporaties prestatieafspraken over de omgang met burgerinitiatieven heeft, betekent niet woningcorporaties in deze gemeenten zonder wettelijk raamwerk voor de omgang met burgerinitiatieven zitten. Ook wanneer prestatieafspraken of interne procedures ontbreken, moeten woningcorporaties binnen de kaders van de Woningwet 2015 blijven. Een Fisher-Freeman-Halton exacte toets toonde geen verband aan tussen het bestaan van prestatieafspraken over de omgang met burgerinitiatieven en het bestaan van interne procedures voor de omgang met burgerinitiatieven (tabel B10 in bijlage 7). Zo heeft 9% van de woningcorporaties prestatieafspraken over de omgang met burgerinitiatieven voor enkele gemeenten in haar werkgebied. Centraal georganiseerde woningcorporaties kunnen besluiten om, zover de prestatieafspraken dat toestaan, dezelfde werkwijze in hun hele werkgebied toe te passen, waarmee de interne procedures doorgetrokken worden naar gemeenten waar geen prestatieafspraken over de omgang met burgerinitiatieven gemaakt zijn. Wel moet, zoals in paragraaf 4.1 beschreven is, de mogelijke ondersteuning van burgerinitiatieven aan een ander beleidsdoel of een andere prestatieafpraak gekoppeld worden. Zo heeft woningcorporatie E uniforme interne procedures ten aanzien van burgerinitiatieven in meerdere gemeenten, maar heeft ze met geen enkele gemeente prestatieafspraken over de omgang met burgerinitiatieven. De verschillende gemeenten reageren anders op de omgang van woningcorporatie E met burgerinitiatieven. Zo werkt woningcorporatie E samen met gemeente X om burgerinitiatieven in probleemwijken te stimuleren, terwijl gemeente Y terughoudender tegenover samenwerking op het gebied van burgerinitiatieven staat. Bij decentraal georganiseerde woningcorporaties, die hun uitvoeringstaken en de bijbehorende frontlijnwerkers op gemeentelijk niveau georganiseerd hebben, zoals woningcorporatie A, is geen sprake van het doortrekken van dezelfde werkwijze binnen de organisatie: “wat ik zei

[over de omgang met burgerinitiatieven] geldt alleen voor mijn [gebiedskantoor], andere [gebiedskantoren] van onze corporatie maken hun eigen afwegingen daarin” (Interview woningcorporaties, 2018). Daarmee is het gebruik van bestaande interne procedures voor het contact met burgerinitiatieven voor gemeenten zonder prestatieafspraken over de omgang met burgerinitiatieven een kans voor woningcorporaties om zelf discretionaire ruimte voor het contact met burgerinitiatieven te scheppen.

Frontlijnwerkers van woningcorporaties kunnen ook discretionaire bevoegdheden verkrijgen door zelf discretionaire ruimte te creëren bij onduidelijke regels, bijvoorbeeld als er geen interne procedures of prestatieafspraken over de omgang met burgerinitiatieven zijn. Deze discretionaire ruimte binnen de eigen organisatie kan door leefbaarheidsconsulenten gebruikt worden om eigen afwegingen over de omgang met burgerinitiatieven te maken. Leefbaarheidsconsulenten van woningcorporaties B, C, D en E *kunnen* deze afwegingen zelfstandig maken, of hiervoor op collega’s terugvallen. Deze afwegingen hebben onder meer betrekking op de vragen of het initiatief goed uitvoerbaar is, of andere mensen er geen last van hebben, of het initiatief binnen het werkgebied van de woningcorporatie valt en past, hoe het beheer geregeld is, of het onderhouden kan worden, of het initiatief de woningcorporatie geld kost en of het wettelijk gezien mag. Woningcorporatie B kijkt bij de beantwoording van deze vragen vooral naar de in het activiteitenoverzicht vastgestelde uitvoeringsagenda van de woningcorporatie, terwijl woningcorporaties C, D en E vooral naar de kernwaarden van de woningcorporatie kijken. Woningcorporaties C en D gaan hierin nog een stap verder. Zo geeft de leefbaarheidsconsulent van woningcorporatie C aan dat hij het grijze gebied waarin de regels niet (duidelijk) vastgesteld zijn niet alleen gebruikt om zelf een afweging te kunnen maken en “net even iets meer te doen dan wat het kader zegt”, maar ook gebruikt om “ruimte [te] laten aan de bewoner die net even iets meer of iets minder wil doen dan dat het kader voorschrijft” (Interview woningcorporaties, 2018). Bij woningcorporatie D gebruikt de leefbaarheidsconsulent de discretionaire ruimte die hij aan interne procedures ontleent eveneens om ruimte te geven aan initiatiefnemers van verschillende burgerinitiatieven en hen in staat te stellen grip op hun eigen burgerinitiatief te houden. Zo kunnen verschillende groeninitiatieven zelf bepalen hoe de semipublieke ruimte in het bezit van de woningcorporatie eruit komt te zien, wat voor planten er gebruikt worden en hoe het onderhoud van dit groen gedaan wordt. In deze situaties gebruikt de leefbaarheidsconsulent niet alleen zelf een discretionair instrument, maar stelt hij deze ook beschikbaar aan een bewoner of een burgerinitiatief, als deze daar baat bij heeft. Dit betekent dat discretionaire instrumenten niet alleen gebruikt kunnen worden in het

voordeel van de frontlijnwerker, maar soms ook ingezet kunnen worden als hulpbron voor burgerinitiatieven.

4.3 Omgang met burgerinitiatieven: implementatie-instrumenten

Dat 73% van de woningcorporaties contact heeft met burgerinitiatieven ($n=44$; $n_{\text{totaal}}=60$: foutmarge=11%) en 52% van de woningcorporaties prestatieafspraken met gemeenten en huurdersorganisaties over de omgang met burgerinitiatieven gemaakt heeft ($n=33$; $n_{\text{totaal}}=63$: foutmarge=11%), biedt weliswaar zicht op het achterliggende speelveld van wet- en regelgeving, maar zegt nog niet zoveel over hoe vaak woningcorporaties met burgerinitiatieven omgaan. In tabel 12 staat hoeveel contact de geïnterviewde woningcorporaties met burgerinitiatieven hebben en welke redenen zij aandragen voor de hoeveelheid contacten.

Tabel 12: de biografie, cultuur en strategie van de woningcorporatie en het aantal burgerinitiatieven waarmee de woningcorporatie contact heeft (eigen werk, 2020).					
Woningcorporatie	Aantal burgerinitiatieven waarmee de woningcorporatie contact heeft	Opgegeven redenen voor de aangegeven intensiteit van het contact met de aangegeven hoeveelheid burgerinitiatieven	Totstandkoming van het contact met burgerinitiatieven (<i>strategie</i>)	Opgegeven redenen om burgerinitiatieven te ondersteunen (<i>cultuur</i>)	Kernwaarden van de woningcorporatie (<i>biografie</i>)
A	'Op een hand te tellen'	- Afnemende samenhang in wijken	- 'Sponsen' in de buurt voor informatie - Informatie ophalen via vrijwilligersnetwerk - Burgerinitiatieven actief benaderen	- Bereiken van de doelstellingen van de woningcorporatie	Schoon, heel en veilig
B	'Niet zo vreselijk veel'	- Afnemend collectiviteitsgevoel - Geen grote pot met geld voor initiatieven	- Contact komt tot stand op initiatief van het burgerinitiatief	<i>Geen redenen</i>	Schoon, heel en veilig
C	'Erg weinig'	- Huurders zijn weinig bereid om met burensamen te werken - Initiatieven kloppen eerder bij andere organisaties aan	- Informatie ophalen via online discussieplatform - Over de buurt discussiëren op thema-avonden - Informatie ophalen via huurdersorganisaties	- Extra inzet om huurders "het gevoel te geven dat zij trots op hun woning kunnen zijn."	- Huurder moet trots kunnen zijn op de eigen woning - Hart voor de huurder - Ga op je doel af - Bundel je krachten

D	‘Niet een soort van overschot’	<ul style="list-style-type: none"> - Actief ophalen van initiatieven - Vrij fonds voor betrokken initiatiefnemers - Houding van woningcorporatie is bepalend 	<ul style="list-style-type: none"> - Voordeurgesprekken - Initiatieven aanzwengelen waar nodig - Initiatieven actief en creatief ondersteunen - Duidelijke communicatielijnen tussen front-office en backoffice - Burgerinitiatieven actief benaderen en ondersteunen 	<ul style="list-style-type: none"> - Initiatieven stimuleren de sociale cohesie tussen huurders en eigenaars-bewoners - - Initiatiefnemers stimuleren door te gaan met het initiatief - Initiatieven vergroten de leefbaarheid in de wijk 	<ul style="list-style-type: none"> - Een thuis in een buurt bieden waar huurders prettig kunnen wonen
E	‘Wisselt per wijk’	<ul style="list-style-type: none"> - Wijken met vertrouwen in de woningcorporatie <i>versus</i> wijken waar huurders het vertrouwen in instanties verloren hebben - Houding van woningcorporatie is bepalend 	<ul style="list-style-type: none"> - Open houding in wijken “waar het borrelt” - Initiatieven aanzwengelen waar nodig, bijvoorbeeld in probleemwijken - Burgerinitiatieven actief benaderen en ondersteunen 	<ul style="list-style-type: none"> - Ondersteuning is een “logisch gevolg van het willen zijn van een serieuze en betrokken gesprekspartner in de buurt” 	<ul style="list-style-type: none"> - Opstelling als de ‘buurman’ van de huurder - Schoon, heel en veilig

Zoals in tabel 12 is aangegeven, geven woningcorporaties verschillende redenen voor hun hoeveelheid contacten. Zo benoemden woningcorporaties A, B en C allen de afnemende samenhang in de wijken als reden voor het lage aantal burgerinitiatieven. Wat hierbij opvalt is dat woningcorporatie A, in tegenstelling tot woningcorporatie B en C, een eigen vrijwilligersnetwerk van ongeveer honderd huurders heeft. De leefbaarheidsconsulent van woningcorporatie A gaf aan dat deze vrijwilligers betrokken zijn bij sociale projecten die geïnitieerd zijn door de woningcorporatie, zoals anti-laaggeletterdheidprogramma’s en woninggebruikslessen. Projecten van woningcorporatie B en C worden vooral door corporatiemedewerkers uitgevoerd. Woningcorporatie E geeft aan dat het verschil in het aantal burgerinitiatieven per wijk veroorzaakt wordt doordat: “bewoners [in sommige wijken] niet meer zo heel erg geloven dat er nog iets voor hen kan en waar ook een sfeer is waarin [burgerinitiatieven] gewoon niet zo snel van de grond komen” (Interviews woningcorporaties, 2018). Daarin plaatst de leefbaarheidsconsulent wel de kanttekening dat “we gemerkt [hebben] als we daar actief zijn en zelf ook wat [activiteiten] echt actief aanzwengelen en mede-organiseren dat daaruit ook wel weer een beter gevoel ontstaat en dat de bewoners dan zeggen, ‘hey, maar als dit kan, nou misschien kan dat misschien ook wel.’ En dan komen ze vervolgens van daaruit wel met ideeën” (idem).

In tabel 12 is te zien dat er een mate van samenhang lijkt te zijn tussen de kernwaarden (*biografie*) van de woningcorporatie en de redenen om burgerinitiatieven te ondersteunen (*cultuur*) enerzijds en het aantal burgerinitiatieven waarmee de woningcorporatie contact heeft anderzijds. Woningcorporatie B hanteert de wettelijke voorwaarden voor de investeringen in leefbaarheid (schoon, heel en veilig) als belangrijkste kernwaarden voor het contact met burgerinitiatieven, maar geeft samen met woningcorporatie C ook de meeste redenen waarom er geen contact met burgerinitiatieven tot stand komt en heeft een passieve houding als het gaat om contacten met burgerinitiatieven tot stand brengen. Woningcorporatie A verschilt weliswaar van woningcorporatie B middels een offensievere houding in wijken en buurten, maar het lijkt dat deze houding niet aangenomen is om in contact te komen met burgerinitiatieven, maar om het vrijwilligersnetwerk rond initiatieven van de woningcorporatie in stand te houden. Daarentegen hebben woningcorporatie C, D en E eigen kernwaarden ontwikkeld en daarbij nagedacht over het belang van burgerinitiatieven daarin. Waar woningcorporaties D en E offensievere houdingen aannemen bij burgerinitiatieven ophalen, stimuleren en ondersteunen, en daarin naar eigen zeggen ook redelijk succesvol zijn, heeft Woningcorporatie C een passieve strategie. Woningcorporatie C heeft verschillende kanalen opgezet, waardoor initiatieven en ideeën van huurders worden opgehaald. Deze strategie is niet echt succesvol, zo zei de leefbaarheidsconsulent: “wij krijgen eigenlijk maar heel erg weinig plannen of initiatieven van huurders aangereikt, dat vind ik eigenlijk nog veel vervelender dan dat we sommige dingen misschien niet zouden kunnen of mogen doen” (Interviews woningcorporaties, 2018). Woningcorporatie E zegt over een passieve houding: “als je achterover gaat hangen en verwacht dat de bewonersinitiatieven wel komen, zo gaat het niet, want dan voelt men zich alleen maar in de steek gelaten. Je moet het wel wat actiever benaderen en faciliteren en mensen het gevoel geven dat je het allemaal een beetje een soort van samen doet” (Interviews woningcorporaties, 2018). Deze verschillende benaderingen komen niet alleen in deze analyse naar voren, maar worden ook door de leefbaarheidsconsulenten van verschillende geïnterviewde woningcorporaties waargenomen. De leefbaarheidsconsulent van woningcorporatie D verklaarde het verschil tussen woningcorporaties in de omgang met burgerinitiatieven als volgt: “het is afhankelijk van hoeveel geld je beschikbaar hebt om iets te doen, hoe je financiële beleid is en van wat je middelen en je mogelijkheden zijn, maar het heeft ook heel erg te maken met van wat spreekt het hart van een [organisatie], wat is de cultuur van een organisatie, wat zijn je kernwaarden en hoe wordt dat vanuit bovenaf de organisatie in vertaald: waar staat een directeur achter en hoe vertaalt hij zijn visie naar beneden toe” (Interviews woningcorporaties, 2018.). Dit betekent dat het ontwikkelen van eigen kernwaarden (*biografie*) voor de woningcorporatie

over de omgang met burgerinitiatieven in samenhang met het aannemen van een actieve houding om in contact te komen met burgerinitiatieven (*strategie*), een kans voor woningcorporaties is om met meer burgerinitiatieven in contact te komen. Wanneer woningcorporaties een passieve houding aannemen ten aanzien van het tot stand brengen van contacten met burgerinitiatieven, is dat een barrière om delen van het potentieel aan contacten met burgerinitiatieven te ontsluiten.

Het tot stand brengen van contact met burgerinitiatieven is een voorwaarde om burgerinitiatieven te stimuleren en ondersteunen. Dit is immers niet mogelijk als er geen contact, gesprek of gezamenlijk speelveld is waarbinnen deze stimulering of ondersteuning van burgerinitiatieven kan plaatsvinden. In tabel 13 staat dat 30 van de 31 in deze scriptie onderzochte ondersteuningsmanieren door respondenten gebruikt worden. Alleen een (starters)lening wordt niet als ondersteuning aan burgerinitiatieven gegeven, aangezien woningcorporaties geen lening mogen verstrekken aan derden (Stichting Waarborgfonds Sociale Woningbouw, 2017: p. 14). Van de woningcorporaties gebruikt 9% geen enkele ondersteuningsmanier (n=5; n_{totaal}=56: foutmarge = 12%), 91% gebruikt een of meerdere. Zo gebruikt 81% van de woningcorporaties een of meerdere morele hulpbronnen (n=47; n_{totaal}=58: foutmarge=11%), 71% een of meerdere culturele hulpbronnen (n=40; n_{totaal}=56: foutmarge=12%), 86% een of meerdere sociaal-organisatorische hulpbronnen (n=48; n_{totaal}=56: foutmarge=12%), 82% een of meerdere persoonlijke hulpbronnen (n=46; n_{totaal}=56: foutmarge=12%) en 66% een of meerdere materiële hulpbronnen (n=37; n_{totaal}=56: foutmarge=12%). Bij deze percentages moet opgemerkt worden dat de mate waarin de afzonderlijke hulpbronnen gebruikt worden, grote diversiteit kent, zoals in tabel 13 te zien is.

Tabel 13: het percentage van woningcorporaties dat genoemde hulpbronnen aan burgerinitiatieven verschaft (eigen werk, 2020)	
Morele hulpbronnen (n=58: foutmarge=11%)	
Een lijst met ondersteuners bijhouden	24%
Bekende, beroemde of belangrijke ondersteuners werven	16%
Een adviescommissie instellen	26%
Een ondersteuningsverklaring voor het burgerinitiatief publiceren	14%
Allianties sluiten met andere organisaties	55%
Initiatiefnemers inzetten bij lobbyactiviteiten	38%
Burgerinitiatieven als zodanig erkennen	76%
Culturele hulpbronnen (n=56: foutmarge=12%)	
Congressen, debatten of discussies organiseren over het onderwerp, met het doel informatie, adviezen en strategieën uit te wisselen	48%
Toegang geven tot materialen die door derden geproduceerd zijn	43%

De financiële positie van het burgerinitiatief controleren om het initiatief als een betrouwbare partner neer te zetten	30%
Sociaal-organisatorische hulpbronnen (n=56: foutmarge=12%)	
Netwerken rond het burgerinitiatief ontwikkelen	71%
Coalities met andere organisaties vormen	69%
Deelnemers en ondersteuners onder leden van andere organisaties rekruteren	41%
Toegang geven tot andere organisaties, zodat het burgerinitiatief daar om hulp kan vragen	66%
Contactgegevens delen van personen waarvan bekend is dat zij het burgerinitiatief zouden willen ondersteunen	57%
Persoonlijke hulpbronnen (n=56: foutmarge=12%)	
Deelnemers rekruteren	29%
Trainingen organiseren	30%
Een contactpersoon aanstellen	57%
Personeel beschikbaar stellen	63%
Technische bijstand beschikbaar stellen	63%
Materiële hulpbronnen (n=56: foutmarge=12%)	
Ledengeld ophalen onder de deelnemers van het burgerinitiatief	4%
Donaties van derden verzamelen	4%
Fondsenwervingsactiviteiten opzetten	7%
Materialen ontwikkelen die het burgerinitiatief kan verkopen om geld op te halen	4%
Kantoorruimte regelen	48%
Materialen regelen (bijvoorbeeld collectebussen) die fondswerving door het burgerinitiatief mogelijk maken	11%
Een starterslening geven	0%
Een grote donatie geven	23%
Overheidssubsidies regelen	7%
Dienstverlenende contracten afsluiten met het burgerinitiatief	11%
Bedrijfssponsoring door derden regelen	4%

Uit tabel 13 blijkt dat er een verschil is tussen het gebruik van sociaal-organisatorische en materiële hulpbronnen. Gemiddeld worden de getoetste sociaal-organisatorische hulpbronnen gebruikt door 61% van de woningcorporaties, terwijl de getoetste materiële hulpbronnen gemiddeld door 11% van de woningcorporaties gebruikt worden. De leefbaarheidsconsulent van woningcorporatie E verklaart: “het zit 'm [...] veel meer in het aandacht geven, aan het waarderen, het zaaien op het moment dat zij dat belangrijk vinden. Dat je er voor [burgerinitiatieven] bent is eigenlijk veel belangrijker dan financieel. [...] [Initiatiefnemers] vragen niet veel geld, het gaat meer om tijd, die van jou als medewerker verlangd wordt dan

om geld.” Hoewel woningcorporaties de hulpbronnen uit tabel 13 niet evenveel gebruiken om burgerinitiatieven te ondersteunen, worden 30 van de 31 getoetste hulpbronnen daadwerkelijk door woningcorporaties als ondersteuning voor burgerinitiatieven gebruikt. Dat betekent dat 30 van de 31 getoetste hulpbronnen kansen zijn voor woningcorporaties om burgerinitiatieven te ondersteunen.

Daarnaast kan met de beschikbare data gekeken worden waar de verschillen in ondersteuning van burgerinitiatieven ontstaan. Middels achttien Fisher-Freeman-Halton exacte toetsen (tabel 14) is gekeken of er verbanden zijn tussen het gebruik van de vijf verschillende typen hulpbronnen en (1) de mate waarin woningcorporaties prestatieafspraken over burgerinitiatieven hebben, (2) interne procedures over de omgang met burgerinitiatieven hebben en (3) contact met burgerinitiatieven onderhouden.

Tabel 14: verband tussen enerzijds het gebruik van bepaalde hulpbronnen en anderzijds het aanwezig zijn van prestatieafspraken, interne procedures of contact met burgerinitiatieven (eigen werk, 2020).			
	Prestatieafspraken	Interne procedures	Contact
Morele hulpbronnen	Nee (B11)	Ja (B16)	Ja (B21)
Culturele hulpbronnen	Nee (B12)	Ja (B17)	Nee (B22)
Sociaal-organisatorische hulpbronnen	Nee (B13)	Ja (B18)	Ja (B23)
Persoonlijke hulpbronnen	Nee (B14)	Ja (B19)	Ja (B24)
Materiële hulpbronnen	Nee (B15)	Ja (B20)	Nee (B25)

De in tabel 14 weergegeven toetsen hebben geen verband gevonden tussen het gebruik van hulpbronnen voor de ondersteuning van burgerinitiatieven door woningcorporaties en prestatieafspraken over de omgang met burgerinitiatieven. Wel bestaat er een verband tussen het gebruik van hulpbronnen en het hebben van interne procedures over de omgang met burgerinitiatieven. De toetsen van een mogelijk verband tussen het gebruik van hulpbronnen en het hebben van contact met burgerinitiatieven laten een wisselend beeld per type hulpbron zien. Een verklaring daarvoor is in dit onderzoek niet gevonden. De uitkomsten van deze toetsen ondersteunen de uitkomsten van eerdere toetsen die verklaarden dat er geen verband is tussen prestatieafspraken over de omgang met burgerinitiatieven en het hebben van interne procedures voor de omgang met burgerinitiatieven (tabel B13 in bijlage 7). Daarnaast bleek dat er geen verband is tussen het hebben van prestatieafspraken over de omgang met burgerinitiatieven en het hebben van contact met burgerinitiatieven (tabel B1 in bijlage 7).

4.4 Resumé

In dit hoofdstuk zijn de resultaten van het onderzoek besproken en geanalyseerd. Hierbij is een aantal kansen en barrières voor woningcorporaties in hun omgang met burgerinitiatieven geformuleerd.

Wat betreft kansen in het proces van wet- en regelgeving, is het doelbewust wel of niet gebruiken van sommige ABBIE-instrumenten een kans voor woningcorporaties om bepaalde doelen te behalen. Wat betreft barrières vormt een gebrek aan beleidscycli uit de wettelijk voorgeschreven beleidscyclus woningcorporaties een barrière voor woningcorporaties om al hun wettelijk toegestane mogelijkheden in het beleidsproces te gebruiken.

Uit het onderzoek is gebleken dat de verschillen die frontlijnwerkers ervaren tussen de regels en de praktijk mogelijke barrières in hun omgang met burgerinitiatieven vormen. Alle vijf de getoetste tegenstellingen tussen de regels en de praktijk kunnen een barrière zijn. Ook is het verschil dat frontlijnwerkers ervaren tussen wat managers willen en wat initiatiefnemers van burgerinitiatieven aan frontlijnwerkers van woningcorporaties vragen, een mogelijke barrière in hun omgang met burgerinitiatieven. Interne procedures zijn een kans om de discretionaire ruimte van frontlijnwerkers vast te leggen, waardoor ze eigen afwegingen kunnen maken. Wanneer er geen prestatieafspraken zijn over de omgang met burgerinitiatieven, kunnen interne procedures helpen discretionaire ruimte voor het contact met burgerinitiatieven te scheppen. Interne procedures kunnen echter ook een barrière vormen wanneer ze te veel kaders scheppen waarmee de discretionaire ruimte van frontlijnwerkers beperkt wordt. Verder bleek dat discretionaire instrumenten niet alleen gebruikt kunnen worden in het voordeel van de frontlijnwerker, maar dat deze soms ook ingezet kunnen worden als hulpbron voor burgerinitiatieven.

Van de 31 onderzochte hulpbronnen blijkt dat 30 hulpbronnen ingezet (kunnen) worden door woningcorporaties. Daarmee vormen deze hulpbronnen kansen voor woningcorporaties om burgerinitiatieven te ondersteunen. Daarnaast is het ontwikkelen van eigen kernwaarden, waarin is nagedacht over de omgang met burgerinitiatieven, in samenhang met een actieve houding om in contact te komen met burgerinitiatieven een kans voor woningcorporaties om met meer burgerinitiatieven in contact te komen. Wanneer woningcorporaties een passieve houding aannemen ten aanzien van het tot stand brengen van contacten met burgerinitiatieven, is dat een barrière voor de ontsluiting van het potentieel aan contacten met burgerinitiatieven.

HOOFDSTUK 5: CONCLUSIE EN DISCUSSIE

In dit hoofdstuk wordt de conclusie van de scriptie besproken. In paragraaf 6.1 worden de deelvragen van de scriptie beantwoord. De kansen en barrières voor woningcorporaties in hun omgang met burgerinitiatieven komen in paragraaf 6.2 aan bod. In paragraaf 6.3 vindt het debat over de waarde van dit onderzoek en deze scriptie plaats.

De foutmarges van percentages, die in dit hoofdstuk gebruikt worden, staan vermeld in het vorige hoofdstuk.

5.1 Hoe woningcorporaties met burgerinitiatieven omgaan

Volgens de probleemstelling van deze scriptie is het niet zonder meer mogelijk om op basis van bestaande literatuur te stellen hoe woningcorporaties met burgerinitiatieven omgaan. De uitzonderlijke omvang, de unieke structuur en het omvangrijke takenpakket van de Nederlandse woningcorporaties zorgen ervoor dat het gebruik van internationale literatuur niet voor de hand ligt (Elsinga *et al.*, 2014: p. : 12-15). Daarnaast is het wegens de verschillen tussen woningcorporaties en gemeenten niet zonder meer mogelijk om literatuur die gaat over de omgang van gemeenten met burgerinitiatieven, toe te passen op de omgang van woningcorporaties met burgerinitiatieven. Middels de drie deelvragen is gepoogd dit probleem te ontmantelen. Ook geven de drie deelvragen antwoord op de (hoofd)vraag: wat de consequenties zijn van de Woningwet 2015 op het gebied van de kansen en barrières voor woningcorporaties in hun omgang met burgerinitiatieven.

5.1.1 Invloed van wetgeving op het gedrag van woningcorporaties

Woningcorporaties zijn privaatrechtelijke organisaties met een publieke taak die vastgelegd is in de Woningwet 2015. Woningcorporaties hebben een publieke taak; voorzien in de drie diensten van algemeen economisch belang. Ze leveren private goederen (woningen). Dit plaatst woningcorporaties op het continuüm tussen publiek en privaat van Waarden (2012, p.8) en maakt van woningcorporaties semipublieke organisaties. Een van de drie diensten van algemeen belang is het investeren in de verbetering van leefbaarheid in wijken en buurten waar de woningcorporatie woningen bezit. Onder 'het verbeteren van de leefbaarheid' valt ook eventuele samenwerking met burgerinitiatieven om de leefbaarheid van wijken en buurten te verbeteren.

De Woningwet 2015 geeft beleidsvrijheid aan woningcorporaties, gemeenten en huurderorganisaties om afspraken te maken over de lokale invulling van de taken van

woningcorporaties op het gebied van visie, doelstellingen, activiteiten en prestaties. Daarvoor is in de Woningwet 2015 een verplichte beleidscyclus vastgelegd: de beleidscyclus woningcorporaties. Binnen deze beleidscyclus hebben woningcorporaties expliciet de mogelijkheid om problemen te agenderen bij de totstandkoming van de gemeentelijke woonvisie, beleid te formuleren in het activiteitenoverzicht, bij te dragen aan de besluitvorming middels prestatieafspraken, beleid zelfstandig te implementeren en het gevoerde beleid middels verslaglegging en verantwoording te evalueren. De strategieën die woningcorporaties in deze beleidscyclus gebruiken, zijn in deze scriptie de ‘ABBIE-instrumenten’ genoemd. Mayntz (1983: p. 14) stelt dat de stappen van beleidscycli door elkaar lopen en Jann en Wegrich (2007: p. 43) stellen dat de ABBIE-instrumenten ook informeel gebruikt kunnen worden. Daarmee bestaat de beleidscyclus woningcorporaties eigenlijk uit verschillende beleidscycli: de beleidscyclus woonvisie, de beleidscyclus activiteitenoverzicht, de beleidscyclus prestatieafspraken en de beleidscyclus verslaglegging en verantwoording. In de literatuur wordt ook het wetsproces, met onder meer de evaluatie van de Woningwet 2015, als een beleidscyclus gezien.

In de onderzochte beleidscyclus prestatieafspraken gebruikt 70% van de woningcorporaties bepaalde tactieken in de agenderingsfase, beleidsformuleringsfase en besluitvormingsfase. Hierbij valt op dat meervoudig gebruik van agenderingstactieken en beleidsformuleringstactieken of besluitvormingstactieken minder voorkomt dan het meervoudig gebruik van beleidsformuleringstactieken en besluitvormingstactieken (zie tabel 10). In tegenstelling tot de volgorde die de Woningwet 2015 veronderstelt, tonen deze resultaten in lijn met Mayntz (1983: p. 14), dat specifieke ABBIE-instrumenten ook gebruikt kunnen worden in andere fases van beleidscycli dan waarvoor deze instrumenten primair gebruikt kunnen worden.

De relatie tussen wet- en regelgeving en het gedrag van woningcorporaties is wederkerig. Aan de ene kant wordt de status van woningcorporaties in de wet bepaald, terwijl aan de andere kant de woningcorporaties via een in de wet vastgelegd proces invloed kunnen uitoefenen op wet- en regelgeving waar woningcorporaties in de dagelijkse uitvoering van hun taken mee te maken hebben.

5.1.2 De Woningwet 2015 en de omgang met burgerinitiatieven

De Woningwet 2015 geeft woningcorporaties beleidsruimte om zelfstandig vooraf vastgestelde doelen, vastgelegd in prestatieafspraken, te behalen. In niet alle prestatieafspraken zijn afspraken gemaakt over de omgang met burgerinitiatieven: 43% van de woningcorporaties

heeft prestatieafspraken over de omgang met burgerinitiatieven, 9% van de woningcorporaties heeft deze prestatieafspraken met enkele gemeenten en 48% heeft met geen enkele gemeente prestatieafspraken over de omgang met burgerinitiatieven. Wanneer een woningcorporatie geen prestatieafspraken heeft gemaakt over de omgang met burgerinitiatieven, mag contact met burgerinitiatieven van de Woningwet 2015 geen doel op zich zijn. Woningcorporaties zijn echter wel vrij om contact met burgerinitiatieven te onderhouden als dat een middel is om doelstellingen waar prestatieafspraken over gemaakt zijn te behalen. Uiteindelijk heeft 73% van de woningcorporaties contact met burgerinitiatieven en 27% heeft geen contact met burgerinitiatieven. Uit het onderzoek bleek dat er geen verband is tussen prestatieafspraken over de omgang met burgerinitiatieven en of woningcorporaties daadwerkelijk contact hebben met burgerinitiatieven. Lipsky (1980: xiii) biedt hiervoor een mogelijk verklaring: beleid is niet alleen hetgeen wat is vastgesteld in de vorm van plannen, doelen en visies, maar vooral hetgeen wat door frontlijnwerkers in de praktijk geïmplementeerd wordt.

Voor de implementatie van vastgesteld beleid hebben frontlijnwerkers discretionaire ruimte nodig. Volgens Lipsky (1980: p. 13-16) kunnen frontlijnwerkers op drie manieren discretionaire instrumenten verkrijgen: discretionaire bevoegdheden voor frontlijnwerkers zijn vastgelegd in wet- en regelgeving, frontlijnwerkers krijgen discretionaire bevoegdheden met expliciete toestemming van hun managers of frontlijnwerkers pakken discretionaire ruimte zelf met impliciete toestemming van hun managers. Dit onderzoek laat zien dat de discretionaire ruimte van frontlijnwerkers van woningcorporaties door al deze drie manieren vormgegeven wordt.

Ten eerste geeft de Woningwet 2015 woningcorporaties expliciete beleidsruimte om zelfstandig vooraf vastgestelde doelen te behalen. Eigen beleidsruimte voor woningcorporaties is een van de hoofdredenen waarom woningcorporaties op ‘afstand’ van de politiek staan.

Ten tweede kunnen woningcorporaties zelf hun eigen organisatie inrichten. Deze discretionaire bevoegdheid om de eigen organisatie in te kunnen richten, leidt ertoe dat woningcorporaties discretionaire bevoegdheden voor frontlijnwerkers expliciet vast kunnen leggen in interne procedures. Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat 43% van de woningcorporaties gebruikmaakt van interne procedures voor de omgang met burgerinitiatieven. Dit betekent echter niet dat discretionaire instrumenten voor de frontlijnwerker in al deze gevallen in de interne procedures vastgelegd zijn. In interne procedures kan de discretionaire ruimte van frontlijnwerkers ook beperkt worden door ruimte voor eigen afwegingen door de frontlijnwerker te beperken. Zo ervaart 80% van de frontlijnwerkers in wisselende mate een verschil tussen regels en de praktijk in het contact met

burgerinitiatieven; 26% ervaart daadwerkelijke hinder door het verschil tussen de regels en de praktijk.

Ten derde kunnen frontlijnwerkers van woningcorporaties te maken krijgen met tegengestelde belangen enerzijds tussen wat managers, de woningcorporatie en/of de gemeente(n) willen en anderzijds wat de initiatiefnemers van burgerinitiatieven willen. Dit levert dilemma's op voor frontlijnwerkers, die moeten afwegen welk belang voorgaat. Als frontlijnwerkers niet de ruimte hebben om deze afwegingen te maken, kan het voorkomen dat ze door deze tegengestelde belangen beperkt worden om de best mogelijke oplossing te implementeren. Zo ervaart 79% van de frontlijnwerkers in wisselende mate een verschil enerzijds tussen wat managers, de woningcorporatie en/of de gemeente(n) willen en anderzijds wat de initiatiefnemers van burgerinitiatieven willen; 70% van de frontlijnwerkers ervaart daadwerkelijke hinder van het verschil tussen wat managers, de woningcorporatie en/of de gemeente(n) willen en wat de initiatiefnemers van burgerinitiatieven willen. Als frontlijnwerkers tegen deze tegengestelde belangen aanlopen in een situatie waarin het bovenliggende management minder de leiding neemt, kunnen ze zelf de benodigde discretionaire ruimte scheppen om zelfstandige afwegingen te maken. Enkele woningcorporaties geven hun frontlijnwerkers daarom de mogelijkheid om gemotiveerd van de regels af te wijken.

5.1.3 Bijdragen van woningcorporaties aan burgerinitiatieven?

De relatie tussen woningcorporaties en burgerinitiatieven wordt gekenmerkt door wederzijdse afhankelijkheid. Door deze wederzijdse afhankelijkheid kunnen woningcorporaties hun beleid niet eenzijdig opleggen aan burgerinitiatieven of uitvoeren binnen de vooraf vastgestelde beleidskaders. Wanneer woningcorporaties bepaalde doelen in samenwerking met burgerinitiatieven willen behalen of willen bijdragen aan burgerinitiatieven, moeten burgerinitiatieven daarvoor ontvankelijk zijn.

Woningcorporaties kunnen burgerinitiatieven op verschillende manieren bijstaan. Jasper (1997: p. 43) onderscheidt vier dimensies die het ontstaan en de zelfgovernance van burgerinitiatieven mogelijk maken: hulpbronnen, strategie, cultuur en biografie. Jasper beschrijft deze dimensies vooral vanuit een perspectief van zelforganisatie tussen individuele participanten van burgerinitiatieven. Uit dit onderzoek blijkt echter dat wanneer woningcorporaties willen bijdragen aan burgerinitiatieven, deze dimensies ook een rol spelen bij woningcorporaties, nog voordat het eerste contact met burgerinitiatieven is gelegd. Zo lijkt er een mate van samenhang te zijn tussen de kernwaarden (*biografie*) van de woningcorporatie

en de redenen om burgerinitiatieven te ondersteunen (*cultuur*) enerzijds en het aantal burgerinitiatieven waarmee de woningcorporatie contact heeft anderzijds. In de enquêteresultaten is een vergelijkbare uitkomst aangetroffen: er is een verband tussen interne procedures voor de omgang met burgerinitiatieven en bijstand aan burgerinitiatieven. Dit zou kunnen betekenen dat woningcorporaties door de ontwikkeling van eigen kernwaarden (*biografie*), doelstellingen (*cultuur*) en interne procedures (*strategie*) voor de omgang met burgerinitiatieven beter in contact kunnen komen met burgerinitiatieven en hen sneller bijstand kunnen geven.

Uit het onderzoek blijkt dat de geleverde bijdragen van woningcorporaties aan burgerinitiatieven allerlei vormen kunnen aannemen. Van de 31 onderzochte hulpbronnen, worden 30 hulpbronnen daadwerkelijk in meerdere of mindere mate gebruikt ter ondersteuning van burgerinitiatieven. Dit betekent dat woningcorporaties deze 30 gebruikte hulpbronnen uit tabel 13 kunnen inzetten om burgerinitiatieven te ondersteunen.

5.2. Kansen en barrières in de omgang met burgerinitiatieven

In dit onderzoek zijn de consequenties van de Woningwet 2015 op het gebied van kansen en barrières voor woningcorporaties in hun omgang met burgerinitiatieven geformuleerd. De kansen en barrières worden weergegeven met betrekking tot de instrumenten waarbij ze horen.

5.2.1 Kansen en barrières rond ABBIE-instrumenten

- Ontbrekende beleidscycli uit de wettelijk voorgeschreven beleidscyclus woningcorporaties vormen een barrière voor woningcorporaties om de wettelijk toegestane mogelijkheden in het beleidsproces volledig te benutten.
- Ondanks dat contact met burgerinitiatieven van de Woningwet 2015 geen doel op zich mag zijn wanneer er geen prestatieafspraken over de omgang met burgerinitiatieven gemaakt zijn, vormt een gebrek aan prestatieafspraken over de omgang met burgerinitiatieven geen barrière voor contact met burgerinitiatieven.
- Het doelbewust wel of niet gebruikmaken van sommige ABBIE-instrumenten is een kans voor woningcorporaties om bepaalde doelen te behalen.

5.2.2 Kansen en barrières rond discretionaire instrumenten

- Verschillen die frontlijnwerkers van woningcorporaties ervaren tussen de regels en de praktijk, zijn mogelijke barrières in hun omgang met burgerinitiatieven. De vijf getoetste tegenstellingen uit tabel 10 kunnen als barrière voorkomen.
- Verschillen die frontlijnwerkers ervaren tussen wat managers willen en wat initiatiefnemers van burgerinitiatieven aan hen vragen, zijn mogelijke barrières in hun omgang met burgerinitiatieven.
- De ontwikkeling en het bestaan van interne procedures zijn kansen voor woningcorporaties om de discretionaire ruimte voor frontlijnwerkers vast te leggen, waardoor zij eigen afwegingen kunnen maken. Interne procedures kunnen echter ook een barrière voor frontlijnwerkers vormen als deze te veel kaders scheppen waardoor hun discretionaire ruimte beperkt wordt.
- Woningcorporaties kunnen interne procedures voor het contact met burgerinitiatieven in gemeenten waarmee zij prestatieafspraken over de omgang van burgerinitiatieven hebben, ook gebruiken in gemeenten waarmee zij geen prestatieafspraken over de omgang met burgerinitiatieven hebben. Dit is een kans voor woningcorporaties om zelf discretionaire ruimte voor het contact met burgerinitiatieven te creëren.
- Discretionaire instrumenten kunnen niet alleen gebruikt worden in het voordeel van de frontlijnwerker, maar soms ook ingezet worden als hulpbron voor burgerinitiatieven.

5.2.3 Kansen en barrières rond implementatie-instrumenten

- De ontwikkeling van eigen kernwaarden, waarin is nagedacht over waarom de woningcorporatie in contact wil komen met burgerinitiatieven, is een kans voor de woningcorporatie om met meer burgerinitiatieven in contact te komen.
- Als de woningcorporatie een actieve houding aanneemt ten aanzien van de totstandkoming van contact met burgerinitiatieven, biedt dit hen een kans om met meer burgerinitiatieven in contact te komen.
- Een passieve houding ten aanzien van contact met burgerinitiatieven is een barrière die ervoor kan zorgen dat de woningcorporatie het potentieel aan contacten met burgerinitiatieven niet ontsluit.
- De 30 hulpbronnen uit tabel 13, die door een of meerdere woningcorporaties gebruikt worden om burgerinitiatieven te ondersteunen, zijn kansen voor woningcorporaties die deze hulpbronnen nog niet gebruiken, om burgerinitiatieven te ondersteunen.

5.3 Discussie

Het doel van dit onderzoek was om de kansen en barrières die woningcorporaties bij het bijstaan van burgerinitiatieven ondervinden, te beschrijven. Deze kansen en barrières zijn beschreven in relatie tot de (on)mogelijkheden die de Woningwet 2015 aan woningcorporaties biedt. Met behulp van de drie deelvragen is geprobeerd de probleemstelling te ontmantelen en te schetsen hoe Nederlandse woningcorporaties, die in internationaal opzicht een uitzonderlijke omvang, unieke structuur en een omvangrijk takenpakket hebben, om kunnen gaan met burgerinitiatieven. De probleemstelling is benaderd vanuit het perspectief van de woningcorporatie. Er is geen contact geweest met burgerinitiatieven, anders dan bijvoorbeeld in het onderzoek Buurtmakers (Rauws *et al.*, 2017: p. 12), omdat dit buiten de focus van het onderzoek viel. Ook is er geen vergelijking gemaakt met woningcorporaties uit andere landen. De onderzoeksopzet, -uitvoering en resultaten zijn daarmee op het perspectief van de woningcorporatie geënt.

Desalniettemin kent dit onderzoek een aantal onvolkomenheden, waaronder een foutmarge tot 12% van de enquêteresultaten. Daarnaast gaven sommige respondenten aan dat enkele enquêtevragen multi-interpretabel waren en dat de enquête een (te) hoog abstractiegehalte had. Ook met deze onvolkomenheden heeft het onderzoek wetenschappelijke waarde. Zoals in paragraaf 3.4.2 besproken is, zijn controlemechanismen in de gemengde onderzoeksopzet opgenomen. Zo zijn de resultaten van enquêtevragen met elkaar vergeleken en zijn in de interviews vragen gesteld die de enquêteresultaten hebben verduidelijkt. Daarmee is het onderzoek een getrouwe beschrijving van hoe woningcorporaties omgaan met burgerinitiatieven.

Gedurende het onderzoek zijn in 2018 en 2019 verschillende evaluaties naar de werking van de Woningwet 2015 gedaan (Klouwen & Lijzinga 2018a; 2018b; Van Bochove *et al.*, 2018; Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2019). Deze evaluaties raken echter slechts impliciet aan de ondersteuning van burgerinitiatieven door woningcorporaties. Wel concluderen Klouwen en Lijzinga (2018a, p. 31-32) dat: “op het punt van de afbakening van activiteiten waarvoor een financiële bijdrage mag worden gegeven, [...] ruim een derde (35%) van corporaties [...] neveneffecten [ervaart]. [...] De lijst met toegestane activiteiten wordt als te limitatief ervaren, waardoor kleine bijdragen die voor de sociale leefbaarheid grote betekenis hebben niet meer mogelijk zijn.” In reactie hierop schrijft het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2019, p. 32) dat door de beperking van de toegestane kleinschalige activiteiten: “de focus meer bij de eigen huurders is gekomen en taken die primair

van de gemeente, welzijn of politie zijn, niet meer door corporaties gedaan worden. [...] Daarmee heeft deze maatregel haar doel bereikt.” Wel wil het ministerie de uitvoering van de prestatieafspraken over de omgang van woningcorporaties met burgerinitiatieven verbeteren door de uitvoering van deze afspraken verplicht terug te laten komen in het jaarlijkse activiteitenoverzicht van de woningcorporatie (*idem*, p. 33). De verschillen tussen deze evaluaties en dit onderzoek komen voor een deel voort uit de verschillen in de onderzoeksopzet. Klouwen en Lijzinga (2018a; 2018b) en Van Bochove *et al.* (2018) hebben in hun onderzoeken gefocust op de werking van de Woningwet 2015 en de beleidscyclus woningcorporaties en hadden minder aandacht voor de daadwerkelijke uitvoering van het beleid dat in de beleidscyclus woningcorporaties is afgesproken. Dit onderzoek heeft middels de drie instrumentaria geprobeerd om de effecten van de werking van de Woningwet 2015 en de beleidscyclus woningcorporaties te koppelen aan de daadwerkelijke uitvoering van het beleid dat in de beleidscyclus woningcorporaties is afgesproken.

Uitgezonderd de bovenstaande aanpassing aan het jaarlijkse activiteitenoverzicht, leidden de evaluaties van de Woningwet 2015 niet tot een wetswijziging met betrekking tot de mogelijkheden voor woningcorporaties om burgerinitiatieven te ondersteunen (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2019: p. 33). Dit betekent dat de kansen en barrières uit dit onderzoek relevant zijn en blijven voor woningcorporaties. De kansen kunnen door woningcorporaties gebruikt worden om binnen het bestaande stelsel hun omgang met burgerinitiatieven te verbeteren. Voor de barrières kunnen woningcorporaties naar oplossingen zoeken.

Dit onderzoek en de bovenstaande evaluaties betekenen niet dat de omgang met burgerinitiatieven door woningcorporaties nu volledig onderzocht is. Zo kwamen in de analyse van de resultaten al toekomstige onderzoeksrichtingen naar voren. Ten eerste is het gebruik van de ABBIE-instrumenten alleen onderzocht met betrekking tot de totstandkoming van prestatieafspraken. In een toekomstig onderzoek hiernaar kan bijvoorbeeld dieper ingezoomd worden op hoe en waarom woningcorporaties ABBIE-instrumenten strategisch inzetten. Dit is relevant aangezien uit dit onderzoek bleek dat woningcorporaties zich tijdens de evaluatie wel voorbereiden op het gebruik van verschillende ABBIE-instrumenten in het onderhandelingsproces, maar deze instrumenten uiteindelijk niet allemaal in het onderhandelingsproces gebruiken. Ten tweede is er in dit onderzoek (vanwege de focus op woningcorporaties) geen aandacht besteed aan de effecten van de ondersteuning van burgerinitiatieven door woningcorporaties op de zelforganisatie van deze burgerinitiatieven. Door de afgebakende taakstelling van woningcorporaties kunnen corporaties slechts acteren in

het deel van het governancespeelveld dat overeenkomt met hun taakstelling. Kunnen woningcorporaties door ondersteuning aan burgerinitiatieven in het vooruitzicht te stellen deze burgerinitiatieven, die eigenlijk buiten dit deel van het speelveld actief zijn, binnen de grenzen van de taakstelling van woningcorporaties trekken? Dit is relevant aangezien dit een manier voor woningcorporaties kan zijn om bredere allianties op het gebied van leefbaarheid te vormen, waarin alle partners hun (wettelijke) verantwoordelijkheden kunnen oppakken.

Uiteindelijk beogen de participatiesamenleving en de Woningwet 2015 dat burgers en instellingen hun eigen verantwoordelijkheden nemen. De tijd waarin de oude woningbouwverenigingen zelf een burgerinitiatief waren of op initiatief vanuit de samenleving opgericht werden, is voorbij. Als geïnstitutionaliseerde organisaties kunnen woningcorporaties de burgerinitiatieven van nu helpen om de geïnstitutionaliseerde organisaties van de 22e eeuw te worden.

LITERATUURLIJST

Accolade (2017). *Tussenstand buurtmakers januari 2017*. Geraadpleegd op 22 juli 2018 via: <https://www.accolade.nl/media/1553/tussenstand-buurtmakers-januari-2017.pdf>. Versie

gearchiveerd via:

<https://web.archive.org/web/20180722113830/https://www.accolade.nl/media/1553/tussenstand-buurtmakers-januari-2017.pdf>. Heerenveen: Accolade.

Actium (s.d.). *Ons werkgebied*. Geraadpleegd op 22 juli 2018 via:

<https://www.actiumwonen.nl/over-ons/onze-organisatie/>. Versie gearchiveerd via:

<https://web.archive.org/web/20180722184713/https://www.actiumwonen.nl/over-ons/onze-organisatie/>. Assen: Actium.

Aedes (2016). *Hoe zijn de woningcorporaties georganiseerd?* Geraadpleegd op 22 juli 2018 via: <https://www.aedes.nl/feiten-en-cijfers/bedrijfsvoering/hoe-zijn-de-woningcorporaties-georganiseerd/expert-hoe-zijn-de-woningcorporaties-georganiseerd.html#item-2>. Versie

gearchiveerd via: <https://web.archive.org/web/20180722111801/https://www.aedes.nl/feiten-en-cijfers/bedrijfsvoering/hoe-zijn-de-woningcorporaties-georganiseerd/expert-hoe-zijn-de-woningcorporaties-georganiseerd.html>. Den Haag: Aedes.

Anderson, J.E. (1975). *Public Policymaking*. New York: Praeger.

Baarda, B.D., Goede, M.P.M. de & Teunissen, J. (2005). *Basisboek kwalitatief onderzoek: handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. 3^e Editie. Houten: Noordhoff Uitgevers.

Baarda, D.B., Goede, M.P.M. de & Meer-Middelburg, A.G.E. van der (2007). *Basisboek interviewen: handleiding voor het voorbereiden en afnemen van interviews*. 2^e Editie. Houten: Wolters-Noordhoff.

Bakker, J., Denters, S.A.H., Oude Vrielink, M.J., Klok, P.J. (2012). Citizens' Initiatives: How Local Governments Fill their Facilitative Role. *Local Government Studies*, 38 (4), 395–414.

Bennett, W.L. & Segerberg, A. (2012). The Logic of Connective Action. *Information, Communication & Society*, 15 (5), 739–768.

Bochove, B.J. van, Spies, J.W.E., Olthof, J., Kuilen, E. van de, Pruis, M., Wiel, C. van de. (2018). *Evaluatie herziene Woningwet: Kansen en belemmeringen voor de maatschappelijke opgave van woningcorporaties*. Den Haag: Aedes.

Boon, C.A. den & Hendrickx, R. (2015). *Van Dale Groot woordenboek van de Nederlandse taal*. 15^e editie. Utrecht: Van Dale Uitgevers.

Bouwman, B. (2013). *Geen scheuren in het fundament van de gaswinning: De door gaswinning veroorzaakte aardbevingen in Noordoost-Groningen veroorzaken geen versnelde energietransitie*. Bachelorscriptie. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen.

Bouwman, B. (2016). *Een spoor van verandering: politieke perspectieven op privatisering van het spoor tussen 1995 en 2003*. Masterscriptie. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.

Branden, T., Oude Vrielink, M.J. & Collignon, L. (2012). Street-level bureaucrats tussen organisaties: de hernieuwde relevantie van Lipsky's werk. *Bestuurskunde*, 2012 (3), 46–56.

Branden T. & Oude Vrielink, M.J. (2013). Street-level bureaucrats tussen organisaties: Corporaties weer achter de voordeur. In H. Moors & E.J.A. Bervoets (Red.), *Frontlijnwerkers in de veiligheidszorg: gevalstudies, patronen, analyse* (pp. 79–92). Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Brewer, G. & deLeon, P. (1983). *The Foundations of Policy Analysis*. Monterey: Brooks.

Burgt, H.G.J. van der. (2016). “Hy die nie vir sy eie mense sorg nie is slegter as 'n heiden”. *KWALON*, 21 (3), 34–37.

CheckMarket (s.d.). *Steekproefcalculator*. Geraadpleegd op 22 juli 2018 via:

<https://nl.checkmarket.com/steekproefcalculator/>. Versie gearchiveerd via:

<https://web.archive.org/web/20180723060855/https://nl.checkmarket.com/steekproefcalculator/>. Turnhout: CheckMarket.

Companen (2016). Handreiking prestatieafspraken: samenwerken volgens de Woningwet 2015. *Herziene versie van 12 september 2016*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Dankert, R. (2011). *Balanceren tussen uitvoering en bewuste afwijking van beleid: De implementatie van strategisch voorraadbeleid door woningcorporaties*. Amsterdam: IOS Press.

Depla, G.C.F.M. & Crone, J. (2005). Herpositionering woningcorporaties. *Openbaar Bestuur*, 15 (2), 2–5.

Donk, W.B.H.J. van de , Hancher, L., Lieshout, P.A.H. van, Meurs, P.L., Pelkmans, J.L.M., Schoonenboom, I.J., Teeuwes, J.J.M. & Winsemius, P. (2005). *Vertrouwen in de buurt*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid/Amsterdam University Press.

Edwards, B. & McCarthy, J.D. (2004). Resources and Social Movement Mobilisation. In D.A. Snow, S.A. Soule & H. Kriesi (Red.), *The Blackwell Companion to Social Movements* (pp. 116–152). Malden: Blackwell Publishing.

Elsinga, M.G., Hoekstra, J.S.C.M., Hof, A.J.C. van 't, Leij, E.G. van der & Rijn, E. van. (2014). *Parlementaire enquête Woningcorporaties*. Deelrapport literatuurstudie. Den Haag: Tweede Kamer der Staten-Generaal.

Geurtz, C. & Wijdeven, T.M.F. van der (2010). Making citizen participation work: the challenging search for new forms of local democracy in The Netherlands. *Local Government Studies*, 36 (4), 531–549.

Gruis, V.H., Brounen, D., Neuteboom, P., Montfort, C.J. van, Buwalda-Groeneweg, E., Gooijck, R., Canoy, M.F.M. & Vos, W. (2014). *Parlementaire enquête Woningcorporaties*. Deelrapport omgevingsanalyses. Den Haag: Tweede Kamer der Staten-Generaal.

Haffner, M.E.A., Elsinga, M.G. & Bortel, G.A. van (2008). Stedelijke vernieuwing: spel zonder scheidsrechter. In: A.L. Ouweland, R. van Kempen, R.J. Kleinhans & H.J. Visscher

(Red), *Van wijken weten: Beleid en praktijk in de stedelijke vernieuwing* (pp. 170-181). Amsterdam: IOS Press.

Hart, J. de, Knol, F., Maas-De Waal, C. & Roes, T. (2002) *Zekere banden: Sociale cohesie, leefbaarheid en veiligheid*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Hay, I. (2010). *Qualitative Research Methods in Human Geography*. Oxford: Oxford University Press.

Iancu, B. (2012). *Legislative Delegation: The Erosion of Normative Limits in Modern Constitutionalism*. Dordrecht: Springer.

Interviews woningcorporaties De Huismeesters, Woonconcept, Nijestee, Domesta en Lefier (2018). Interview over de omgang van woningcorporaties met burgerinitiatieven. Respectievelijk 31, 41, 82, 49 en 47 minuten, Respectievelijk op 21 juni, 26 juni, 27, juni, 28 juni en 3 juli 2018. Respectievelijk in Groningen, Meppel, Groningen, Emmen en Hoogezand. Transcript/Samenvatting beperkt beschikbaar via bart.student@hotmail.com.

Jann, W. & Wegrich, K. (2007). Theories of the Policy Cycle. In F. Fischer, G.J. Miller & M.S. Sidney (Red.), *Handbook of Public Policy Analysis: Theory, Politics and Methods* (pp. 43–62). New York: CRC Press.

Jasper, J.M. (1997). *The Art of Moral Protest. Culture, Biography, and Creativity in Social Movements*. Chicago: The University of Chicago Press.

Jenkins, W.I. (1978). *Policy-Analysis. A Political and Organisational Perspective*. London: Martin Robertsen.

Jong, J. de (2013). Frontlijnwerk is duidelijker geworden – niet eenvoudiger: in gesprek met Michael Lipsky. In H. Moors & E.J.A. Bervoets (Red.), *Frontlijnwerkers in de veiligheidszorg: gevalstudies, patronen, analyse* (pp. 23–36). Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Kingdon, J.W. (2014). *Agendas, Alternatives and Public Policies*. 2^e Editie. Essex: Pearson Education Limited.

Klouwen, B. & Lijzenga, J. (2018a). *Evaluatie Woningwet -Ervaringen*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Klouwen, B. & Lijzenga, J. (2018b). *Lokale ervaringen rond woonvisies, prestatieafspraken en huurdersparticipatie*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Lipsky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. 2010-Editie. New York: Russell Sage Foundation.

May, J.P. & Wildavsky, A. (1978). *The Policy Cycle*. Beverly Hills: Sage.

Mayntz, R. (1983). Einleitung: Probleme der Theoriebildung in der Implementationsforschung. In R. Mayntz (Red.), *Implementation politischer Programme II. Ansätze zur Theoriebildung* (pp. 7–24). Opladen: Westdeutscher Verlag.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2019). *Evaluatie van de herziene Woningwet: Verslag*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

O’Leary, Z. (2010). *The Essential Guide to Doing Your Research Project*. 3^e Editie. Londen: SAGE Publications.

Oude Vrielink, M.J. & Wijdeven, T.M.F. van de (2011). Ondersteuning in vieren: Zichtlijnen in het faciliteren van burgerinitiatieven in de buurt. *Beleid en Maatschappij*, (38) 4, 438–455.

Pressman, J.L. & Wildavsky, A. (1983). *Implementation: How Great Expectations in Washington are Dashed in Oakland; or, Why it’s Amazing that Federal Programs Work at All, This Being a Saga of the Economic Development Administration as Told by Two Sympathetic Observers Who Seek to Build Morals on a Foundation of Ruined Hopes*. 3^e Editie. Berkeley: University of California Press.

Prestaties op kaart (2016). *Prestatieafspraken 2016*. Geraadpleegd op 20 juli 2018 via <https://prestatie.opkaart.nl/Gallery/>. Versie gearchiveerd via:

<https://web.archive.org/web/20180720135749/https://prestatie.opkaart.nl/Gallery/>. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Rauws, W.S. (2016). Civic initiatives in urban development: self-governance versus self-organisation in planning practice. *Town Planning Review*, 87 (3), 339–361.

Rauws, W.S., Bouwman, R.D., Kam, G.R.W. de (2017). *Wie is aan de buurt? Een analyse van bewonersinitiatieven in vijf Friese plaatsen en de rol van woningcorporatie Accolade*. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen.

Rauws, W.S., Roo, G. de, Zhang, S. (2016). Self-organisation and spatial planning: an editorial introduction. *Town Planning Review*, 87 (3), 241–251.

Remkes, J.W. (2000). *Nota Mensen, wensen, wonen*. Kamerstuk 27559 nr. 2. Den Haag: Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer.

Rijksoverheid (s.d.). *Commerciële en maatschappelijke activiteiten van woningcorporaties*. Geraadpleegd op 6 juni 2018 via:

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/woningcorporaties/activiteiten-woningcorporaties>.

Versie gearchiveerd via:

<https://web.archive.org/web/20180720140154/https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/woningcorporaties/activiteiten-woningcorporaties>. Den Haag: Rijksoverheid.

Stangroom, J. (s.d.). *Social Science Statistics*. Geraadpleegd op 20 juni 2020 via:

<https://www.socscistatistics.com/>. Versie gearchiveerd via:

<https://web.archive.org/web/20200623134759/https://www.socscistatistics.com/>. Toronto: Social Science Statistics.

Stellinga, B.J.P. (2012). *Dertig jaar privatisering, verzelfstandiging en marktwerking*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

Stichting Waarborgfonds Sociale Woningbouw (2017). *Reglement van Deelneming m.i.v. 1 mei 2017*. Hilversum: Stichting Waarborgfonds Sociale Woningbouw.

SurveyMonkey (s.d.). *Foutmargeberekening*. Geraadpleegd op 22 juli 2018 via:
https://nl.surveymonkey.com/mp/margin-of-error-calculator/?ut_source=mp&ut_source2=sample_size_calculator. Versie gearchiveerd via:
https://web.archive.org/web/20180723061151/https://nl.surveymonkey.com/mp/margin-of-error-calculator/?ut_source=mp&ut_source2=sample_size_calculator. San Mateo:
SurveyMonkey.

Tonkens, E.H. (2008). *Bal bij de burger. Burgerschap en publieke moraal in een dynamische samenleving*. Amsterdam: Vossiuspers UvA.

Verhoeven, I. (2010). Ruimte geven aan initiatieven van burgers. *Rooilijn*, (43) 4, 238–245.

Vliet, R. A. van, Groot, V.A., Bashir, F., Hachchi, W., Mulder, A. & Oskam, P. (2014a). *Parlementaire enquête Woningcorporaties*. Deelrapport politieke besluitvorming. Den Haag: Tweede Kamer der Staten-Generaal.

Vliet, R. A. van, Groot, V.A., Bashir, F., Hachchi, W., Mulder, A. & Oskam, P. (2014b). *Parlementaire enquête Woningcorporaties*. Hoofdrapport. Den Haag: Tweede Kamer der Staten-Generaal.

Vliet, R. A. van, Groot, V.A., Bashir, F., Hachchi, W., Mulder, A. & Oskam, P. (2014c). *Parlementaire enquête Woningcorporaties*. Deelrapport casussen. Den Haag: Tweede Kamer der Staten-Generaal.

Vliet, R. A. van, Groot, V.A., Bashir, F., Hachchi, W., Mulder, A. & Oskam, P. (2014d). *Parlementaire enquête Woningcorporaties*. Deelrapport Vestia. Den Haag: Tweede Kamer der Staten-Generaal.

Vliet, R. A. van, Groot, V.A., Bashir, F., Hachchi, W., Mulder, A. & Oskam, P. (2014e). *Parlementaire enquête Woningcorporaties*. Verslagen van openbare verhoren. Den Haag: Tweede Kamer der Staten-Generaal.

Waarden, F. van. (2012). *Parlementaire enquête Privatisering en*

verzelfstandiging van overheidsdiensten. Deelrapport: Was Privatisering van het Publieke Domein wel in het Publieke Belang? Een kritische beschouwing over het Nederlandse privatiseringsbeleid van de afgelopen decennia. Den Haag: Eerste Kamer der Staten-Generaal.

Wijdeven, T.M.F. van de, Graaf, L.J. de & Hendriks F. (2013). *Actief burgerschap: lijnen in de literatuur*. Tilburg: Tilburgse School van Politiek en Bestuur.

Wilde, M. de, Hurenkamp, M.E.A. & Tonkens, E.H. (2014). Flexible relations, frail contracts and failing demands: How community groups and local institutions interact in local governance in the Netherlands. *Urban Studies*, 51 (16), 3365–3382.

Woningcorporaties.nl (s.d.). *Overzicht van eenheden per woningcorporatie*. Geraadpleegd op 22 juli 2018 via: <https://www.woningcorporaties.nl/>. Versie gearchiveerd via: <https://web.archive.org/web/20180722155223/https://www.woningcorporaties.nl/>. Capelle aan de IJssel: Denhatex Media.

Woningwet 2015. (2015). Staat der Nederlanden: Den Haag.

Woningwet2015.nl (2018). *Evaluatie herziening Woningwet van start*. Geraadpleegd op 22 juli 2018 via: <http://www.woningwet2015.nl/nieuws/evaluatie-herziening-woningwet-van-start>. Versie gearchiveerd via: <https://web.archive.org/web/20180722134340/http://www.woningwet2015.nl/nieuws/evaluatie-herziening-woningwet-van-start>. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Woonvisies op kaart (2015). *Woonvisies 2015*. Geraadpleegd op 20 juli 2018 via: <http://woonvisie.opkaart.nl/Gallery/>. Versie gearchiveerd via: <https://web.archive.org/web/20180720135458/http://woonvisie.opkaart.nl/Gallery/>. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Z.M. Koning Willem-Alexander (2013). *Troonrede 2013*. Geraadpleegd op 3 juli 2018 via <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/toespraken/2013/09/17/troonrede-2013>. Versie gearchiveerd via:

<https://web.archive.org/web/20180720140038/https://www.rijksoverheid.nl/documenten/toespraken/2013/09/17/troonrede-2013>. Den Haag: Rijksoverheid.

Zuurmond, A. & Jong, J. de (2010). *De professionele professional: de andere kant van het debat over ruimte voor professionals*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1: OPERATIONALISERING VAN DE ONDERZOEKSMETHODE

De methode van onderzoek hangt af van de vraagstelling van het onderzoek, de gebruikte theorie, de data die in het kader van het onderzoek verzameld dienen te worden, de bijpassende dataverzamelingsinstrumenten, de capaciteit, zowel in tijd als vaardigheden, van de onderzoeker en de uitvoerbaarheid van het onderzoeksplan. Een goed onderzoeksplan steunt op al deze facetten (O’Leary, 2010: p. 88-89).

1. De hoofdvraag en theorie

Zoals in de inleiding van de scriptie is aangegeven, bestaat de beantwoording van de hoofdvraag van de scriptie – wat zijn de consequenties van de Woningwet 2015 op het gebied van de kansen en barrières voor woningcorporaties in hun omgang met burgerinitiatieven? – uit drie verschillende dimensies, te weten (1) de invloed van wetgeving op het gedrag van woningcorporaties, (2) de wijzen waarop woningcorporaties omgaan met de Woningwet 2015 in relatie tot hun omgang met burgerinitiatieven en (3) de wijzen waarop woningcorporaties burgerinitiatieven kunnen bijstaan.

Uit het theoretisch kader is gebleken dat woningcorporaties met bepaalde instrumentaria hun ruimte op elk van deze dimensies kunnen vergroten en/of bewaken. Dit zijn de ABBIE-instrumenten voor bij het opstellen van bepaalde wet- en regelgeving uit de beleidscyclus woningcorporaties, discretionaire instrumenten om bepaalde vrijheid bij de implementatie van deze wet- en regelgeving te (ver)krijgen en implementatie-instrumenten om het daadwerkelijke beleid van de woningcorporatie door middel van uit te voeren en uitgevoerde handelingen vorm te geven. Daardoor is het in het belang van het onderzoek om in kaart te brengen of en in hoeverre woningcorporaties deze drie instrumenten gebruiken. Ook van belang is om te onderzoeken hoe woningcorporaties burgerinitiatieven al bijstaan, voordat iets gezegd kan worden over wat de consequenties van de woningwet op het gebied van kansen en barrières voor woningcorporaties in hun omgang met burgerinitiatieven zijn.

2. Drie instrumentaria, drie datasets

Hoewel woningcorporaties (volgens uit de literatuur) drie instrumentaria tot hun beschikking hebben, hebben deze instrumentaria verschillende eigenschappen.

Van de ABBIE-instrumenten is bekend welke eigenschappen ze hebben en dat ze gebruikt kunnen worden. Daarnaast stelt de literatuur (en Woningwet 2015) duidelijke kaders

hoe ze gebruikt kunnen worden in de beleidscycli woningcorporaties (zie figuur 2 in hoofdstuk 2.1.2.). De belangrijke vraag die ten aanzien van de ABBIE-instrumenten beantwoord dient te worden, is in welke mate woningcorporaties deze ABBIE-instrumenten gebruiken. De gewenste data over de ABBIE-instrumenten heeft daarmee vooral kwantitatieve eigenschappen. Mogelijke kwalitatieve vragen die uit de data voortkomen – bijvoorbeeld *waarom gebruiken woningcorporaties de ABBIE-instrumenten niet?* – vallen op basis van de literatuur buiten het blikveld van deze scriptie, die op de consequenties van de Woningwet 2015 op het gebied van de kansen en beperkingen voor woningcorporaties focust. De literatuur schetst immers dat het gebruik van de ABBIE-instrumenten door woningcorporaties in de beleidscycli woningcorporaties (figuur 2) wenselijk en in sommige gevallen zelfs verplicht is. Daarmee zijn de ABBIE-instrumenten zelf – en niet de beweegredenen om de ABBIE-instrumenten wel of niet te gebruiken – onderwerp van onderzoek.

Van de discretionaire instrumenten is weliswaar bekend op wat voor manier ze verworven kunnen worden, maar niet bekend wanneer ze gebruikt worden, hoe ze eruit zien, hoe ver ze reiken en wat hun impact in de beleidsuitvoering is, omdat discretionaire instrumenten context- en casusafhankelijk zijn (Lipsky, 1980: p. 15). De gewenste data kan daardoor alleen opgehaald worden wanneer naar de juiste casussen – casussen waarin sprake is van discretionaire instrumenten – gevraagd wordt. Deze casussen zijn echter geen onderzoeksdoel, maar een middel in de dataverzameling (Hay, 2010: p. 88). Het bestuderen van casussen kan zowel een kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksmethode zijn (*idem*, p. 83). Belangrijke vragen voor discretionaire instrumenten zijn wanneer ze worden gebruikt en wanneer niet. De antwoorden op deze twee specifieke vragen geven richting aan ten opzichte van de kansen en barrières waarmee woningcorporaties te maken hebben in hun contact met burgerinitiatieven. In theorie zouden deze vragen op kwantitatieve manier beantwoordt zouden worden, maar dan zijn er wel een aantal risico's, zo kan de respondent de vraag mogelijk relateren aan niet-relevante casussen of de vraag niet relevant achten wegens het hoge abstractiegehalte (Hay, 2010: p. 83). Het onderzoek naar discretionaire instrumenten is beschrijvend en verklarend, waarbij het feit dat de frontlijnwerker de discretionaire instrumenten (niet) heeft, ondergeschikt is aan de achterliggende duiding van de eigenschappen van de discretionaire instrumenten. Daarvoor is het onderzoekstechnisch verstandiger om vooral kwalitatief onderzoek te doen naar discretionaire instrumenten.

Van de implementatie-instrumenten is bekend dat de implementatie neerkomt op hetgeen de frontlijnwerker in de praktijk brengt. Daarnaast is er vanuit de literatuur al duidelijk wat frontlijnwerkers van woningcorporaties *kunnen* doen om burgerinitiatieven bij te staan

(Edwards & McCarthy, 2004: p. 132-133). Deze mogelijkheden zijn echter niet getoetst aan de beperkingen van de Woningwet 2015. Daardoor is het mogelijk om kwantitatief te onderzoeken welke van de mogelijkheden van Edwards & McCarthy om burgerinitiatieven bij te staan door (frontlijnwerkers van) woningcorporaties gebruikt worden. Er vanuit gaande dat woningcorporaties – met het strengere toezicht dat de Woningwet 2015 op woningcorporaties heeft ingesteld in ogenschouw genomen – binnen de kaders van de wet opereren, zouden de mogelijkheden die een of meer woningcorporaties gebruiken als kansen te beschouwen zijn, terwijl mogelijkheden die door geen enkele woningcorporatie gebruikt wordt, als onmogelijkheden en wellicht als barrières gezien kunnen worden. Het onderzoeken van de rollen die frontlijnwerkers tegenover (initiatiefnemers van) burgerinitiatieven aannemen, benodigt daarentegen een kwalitatief onderzoek. Waar de rollen zelf al in kaart gebracht zijn door Oude Vrielink & Van de Wijdeven (2011: p. 444), behoren de rollen ook in samenhang met de ondersteuningsmogelijkheden van Edwards & McCarthy beschouwd te worden. Het gaat daarbij om de redenen waarom frontlijnwerkers een bepaalde rol aannemen en eveneens bepaalde ondersteuning (niet) verlenen jegens (de initiatiefnemers van) een burgerinitiatief. Net als bij de discretionaire instrumenten gaat het hierbij om beschrijvend en verklarend onderzoek, waarvoor kwalitatief onderzoek nodig is.

3. Mogelijke dataverzamelinstrumenten

De vorige paragraaf toont dat er voor de beantwoording van de onderzoeksvraag verschillende typen data nodig zijn: voor de ABBIE-instrumenten kwantitatieve data, voor de discretionaire instrumenten kwalitatieve data en voor de implementatie-instrumenten zowel kwantitatieve als kwalitatieve data. De onderzoeksmethode zal al deze facetten van kwantitatief en kwalitatief onderzoek moeten omvatten om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag. Door het gebruik van zowel kwantitatieve als kwalitatieve data is er in deze scriptie sprake van een gemixte methodologie.

O’Leary (2010: p. 128-130) beschrijft dat een gemixte methodologie van drie verschillende paradigma’s kan uitgaan: een empirisch-positivistische benadering in de kwantitatieve traditie met de acceptatie van kwalitatieve data, een subjectief-constructieve benadering in de kwalitatieve traditie met de acceptatie van kwantitatieve data of een door onderzoeksvragen gedreven benadering waarbinnen elementen van de kwantitatieve en kwalitatieve tradities hun weerslag vinden. De door onderzoeksvragen gedreven benadering maakt het mogelijk aspecten uit zowel de kwantitatieve als kwalitatieve traditie te gebruiken wanneer de eigenschappen van de data, die nodig is om de onderzoeksvraag te kunnen

beantwoorden, dat vereist (*idem*: p. 130). De methodologie uit deze scriptie komt voort vanuit de onderzoeksvragen die naar de drie instrumenten leiden.

Kwantitatieve onderzoeksmethoden

Kwantitatieve data kan onder meer verkregen worden door experimenteel onderzoek te houden waarbij het effect van een variabele op de uitkomst in verschillende omstandigheden wordt geanalyseerd (*idem*: p. 108-109), door bestaande datasets aan nieuwe analyses te onderwerpen (*idem*: p. 226-227) of door enquêtes te houden (O’Leary, 2010: p. 186).

De ABBIE-instrumenten, die op kwantitatieve wijze onderzocht kunnen worden, zijn niet door middel van experimenteel onderzoek te onderzoeken, omdat een experiment (1) wettelijk gezien niet uitgevoerd mag worden, (2) geen kwantitatieve data oplevert tenzij er veel woningcorporaties, gemeenten en huurdersorganisaties meedoen – wanneer een enkele woningcorporatie mee zou doen, is er sprake van een kwalitatieve casusstudie – en (3) gezien de doorlooptijd van de verplichte *beleidscycli woningcorporaties* meer dan een jaar in beslag zou nemen. Voor het proces waarin de ABBIE-instrumenten gebruikt worden, zijn er twee wettelijk openbare, externe datasets beschikbaar. Hierbij gaat het over een database waarin alle prestatieafspraken zijn opgenomen (Prestatie op kaart, 2016) en een database waarin alle woonvisies zijn opgenomen (Woonvisie op kaart, 2015). Beide databases zijn gebaseerd op de prestatieafspraken en woonvisies die woningcorporaties respectievelijk gemeenten moeten aanleveren bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De data in deze databases is reeds enkele jaren oud: daardoor stamt de data uit de jaren waarin woningcorporaties en gemeenten de Woningwet 2015 voor de eerste keer implementeren. Ook stammen veel prestatieafspraken uit het overzicht van 2016 uit de periode van voor de Woningwet 2015. Dit zorgt ervoor dat de data niet zomaar voor de situatie in 2018 gebruikt kan worden. Daarnaast zeggen de databases niets op de wijze waarop de prestatieafspraken en woonvisies tot stand gekomen zijn. Daardoor blijft de enquête als mogelijkheid om kwantitatieve data over de ABBIE-instrumenten te verzamelen over. Met een enquête is het mogelijk om data van veel verschillende cases te verzamelen en is daarom geschikt om data van veel verschillende woningcorporaties te verzamelen. Met behulp van gesloten vragen is het mogelijk om te onderzoeken of woningcorporaties (delen van) de ABBIE-instrumenten in de *beleidscycli woningcorporaties* gebruiken.

De ABBIE-instrumentendataset is echter niet de enige dataset met kwantitatieve eigenschappen: ook de implementatie-instrumentendataset heeft een kwantitatieve component, waarbij de daadwerkelijke geleverde bijstand van woningcorporaties aan burgerinitiatieven

onderzocht wordt. Experimenteel onderzoek naar de implementatie-instrumenten is niet mogelijk, omdat het opzetten van een fictieve burgerinitiatieven als onderzoekscasus niet alleen (te) arbeidsintensief bij herhaaldelijke uitvoering bij verschillende woningcorporaties is, maar vanwege de verschillen tussen woningcorporaties er ook geen stabiele onderzoeksomgeving gecreëerd kan worden waarbij de onderzoeker de enige is die bepaalt welke variabele er wordt veranderd. Het is niet mogelijk om externe datasets, die het gebruik van de verschillende implementatie-instrumenten met betrekking tot de omgang van woningcorporaties met burgerinitiatieven toetsen, te gebruiken, omdat deze er niet zijn. Ook in het geval van de daadwerkelijk geleverde bijstand van woningcorporaties aan burgerinitiatieven – het kwantitatieve component van de implementatie-instrumenten – zal er een eigen dataset samengesteld moeten worden door middel van een enquête. Net als bij de ABBIE-instrumenten is het mogelijk om de daadwerkelijk geleverde bijstand van woningcorporaties aan burgerinitiatieven met behulp van gesloten vragen onder veel woningcorporaties te onderzoeken.

Kwalitatieve onderzoeksmethoden

Kwalitatieve data kan onder meer verkregen worden door het documenteren van orale geschiedenis, het bediscussiëren van thema's in focusgroepen, het bestuderen van historische teksten, het bestuderen van posities door middel van discoursanalyse, observaties, participerende observaties en het houden van interviews (Hay, 2010: p. xxviii-xxix).

Het doel van het onderzoeken van de discretionaire instrumenten, die door middel van kwantitatieve methoden onderzocht kunnen worden, is de eigenschappen van de discretionaire instrumenten sinds de invoering van de Woningwet 2015 te beschrijven en te duiden. Het documenteren van orale geschiedenis, het bestuderen van historische teksten en het bestuderen van positieontwikkelingen door middel van discoursanalyse is daarbij niet mogelijk, omdat deze onderzoekstechnieken in professionele omgevingen vaak een langere tijdsperiode omvatten om een bepaalde ontwikkeling te beschrijven of te vatten (Hay, 2010: p. 218). De observaties of participerende observaties zijn vooral gebaseerd op waarnemingen van de onderzoeker, maar daarbij moet de onderzoeker wel voorbij de buitenste schil of het officiële verhaal kunnen komen en tegenstrijdigheden kunnen waarnemen (Van der Burgt, 2016: p. 37). Daarnaast kosten (participerende) observaties veel tijd, omdat de fysieke aanwezigheid van de onderzoeker vereist wordt en mogelijke observaties, in dit geval met betrekking tot het gebruik van discretionaire instrumenten in de omgang met burgerinitiatieven, over een langere periode van enkele maanden plaatsvinden. Dit zorgt ervoor dat meerdere observaties moeilijk

uitvoerbaar zijn en dat de uitkomsten van één observatietraject zeer sterk casusafhankelijk zijn (Hay, 2010: p. 257). Focusgroepen zijn ook een mogelijkheid waarbij medewerkers van woningcorporaties in gesprek kunnen gaan over de thema's die verband houden met het gebruik van discretionaire instrumenten in de omgang met burgerinitiatieven. Het gebruik van focusgroepen om interne aangelegenheden van woningcorporaties te onderzoeken, heeft al eerder plaatsgevonden, onder meer door Rauws *et al.* (2017) (Accolade, 2017). Desalniettemin is het de vraag of focusgroepen in deze onderzoeksopzet uitvoerbaar zijn. Ten eerste is het de vraag of focusgroepen te vormen zijn bij de te onderzoeken woningcorporaties. Gemiddeld werken er bij woningcorporaties gemiddeld 1,6 fte per 1000 woningen op het gebied van woningbeheer, wijkbeheer en leefbaarheid (Aedes, 2016). Het aantal fte dat over leefbaarheid respectievelijk burgerinitiatieven gaat, is nog veel kleiner. Om een focusgroep rond het thema burgerinitiatieven binnen een woningcorporatie te kunnen vormen, lijkt daardoor moeilijk. Een of meerdere focusgroepen met medewerkers van verschillende woningcorporaties stuit niet alleen op praktische bezwaren, zoals agenda's, locatie en reistijden, maar ook op inhoudelijke bezwaren: zo is het de vraag of deelnemers dan nog wel bereid zijn om – tussen vreemden – openheid van zaken te geven (Hay, 2010: p. 158). Interviews, daarentegen, kunnen op individuele basis plaatsvinden en daardoor plaatsvinden op een locatie die vertrouwd is voor de geïnterviewde deelnemer. Dit zijn eigenschappen die aan openheid kunnen bijdragen (Hay, 2010: p. 113-117). In interviews kan de onderzoeker ook eenvoudiger doorvragen op relevante thema's en de deelnemer vragen om mogelijke verbanden te verduidelijken. De discretionaire instrumenten worden daarom door middel van interviews onderzocht.

De kwalitatieve component van de implementatie-instrumenten, die het aannemen van een bepaalde rol door de frontlijnwerker omvat, zullen in hetzelfde onderzoek als de discretionaire instrumenten meegenomen worden. De belangrijkste reden daarvoor is dat de theorie van Lipsky (1980) een duidelijk verband tussen de discretionaire instrumenten – de instrumenten van frontlijnwerkers om ruimte voor de uitvoering van het eigen werk te scheppen – en de rollen die frontlijnwerkers daarbij aannemen ziet.

4. Capaciteit en uitvoerbaarheid

De beschikbare tijd voor het onderzoek is ongeveer twee maanden. Dit betekent dat zowel de enquête naar de ABBIE-instrumenten en de daadwerkelijk geleverde bijstand van woningcorporaties aan burgerinitiatieven (als kwantitatief deel van de implementatie-instrumenten) en de interviews over de discretionaire instrumenten en de rollen van frontlijnwerkers in mei en juni 2018 moesten plaatsvinden. Dit betreft zowel het ontwerp van

de enquête en de interviews als de uitvoering daarvan, waaronder het benaderen van de deelnemers en het laten invullen van de enquête ofwel het afnemen van de interviews.

De onderzoeker is in staat om een onderzoek met een enquête en interviews uit te voeren. Hij heeft al eerder ervaring opgedaan met deze gemengde onderzoeksmethode (Bouwman, 2013: p. 22).

BIJLAGE 2: OPERATIONALISERING VAN DE ENQUÊTE

In deze bijlage is de operationalisatie van het theoretisch kader voor de enquête weergegeven. Aan begrippen uit het theoretisch kader zijn doelen gekoppeld, waaruit weer vragen en antwoordmogelijkheden (dimensies) gevormd zijn.

Legenda:

- De **rode** rijen bevatten geoperationaliseerde begrippen en vragen die bij het bespreken van de resultaten weggelaten zijn vanwege problemen met uiteenlopende interpretatiemogelijkheden door respondenten.
- De *schuingedrukte* rijen bevatten vervolgvragen die niet aan alle respondenten gesteld zijn. De vervolgvraag was afhankelijk van een bepaald antwoord op de voorgaande vraag.
- Bij dimensies waar ‘(getal)’ of ‘(tekst)’ staat, konden respondenten zelf respectievelijk een getal of tekst invullen.

Begrip	Doel	Vraag	Eventuele dimensies
Juridische vorm	Ophalen rechtsvorm	Welke rechtsvorm heeft de woningcorporatie waarvoor u werkt?	Vereniging, stichting, N.V., B.V., Coöperatie, ander (tekst)
Spectrum publiek, privaat	Implementatie van de rechtsvorm in het denkraam van de woningcorporatie	Wat voor type organisatie is de woningcorporatie waarvoor u werkt?	Publiek, privaat, semipubliek
Opvatting publiek, privaat, persoonlijk	Persoonlijke mening van respondent over de taakopvatting van een woningcorporatie	Vindt u het voorzien van voldoende sociale huisvesting een publieke of private taak?	Publiek, privaat
<i>Opvatting publiek, privaat, woningcorporatie</i>	<i>Opvatting publiek of privaat ten opzichte van de huurder van de woningcorporatie</i>	<i>Hoe ziet uw woningcorporatie de mensen aan wie zij huisvesting levert?</i>	<i>Burger, huurder, inwoner, bewoner, klant, anders</i>
<i>Opvatting publiek, privaat van de respondent</i>	<i>Deelt de respondent de waarden van de woningcorporatie</i>	<i>Voortbouwend op de vorige vraag, bent u eens met de wijze waarop uw woningcorporatie de mensen ziet aan wie zij huisvesting levert?</i>	<i>Ja, nee.</i>
<i>Opvatting publiek, privaat van de respondent</i>	<i>Opvatting van de respondent publiek of privaat ten opzichte</i>	<i>Hoe ziet u zelf de mensen aan wie uw</i>	<i>Burger, huurder, inwoner, bewoner, klant, anders</i>

	<i>van de huurder van de woningcorporatie</i>	<i>woningcorporatie huisvesting levert?</i>	
-	Inleidende vraag	In hoeveel gemeenten is uw woningcorporatie actief?	(getal)
-	Inleidende vraag	Heeft de woningcorporatie prestatieafspraken met alle gemeenten waarin uw woningcorporatie actief is?	Ja, met alle gemeenten Nee, met enkele gemeenten Nee, met geen enkele gemeente
-	<i>Inleidende vraag</i>	<i>U heeft aangegeven dat uw woningcorporatie niet met alle gemeenten waar uw woningcorporatie actief is, prestatieafspraken heeft. Kunt u aangeven in hoeveel gemeenten uw woningcorporatie géén prestatieafspraken gemaakt heeft?</i>	(getal)
Totstandkoming prestatieafspraken	Ophalen context waarin prestatieafspraken tot stand komen	Hebben er onderhandelingen tussen uw woningcorporatie en de gemeente over de inhoud van de prestatieafspraken plaatsgevonden?	Ja, er hebben onderhandelingen plaatsgevonden Nee, er hebben geen onderhandelingen plaatsgevonden Ander (tekst)
ABBIE-instrumenten, totstandkoming prestatieafspraken	Ophalen inzet ABBIE-instrumenten bij de totstandkoming van de prestatieafspraken	Heeft uw woningcorporatie tijdens de onderhandelingen over de prestatieafspraken onderzocht wat de gevolgen van bepaalde wensen van de gemeente zijn?	Ja, bij alle gemeenten Ja, bij sommige gemeenten Nee
ABBIE-instrumenten, totstandkoming prestatieafspraken	Ophalen inzet ABBIE-instrumenten bij de totstandkoming van de prestatieafspraken	Heeft uw woningcorporatie bepaalde tactieken gebruikt om bepaalde elementen in de prestatieafspraken met een gemeente terug te laten komen?	Een evaluatierapport opgesteld, persberichten verstuurd, een thema in de media benadrukt, bij ambtenaren gelobbyd, bij politici gelobbyd, anders (tekst)
ABBIE-instrumenten, totstandkoming prestatieafspraken	Ophalen instrumenten uit de besluitvormingsfase	Heeft uw woningcorporatie bij gemeenteraadsleden gelobbyd om de inhoud van de prestatieafspraken	Ja, nee

		aangenomen dan wel gewijzigd te krijgen?	
ABBE-instrumenten, totstandkoming prestatieafspraken	Ophalen instrumenten uit de evaluatiefase	Houdt uw woningcorporatie bij de evaluatie van het gevoerde beleid rekening met...	Ja, nee
Maatschappelijk vastgoed, governancespeelveld	Inleidende vraag	Beheert uw woningcorporatie maatschappelijk vastgoed?	Ja, nee
Maatschappelijk vastgoed, governancespeelveld	Inleidende vraag, verband met volgende vraag	Welke soorten maatschappelijk vastgoed beheert uw woningcorporatie?	Accommodaties voor onderwijs, sport, maatschappelijke opvang, geen maatschappelijk vastgoed, ander (tekst)
Maatschappelijk vastgoed, governancespeelveld, implementatie	In kaart brengen van het governancespeelveld voor maatschappelijk vastgoed	Werkt uw woningcorporatie bij het beheer en/of de exploitatie van maatschappelijk vastgoed samen met andere organisaties?	Gemeenten, welzijnsorganisaties, zorgorganisaties, huurders, eigenaarsbewoners, huurderscommissies, verenigingen, ander (tekst)
Prestatieafspraken, maatschappelijk vastgoed, governancespeelveld	Link met prestatieafspraken, om te kunnen bepalen of er een verband met het governancespeelveld is	Heeft uw woningcorporatie prestatieafspraken gemaakt met de gemeente(n) in het werkgebied van de woningcorporatie over het beheer van maatschappelijk vastgoed door de woningcorporatie?	Ja, met alle gemeenten, Ja, met enkele gemeenten, Nee, met geen enkele gemeente
Leefbaarheid, waarbinnen burgerinitiatieven vallen	Controlevraag met betrekking tot burgerinitiatieven	Heeft uw woningcorporatie prestatieafspraken gemaakt met de gemeente(n) in het werkgebied van de woningcorporatie over investeringen in de leefbaarheid?	Ja, met alle gemeenten, Ja, met enkele gemeenten, Nee, met geen enkele gemeente
Prestatieafspraken, leefbaarheid	Controlevraag met betrekking tot burgerinitiatieven	Bevatten de prestatieafspraken over het investeren in de leefbaarheid ook afspraken met betrekking tot de omgang met burgerinitiatieven?	Ja, met alle gemeenten, Ja, met enkele gemeenten, Nee, met geen enkele gemeente

Leefbaarheid en Discretionaire instrumenten	Controle vraag met betrekking tot burgerinitiatieven	Hoe vaak ervaart u bij het investeren in de leefbaarheid een verschil tussen wat uw managers, de woningcorporatie en/of de gemeente(n) enerzijds willen en wat burgers en/of huurders anderzijds willen?	Altijd, vaak, geregeld, soms, nooit
Leefbaarheid en Discretionaire instrumenten	Controle vraag met betrekking tot burgerinitiatieven	Hoe vaak hindert het verschil tussen wat uw managers, de woningcorporatie en/of de gemeente(n) enerzijds willen en wat burgers en/of huurders anderzijds willen, u om het best mogelijke scenario uit te kunnen voeren?	Altijd, vaak, geregeld, soms, nooit
Leefbaarheid en Discretionaire instrumenten	Controle vraag met betrekking tot burgerinitiatieven	Hoe vaak ervaart u bij het uitvoeren van de prestatieafspraken over het investeren in de leefbaarheid een van de volgende tegenstellingen?	Altijd, vaak, geregeld, soms, nooit
Leefbaarheid en Discretionaire instrumenten	Controle vraag met betrekking tot burgerinitiatieven	Wordt u wel eens beperkt door een van de bovenstaande tegenstellingen om een investering in de leefbaarheid goed te kunnen uitvoeren?	Ja, nee
<i>Leefbaarheid en Discretionaire instrumenten</i>	<i>Controle vraag met betrekking tot burgerinitiatieven</i>	<i>Waardoor werd u op dat moment beperkt om een investering in de leefbaarheid goed te kunnen uitvoeren?</i>	<i>Wetgeving, prestatieafspraken, interne procedures, management, ander (tekst)</i>
Burgerinitiatieven, governancespeelveld	Inleidende vraag, of burgerinitiatieven op het governance-speelveld aanwezig zijn	Heeft uw woningcorporatie contact met een of meerdere burgerinitiatieven?	Ja, nee
Burgerinitiatieven en discretionaire instrumenten	Het bestaan van interne procedures	Heeft uw woningcorporatie interne procedures voor het contact met burgerinitiatieven?	Ja, nee
Burgerinitiatieven en implementatie-instrumenten	Het bestaan van 31 implementatie-instrumenten (geordend per type hulpbron)	Staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven op een van de volgende manieren bij?	Ja, nee

Burgerinitiatieven en discretionaire instrumenten	Interne procedures, tegenstellingen	Hoe vaak ervaart u in het contact met burgerinitiatieven een verschil tussen de regels en de praktijk?	Altijd, vaak, geregeld, soms, nooit
Burgerinitiatieven en discretionaire instrumenten	Interne procedures, tegenstellingen	Hoe vaak ervaart u in het contact met burgerinitiatieven een verschil tussen wat uw managers, de woningcorporatie en/of de gemeente(n) enerzijds willen en wat de initiatiefnemers van burgerinitiatieven anderzijds willen?	Altijd, vaak, geregeld, soms, nooit
Burgerinitiatieven en discretionaire instrumenten	Interne procedures, tegenstellingen	Hoe vaak hindert het verschil tussen wat uw managers, de woningcorporatie en/of de gemeente(n) enerzijds willen en wat initiatiefnemers van burgerinitiatieven anderzijds willen, u om de best mogelijke regeling uit te kunnen voeren?	Altijd, vaak, geregeld, soms, nooit
Burgerinitiatieven en discretionaire instrumenten	Interne procedures, tegenstellingen	Hoe vaak ervaart u in het contact met burgerinitiatieven een van de volgende tegenstellingen?	Altijd, vaak, geregeld, soms, nooit
Burgerinitiatieven en discretionaire instrumenten	Interne procedures, tegenstellingen	Heeft een van de bovenstaande tegenstellingen u wel eens beperkt in het contact met burgerinitiatieven?	Ja, nee
<i>Burgerinitiatieven en discretionaire instrumenten</i>	<i>Interne procedures, tegenstellingen</i>	<i>Waardoor werd u op dat moment beperkt in het contact met burgerinitiatieven?</i>	<i>Wetgeving, prestatieafspraken, interne procedures, managers, ander (tekst)</i>
Demografie	Demografie van de betrokken woningcorporatie	Hoeveel woningen heeft uw woningcorporatie in bezit?	<2.500, 2.500-4.999, 5.000-9.999, dan in 7 tranches van 10.000 elk tot 79.999, >80.000 (gebruikte categorieën waren niet werkbaar, te groot)
Demografie	Demografie van de respondent	Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?	Middelbare school, MBO, HBO, Universiteit

Demografie	Demografie van de respondent	Hoe lang werkt u al in de woningcorporatiesector?	(getal)
Demografie	Demografie van de respondent	Wat is uw functie binnen de woningcorporatie?	(tekst)
Reflectie	Algemene controlevraag	Hebt u nog enige open/of aanmerkingen over deze enquête of is er iets anders dat u kwijt wilt?	(tekst)

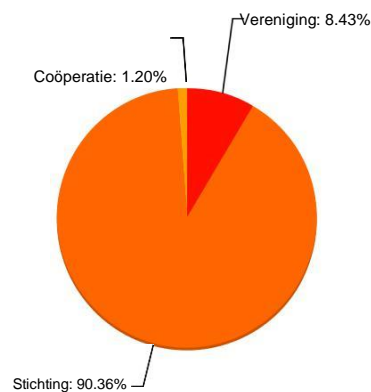
BIJLAGE 3: ENQUÊTEVRAGEN EN -ANTWOORDEN

In deze bijlage zijn de enquêtevragen, de bijbehorende antwoordmogelijkheden en de antwoorden op de enquêtevragen opgenomen. Deze bijlage betreft alleen de antwoorden op de vragen en niet de volledige databasis, waarin de antwoorden per respondent zijn opgenomen. De volledige databasis, een tabel met 84 rijen en 120 kolommen, is te groot om in de bijlage van de scriptie opgenomen te worden. Deze databasis is daarom opvraagbaar via bart.student@hotmail.com.

1. Welke rechtsvorm heeft de woningcorporatie waarvoor u werkt? *

Aantal deelnemers: 83

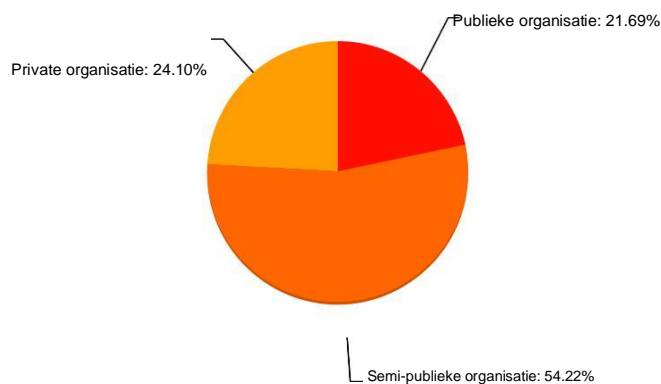
- 7 (8.4%): Vereniging
- 75 (90.4%): Stichting
- (0.0%): Naamloze vennootschap
- (0.0%): Besloten vennootschap
- 1 (1.2%): Coöperatie
- (0.0%): Ander



2. Wat voor type organisatie is de woningcorporatie waarvoor u werkt? *

Aantal deelnemers: 83

- 18 (21.7%): Publieke organisatie
- 45 (54.2%): Semi-publieke organisatie
- 20 (24.1%): Private organisatie

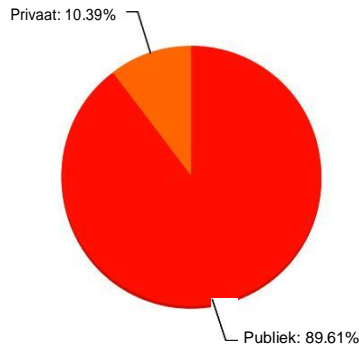


3. Vindt u het voorzien van voldoende sociale huisvesting een publieke of private taak?

Aantal deelnemers: 77

69 (89.6%): **Publiek**

8 (10.4%): **Privaat**



4. Hoe ziet uw woningcorporatie de mensen aan wie zij huisvesting levert? *

Aantal deelnemers: 78

3 (3.8%): **burger(s)**

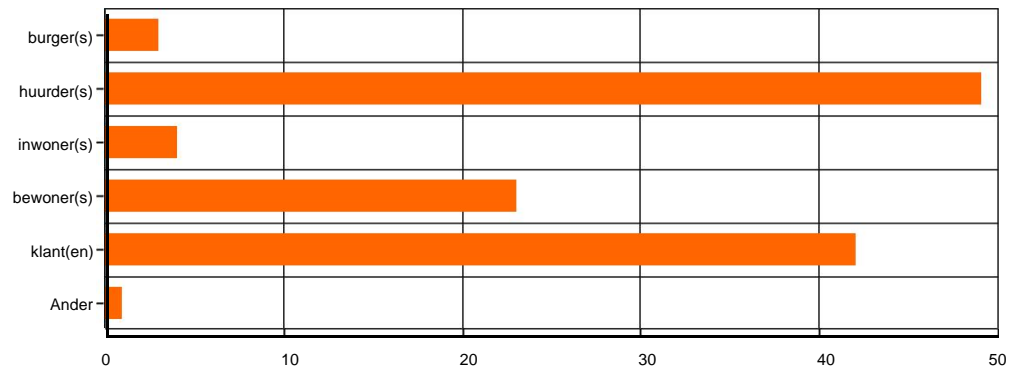
49 (62.8%): **huurder(s)**

4 (5.1%): **inwoner(s)**

23 (29.5%): **bewoner(s)**

42 (53.8%): **klant(en)**

1 (1.3%): **Ander**



Antwoord(en) van het extra veld:

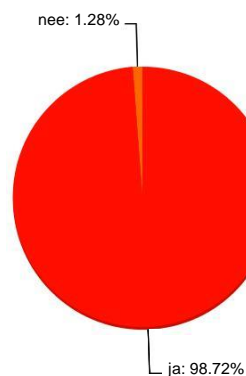
- klanten, bewoners, huurders en burgers

5. Voortbouwend op de vorige vraag, bent u eens met de wijze waarop uw woningcorporatie de mensen ziet aan wie zij huisvesting levert? *

Aantal deelnemers: 78

77 (98.7%): **ja**

1 (1.3%): **nee**



6. Hoe ziet u zelf de mensen aan wie uw woningcorporatie huisvesting levert?

Aantal deelnemers: 1

- (0.0%): burger(s)

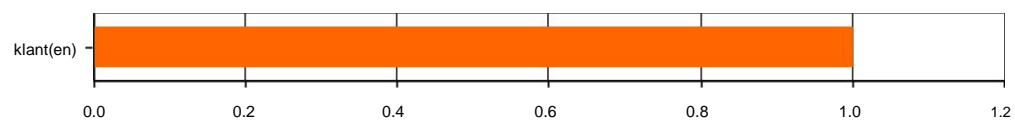
- (0.0%): huurder(s)

- (0.0%): inwoner(s)

- (0.0%): bewoner(s)

1 (100.0%): klant(en)

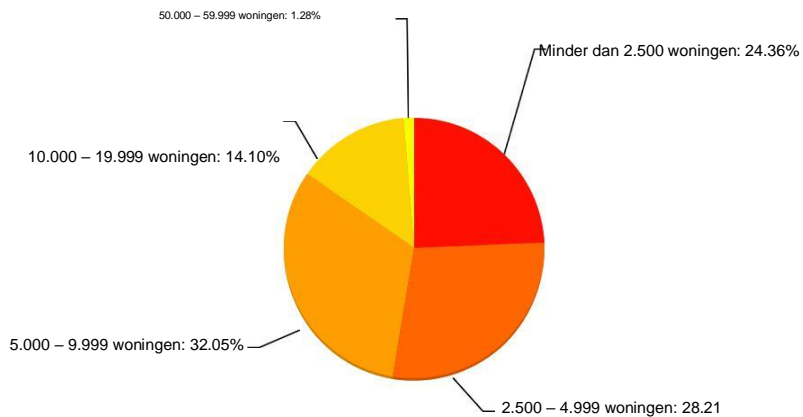
- (0.0%): Ander



7. Hoeveel woningen heeft uw woningcorporatie in bezit? *

Aantal deelnemers: 78

- 19 (24.4%): Minder dan 2.500 woningen
- 22 (28.2%): 2.500 - 4.999 woningen
- 25 (32.1%): 5.000 - 9.999 woningen
- 11 (14.1%): 10.000 - 19.999 woningen
- (0.00%): 20.000 - 29.999 woningen
- (0.00%): 30.000 - 39.999 woningen
- (0.00%): 40.000 - 49.999 woningen
- 1 (0.00%): 50.000 - 59.999 woningen
- (0.00%): 60.000 - 69.999 woningen
- (0.00%): 70.000 - 79.999 woningen
- (0.00%): 80.000 woningen of meer



8. In hoeveel gemeenten is uw woningcorporatie actief? * Aantal deelnemers: 78

- 1
- 1
- 4
- 2
- 7
- 4
- 4
- 3
- 2
- 1
- 6
- 3
- 1
- 1
- 4
- 6
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 3
- 2
- 11
- 1
- 3
- 4
- 4
- 7
- 1
- 1
- 1
- 7
- 1
- 2
- 1
- 6
- 5
- 2
- 1
- 2
- 2
- 1
- 4
- 1
- 1
- 1

4
1
3
1
1
1
1
3
9
5
1
1
60
1
2
2
1
1
1
1
1
12
1
3
1
1
1
1
1
2
8
2

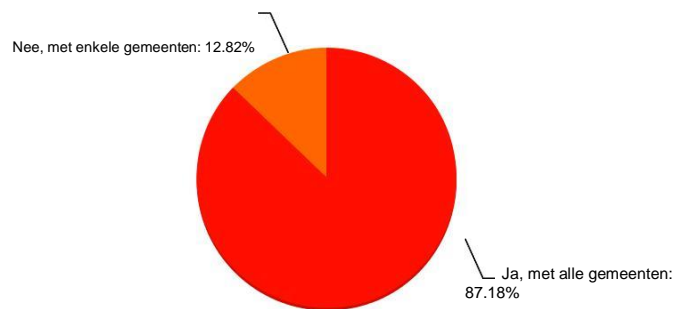
9. Heeft de woningcorporatie prestatieafspraken met alle gemeenten waarin uw woningcorporatie actief is? *

Aantal deelnemers: 78

68 (87.2%): Ja, met alle gemeenten

10 (12.8%): Nee, met enkele gemeenten

- (0.0%): Nee, met geen enkele gemeente



10 . U heeft aangegeven dat uw woningcorporatie niet met alle gemeenten waar uw woningcorporatie actief is, prestatieafspraken heeft. Kunt u aangeven in hoeveel gemeenten uw woningcorporatie géén prestatieafspraken gemaakt heeft?

Aantal deelnemers: 10

- 3
- 3
- 2
- 3
- 2
- 1
- 1
- 1
- 1
- 40

11. Hebben er onderhandelingen tussen uw woningcorporatie en de gemeente over de inhoud van de prestatieafspraken plaatsgevonden? *

Aantal deelnemers: 68

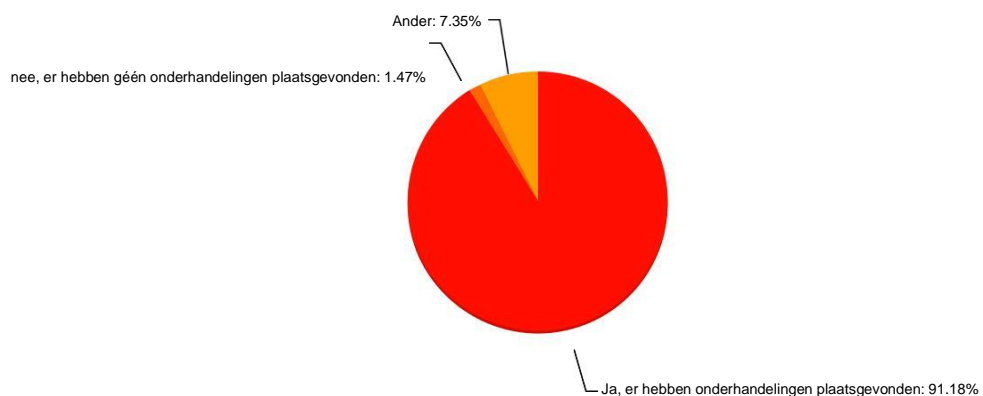
62 (91.2%): Ja, er hebben onderhandelingen plaatsgevonden

1 (1.5%): Nee, er hebben géén onderhandelingen plaatsgevonden

5 (7.4%): Ander

Antwoord(en) van het extra veld:

- met de gemeente en de huurdersorganisaties
- in goed overleg en onderlinge afstemming (onderhandelingen hebben een te zware lading) meer in samenwerking
- In de meeste gemeenten wel, in sommige niet.
- De inhoud van de onderhandelingen beperkt zich tot tekstuele wijzigingen in ons bod; is dus zeer beperkt.
- weet ik niet



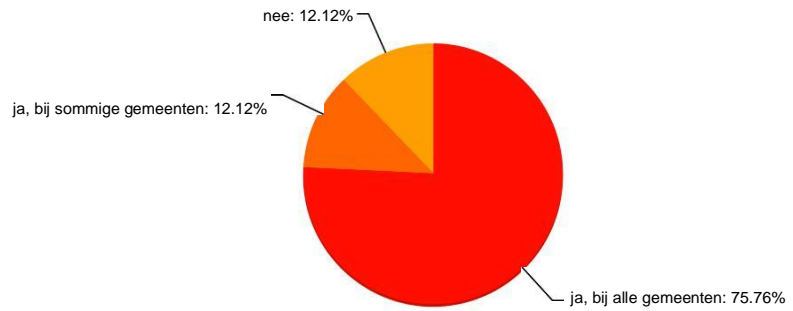
12. Heeft uw woningcorporatie tijdens de onderhandelingen over de prestatieafspraken onderzocht wat de gevolgen van bepaalde wensen van de gemeente zijn? *

Aantal deelnemers: 66

50 (75.8%): ja, bij alle gemeenten

8 (12.1%): ja, bij sommige gemeenten

8 (12.1%): nee



13. Heeft uw woningcorporatie bepaalde tactieken gebruikt om bepaalde elementen in de prestatieafspraken met een gemeente terug te laten komen? *

Aantal deelnemers: 66

21 (31.8%): Een



evaluatie rapport opgesteld

- weet ik niet

7 (10.6%): Persberichten
verstuurd

9 (13.6%): Een thema in de
media benadrukken

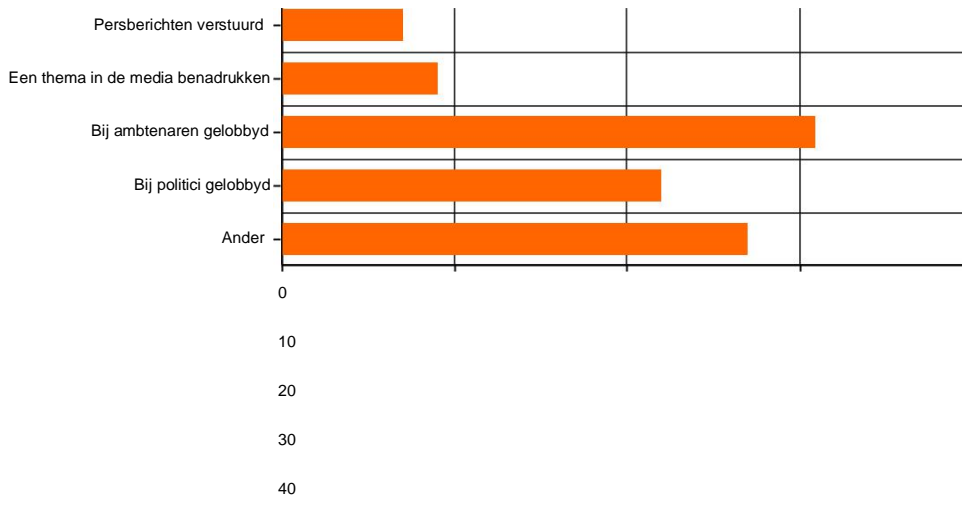
31 (47.0%): Bij ambtenaren
gelobbyd

22 (33.3%): Bij politici
gelobbyd

27 (40.9%): Ander

Antwoord(en) van het extra
veld:

- alles is via constructief overleg gegaan in open dialoog
- geen
- samengewerkt met de huurdersorganisatie(s)
- er is een ambtelijk overleg tussen gemeenten en corporaties waar de prestatieafspraken worden vormgegeven
- geen tactiek maar open gesprek
- samengewerkt met huurders
- Woningmarktonderzoek
- goed overleg gevoerd
- We hebben zeer regelmatig en goed overleg met gemeenten. De term lobbyen komt me weinig sympathiek voor evenals het idee bepaalde tactieken te gebruiken. Zowel gemeenten als woningcorporaties dienen een publiek doel.
- We zijn te klein om het over tactieken te hebben. Wij overleggen en dat gaat in goede sfeer.
- samenwerken met andere corporaties in de gemeente
- nvt
- gewoon overleg gevoerd
- Nee
- nee
- indirect onderzocht vorige vraag
- weet ik niet
- nee
- nee
- marktonderzoek laten doen
- niet
- gesprekken gevoerd
- nvt
- geen tactieken gewoon gesprek
- Nee



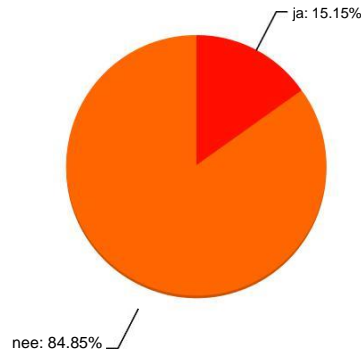
- nee

14. Heeft uw woningcorporatie bij gemeenteraadsleden gelobbyt om de inhoud van de prestatieafspraken aangenomen dan wel gewijzigd te krijgen? *

Aantal deelnemers: 66

10 (15.2%): ja

56 (84.8%): nee



15. Houdt uw woningcorporatie bij de evaluatie van het gevoerde beleid rekening met

* Aantal deelnemers: 66

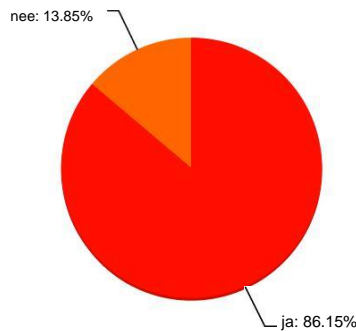
	Ja (1)		Nee (2)		Ø	±	
	Σ	%	Σ	%			
de mogelijkheid om (nieuwe) problemen...	22x	33,33	44x	66,67	1,67	0,48	
de mogelijkheid om (nieuwe) problemen...	54x	81,82	12x	18,18	1,18	0,39	
de mogelijkheid om (nieuwe) problemen...	51x	77,27	15x	22,73	1,23	0,42	
toekomstige evaluatie van bestaande pr...	60x	90,91	6x	9,09	1,09	0,29	
het opstellen van toekomstige prestatie...	64x	96,97	2x	3,03	1,03	0,17	
cyclus bod prestatieafspraken evaluatie...	1x	100,00	-	-	1,00	0,00	
nee	-	-	1x	100,00	2,00	0,00	

16. Beheert uw woningcorporatie maatschappelijk vastgoed? *

Aantal deelnemers: 65

56 (86.2%): ja

9 (13.8%): nee



17. Welke soorten maatschappelijk vastgoed beheert uw woningcorporatie? * Aantal

deelnemers: 65

10 (15.4%):

Onderwijsaccommodaties

3 (4.6%):

Sportaccommodaties

29 (44.6%): Culturele accommodaties (bijvoorbeeld buurthuizen, theaters en/of bibliotheken)

22 (33.8%):

Maatschappelijke opvangaccommodaties

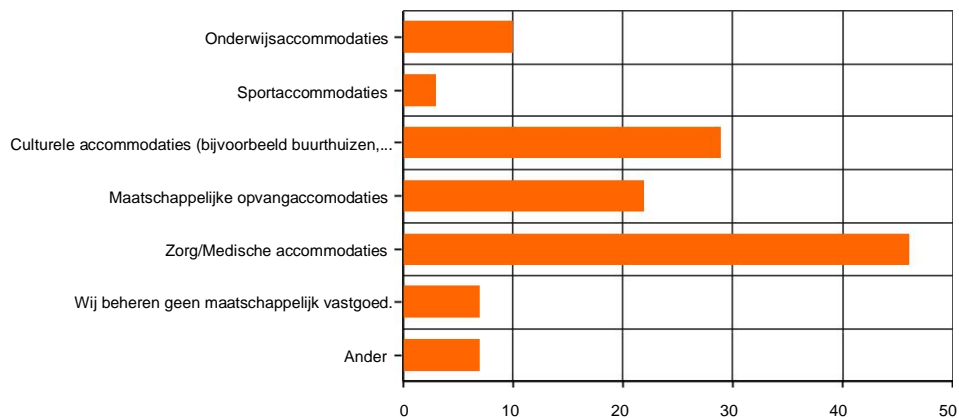
46 (70.8%): Zorg/Medische accommodaties

7 (10.8%): Wij beheren geen maatschappelijk vastgoed.

7 (10.8%): Ander

Antwoord(en) van het extra veld:

- nvt
- Kulturhus is combi zorg, scholen en verenigingen
- ontmoetingsruimten gekoppeld aan complexen
- multifunctionele accommodaties
- zelfstandige huurwoningen met mogelijkheid zorg/begeleiding inkoop
- Restaurants als dagbesteding
- voedselbank, sociaal warenhuis



18. Werkt uw woningcorporatie bij het beheer en/of de exploitatie van maatschappelijk vastgoed samen met andere organisaties? *

Aantal deelnemers: 65

22 (33.8%): Ja, met gemeente(n)

30 (46.2%): Ja, met welzijnsorganisatie(s)

43 (66.2%): Ja, met zorgorganisatie(s)

17 (26.2%): Ja, met burgers die bij uw organisatie huren

8 (12.3%): Ja, met burgers die niet bij uw organisatie huren

13 (20.0%): Ja, met huurderscommissie(s)

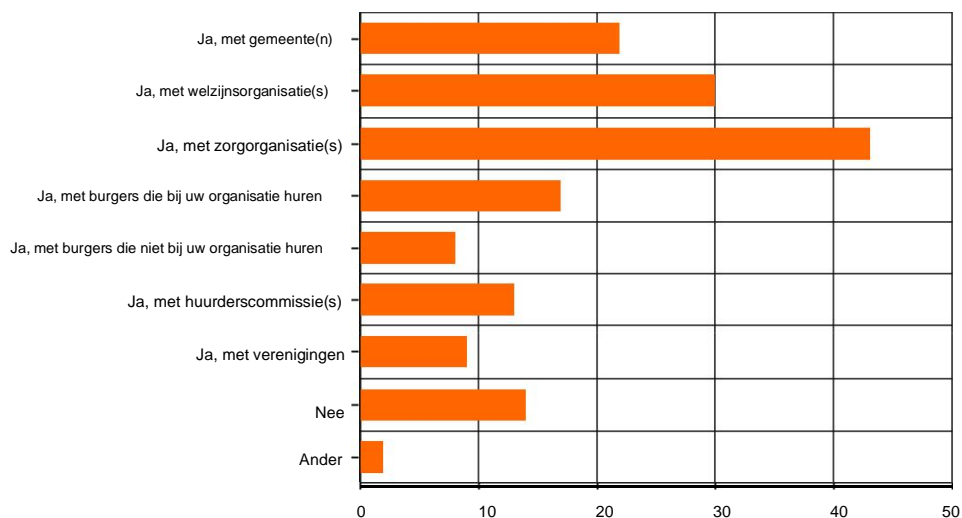
9 (13.8%): Ja, met verenigingen

14 (21.5%): Nee

2 (3.1%): Ander

Antwoord(en) van het extra veld:

- nvt
- collega woningcorporatie



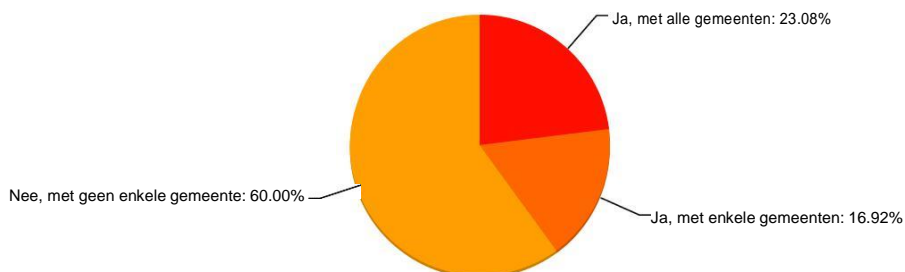
19. Heeft uw woningcorporatie prestatieafspraken gemaakt met de gemeente(n) in het werkgebied van de woningcorporatie over het beheer van maatschappelijk vastgoed door de woningcorporatie? *

Aantal deelnemers: 65

15 (23.1%): Ja, met alle gemeenten

11 (16.9%): Ja, met enkele gemeenten

39 (60.0%): Nee, met geen enkele gemeente



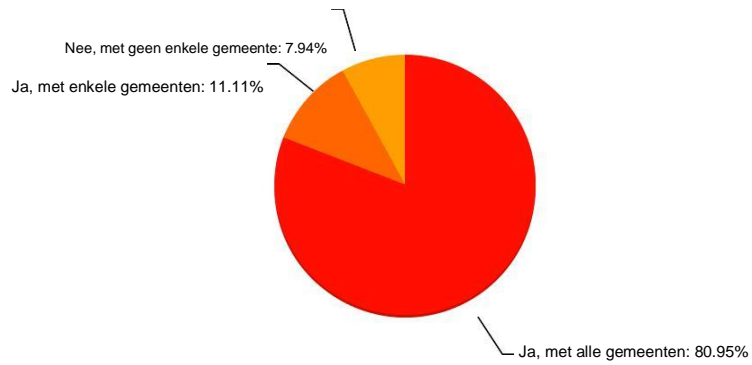
20 . Heeft uw woningcorporatie prestatieafspraken gemaakt met de gemeente(n) in het werkgebied van de woningcorporatie over investeringen in de leefbaarheid? *

Aantal deelnemers: 63

51 (81.0%): Ja, met alle gemeenten

7 (11.1%): Ja, met enkele gemeenten

5 (7.9%): Nee, met geen enkele gemeente



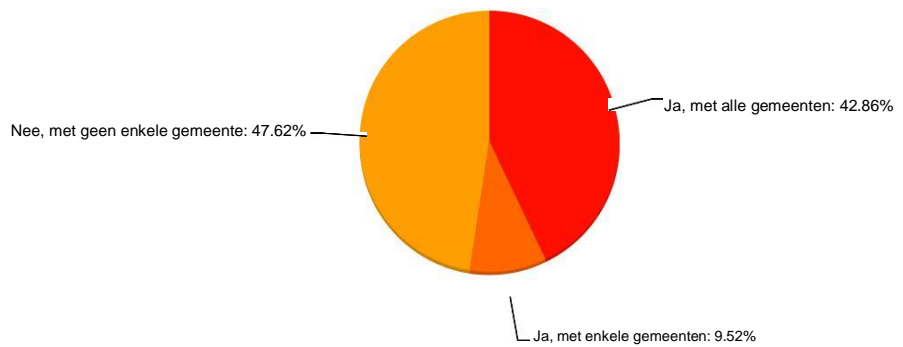
21. Bevatten de prestatieafspraken over het investeren in de leefbaarheid ook afspraken met betrekking tot de omgang met burgerinitiatieven? *

Aantal deelnemers: 63

27 (42.9%): Ja, met alle gemeenten

6 (9.5%): Ja, met enkele gemeenten

30 (47.6%): Nee, met geen enkele gemeente



22. Hoe vaak ervaart u bij het uitvoeren van de prestatieafspraken over het investeren in de leefbaarheid een verschil tussen de regels en praktijk? *

Aantal deelnemers: 63

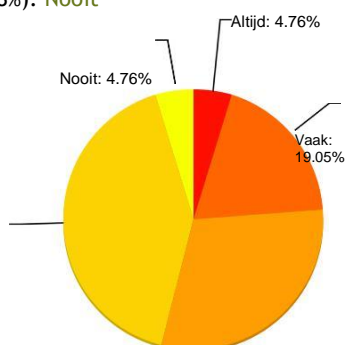
3 (4.8%): Altijd

12 (19.0%): Vaak

19 (30.2%): Geregeld

26 (41.3%): Soms

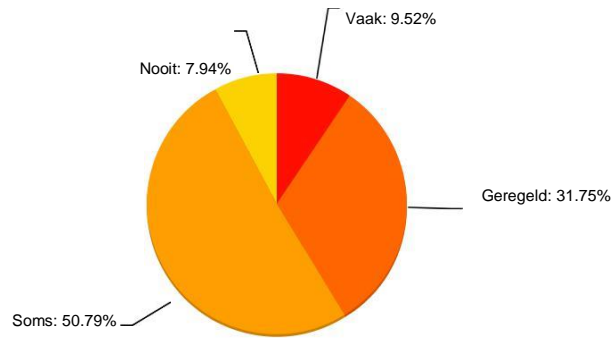
3 (4.8%): Nooit



23. Hoe vaak ervaart u bij het investeren in de leefbaarheid een verschil tussen wat uw managers, de woningcorporatie en/of de gemeente(n) enerzijds willen en wat burgers en/of huurders anderzijds willen? *

Aantal deelnemers: 63

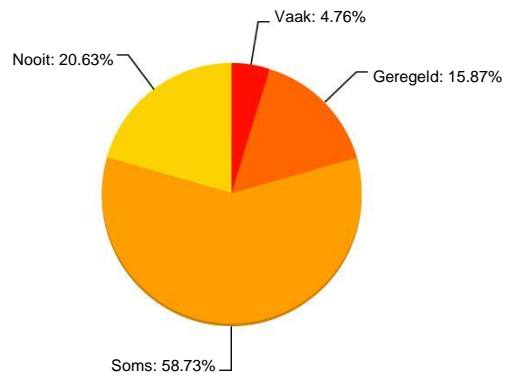
- (0 .0%): **Altijd**
- 6 (9.5%): **Vaak**
- 20 (31.7%): **Geregeld**
- 32 (50 .8%): **Soms**
- 5 (7.9%): **Nooit**



24 . Hoe vaak hindert het verschil tussen wat uw managers, de woningcorporatie en/of de gemeente(n) enerzijds willen en wat burgers en/of huurders anderzijds willen, u om het best mogelijke scenario uit te kunnen voeren? *

Aantal deelnemers: 63

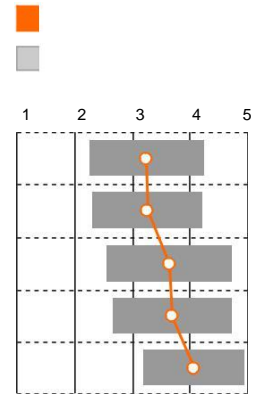
- (0 .0%): **Altijd**
- 3 (4 .8%): **Vaak**
- 10 (15.9%): **Geregeld**
- 37 (58.7%): **Soms**
- 13 (20 .6%): **Nooit**



25. Hoe vaak ervaart u bij het uitvoeren van de prestatieafspraken over het investeren in de leefbaarheid een van de volgende tegenstellingen? *

Aantal deelnemers: 61 (De antwoordmogelijkheden zijn onvolledig weergegeven, de volledige tekst staat in tabel 3)

	Altijd (1)		Vaak (2)		Geregeld (3)		Soms (4)		Nooit (5)		Ø	±	1	2	3	4	5	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%								
Heldere beleidsdoelen vers...	2x	3,28	14x	22,95	16x	26,23	25x	40,98	4x	6,56	3,25	0,99						
Uniforme regels versus ond...	1x	1,64	14x	22,95	19x	31,15	22x	36,07	5x	8,20	3,26	0,96						
Interne procedures versus ...	1x	1,64	11x	18,03	11x	18,03	24x	39,34	14x	22,95	3,64	1,08						
Beperkt aanbod van hulpbro...	1x	1,64	9x	14,75	12x	19,67	25x	40,98	14x	22,95	3,69	1,04						
Niet getoetste beleidsvoor...	-	-	3x	4,92	12x	19,67	23x	37,70	23x	37,70	4,08	0,88						

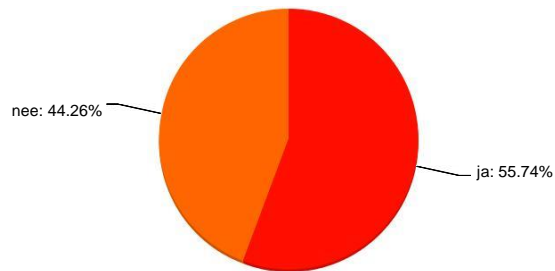


26. Wordt u wel eens beperkt door een van de bovenstaande tegenstellingen om een investering in de leefbaarheid goed te kunnen uitvoeren? *

Aantal deelnemers: 61

34 (55.7%): ja

27 (44.3%): nee



27. Waardoor werd u op dat moment beperkt om een investering in de leefbaarheid goed te kunnen uitvoeren?

Aantal deelnemers: 31

22 (71.0%): Wetgeving

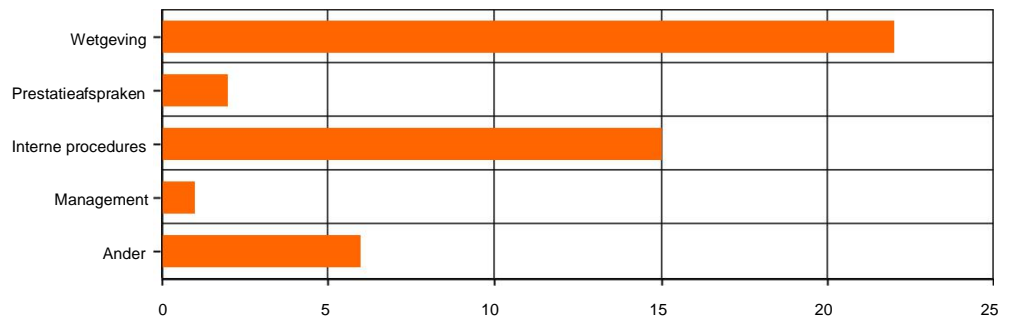
2 (6.5%):

Prestatieafspraken

15 (48.4%): Interne procedures

1 (3.2%): Management

6 (19.4%): Ander



Antwoord(en) van het extra veld:

- verschil van inzichten
- omvang problematiek vs middelen
- huurders gaven niet thuis bij oplossing, terwijl ze wel een probleem ervaarden

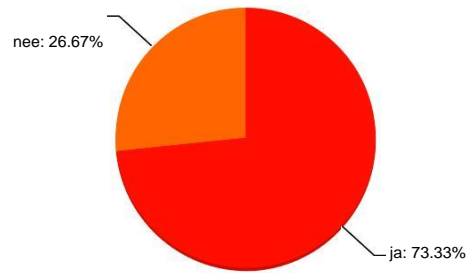
- draagvlak bij bewoners/buurt
- niet goed geoutilleerde ambtenaren
- door het gebrek aan organisatie tussen de partijen

28. Heeft uw woningcorporatie contact met een of meerdere burgerinitiatieven? *

Aantal deelnemers: 60

44 (73.3%): ja

16 (26.7%): nee

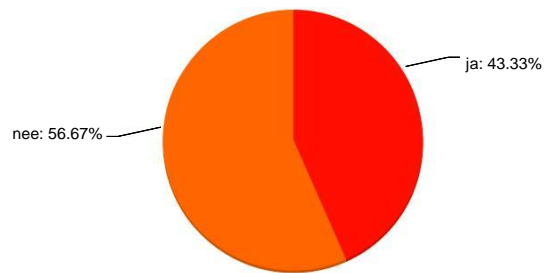


29. Heeft uw woningcorporatie interne procedures voor het contact met burgerinitiatieven? *

Aantal deelnemers: 60

26 (43.3%): ja

34 (56.7%): nee



30. Staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven op een van de volgende manieren bij? *

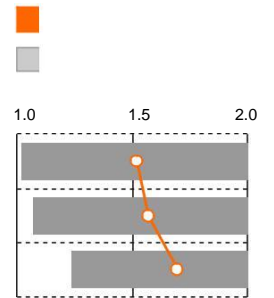
Aantal deelnemers: 58 (De antwoordmogelijkheden zijn onvolledig weergegeven, de volledige tekst staat in tabel 13)

	Ja (1)		Nee (2)		Ø	±	1.0	1.5	2.0
	Σ	%	Σ	%					
Het bijhouden van een lijst met onderste...	14x	24,14	44x	75,86	1,76	0,43			
Het werven van bekende, beroemde of be...	9x	15,52	49x	84,48	1,84	0,37			
Het instellen van een adviescommissie	15x	25,86	43x	74,14	1,74	0,44			
Het publiceren van een ondersteuningsve...	8x	13,79	50x	86,21	1,86	0,35			
Het sluiten van allianties met andere orga...	32x	55,17	26x	44,83	1,45	0,50			
Het inzetten van initiatiefnemers bij lobb...	22x	37,93	36x	62,07	1,62	0,49			
Het erkennen van burgerinitiatieven als z...	44x	75,86	14x	24,14	1,24	0,43			

31. Staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven op een van de volgende manieren bij? *

Aantal deelnemers: 56 (De antwoordmogelijkheden zijn onvolledig weergegeven, de volledige tekst staat in tabel 13)

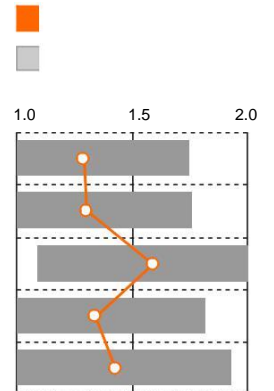
	Ja (1)		Nee (2)		Ø	±
	Σ	%	Σ	%		
Het houden van congressen, debatten of d...	27x	48,21	29x	51,79	1,52	0,50
Het geven van toegang tot materialen die...	24x	42,86	32x	57,14	1,57	0,50
Het controleren van de financiële positie ...	17x	30,36	39x	69,64	1,70	0,46



32. Staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven op een van de volgende manieren bij? *

Aantal deelnemers: 56 (De antwoordmogelijkheden zijn onvolledig weergegeven, de volledige tekst staat in tabel 13)

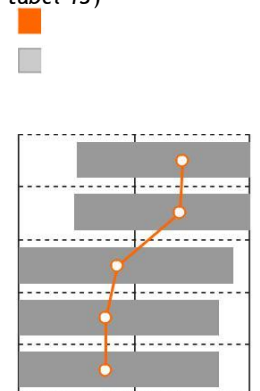
	Ja (1)		Nee (2)		Ø	±
	Σ	%	Σ	%		
Het ontwikkelen van netwerken	40x	71,43	16x	28,57	1,29	0,46
Het vormen van coalities met andere orga...	39x	69,64	17x	30,36	1,30	0,46
Het rekruteren van deelnemers en onders...	23x	41,07	33x	58,93	1,59	0,50
Het toegang geven tot andere organisatie...	37x	66,07	19x	33,93	1,34	0,48
Het geven van contactgegevens van perso...	32x	57,14	24x	42,86	1,43	0,50



33. Staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven op een van de volgende manieren bij? *

Aantal deelnemers: 56 (De antwoordmogelijkheden zijn onvolledig weergegeven, de volledige tekst staat in tabel 13)

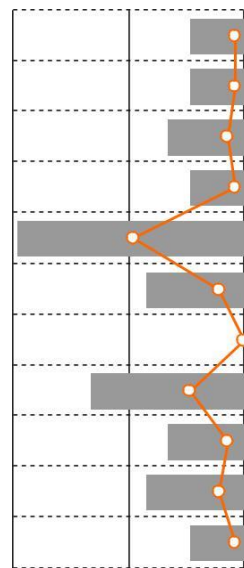
	Ja (1)		Nee (2)		Ø	±
	Σ	%	Σ	%		
Het rekruteren van deelnemers	16x	28,57	40x	71,43	1,71	0,46
Het organiseren van trainingen	17x	30,36	39x	69,64	1,70	0,46
Het aanstellen van een contactpersoon	32x	57,14	24x	42,86	1,43	0,50
Het beschikbaar stellen van personeel	35x	62,50	21x	37,50	1,38	0,49
Het beschikbaar stellen van technische bij...	35x	62,50	21x	37,50	1,38	0,49



34 . Staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven op een van de volgende manieren bij? *

Aantal deelnemers: 56 (De antwoordmogelijkheden zijn onvolledig weergegeven, de volledige tekst staat in tabel 13)

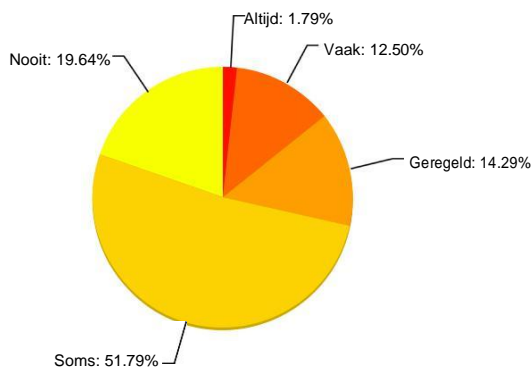
	Ja (1)		Nee (2)		Ø	±
	Σ	%	Σ	%		
Het ophalen van ledengeld onder de deel...	2x	3,57	54x	96,43	1,96	0,19
Het verzamelen van donaties van derden	2x	3,57	54x	96,43	1,96	0,19
Het opzetten van fondsenwervingsactivit...	4x	7,14	52x	92,86	1,93	0,26
Het ontwikkelen van materialen die het b...	2x	3,57	54x	96,43	1,96	0,19
Het voorzien van kantoorruimte	27x	48,21	29x	51,79	1,52	0,50
Het voorzien van materialen (bijv. collec...	6x	10,71	50x	89,29	1,89	0,31
Het geven van een starterslening	-	-	56x	100,00	2,00	0,00
Het geven van een grote donatie	13x	23,21	43x	76,79	1,77	0,43
Het regelen van overheidssubsidies	4x	7,14	52x	92,86	1,93	0,26
Het afsluiten van dienstverlenende contr...	6x	10,71	50x	89,29	1,89	0,31
Het regelen van bedrijfssponsoring door ...	2x	3,57	54x	96,43	1,96	0,19



35. Hoe vaak ervaart u in het contact met burgerinitiatieven een verschil tussen de regels en de praktijk? *

Aantal deelnemers: 56

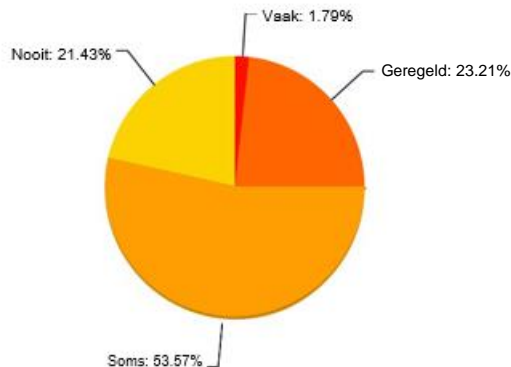
- 1 (1.8%): **Altijd**
- 7 (12.5%): **Vaak**
- 8 (14.3%): **Geregeld**
- 29 (51.8%): **Soms**
- 11 (19.6%): **Nooit**



36. Hoe vaak ervaart u in het contact met burgerinitiatieven een verschil tussen wat uw managers, de woningcorporatie en/of de gemeente(n) enerzijds willen en wat de initiatiefnemers van burgerinitiatieven anderzijds willen? *

Aantal deelnemers: 56

- (0.0%): **Altijd**
- 1 (1.8%): **Vaak**
- 13 (23.2%): **Geregeld**
- 30 (53.6%): **Soms**
- 12 (21.4%): **Nooit**



37. Hoe vaak hindert het verschil tussen wat uw managers, de woningcorporatie en/of de gemeente(n) enerzijds willen en wat initiatiefnemers van burgerinitiatieven anderzijds willen, u om de best mogelijke regeling uit te kunnen voeren? *

Aantal deelnemers: 56

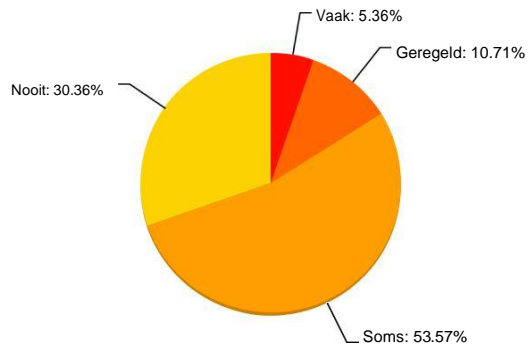
- (0.0%): **Altijd**

3 (5.4%): **Vaak**

6 (10.7%): **Geregeld**

30 (53.6%): **Soms**

17 (30.4%): **Nooit**



38. Hoe vaak ervaart u in het contact met burgerinitiatieven een van de volgende tegenstellingen? *

Aantal deelnemers: 55 (De antwoordmogelijkheden zijn onvolledig weergegeven, de volledige tekst staat in tabel 11)

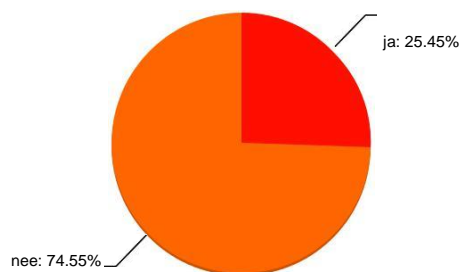
	Altijd (1)		Vaak (2)		Geregeld (3)		Soms (4)		Nooit (5)		Ø	±	1	2	3	4	5	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%								
Heldere beleidsdoelen vers...	-	-	6x	10,91	12x	21,82	21x	38,18	16x	29,09	3,85	0,97						
Uniforme regels versus ond...	1x	1,82	4x	7,27	13x	23,64	22x	40,00	15x	27,27	3,84	0,98						
Interne procedures versus ...	-	-	4x	7,27	13x	23,64	18x	32,73	20x	36,36	3,98	0,95						
Beperkt aanbod van hulpbro...	-	-	6x	10,91	9x	16,36	20x	36,36	20x	36,36	3,98	0,99						
Niet getoetste beleidsvoor...	-	-	2x	3,64	9x	16,36	16x	29,09	28x	50,91	4,27	0,87						

39. Heeft een van de bovenstaande tegenstellingen u wel eens beperkt in het contact met burgerinitiatieven? *

Aantal deelnemers: 55

14 (25.5%): **ja**

41 (74.5%): **nee**



40 . Waardoor werd u op dat moment beperkt in het contact met burgerinitiatieven?

Aantal deelnemers: 14

12 (85.7%): **Wetgeving**

- (0 .0%):

Prestatieafspraken

8 (57.1%): **Interne**

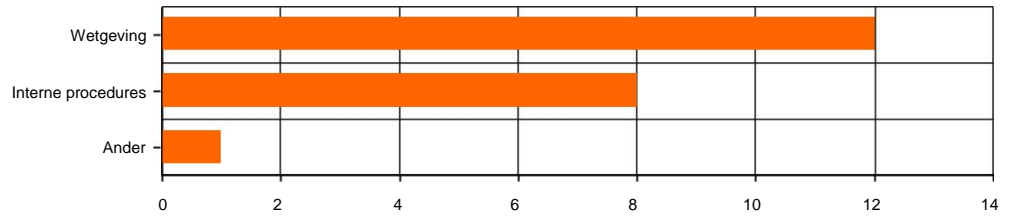
procedures

- (0 .0%): **Uw managers**

1 (7.1%): **Ander**

Antwoord(en) van het extra veld:

- niveau en daadkracht initiatiefnemers



41. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

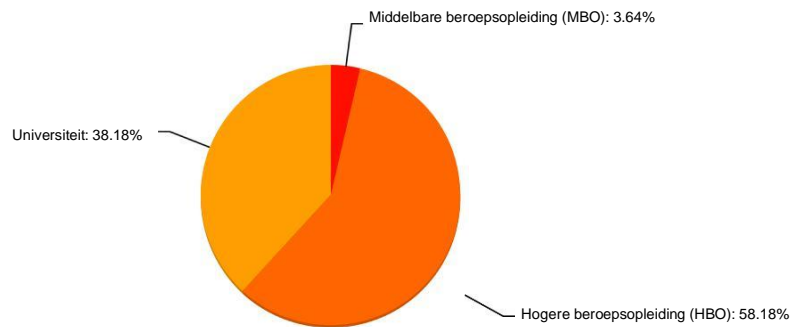
Aantal deelnemers: 55

- (0 .0%): **Middelbare school**

2 (3.6%): **Middelbare beroepsopleiding (MBO)**

32 (58.2%): **Hogere beroepsopleiding (HBO)**

21 (38.2%): **Universiteit**



42. Hoe lang werkt u al in de woningcorporatiesector?

Aantal deelnemers: 55

8

5

15

11

13

6

25

10

28

16

18

14

15

26

18

9

15

6
16
12
25
10
9
10
29
28
16
13
1
2
10
10
33
11
37
20
15
20
7
20
28
30
19
31
30
10
13
10
10
3
27
1
25
37
4

43. Wat is uw functie binnen de woningcorporatie?

Aantal deelnemers: 49

Manager klant en markt
Coördinator Leefbaarheid
beleidsadviseur
beleidsmedewerker
relatiemanager - maak prestatieafspraken en monitor de afspraken
beleidsmedewerker vastgoed
manager
Op dit moment manager.
strateeg
Manager
Manager Wonen
Senior Woonconsulent/Communicatieadviseur
beleidsadviseur
beleidsadviseur
wijkbeheerder
Manager Wonen
Beleidsadviseur
manager
manager sociaal beheer
Manager Wonen
Directeur Bestuurder
adviseur onderzoek & strategie
projectmanager klant en markt en makelaar verkoop
Hoofd vastgoed & wonen
Adviseur Onderzoek & Strategie
Bestuursadviseur
manager
leefbaarheidsconsulent
manager
manager Klant en Wijken
manager Wonen
manager woondiensten
manager
staf
woonconsulent
Directeur
klantmanager
Adviseur Wonen
manager wonen
bestuurssecretaris
adviseur volkshuisvesting
manager wonen
woonconsulent
Beleidsadviseur
manager wonen
Consulent Sociaal Beheer
Beleidsmedewerker Wonen/Assetmanagement
Coördinator wijkenaanpak en participatie
manager klantteam

44 . Hebt u nog enige op- en/of aanmerkingen over deze enquête of is er iets anders dat u kwijt wilt?

Aantal deelnemers: 12

- Wij hebben namelijk (expres) geen maatschappelijk vastgoed in bezit maar ondersteunen MFC's / dorpshuizen wel via subsidies.
- Gemeenten en huurdersorganisatie ondersteunen onze inzet van harte en ook huurders en dorpsbewoners zijn hier enthousiast over. Enige knellende punt is de Woningwet waarin het taakveld van woningcorporatie nogal smal is afgebakend. Wij zoeken de grenzen hiervan op.
- Toevallig is ons beleid voor leefbaarheid voor een groot deel gestoeld op burgerinitiatief. Wat vooral wringt is dat gemeenten ons soms nog als "pinautomaat" zien en willen dat wij (ver) buiten de kaders van de woningwet projecten sponsoren.
- In wijken waar onze huurders wonen zou er wat ons betreft wat meer initiatief moeten zijn. wij ondersteunen bewoners daar bij.
- Tussen ons en de gemeenten is vaak weinig verschil van beleid, opvatting en in te zetten middelen. We werken daarin goed samen.
- Regelgeving op gebied van leefbaarheidsbevordering, ondersteuning burgerinitiatieven, is begrijpelijk aangescherpt na schandalen in de corporatiesector. Maar de regelgeving is veel te rigide. Dit gecombineerd met financiële maatregelen (vennootschapsbelasting, verhuudersheffing, ed.) maakt dat de mogelijkheden van corporaties sterk zijn ingeperkt. Dit in een tijd dat de leefbaarheid van wijken met veel corporatiebezit onder druk komt te staan als gevolg van o.a. een overheidsmaatregel als het invoeren van het passend toewijzen. Daardoor ontstaan er in wijken een concentratie huishoudens aan de onderkant van de woningmarkt (samenleving).
- We zijn een te kleine organisatie in een klein werkgebied, waar we op een andere wijze werken als bij grote woningcorporaties. Bij ons tref je ook geen reeks managers aan op (gecreëerde) functies, die zich allemaal belangrijk voelen en functioneren door te roepen dat ze veel management informatie nodig hebben.
- Het gebruik van meerkeuze vragen bij gediffertieerde initiatieven qua leefbaarheid en burgerinitiatieven is een hele lastige. Elke situatie vraagt om maatwerk. Dat is niet te vatten in meerkeuzevragen. Ik zou open vragen hebben gebruikt en die rubriceren. Misschien zijn verdiepende interviews wel handig!
- Ik vond het regelmatig lastig om de vragen te beantwoorden omdat deze vragen oproepen, meerdere interpretaties toelaten of niet aansluiten bij onze praktijk. Ik weet niet of ik met het invullen met deze enquête een goed beeld heb kunnen geven van onze praktijk.
- Op de vragen kan je het antwoord "nooit" geven. Dat sluit wel alles uit. Ik vind het woord "niet" wat dat betreft passender. In ieder geval voor de invulling die ik in deze vragenlijst heb gegeven.
- Burgerinitiatieven zijn niet van toepassing voor ons. Al deze vragen heb ik met "nooit" beantwoord

45. Wat is de naam van uw woningcorporatie?

Aantal deelnemers: 35

De enquête is geanonimiseerd.

46. Als u het factsheet met de nieuwste trends en *best practices* voor woningcorporaties op het gebied van burgerideeën en burgerinitiatieven wilt ontvangen, dan kunt u hier uw e-mailadres invullen.

Aantal deelnemers: 35

De enquête is geanonimiseerd.

BIJLAGE 4: VRAGENLIJST VOOR DE INTERVIEWS

In deze bijlage staan de openingsvragen voor het expertinterview. De precieze bewoording van de vragen verschilde per interview en is afhankelijk geweest van het verhaal van de expert. Deze vragen zijn derhalve ook niet in deze volgorde gesteld. De vragenlijst heeft voor de interviewer vooral de functie van checklist gehad.

1. Introductie

- Voorstelronde geïnterviewden en interviewer, introduceren opnameapparatuur.
- Kunt u vertellen wat uw werkzaamheden inhouden?

2. Burgerinitiatieven en frontlijnwerkers

- Werkt uw woningcorporatie samen met burgerinitiatieven?
- Wie houden zich binnen de woningcorporatie bezig met burgerinitiatieven?
- Wat voor initiatieven zijn dit dan, wat zijn hun doelen?
- Waarmee ondersteunt u deze initiatieven?
- Hoe verloopt het contact met deze initiatieven? Zijn er bijvoorbeeld zaken die erg goed gaan of juist lastig verlopen?
- Zijn er ook initiatieven van huurders en niet-huurders waarmee u niet heeft kunnen samenwerken?
 - Waardoor kon u als woningcorporatie niet met deze initiatieven samenwerken?

3. Interne procedures

- Heeft uw corporatie interne procedures voor het omgaan met burgerinitiatieven?
- Wie hebben er meegewerkt aan de totstandkoming van interne procedures? (management, frontlijnwerkers)
- Op basis waarvan zijn deze interne procedures opgesteld? (Woningwet, Woonvisie, prestatieafspraken, ervaringen)
- Waar bestaan deze interne procedures uit?
- Werken deze interne procedures in de praktijk?
 - Wat gaat er goed, wat gaat er niet goed?
 - Kunnen deze interne procedures verbeterd worden?

4. Prestatieafspraken

- Zijn er prestatieafspraken met gemeenten over burgerinitiatieven?
- Wat is er op het gebied van burgerinitiatieven geregeld in de prestatieafspraken?
 - Misschien met andere gemeenten dan Groningen of Hoogeveen?
- In hoeverre werken deze prestatieafspraken door in het dagelijkse werk?

5. Afronding

- Korte samenvatting interview geven.
- Vervoltraject met onder andere de verwerking van het interview aangeven.
- Bedanken voor het interview.

BIJLAGE 5: CONTACTMOMENTEN MET ENQUÊTERESPONDENTEN

Ten behoeve van het werven van enquêterespondenten onder woningcorporaties is er meermaals contact geweest met woningcorporaties. In tabel 7 (paragraaf 3.2.4) is weergegeven hoeveel contact er geweest is met woningcorporaties. In deze bijlage zijn deze contactmomenten ter verantwoording weergegeven. Deze bijlage omvat de initiële uitnodigings-e-mail aan woningcorporaties. Vervolgens zijn de belscripts voor het telefoongesprek met de klantenservice van de desbetreffende woningcorporatie en, wanneer de klantenservice toestond dat er werd doorverbonden, voor het telefoongesprek met de medewerker die e-mail afhandelt en de enquête eventueel invult. Tot slot is de openingsalinea van de herinnerings-e-mail, die verder hetzelfde is als de uitnodigings-e-mail, weergegeven.

1. Uitnodigingsmail enquête – verzonden aan het algemene e-mailadres van woningcorporaties

Geachte heer/mevrouw,

Voor het Onderzoeksproject woon.leef.buurt ben ik op zoek naar de persoon in uw organisatie die gaat over de uitvoering van de prestatieafspraken op het gebied van leefbaarheid. Noot voor de beheerder van dit algemene e-mailadres: ik zou het op prijs stellen als u deze e-mail doorstuurt naar de persoon die hierover gaat.

Het onderzoeksproject gaat over de omgang van woningcorporaties met burgerideeën en burgerinitiatieven. Daarvoor spitst het onderzoek zich enerzijds toe op prestatieafspraken tussen woningcorporaties en gemeenten en anderzijds op de wijze waarop woningcorporaties initiatieven van huurders en niet-huurders ondersteunen.

- *Waarmee kunt u mij helpen?*

U ontvangt een online enquête die ook onder andere woningcorporaties in [PROVINCIE] wordt uitgezet. Het invullen duurt slechts 10-12 minuten en uw deelname is anoniem.

- *What's in it voor uw organisatie?*

Mocht u de enquête invullen, dan ontvangt u in augustus een factsheet met de nieuwste trends en best practices voor woningcorporaties op het gebied van burgerideeën en burgerinitiatieven! Deze is natuurlijk geheel Woningwet-proof!

- *Wat gebeurt er verder met de resultaten?*

De resultaten zullen geanonimiseerd gebruikt worden voor het Onderzoeksproject woon.leef.buurt en een wetenschappelijke publicatie daarover.

Alvast bedankt voor uw deelname.

U de enquête kunt hier starten: [ENQUETELINK]

Met vriendelijke groet,
drs. Bart Bouwman

Student-onderzoeker M Sociale Planologie
Faculteit Ruimtelijke Wetenschappen
Rijksuniversiteit Groningen

Contact:
E-mail: b.bouwman@student.rug.nl
Telefoon: 06-48814892

Mocht u geen interesse hebben om deel te nemen aan dit onderzoek — en daarmee niet het factsheet ontvangen na afloop — dan kunt u zich afmelden door een reply op deze mail te sturen. U ontvangt dan geen berichten met betrekking tot dit onderzoek meer.

2. Belscript nabellen enquêtes: Klantenservice

Goedendag, mijn naam is Bart Bouwman, student-onderzoeker aan de Rijksuniversiteit Groningen. Afgelopen woensdag heb ik een e-mail gestuurd naar [NAAM WONINGCORPORATIE] voor het onderzoeksproject Woon.leef.buurt. Ik was benieuwd of u deze e-mail ontvangen en of verwerkt heeft.

[Antwoord]

De e-mail is op [DAG EN TIJDSTIP] door Bart Bouwman verzonden. Het onderwerp van de e-mail was “Onderzoek prestatieafspraken en burgerinitiatieven in [PROVINCIE].”

[Antwoord]

Is deze e-mail binnen uw organisatie verwerkt en doorgestuurd binnen uw organisatie?

[Antwoord]

Zou u deze persoon een noot kunnen toezenden dat ik gebeld heb? Of is er de mogelijkheid dat wij deze persoon rechtstreeks een e-mail kunnen sturen?

[AANTEKENING MAKEN OF ER EEN NOOT IS ACHTERGELATEN DANWEL
EEN E-MAILADRES VERKREGEN IS]

Hartelijk dank.

3. Belscript nabellen enquêtes: persoon die e-mail moet afhandelen/enquête invullen:

Goedendag, mijn naam is Bart Bouwman, student-onderzoeker aan de Rijksuniversiteit Groningen.

[ANTWOORD]

Ik bel in verband met een onderzoek over de omgang van woningcorporaties met burgerideeën en burgerinitiatieven. Het onderzoek splitst zich enerzijds toe op prestatieafspraken tussen woningcorporaties en gemeenten en anderzijds op manieren waarop woningcorporaties initiatieven van huurders en niet-huurders ondersteunen.

[ANTWOORD]

Toen ik net met de klantenservice van [NAAM] belde, verwezen zij mij naar u door.

Voor het onderzoek wordt er een online enquête onder woningcorporaties in de provincie [PROVINCIE] gehouden. Het betreft een anonieme, online enquête die ongeveer 10 minuten duurt. Als het goed is, hebt u daarover een e-mail ontvangen, klopt dat?

[ANTWOORD]

Zou u de enquête willen invullen? Mocht u de enquête invullen, dan ontvangt u in september een factsheet met de nieuwste trends en best practices voor woningcorporaties op het gebied van burgerideeën en burgerinitiatieven! Deze is natuurlijk geheel Woningwet-proof!

[Voor wanneer invullen?]

Als u wilt deelnemen, kan dat tot en met 22 juni oftewel aanstaande vrijdag.

[ANTWOORD]

Hartelijk bedankt. Een fijne dag nog!

4. Openingsalinea herinnerings-e-mail

Opmerking: met uitzondering van de hieronder weergegeven teksten is de openings-e-mail hetzelfde als de uitnodigings-e-mail.

[...]

Voor het Onderzoeksproject woon.leef.buurt heb ik vorige week telefonisch contact gehad met uw organisatie over de e-mail die ik op [DAG EN TIJDSTIP] aan u gestuurd heb. Ongelukkig heb ik nog geen reactie mogen ontvangen. Noot voor de beheerder van dit algemene e-mailadres: ik zou het op prijs stellen als u deze e-mail doorstuurt naar de persoon in uw organisatie die gaat over de uitvoering van de prestatieafspraken op het gebied van leefbaarheid.

[...]

Het invullen duurt slechts 10-12 minuten en uw deelname is anoniem. U kunt de enquête tot en met vrijdag 29 juni invullen.

[...]

BIJLAGE 6: UITNODIGINGS-E-MAIL INTERVIEWS

De onderstaande e-mail is verzonden aan de woningcorporaties Lefier, Woonconcept, Domesta, Nijestee, De Huismeesters en Christelijke Woningstichting Patrimonium verstuurd als uitnodiging voor een interview over de omgang van de bewuste woningcorporatie met burgerinitiatieven.

Geachte heer/mevrouw,

Voor het Onderzoeksproject woon.leef.buurt ben ik op zoek naar de persoon bij [WONINGCORPORATIE] die betrokken is bij de maatschappelijke initiatieven van huurders en niet-huurders. Vorige week had ik telefonisch contact met de klantenservice van Woonconcept en daar werd gezegd dat ik het best een e-mail kon sturen.

Het onderzoeksproject gaat over de omgang van woningcorporaties met burgerideeën en burgerinitiatieven. Daarvoor spitst het onderzoek zich enerzijds toe op prestatieafspraken tussen woningcorporaties en gemeenten en anderzijds op manieren waarop woningcorporaties initiatieven van huurders en niet-huurders ondersteunen.

De zes grootste woningcorporaties van het woningmarktgebied Groningen-Drenthe hebben elk een andere aanpak als het gaat over burgerideeën en burgerinitiatieven. Zo heeft [WONINGCORPORATIE] onder meer [PROJECT]. Daarom zou ik graag nader willen onderzoeken hoe [WOONCONCEPT] omgaat met burgerideeën en burgerinitiatieven.

Daarvoor zou ik graag nog deze maand de persoon die betrokken is bij de maatschappelijke initiatieven van huurders en niet-huurders willen interviewen. Hopelijk kunt u mij verder helpen.

Ik kijk uit naar uw antwoord!

Met vriendelijke groet,
drs. Bart Bouwman
Student-onderzoeker M Sociale Planologie
Faculteit Ruimtelijke Wetenschappen
Rijksuniversiteit Groningen

Contact:
E-mail: b.bouwman@student.rug.nl
Telefoon: 06-48814892

- Hoe ziet het interview eruit?

Het interview zal in de kern ongeveer 30 minuten in beslag nemen; 45 minuten inclusief kennismaking en afronding. Graag zou ik het interview voor analysedoeleinden willen opnemen. Mocht u daar ernstige bezwaren tegen hebben, dan kunt u dat natuurlijk kenbaar maken.

- Wat gebeurt er verder met de resultaten?

De resultaten van het interview zullen geanonimiseerd gebruikt worden voor een afstudeeronderzoek en een wetenschappelijke publicatie.

- *What's in it voor uw organisatie?*

Mocht u meedoen aan het interview, dan ontvangt u in augustus een factsheet met de nieuwste trends en best practices voor woningcorporaties op het gebied van burgerideeën en burgerinitiatieven. Deze is natuurlijk geheel Woningwet-proof!

Deze e-mail is aanvankelijk naar het algemene e-mailadres van de woningcorporatie gestuurd.

BIJLAGE 7: ANALYSETABELLEN

In deze bijlage zijn de in de analyse gebruikte tabellen weergegeven. Het betreft SPSS-tabellen van de gebruikte chi-kwadraattoetsen en Fisher-Freeman-Halton exacte toetsen. In de onderstaande tabel staat een overzicht van de tabellen in deze bijlage.

Tabel	Soort toets
B1	Chi-kwadraattoets
B2	Fisher-Freeman-Halton exacte toets
B3	Fisher-Freeman-Halton exacte toets
B4	Fisher-Freeman-Halton exacte toets
B5	Fisher-Freeman-Halton exacte toets
B6	Fisher-Freeman-Halton exacte toets
B7	Fisher-Freeman-Halton exacte toets
B8	Fisher-Freeman-Halton exacte toets
B9	Fisher-Freeman-Halton exacte toets
B10	Chi-kwadraattoets
B11	Fisher-Freeman-Halton exacte toets
B12	Fisher-Freeman-Halton exacte toets
B13	Fisher-Freeman-Halton exacte toets
B14	Fisher-Freeman-Halton exacte toets
B15	Fisher-Freeman-Halton exacte toets
B16	Fisher-Freeman-Halton exacte toets
B17	Fisher-Freeman-Halton exacte toets
B18	Fisher-Freeman-Halton exacte toets
B19	Fisher-Freeman-Halton exacte toets
B20	Fisher-Freeman-Halton exacte toets
B21	Fisher-Freeman-Halton exacte toets
B22	Fisher-Freeman-Halton exacte toets
B23	Fisher-Freeman-Halton exacte toets
B24	Fisher-Freeman-Halton exacte toets
B25	Fisher-Freeman-Halton exacte toets

Tabel B1: Chi-kwadraattoets

Heeft uw woningcorporatie contact met een of meerdere burgerinitiatieven? ^
 Bevatten prestatieafspraken over het investeren in de leefbaarheid ook afspraken met betrekking tot de omgang met burgerinitiatieven?

Crosstabulation

Count

		Bevatten prestatieafspraken over het investeren in de leefbaarheid ook afspraken met betrekking tot de omgang met burgerinitiatieven?		Total
		Nee	Ja	
Heeft uw woningcorporatie contact met een of meerdere burgerinitiatieven?	Ja	19	25	44
	Nee	9	7	16
Total		28	32	60

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	,805 ^a	1	,370	,397	,272	
Continuity Correction ^b	,366	1	,545			
Likelihood Ratio	,805	1	,370	,397	,272	
Fisher's Exact Test				,397	,272	
Linear-by-Linear Association	,792 ^c	1	,374	,397	,272	,155
N of Valid Cases	60					

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,47.

b. Computed only for a 2x2 table

Tabel B2: Fisher-Freeman-Halton exacte toets

Met hoeveel organisaties werkt uw woningcorporatie samen in het beheer en/of de exploitatie van maatschappelijk vastgoed? ^a Heeft uw woningcorporatie contact met een of meerdere burgerinitiatieven? Crosstabulation

Count

		Heeft uw woningcorporatie contact met een of meerdere burgerinitiatieven?		Total
		Ja	Nee	
Met hoeveel organisaties werkt uw woningcorporatie samen in het beheer en/of de exploitatie van maatschappelijk vastgoed?	Nee, met niemand	8	4	12
	Met een type organisatie	12	3	15
	Met twee typen organisaties	4	2	6
	Met drie typen organisaties	6	4	10
	Met vier typen organisaties	7	2	9
	Met vijf typen organisaties	5	1	6
	Met zes typen organisaties	1	0	1
	Met zeven typen organisaties	1	0	1
	Total	44	16	60

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	2,784 ^a	7	,904	,941		
Likelihood Ratio	3,262	7	,860	,937		
Fisher's Exact Test	3,144			,933		
Linear-by-Linear Association	,458 ^b	1	,498	,530	,279	,051
N of Valid Cases	60					

a. 12 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,27.

b. The standardized statistic is -,677.

Tabel B3: Fisher-Freeman-Halton exacte toets

Hoe vaak ervaart u in het contact met burgerinitiatieven een verschil tussen de regels en de praktijk? * Heeft een van de bovenstaande tegenstellingen u wel eens beperkt in het contact met burgerinitiatieven? Crosstabulation

Count

		Heeft een van de bovenstaande tegenstellingen u wel eens beperkt in het contact met burgerinitiatieven?		Total
		Soms	Geregeld	
Hoe vaak ervaart u in het contact met burgerinitiatieven een verschil tussen de regels en de praktijk?	Nooit	1	10	11
	Soms	5	23	28
	Geregeld	3	5	8
	Vaak	4	3	7
	Altijd	1	0	1
Total		14	41	55

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	9,649 ^a	4	,047	,035		
Likelihood Ratio	9,276	4	,055	,077		
Fisher's Exact Test	8,804			,037		
Linear-by-Linear Association	8,787 ^b	1	,003	,004	,003	,002
N of Valid Cases	55					

a. 5 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,25.

b. The standardized statistic is -2,964.

Tabel B4: Fisher-Freeman-Halton exacte toets

Heldere beleidsdoelen versus complexe praktijk * Heeft een van de bovenstaande tegenstellingen u wel eens beperkt in het contact met burgerinitiatieven? Crosstabulation

Count

		Heeft een van de bovenstaande tegenstellingen u wel eens beperkt in het contact met burgerinitiatieven?		Total
		Soms	Geregeld	
Heldere beleidsdoelen versus complexe praktijk	Nooit	0	16	16
	Soms	6	15	21
	Geregeld	6	6	12
	Vaak	2	4	6
Total		14	41	55

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	9,577 ^a	3	,023	,021		
Likelihood Ratio	12,999	3	,005	,008		
Fisher's Exact Test	10,713			,008		
Linear-by-Linear Association	6,455 ^b	1	,011	,015	,009	,005
N of Valid Cases	55					

a. 4 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,53.

b. The standardized statistic is -2,541.

Tabel B5: Fisher-Freeman-Halton exacte toets

Uniforme regels versus onduidelijke grenzen * Heeft een van de bovenstaande tegenstellingen u wel eens beperkt in het contact met burgerinitiatieven?

Crosstabulation

Count

		Heeft een van de bovenstaande tegenstellingen u wel eens beperkt in het contact met burgerinitiatieven?		Total
		Soms	Geregeld	
Uniforme regels versus onduidelijke grenzen	Nooit	1	14	15
	Soms	4	18	22
	Geregeld	7	6	13
	Vaak	1	3	4
	Altijd	1	0	1
Total		14	41	55

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	11,855 ^a	4	,018	,013		
Likelihood Ratio	11,747	4	,019	,024		
Fisher's Exact Test	10,878			,015		
Linear-by-Linear Association	7,616 ^b	1	,006	,006	,005	,003
N of Valid Cases	55					

a. 6 cells (60,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,25.

b. The standardized statistic is -2,760.

Tabel B6: Fisher-Freeman-Halton exacte toets

Interne procedures versus urgentie in de praktijk * Heeft een van de bovenstaande tegenstellingen u wel eens beperkt in het contact met burgerinitiatieven?

Crosstabulation

Count

		Heeft een van de bovenstaande tegenstellingen u wel eens beperkt in het contact met burgerinitiatieven?		Total
		Soms	Geregeld	
Interne procedures versus urgentie in de praktijk	Nooit	1	19	20
	Soms	7	11	18
	Geregeld	3	10	13
	Vaak	3	1	4
Total		14	41	55

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	11,335 ^a	3	,010	,010		
Likelihood Ratio	11,859	3	,008	,014		
Fisher's Exact Test	11,035			,008		
Linear-by-Linear Association	6,337 ^b	1	,012	,014	,010	,006
N of Valid Cases	55					

a. 4 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,02.

b. The standardized statistic is -2,517.

Tabel B7: Fisher-Freeman-Halton exacte toets

Beperkt aanbod van hulpbronnen versus oneindige behoefte en vraag ^ Heeft een van de bovenstaande tegenstellingen u wel eens beperkt in het contact met burgerinitiatieven? Crosstabulation

Count

		Heeft een van de bovenstaande tegenstellingen u wel eens beperkt in het contact met burgerinitiatieven?		Total
		Soms	Geregeld	
Beperkt aanbod van hulpbronnen versus oneindige behoefte en vraag	Nooit	0	20	20
	Soms	5	15	20
	Geregeld	6	3	9
	Vaak	3	3	6
Total		14	41	55

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	16,792 ^a	3	,001	,001		
Likelihood Ratio	20,132	3	,000	,000		
Fisher's Exact Test	17,553			,000		
Linear-by-Linear Association	13,473 ^b	1	,000	,000	,000	,000
N of Valid Cases	55					

a. 3 cells (37,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,53.

b. The standardized statistic is -3,671.

Tabel B8: Fisher-Freeman-Halton exacte toets

Niet getoetste beleidsvoorstellen versus onhandelbare problemen ^ Heeft een van de bovenstaande tegenstellingen u wel eens beperkt in het contact met burgerinitiatieven? Crosstabulation

Count

		Heeft een van de bovenstaande tegenstellingen u wel eens beperkt in het contact met burgerinitiatieven?		Total
		Soms	Geregeld	
Niet getoetste beleidsvoorstellen versus onhandelbare problemen	Nooit	3	25	28
	Soms	7	9	16
	Geregeld	4	5	9
	Vaak	0	2	2
Total		14	41	55

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	8,422 ^a	3	,038	,040		
Likelihood Ratio	9,037	3	,029	,035		
Fisher's Exact Test	8,138			,028		
Linear-by-Linear Association	2,936 ^b	1	,087	,108	,066	,034
N of Valid Cases	55					

a. 4 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,51.

b. The standardized statistic is -1,714.

Tabel B9: Fisher-Freeman-Halton exacte toets

Hoe vaak hindert het verschil tussen wat uw managers willen en wat huurders willen u om de best mogelijke regeling uit te voeren? * Hoe vaak ervaart u in het contact met burgerinitiatieven een verschil tussen wat uw managers willen en wat initiatiefnemers willen? Crosstabulation

Count

		Hoe vaak ervaart u in het contact met burgerinitiatieven een verschil tussen wat uw managers willen en wat initiatiefnemers willen?				Total
		Nooit	Soms	Geregeld	Vaak	
Hoe vaak hindert het verschil tussen wat uw managers willen en wat huurders willen u om de best mogelijke regeling uit te voeren?	Nooit	12	5	0	0	17
	Soms	0	24	6	0	30
	Geregeld	0	1	5	0	6
	Vaak	0	0	2	1	3
Total		12	30	13	1	56

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	69,954 ^a	9	,000	,000		
Likelihood Ratio	60,594	9	,000	,000		
Fisher's Exact Test	51,592			,000		
Linear-by-Linear Association	35,239 ^b	1	,000	,000	,000	,000
N of Valid Cases	56					

a. 12 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.

b. The standardized statistic is 5,936.

Tabel B10: Chi-kwadraattoets

Bevatten prestatieafspraken over het investeren in de leefbaarheid ook afspraken met betrekking tot de omgang met burgerinitiatieven? * Heeft uw woningcorporatie interne procedures voor het contact met burgerinitiatieven? Crosstabulation

Count

		Heeft uw woningcorporatie interne procedures voor het contact met burgerinitiatieven?		Total
		Ja	Nee	
Bevatten prestatieafspraken over het investeren in de leefbaarheid ook afspraken met betrekking tot de omgang met burgerinitiatieven?	Nee	9	19	28
	Ja	17	15	32
Total		26	34	60

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	2,677 ^a	1	,102	,123	,084	
Continuity Correction ^b	1,891	1	,169			
Likelihood Ratio	2,707	1	,100	,123	,084	
Fisher's Exact Test				,123	,084	
Linear-by-Linear Association	2,633 ^c	1	,105	,123	,084	,056
N of Valid Cases	60					

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 12,13.

b. Computed only for a 2x2 table

c. The standardized statistic is -1,623.

Tabel B11: Fisher-Freeman-Halton exacte toets

Bevatten prestatieafspraken over het investeren in de leefbaarheid ook afspraken met betrekking tot de omgang met burgerinitiatieven? * Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met morele hulpbronnen bij? Crosstabulation

Count

		Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met morele hulpbronnen bij?						Total	
		0	1	2	3	4	5		6
Bevatten prestatieafspraken over het investeren in de leefbaarheid ook afspraken met betrekking tot de omgang met burgerinitiatieven?	Nee	7	4	6	2	5	2	1	27
	Ja	5	3	5	9	6	2	2	32
Total		12	7	11	11	11	4	3	59

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	5,058 ^a	6	,536	,575		
Likelihood Ratio	5,394	6	,494	,590		
Fisher's Exact Test	5,341			,534		
Linear-by-Linear Association	1,354 ^b	1	,245	,272	,139	,030
N of Valid Cases	59					

a. 6 cells (42,9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,37.

b. The standardized statistic is 1,163.

Tabel B12: Fisher-Freeman-Halton exacte toets

Bevatten prestatieafspraken over het investeren in de leefbaarheid ook afspraken met betrekking tot de omgang met burgerinitiatieven? * Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met culturele hulpbronnen bij? Crosstabulation

Count

		Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met culturele hulpbronnen bij?				Total
		0	1	2	3	
Bevatten prestatieafspraken over het investeren in de leefbaarheid ook afspraken met betrekking tot de omgang met burgerinitiatieven?	Nee	8	7	7	2	24
	Ja	8	11	9	4	32
Total		16	18	16	6	56

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	,677 ^a	3	,879	,924		
Likelihood Ratio	,680	3	,878	,924		
Fisher's Exact Test	,758			,924		
Linear-by-Linear Association	,345 ^b	1	,557	,588	,328	,092
N of Valid Cases	56					

a. 2 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,57.

b. The standardized statistic is ,587.

Tabel B13: Fisher-Freeman-Halton exacte toets

Bevatten prestatieafspraken over het investeren in de leefbaarheid ook afspraken met betrekking tot de omgang met burgerinitiatieven? * Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met sociaalorganisatorische hulpbronnen bij? Crosstabulation

Count

		Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met sociaalorganisatorische hulpbronnen bij?					Total	
		0	1	2	3	4		5
Bevatten prestatieafspraken over het investeren in de leefbaarheid ook afspraken met betrekking tot de omgang met burgerinitiatieven?	Nee	4	1	4	4	5	6	24
	Ja	4	2	5	4	9	8	32
Total		8	3	9	8	14	14	56

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	,745 ^a	5	,980	,988		
Likelihood Ratio	,750	5	,980	,988		
Fisher's Exact Test	1,076			,988		
Linear-by-Linear Association	,129 ^b	1	,720	,756	,389	,058
N of Valid Cases	56					

a. 7 cells (58,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,29.

b. The standardized statistic is ,359.

Tabel B14: Fisher-Freeman-Halton exacte toets

Bevatten prestatieafspraken over het investeren in de leefbaarheid ook afspraken met betrekking tot de omgang met burgerinitiatieven? * Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met persoonlijke hulpbronnen bij? Crosstabulation

Count

		Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met persoonlijke hulpbronnen bij?					Total	
		0	1	2	3	4		5
Bevatten prestatieafspraken over het investeren in de leefbaarheid ook afspraken met betrekking tot de omgang met burgerinitiatieven?	Nee	5	4	5	6	3	1	24
	Ja	5	3	5	10	2	7	32
Total		10	7	10	16	5	8	56

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	4,798 ^a	5	,441	,464		
Likelihood Ratio	5,271	5	,384	,438		
Fisher's Exact Test	4,909			,448		
Linear-by-Linear Association	2,161 ^b	1	,142	,159	,083	,023
N of Valid Cases	56					

a. 8 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,14.

b. The standardized statistic is 1,470.

Tabel B15: Fisher-Freeman-Halton exacte toets

Bevatten prestatieafspraken over het investeren in de leefbaarheid ook afspraken met betrekking tot de omgang met burgerinitiatieven? * Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met materiële hulpbronnen bij? Crosstabulation

Count

		Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met materiële hulpbronnen bij?						Total
		0	1	2	3	4	5	
Bevatten prestatieafspraken over het investeren in de leefbaarheid ook afspraken met betrekking tot de omgang met burgerinitiatieven?	Nee	7	7	9	0	1	0	24
	Ja	12	8	8	2	1	1	32
Total		19	15	17	2	2	1	56

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	3,367 ^a	5	,644	,748		
Likelihood Ratio	4,469	5	,484	,727		
Fisher's Exact Test	3,241			,785		
Linear-by-Linear Association	,001 ^b	1	,974	1,000	,535	,090
N of Valid Cases	56					

a. 6 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,43.

b. The standardized statistic is ,033.

Tabel B16: Fisher-Freeman-Halton exacte toets

Heeft uw woningcorporatie interne procedures voor het contact met burgerinitiatieven? * Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met morele hulpbronnen bij? Crosstabulation

Count

		Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met morele hulpbronnen bij?							Total
		0	1	2	3	4	5	6	
Heeft uw woningcorporatie interne procedures voor het contact met burgerinitiatieven?	Ja	2	1	3	8	8	1	3	26
	Nee	10	6	8	3	3	3	0	33
Total		12	7	11	11	11	4	3	59

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	19,162 ^a	6	,004	,002		
Likelihood Ratio	21,232	6	,002	,003		
Fisher's Exact Test	18,100			,003		
Linear-by-Linear Association	11,103 ^b	1	,001	,001	,000	,000
N of Valid Cases	59					

a. 9 cells (64,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,32.

b. The standardized statistic is -3,332.

Tabel B17: Fisher-Freeman-Halton exacte toets

Heeft uw woningcorporatie interne procedures voor het contact met burgerinitiatieven? ^ Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met culturele hulpbronnen bij? Crosstabulation

Count

		Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met culturele hulpbronnen bij?				Total
		0	1	2	3	
Heeft uw woningcorporatie interne procedures voor het contact met burgerinitiatieven?	Ja	4	5	12	4	25
	Nee	12	13	4	2	31
Total		16	18	16	6	56

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	11,714 ^a	3	,008	,008		
Likelihood Ratio	12,090	3	,007	,011		
Fisher's Exact Test	11,438			,008		
Linear-by-Linear Association	8,425 ^b	1	,004	,004	,002	,002
N of Valid Cases	56					

a. 2 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,68.

b. The standardized statistic is -2,903.

Tabel B18: Fisher-Freeman-Halton exacte toets

Heeft uw woningcorporatie interne procedures voor het contact met burgerinitiatieven? ^ Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met sociaalorganisatorische hulpbronnen bij? Crosstabulation

Count

		Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met sociaalorganisatorische hulpbronnen bij?					Total	
		0	1	2	3	4		5
Heeft uw woningcorporatie interne procedures voor het contact met burgerinitiatieven?	Ja	0	1	4	3	6	11	25
	Nee	8	2	5	5	8	3	31
Total		8	3	9	8	14	14	56

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	13,312 ^a	5	,021	,015		
Likelihood Ratio	16,549	5	,005	,011		
Fisher's Exact Test	13,877			,011		
Linear-by-Linear Association	10,418 ^b	1	,001	,001	,001	,000
N of Valid Cases	56					

a. 8 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,34.

b. The standardized statistic is -3,228.

Tabel B19: Fisher-Freeman-Halton exacte toets

Heeft uw woningcorporatie interne procedures voor het contact met burgerinitiatieven? * Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met persoonlijke hulpbronnen bij? Crosstabulation

Count

		Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met persoonlijke hulpbronnen bij?						Total
		0	1	2	3	4	5	
Heeft uw woningcorporatie interne procedures voor het contact met burgerinitiatieven?	Ja	0	2	3	12	2	6	25
	Nee	10	5	7	4	3	2	31
Total		10	7	10	16	5	8	56

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	18,657 ^a	5	,002	,001		
Likelihood Ratio	22,673	5	,000	,001		
Fisher's Exact Test	19,380			,001		
Linear-by-Linear Association	12,895 ^b	1	,000	,000	,000	,000
N of Valid Cases	56					

a. 8 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,23.

b. The standardized statistic is -3,591.

Tabel B20: Fisher-Freeman-Halton exacte toets

Heeft uw woningcorporatie interne procedures voor het contact met burgerinitiatieven? * Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met materiële hulpbronnen bij? Crosstabulation

Count

		Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met materiële hulpbronnen bij?						Total
		0	1	2	3	4	5	
Heeft uw woningcorporatie interne procedures voor het contact met burgerinitiatieven?	Ja	4	6	10	2	2	1	25
	Nee	15	9	7	0	0	0	31
Total		19	15	17	2	2	1	56

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	11,993 ^a	5	,035	,015		
Likelihood Ratio	14,206	5	,014	,013		
Fisher's Exact Test	11,155			,018		
Linear-by-Linear Association	11,297 ^b	1	,001	,000	,000	,000
N of Valid Cases	56					

a. 6 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,45.

b. The standardized statistic is -3,361.

Tabel B21: Fisher-Freeman-Halton exacte toets

Heeft uw woningcorporatie contact met een of meerdere burgerinitiatieven? * Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met morele hulpbronnen bij? Crosstabulation

Count

		Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met morele hulpbronnen bij?						Total	
		0	1	2	3	4	5		6
Heeft uw woningcorporatie contact met een of meerdere burgerinitiatieven?	Ja	5	3	10	10	9	4	3	44
	Nee	7	4	1	1	2	0	0	15
Total		12	7	11	11	11	4	3	59

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	16,355 ^a	6	,012	,009		
Likelihood Ratio	17,203	6	,009	,015		
Fisher's Exact Test	13,486			,016		
Linear-by-Linear Association	10,923 ^b	1	,001	,001	,000	,000
N of Valid Cases	59					

a. 9 cells (64,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,76.

b. The standardized statistic is -3,305.

Tabel B22: Fisher-Freeman-Halton exacte toets

Heeft uw woningcorporatie contact met een of meerdere burgerinitiatieven? * Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met culturele hulpbronnen bij? Crosstabulation

Count

		Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met culturele hulpbronnen bij?				Total
		0	1	2	3	
Heeft uw woningcorporatie contact met een of meerdere burgerinitiatieven?	Ja	8	14	13	6	41
	Nee	8	4	3	0	15
Total		16	18	16	6	56

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	7,310 ^a	3	,063	,062		
Likelihood Ratio	8,392	3	,039	,050		
Fisher's Exact Test	6,377			,086		
Linear-by-Linear Association	6,325 ^b	1	,012	,013	,008	,005
N of Valid Cases	56					

a. 5 cells (62,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,61.

b. The standardized statistic is -2,515.

Tabel B23: Fisher-Freeman-Halton exacte toets

Heeft uw woningcorporatie contact met een of meerdere burgerinitiatieven? * Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met sociaalorganisatorische hulpbronnen bij? Crosstabulation

Count

		Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met sociaalorganisatorische hulpbronnen bij?						Total
		0	1	2	3	4	5	
Heeft uw woningcorporatie contact met een of meerdere burgerinitiatieven?	Ja	1	2	7	5	13	13	41
	Nee	7	1	2	3	1	1	15
Total		8	3	9	8	14	14	56

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	21,176 ^a	5	,001	,000		
Likelihood Ratio	20,708	5	,001	,002		
Fisher's Exact Test	18,957			,000		
Linear-by-Linear Association	15,993 ^b	1	,000	,000	,000	,000
N of Valid Cases	56					

a. 7 cells (58,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,80.

b. The standardized statistic is -3,999.

Tabel B24: Fisher-Freeman-Halton exacte toets

Heeft uw woningcorporatie contact met een of meerdere burgerinitiatieven? * Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met persoonlijke hulpbronnen bij? Crosstabulation

Count

		Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met persoonlijke hulpbronnen bij?						Total
		0	1	2	3	4	5	
Heeft uw woningcorporatie contact met een of meerdere burgerinitiatieven?	Ja	2	5	9	13	4	8	41
	Nee	8	2	1	3	1	0	15
Total		10	7	10	16	5	8	56

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	19,459 ^a	5	,002	,001		
Likelihood Ratio	19,753	5	,001	,002		
Fisher's Exact Test	16,625			,002		
Linear-by-Linear Association	12,632 ^b	1	,000	,000	,000	,000
N of Valid Cases	56					

a. 7 cells (58,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,34.

b. The standardized statistic is -3,554.

Tabel B25: Fisher-Freeman-Halton exacte toets

Heeft uw woningcorporatie contact met een of meerdere burgerinitiatieven? * Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met materiële hulpbronnen bij? Crosstabulation

Count

		Hoe vaak staat uw woningcorporatie burgerinitiatieven met materiële hulpbronnen bij?						Total
		0	1	2	3	4	5	
Heeft uw woningcorporatie contact met een of meerdere burgerinitiatieven?	Ja	10	11	15	2	2	1	41
	Nee	9	4	2	0	0	0	15
Total		19	15	17	2	2	1	56

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	7,890 ^a	5	,162	,153		
Likelihood Ratio	9,085	5	,106	,132		
Fisher's Exact Test	6,818			,188		
Linear-by-Linear Association	6,927 ^b	1	,008	,008	,003	,002
N of Valid Cases	56					

a. 8 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,27.

b. The standardized statistic is -2,632.

BIJLAGE 8: GEBRUIKTE RESULTATEN INTERVIEWS

De transcripten van de vijf interviews beslaan gezamenlijk 79 pagina's. Aangezien dit teveel is om als bijlage bij deze scriptie te voegen, worden in deze bijlage alleen de gebruikte resultaten weergegeven. De transcripten zijn daarom opvraagbaar via bart.student@hotmail.com.

Deze resultaten zijn per woningcorporatie gegroepeerd, geanonimiseerd en in de vorm van citaten weergegeven. De kleurstellingen zijn gebruikt om de citaten te coderen en te groeperen. Niet al deze resultaten zijn middels kleurstellingen gecodeerd. Zo zijn sommige citaten in hoofdstuk 4 weergegeven in een tabel.

1. Woningcorporatie A

00:00:10

Geïnterviewde: bewonersinitiatieven richt zich meestal op het schoon, heel en veilig in buurten.

00:01:11

Geïnterviewde: in ieder gebiedsteam van [WONINGCORPORATIE] heeft een eigen leefbaarheidsbegroting

00:03:04

Geïnterviewde: en dat sluit mooi aan bij het beleid van de gemeente hè dus die die zit daar zit daar ook op in en de filosofie is wel als je het schoon, heel en veilig op orde hebt dan kan je het ook over andere zaken hebben.

00:03:20

Geïnterviewde: we hebben vorig jaar de leesbaarheidsbegroting op laten vullen door onze huurders ja het zijn vrijwilligers van [WONINGCORPORATIE] dat is een groep van nou inmiddels meer dan 100 vrijwilligers waarvoor die het hele jaar zich inzetten voor de buurt en dus indirect ook voor [WONINGCORPORATIE]. de vraag stellen van goh die leefbaarheidsbegroting dat is eigenlijk de leefbaarheidsbegroting van jullie. Wat zou dat zijn zaken die jullie daarin belangrijk vinden? Dan zie je ook heel duidelijk naar voren komen dat mensen inzetten op dat schoon heel en veilig dus dat komt eigenlijk op alles dus vanuit de huurders, vanuit de gemeente en vanuit [WONINGCORPORATIE].

00:07:45

Geïnterviewde: voor ons zit er altijd ook wel het belang van de organisatie achter wat dan weer samenhangt met het belang van onze huurders.

00:10:00

Geïnterviewde: je haalt eigenlijk je beleid op door te sponsen in buurten,

00:13:09

Geïnterviewde: medewerker bewonerszaken die is voor een zware overlast. op het moment dat het gaat over een groen en grijs dan komt het binnen bij onze wijkbeheerder en wij zijn

gezamenlijk een team en dat is het team bewonerszaken en eigenlijk komt alles daar binnen en dus eigenlijk komt alles en iedereen met z'n eigen stukje deskundigheid samen in dat team bewonerszaken nou en dan rolt daar mogelijk een project uit dat valt binnen de woningwet. Belangrijk.

00:15:32

Geïnterviewde: bewonersinitiatieven en de fysieke participatie en sociale participatie liggen echt bij de bewonersparticipant

00:16:18

Geïnterviewde: Dat we bij elkaar zitten, is gewoon eigen initiatief en je zit in een team en ieder team doet het op zijn eigen manier dus ik denk ook iedere corporatie doet het op z'n eigen manier

00:21:14

Geïnterviewde: we hebben een kopje bewonersinitiatieven en daar zit een behoorlijk bedrag in en dat willen we zo vrij mogelijk houden dus niet dat bewoners al een jaar van tevoren weten wat ze volgend jaar willen gaan doen als bewonersinitiatief je moet daarin flexibel blijven, vinden wij.

00:21:55

Geïnterviewde: Dat ligt ook heel erg aan waar de huurders mij komen dus dat ja dat is heel vrij eigenlijk, als het maar binnen de woningwet past, 100 procent voor onze huurders geldt, een link heeft met schoon, heel en veilig en eigenlijk sociale infrastructuur dus daar binnen.

00:23:01

Geïnterviewde: wij mogen alleen ons maar focussen op op de huurders

00:23:50

Geïnterviewde: maar wij mogen dan niet iets doen de richting eigenaar-bewoners

00:24:42

Geïnterviewde: het contact dat loopt via een gemeente of dat contact als zij dat ook willen dan hebben wij geen contact met die eigenaren

00:28:04

Geïnterviewde: we hebben eigenlijk van een soort checklist die we hanteren eigenlijk in ieder gebiedsteam, nou, en rolt daar iets uit en ja daar maak je een project van die aansluit bij de doelgroep waarvoor je het doet en dat zal in ieder gebied anders kunnen zijn.

00:30:52

Geïnterviewde: zo hebben we een bijdrage gegeven aan een beweegtuin samen met de gemeente.

00:35:39

Geïnterviewde: voor mij is de checklist soms wel ingewikkeld ik ben wel echte vrije denken en ik hou heel erg van innovatie voor andere collega's is het heel prettig want het is een kader hè waarlangs je gewoon gaat en op het moment dat het niet kan, dan kan het niet, maar op het moment dat het niet kan, word ik wel getriggerd, dus dan het is heel erg in persoon eigenlijk. jJe werkt voor organisatie en daarin ben je wel ook gewoon wie je bent en nou ik kan het ook wel zien als beperking hè zo'n checklist en zo'n vraagboom, maar ik kan de meerwaarde daar ook van inzien, dus dat het maakt ook wel dat je geen gekke dingen gaat doen, dat is ook niet

de bedoeling dus dus dat vind ik ook goed, maar voordat het vrije denken is het wel, dus ik probeer het ook eerst vrij te denken en dan de checklist dan direct de checklist erbij te pakken, want anders word je wel heel erg ingekaderd, dat voelde je wel, dat merk je wel dat dat gewoon gebeurt. Of het altijd goed is, weet ik niet, een beetje dubbel sta ik daar in. Aan de ene kant ben ik het er wel mee eens en aan de andere kant denk ik van ja soms moet je dingen doen om beweging te maken, om een wijk in een verandertraject te krijgen. Soms is het iets meer geven dan nemen, iets minder financieel gestuurd zijn dat zou mooi zijn.

00:38:14

Geïnterviewde: ik denk dat het wel een voorwaarde is om die binnen hun gemeente te hebben, gewoon een persoon waar je wat er ook aan de hand is maar die is de regisseur van dat gebied en daar daar kan je naartoe bellen op het moment dat er wat aan de hand is ik denk dat dat heel belangrijk is.

00:39:58

Geïnterviewde: en ik heb dan bijvoorbeeld contact met een gebiedsregisseur, maar mijn collega die gaat over de prestatieafspraken heeft veel contact met iemand anders van de gemeente en op het moment dat we een vergunning moeten indienen voor worden omgeving een de vergunning voor de nieuwbouw van de woning en dan moet je weer ergens anders naartoe dus

00:45:05

Geïnterviewde: ik zit samen met de programmamanager, mensen van het gebiedsteam en een assistent mee in het driehoeksoverleg en daar komt alles samen dus daar komt centraal lokaal eigenlijk alles komt daarin samen dus ook die leefbaarheidsbegroting maken.

2. Woningcorporatie B

00:00:20

Geïnterviewde: Nou ja dat is dus op eigenlijk op heel veel fronten zo dat er ergens op is gezegd van nou corporaties terug in je hok. Je doet overlast, je doet de reparaties, noem maar op, maar alles wat daarbij komt, ja dat moet je aan andere mensen van gemeenten of andere instanties overlaten.

00:02:13

Geïnterviewde: Er zijn dus eigenlijk 2 kanalen wat mij betreft als als ik kijk naar mijn eigen werk en dat is dat bewonerscommissies zelf dingen kunnen regelen en budget en dat wij ook nog over een budget beschikken wat we in kunnen zetten bij bewoners

00:04:37

Geïnterviewde: het is dus heel beperkt wat eraan bewonerscommissies is, nou dit is echter op 1 hand te tellen,

00:04:53

Geïnterviewde: geïnteresseerd, nou dan willen we ook altijd wel meewerken en dan zeg ik, gôh ik wil best het hele complex brieven sturen met het idee van jôh, zijn jullie geïnteresseerd, want er is iemand die een bewonerscommissie wil opstellen

00:05:41

Geïnterviewde: klachten. Dat soort rollen leg je dan ook even duidelijk uit,

00:07:25

Geïnterviewde: leefbaarheidsinitiatieven en kijk je hebt bewonerscommissies, maar je hebt ook gewoon wel de bewoners die een eenmalige activiteit met elkaar bedenken.

00:11:21

Geïnterviewde: nee dat is natuurlijk zelf een beetje hoe je aanvliegt aan de hand van de ervaring die inmiddels hebt hè dat dat wel handig is om op voorhand de kaders te geven zodat mensen weten waarbinnen zich kunnen begeven anders gaan mensen met allerlei ideeën komen denk je jeetje dat kun je alleen maar afschieten maar dat is nooit motiverend

00:12:53

Geïnterviewde: heb. Dus je kunt er bijna geen beleid op afstemmen, omdat de verschillen zo groot zijn. Maar we zitten met elkaar in één ruimte, dus we overleggen altijd wel heel veel met elkaar: van nou, hoe doe jij dat dan en wat kan wel en wat kan niet.

00:13:49

Geïnterviewde: goed uitvoerbaar, waar andere mensen geen last van hebben, er moet natuurlijk binnen ons gebied vallen en passen, hoe is het beheer dan geregeld, onderhouden of kunnen we het niet onderhouden, kost het ons geld. Meestal krijgen wij niet zo vreselijk veel van dat soort vragen, we merken nu dat mensen veel meer individueel gericht zijn dus echte collectieven in wijken heb je niet zoveel meer. Dus daarmee stopt het aantal aanvragen ook wel heel sterk.

00:15:08

Geïnterviewde: Dat verschilt dat er bewoners weten dat er een enorme pot met geld beschikbaar is voor deze wijk, dat heeft een hele andere werking dan dat je zegt je moet een aanvraag doen en je moet overal voor geld gaan vragen, ja dat heeft ook effect op mensen.

00:17:56

Geïnterviewde: het is heel eenvoudig: mensen komen niet met hele ingewikkelde vragen en als ze dan wel ingewikkeld wordt, ja dan is het vaak ook iets van de gemeente

00:22:08

Geïnterviewde: wijkteams wijk. Nou dat weten mensen over het algemeen goed te vinden dus ja daar gaan ze dan naartoe en als de wijkteams denken oh dat is iets voor de corporatie dan komen ze bij ons uit en andersom.

00:22:47

Geïnterviewde: dus ja dat is iets wat je er standaard gewoon erbij betreft niet bij die bewonerscommissies maar wel bijvoorbeeld bij bij zo'n ja zo'n projectje of tuintjes

00:23:24

Geïnterviewde: zij nemen het initiatief zij pakken dat op en ik zit erbij en en maar ik ben niet ik ben niet diegenen die project gaat sturen nee vind ik niet netjes hè dus in principe nemen zij, tenzij ze wat van mij vragen, dan moet ik beoordelen of dat past in mijn tijd en in mijn rol,

00:26:27

Geïnterviewde: wat ik ook zal zei, het komt ook niet zo vreselijk veel voor mensen, die tegenwoordig het initiatief nemen, we gaan met z'n allen dit of we gaan met z'n allen dat, die tijd die is een beetje voorbij, ook omdat inderdaad op het moment dat je zegt we hebben een hele grote pot met geld dan komen mensen veel sneller met een initiatief en soms ook wel met

dingen waarvan je denkt nou nou nou ik weet niet of dat nou zo zinvol is, maar oké dan dat je zegt van ja nou ja van roept u maar ja, nee dat doen mensen niet zoveel

00:27:12

Geïnterviewde: moeten mensen zelf meer het initiatief nemen, dan dat je iets aanbiedt of dat mensen het gaan moeten gaan vragen dat is wel een verschil. Dus die rol is anders geworden, maar goed dat dat was ook van overheidswege zeg maar dat we dat anders zijn gaan doen.

00:28:39

Geïnterviewde: maar het is niet zo dat wij mensen actief benaderen in wijken van komen met ideeën nee in de die is over het algemeen de gemeente wel de voortrekker en daar hebben ze ook opbouwwerk voor manier maar het is niet zo dat wij zelf heel, je dat dat dat dat mag ook niet meer, dat is ook niet meer helemaal onze rol zeg maar

3. Woningcorporatie C

00:08:13

Geïnterviewde : We werken zeker als het gaat om met het openbaar openbare ruimte in fysieke zin dus heel nauw samen met de gemeente en als het gaat om sociale activiteiten daar werken we ook samen met welzijnswerk, met zorginstellingen en ook weer met de gemeente, nou ja, eigenlijk met alle partijen die zich op dat vlak begeven.

00:10:21

Geïnterviewde : geld is het makkelijkste en dan ben je er van af zeg maar, verwijzing naar een instantie die het probleem wat ze hebben wel kan oplossen, **daarvan komen wij 85 misschien 90 procent van de huurders eigenlijk nooit meer tegen, die huren onze woning en die betalen elke maand de huur en de woning wordt om de zoveel jaar gerenoveerd en als er wat aan de hand is, dan bellen ze en dan repareren we dat en 10 procent is, die komen we dan wel tegen: daarvan komen we een deel tegen vanwege overlast klachten of nou ja daar is iets mee aan de hand zegt maar of achter betalingsachterstanden en er is een groep en daar is niet zo'n grote groep hoor helaas die zich inzet voor z'n eigen buurt en daar ideeën over heeft en dan probeert hij met bewoners, samen met burens, wat op te tuigen en en zegt dan wel bij ons van nou wij hebben een idee, kunt u ons daarbij helpen nou dan we hebben geen opbouwwerkers in dienst welke wel heel veel samen met opbouwwerkers van welzijnswerk natuurlijk, maar we hebben wel consultants, bewonersconsultanten die even iets verder kijken dan hun neus lang is en zo'n groep ook wel kunnen helpen met het ja het regelen van elk contact met de gemeente of mensen.**

00:12:34

Geïnterviewde : bijvoorbeeld een interview met zo'n persoon op te nemen in onze wijk- in onze buurtnieuwsbrief we kunnen het een beetje promoten op Facebook, we twitteren daarover, met als intentie om dit initiatief te ondersteunen en de persoon in kwestie bekender te maken, zeg maar, bij zijn buurtbewoners, dus dat doen we dan

00:13:40

Geïnterviewde : de ene keer wel en de andere keer niet, dat is een doodoener dat weet ik wel, iemand wil wat en neemt contact op met [WONINGCORPORATIE] en krijgt ie op dat moment de goede persoon aan de telefoon of wordt die op de goede manier verwezen naar de goede persoon en op het moment dat hij bij de goede persoon is, heeft die persoon dan op dat moment ook even net even de tijd ervoor om even de telefoon goed te woord te staan of het e-mailtje goed te beantwoorden of staat ie onder druk, omdat hij nog zoveel andere dingen moet

doen, dat zijn allemaal van die van die kwetsbare momentjes in het contact wat je hebt met mensen dat moet allemaal goed zijn alles mis - ik bedoel het blijft mensenwerk. vanochtend had ik een overleg met de huurdersvereniging [PLAATS] dat ging over een hele serie vragen die zij hadden gehoord van allerlei bewonerscommissies, dingen die niet goed gingen bij ons ja daar heb ik dan met elkaar over, hoe kun je dat hoe kun je dat beter doen, anders doen en dan wordt er geroepen van ja er moeten kaders komen, ik zei ja en kader prachtig dat je moet ook vanuit een bepaald kader werken, maar daar blijft altijd een soort grijs veld over, een grijs vlak, waarin ik ruimte wil hebben om net even iets meer te doen dan wat het kader zegt en ik wil ook ruimte laten aan de bewoner die net even iets meer of iets minder wil doen dan dat het kader voorschrijft, dus ik ga daar niet zo zwartwit mee om, dat wil ik ook niet, ik wil, ik denk, ik vind die ruimte gewoon heel belangrijk. en dan is het ongelooflijk spannend om te kijken van praat iedereen vanuit dezelfde gedachte en heeft iedereen dezelfde intenties en spreken we met dezelfde mond als 115 [WONINGCORPORATIE] medewerkers, maar het is natuurlijk reuze belangrijk als ik vandaag iets roep ik dan moet mijn collega morgen hetzelfde roepen bij wijze van spreken,

00:16:05

Geïnterviewde : we hebben het er veel met elkaar over ja ja dat is natuurlijk het kenmerk van zo'n grijs gebied dat het geen procedure bevat, maar daar een houding bevat, een een een een cultuur. kernwaarden daar zijn de 3 kernwaarden van waaruit wij ons werk doen nou dat is heel mooi hè dat je dat met elkaar afspreekt dat iedereen dezelfde kernwaarden aanhangt en daarvoor ook tekent zeg maar, maar als ik tegen jou zeggen van hart voor de bewoner ja dan kun je daar een andere invulling aan geven dat ik dat doe misschien ga je wel veel verder dan ik of andersom dus dat blijft altijd onderwerp van discussie waar ik denk van ja zolang je met elkaar in gesprek bent, er niet gemept wordt en geen geen brieven naar de een klachtencommissie of wat dan ook of zo, dan gaat het goed

00:17:20

Geïnterviewde : bewonersconsulenten, daar hebben we per de gemeente 2 of 3 van, huismeesters en woonbeheerders, huismeesters zijn vooral gerelateerd aan de aan aan de complexen en gebouwen, de woonbeheerders doen ook veel in het openbaar gebied, onderhouden van achterpaden, tuinen dat soort dingen openbaar groen, wat van ons is, soms is het van de gemeente is, soms is het van ons. Dus dat zijn de mensen die zich daar vooral mee bezighouden. maar er zijn er ook hier die zien nooit van hun leven een huurder hoor, ik bedoel, ja de afdeling financiën of ICT

00:19:08

Geïnterviewde : niet, in principe lossen ze het zelf op, dus aan verwijzen en dat soort dingen ja daar heeft iedereen een broertje dood aan, Nee, in principe zorgen wij ervoor dat de mensen aan de telefoon van alle kennis voorzien zijn die die haar aan de hand is, een x-percentages zul je toch even moeten noteren en dan wordt dat ook overgedragen aan een collega die die daarover gaat en als die dan net aanwezig is dan is dat mooi als die dan net net aanwezig is, krijgt die een taak in z'n computer te staan,

00:21:14

Geïnterviewde : Daarnaast is er wel een sociale paragraaf en daar nemen we wel wat dit wel wat van dit soort dingen en op, maar wij zijn geen welzijnsinstelling en we zijn ook geen zorginstelling, wij verhuren sociale woningen dus wij zijn ook heel erg afhankelijk van het functioneren van die andere organisaties in het maatschappelijke domein een nieuwe Woningwet per 1 juli 2015 en die zegt eigenlijk van de corporaties jullie zijn sociale

verhuurder hou je bij je leest, dat is wat je doen moet dus, en onze inzet op het gebied van leefbaarheid is is flink teruggeschroefd

00:22:57

Geïnterviewde : Ik heb me wel eens afgevraagd van waarom moet je nou een [NAAM STADSFEEST] sponsoren of zo weet je. Wonden onze huurders daar nu beter van? ja een stukje naamsbekendheid, maar als je toch al 90-95 procent van de woningen in deze gemeente in je bezit hebt, er is geen concurrentie dus waarom moet je dan nog een keer, weet je dus, nou ja aan de andere kant kun je zeggen doordat je zo'n dag steunt, maak is vandaag ook mede mogelijk en daar hebben we ook wel onze huurders profijt van, die kunnen ook een dag feestvieren, nou mooi. Dus vooral weet je wel dat soort activiteiten, bijvoorbeeld sponsoring en dat soort zaken doen we gewoon pertinent niet meer. **Alles op het doel leefbaarheid moet wel een directe relatie hebben met een adres bij wijze van spreken of met een complex of met een straat of met een wijk.** Wij doen mee in wijk- en dorpsgericht werken dat heet daar de smederijen, daar leveren wij ook jaarlijks een bijdrage aan, ook financieel, en daar zijn bewoners vrij om zelf te bepalen waar ze dat aan besteden.

00:25:01

Geïnterviewde : ja die scheiding tusen huur en koop is natuurlijk ook heel lastig aan te brengen nee, maar gaat om onze eigen huurders, daar kijken we serieus naar.

00:27:48

Geïnterviewde : wij krijgen eigenlijk maar heel erg weinig plannen of initiatieven van huurders aangereikt, dat vind ik eigenlijk nog veel vervelender dan dat we sommige dingen misschien niet zouden kunnen doen vragen, ze melden zich eerder bij welzijnswerk denk ik dan of een wijkregisseur van de gemeente of nou ja hoe zo'n allemaal maar heten. Dus er komen niet zo heel veel initiatieven bij ons terecht en als die al komen dan dat is vaak een aanknopingspunt om met elkaar in gesprek te gaan en en dingen samen op te pakken.

00:33:11

Geïnterviewde : ik vind nou net het kenmerk van sociale volkshuisvesting is dat het dus sociale volkshuisvesting is en dat het meer is dan alleen volkshuisvesting, het is meer dan een dak boven je hoofd, de mensen die we huisvesten zijn voor een belangrijk deel van ons afhankelijk, omdat ze anders hadden ze wel een huis gekocht ze wel onder het viaduct gaan liggen, nee ze zijn in een huurwoning terechtgekomen en dat komt, omdat dat financieel bij hen past.

00:34:09

Geïnterviewde : Er zit een bepaalde mate van afhankelijkheid in de groep die wij huisvesten en ik vind dat wij daar onze stinkende best voor moeten doen zeg maar en hen toch het gevoel te geven dat dat zij trots op hun woning kunnen zijn. Je doet even net iets meer en dat noem ik dan maar uit het grijze gebied, dat stapje extra zetten voor onze bewoners.

4. Woningcorporatie D

00:00:07

Geïnterviewde: deel van mijn functie is dit soort initiatieven begeleiden en stimuleren, van de grond krijgen een en dat is vanuit het idee om de leefbaarheid in wijken zeg maar te vergroten

00:31:19

Geïnterviewde: dan ga ik proberen om die bewoners zoveel te stimuleren dat ze doorgaan en omdat we vaak zien is dat initiatieven gewoon weg hebben en dat dat er niks gebeurt, omdat het zetten van stappen en het concreet worden dat is gewoon moeilijk voor mensen geen en het en het betrekken van andere bij een initiatief dat is dat is lastig. Wij niet meer alleen maar gaan zeggen van, ja het is goed en hier is het geld, maar dat we actief gaan ondersteunen.

00:34:27

Geïnterviewde: dat is dan alleen als dat op basis van regeltjes of zo niet mag

00:34:44

Geïnterviewde: nou moet ik zeggen dat dat de het aantal initiatieven dat er is is niet heel erg groot, er zijn al niet heel erg veel initiatieven - ik denk dat het aantal bewoners van een stad dat actief iets kan en wil doen, dat kun je een promillages uitdrukken, dat is echt heel erg gering. in [WIJK] willen ze een soort theatervoorstelling gaan doen en er werd gevraagd van kunnen jullie dat sponsoren. Dat kan niet, want dat zijn niet alleen onze huurders. Dus dat mag niet, maar we kunnen wel creatief meedenken zoals mijn collega nu verzonnen wij kopen kaartjes voor die voorstelling, die geven we aan onze huurders- dan mag het. Dus zo kunnen we ook zeg maar soms creatieve oplossingen vinden, mijn collega heeft alle andere corporaties gebeld en gezegd van joh jullie hebben ook bezit daar, wij gaan zo doen, wie wil nog meer meehelpen met het opmaken van de kaartjes. [WONINGCORPORATIE B] zijn er op ons initiatief nu ook aan het meedoen.

00:39:56

Geïnterviewde: leefbaarheid 127 euro voor in elke voordeur van je eigen huurders maar kun je dan samenwerken, maar het is heel moeilijk om daar iets op op te vinden omdat we wat we merken is dat elke coöperatie gewoon heel anders maar in de wedstrijd zit

00:42:29

Geïnterviewde: maar samenwerking heel lastig omdat iedereen op zijn eigen manier daar inzit dat maakt het gewoon lastig een andere ding wat het lastig maakt is hoe er begrotingstechnisch met geld om wordt gegaan. dat Bij de huismeester liggen begrotingen heel erg vast, ze weten gewoon hoeveel ze uitgeven en waaraan en bij ons is het totaal open, bij ons is het gewoon een pot geld en ons doel is om dit jaar dat geld op te maken en er is niet vastgesteld van daar moet zoveel aan dat en zoveel aan dat. Daardoor heb ik het idee dat wij flexibeler kunnen zijn en meer kunnen inspringen op ja op dat soort ontstaan ee ideeën die dan maar op oppoppen en doordat je er dus al zo anders inzit, wordt samenwerking ook lastiger.

00:48:13

Geïnterviewde: afspraak klinkt een beetje alsof het allemaal heel erg vaststaat, maar dat is hier dus niet zo en dat is heel bijzonder.

00:52:09

Geïnterviewde: afspraken

00:52:27

Geïnterviewde: zijn dus niet zeg maar een superstrak. alles wordt het heel erg steeds teruggelaid naar die kernwaarden. We hebben nu op dit moment niet een soort overschot aan aanvragen. Het is niet zo dat we heel erg moeten kiezen van o jee wat doen we wel en wat niet.

00:56:12

Geïnterviewde: Controle-afdeling die constant bewaakt van, past wel bij de afspraken, houden we ons aan de wet. Die zijn er wel dus die gaan wel vragen stellen: zeg van wacht even wat was dat, was dat sponsoring, hoe zit het precies en mag dit wel? Nou dan schrijven wij daar een stuk argumentatie op waarom het zo is en doordat je weet dat die check er is, ben je er al wel heel erg bewust van wat je wat je doet, dan ga je niet zomaar als er een wilde barbecues organiseren.

01:01:42

Geïnterviewde: hoe kan het dan de corporaties zo verschillend naar leefbaarheid te kijken als ze allemaal dezelfde prestatieafspraken met dezelfde woonvisie dezelfde hebben woningwet

01:02:01

Geïnterviewde: **hoeveel geld je beschikbaar hebt, een cultuur van een organisaties, die kernwaarden en hoe wordt dat vanuit boven af de organisatie in vertaald, hoe mensen op persoonlijk ergens achter kunnen staan,**

5. Woningcorporatie E

00:00:39

Geïnterviewde: aantal jaar geleden hebben we ook een cultuurverandering ondergaan waarbij we ons echt opstellen als buurman dat is ook een beetje een begrip geworden hier eigenlijk en nou ja daar hoort die open houding hoort daar ook echt blij dat je dus inderdaad luisterend oor hebt niet direct nee zegt dan altijd een van hé wat speelt er en want er is een als u ideeën bij hebben dan denken we daarin mee zeg maar dat is inderdaad houding

00:06:47

Geïnterviewde: hè, er zijn stevige dorpen of wijken en buurten, die heel goed zelf of met met een initiatief komen en of die het misschien zelfs wel kunnen dragen die misschien nog niet zoveel van ons nodig zijn en we hebben we ook wijken waarin waarin we gemerkt hebben dat bewoners daar ook niet meer zo heel erg in geloven dat er nog iets voor hun kan zeg maar. Waar ook een sfeer is wat dat gewoon niet zo gebeurt en daarom hebben we gemerkt als we daar actief actief zijn en zelf ook wat dingetjes gewoon echt actief aanzwengelen en dan mede organiseren zeg maar dat daaruit ook wel weer iets ontstaat dat de bewoners dan zeggen hee maar als dit kan, nou misschien kan dat dan ook wel of en dan vervolgens vandaaruit weer met ideeën komen.

00:08:02

Geïnterviewde: wel een beetje natuurlijk die dingen te doen die wel een beetje in 't verlengstuk van onze taak liggen, buiten die bijdragen aan de woonomgeving of aan de dat dat gewoon schoon is en heel en veilig en of iets bijdraagt aan de woningen,

00:08:46

Geïnterviewde: een heel gevarieerd bezit, zeg maar versnipperd, dus kopers en huurders doen met elkaar, ruimen de tuinen op, zeg maar, iedereen ruimt z'n eigen tuin op en ook het openbaar gebied nemen we mee.

00:09:10

Geïnterviewde: daarin

00:09:25

Geïnterviewde: we maken daar gewoon afspraken over met de gemeente, de wijkvereniging en de welzijnsorganisatie

00:10:41

Geïnterviewde: Per keer kijken we hoe we het deze keer af spreken.

00:10:51

Geïnterviewde: en wat er dan precies is maakt niet zo heel veel uit, maar het gaat erom dat je met elkaar wel zorgen dat de middelen er zijn dat de bewoners dan ook hun ding kunnen doen zeg maar want anders komt het ook gewoon niet van de grond je moet het wel een beetje faciliteren en ondersteunen daarmee.

00:11:21

Geïnterviewde: het is per keer wisselend soms gewoon echt van van professionals zelf al afhangt de 1 is actief en en wil gelijk meedoen aan een ander is meer wat afhoudender verschilt ook per gemeente hele korte lijntjes daar kennen we zeg maar we kennen elkaar allemaal alle professionals kenden elkaar ook gewoon bij naam en dus dan heb je hele korte lijntjes kan je heel snel schakelen krijg je veel sneller mensen allemaal mee veel grotere organisatie dus de dunne lijnen zijn allemaal langer inderdaad dus dat moet natuurlijk d'r is vaker dan maar we toch nog iemand anders toestemming geven **Als je verwacht van nu gaan we achteroverhangen en de bewonersinitiatieven komen wel ja, zo gaat het niet want dan voelt men zich alleen maar in de steek gelaten juist dus je moet het wel wat actiever benaderen en later faciliteren en mensen het gevoel geven dat je het allemaal een beetje een soort van samen doet.**

00:15:45

Geïnterviewde: daar hebben we dus eigenlijk bijna niks aan gefaciliteerd. Het enige wat wij gedaan hebben is bijna op momenten dat zij een activiteit hadden dat we ons gezicht lieten zien, dat wij met ze mee dachten over dingetjes en toch riepen ze altijd we werken heel goed samen met [WONINGCORPORATIE] en dat gaat er dus ook om dat je er bent op momenten waarop dat voor hun belangrijk is. Dan hoef je niet eens heel veel te doen, want er werd op een gegeven moment een vraag gesteld in termen van hoeveel kost ons die die cirkel nou eigenlijk? Ja, dat kost ons eigenlijk niks, behalve dat dat we ook af en toe een keer op zaterdagmiddag of zo een van de collegas in een keer langsgaat om te kijken van, goh jullie hebben een leuke activiteit, ik kom eens kijken hoe het is.

00:16:55

Geïnterviewde: Het wordt nog meer gewaardeerd dat je er gewoon bent en meedenkt en als ze er even niet uitkomen dat je ze misschien een keer wat tips geeft. Daar wordt nog meer waarde aan gehecht aan dat je zo'n ruimte betaalt

00:17:58

Geïnterviewde: Mensen solliciteren dus eigenlijk al een plekje in in in dat complex nu zeg je waarom jij daar moet wonen omdat je hem want het gaat om het concept niet om het mooiste plekje dat geloof we wel maar echt om het concept van dat je dat met elkaar wat van wil maken. en Wij denken ook dat je uiteindelijk dan in dat complex dat wij daar veel minder aan te trekken om iets van de grond te krijgen en dat van ja omdat er gewoon allemaal mensen zitten die ja die die houding hebben en dat ze ook sneller zeg maar zelf met leuke ideeën komen en en nou ja met elkaar activiteiten gaan verzinnen

00:24:27

Geïnterviewde: wijkconsulenten aan aan gekoppeld zeg maar die een beetje gaat voelen en proeven van wat is er nodig. We gaan het niet van tevoren al helemaal eerder regelen en wij gaan niet bedenken dat er een commissie of iets moet komen,

00:25:51

Geïnterviewde: Daar hebben we ook in ons nieuwe leefbaarheidsbeleid hebben op ingezet van we willen dat mensen elkaar leren kennen en ja dat willen we proberen te stimuleren, maar we moeten wel binnen de grenzen van de wet blijven.

00:27:30

Geïnterviewde: Dus eigenlijk is het gewoon open, we willen eigenlijk nog wel we kijken of we iets meer bekend kunnen maken dat er initiatieven gewoon altijd welkom zijn en het hangt nog iets te veel van toevalligheden af. Als jij toevallig nog nooit een wijkconsulent hebt gesproken, ja dan moet je maar net weten dat de mogelijkheden zijn. Daar nog iets meer aandacht aan besteden, is nog een ambitie die we hebben

00:29:06

Geïnterviewde: De huismeesters en de wijkconsulenten hebben ook zelf een eigen potje, waar ze hoeft niet voor elke vraag terug naar hun leidinggevende en die kunnen ook zelf daarmee gewoon als ze denken nou goed idee gaan we gewoon doen hoe kunnen ze dat ook gewoon toekennen.

00:30:11

Geïnterviewde: het durfpotje is juist bedoeld dat je dus niet zeg maar eerst met besluit met vragen aan het MT of aan leidinggevend. Het gaat erom dat je dat gewoon kan doen en achteraf moet je wel verantwoording afleggen

00:31:03

Geïnterviewde: dat voelt dan toch wel een beroep op de een beetje als geld uitgeven van iemand anders. sommigen hebben ook het idee dat ze misschien toch een soort van toestemming nodig hebben. Ze zijn ook niet gewend dat ze zelf iets mogen beslissen. Je moet dus ook gewoon voor je beslissing gaan staan en zeggen, nee, dat heb ik gedaan en ook al vinden jullie straks allemaal achteraf, oh was dat nou wel iets voor het durfpotje, ja, ik vond van wel en om die en die reden. Dat is voor sommige mensen wel spannend denk ik.

00:32:05

Geïnterviewde: Om wel heel snel te kunnen handen op het moment als er dus als u dus problemen hebben of als er de ideeën zijn, maar het is ook wel bedoeld om wat meer verantwoordelijkheid bij de medewerkers neer te leggen. bewonersinitiatieven - soms komen er wel wilde dingen voorbij, maar heel vaak zie je dat het om relatief weinig geld gaat, kopiëren

00:33:11

Geïnterviewde: het aandacht geven aan het waarderen en het zaaien op het moment dat zij belangrijk vinden dat je er bent is eigenlijk veel belangrijker dan financieel.

00:33:39

Geïnterviewde: bewoners vragen niet veel geld het gaat inderdaad om meer tijd wat verlangd van je als medewerker dan geld

00:34:49

Geïnterviewde: prestatieafspraken we proberen daarin ook om de huurdersorganisatie echt prikkelen om met ideeën te komen overvan wat zij belangrijk vinden

00:46:25

Geïnterviewde: behalve als je echt afsprekt hierover gaan we echt hier dit gaan we doen ja dan is dan is de wijkconsulent aangehouden maar vaak is daar dan ook een belang van de wijkconsulent ook want dan is dat een afspraak die we graag willen dus ik zie niet als een als een belemmering ik zie het vaker als een kans. Doordat het in in echt vastgelegd is een in prestatieafspraken het is het ineens van iedereen geworden en is de gemeente een plan gaan gaan bedenken samen met met van onze voor die voor die voor die mensen met die mensen en dat is gewoon hartstikke goed dus daar hebben wij een belang bij Het is ook niet zo als we al die prestatieafspraken uitvoeren dat daarmee onze tijd op is. Die afspraken zijn ook niet op een heel laag niveau dus het gaat om meer over bepaalde doelgroepen die extra aandacht wil geven of bepaalde aandachtswijken die je gezamenlijk kiest en niet dat ieder apart wat doet.

BIJLAGE 9: POPULATIE EN STEEKPROEF

In deze bijlage staan het aantal eenheden van woningcorporaties opgesomd. Deze aantallen zijn afkomstig uit de database van Woningcorporaties.nl (s.d) en beslaan zowel eenheden voor diensten van algemeen economisch belang (daeb) en eenheden voor commerciële activiteiten (niet-daeb).

Hieronder staan de eenheden van woningcorporaties behorende tot de populatie, de respondenten van de enquête en de respondenten van de interviews. Daarna staan de toetsen die met deze getallen zijn uitgevoerd.

De onderstaande toetsen zijn niet uitgevoerd met SPSS, maar met toetsen van Social Science Statistics (Stangroom, s.d.). Deze toetsen zijn door de makers van deze website gecontroleerd op accuraatheid met behulp van SPSS.

1. De populatie

33.565, 17.215, 13.424, 15.188, 13.129, 10.932, 8.832, 7.147, 5.600, 7.200, 4.800, 4.979, 4.300, 2.935, 1.644, 20.337, 2.403, 2.770, 20.000, 15.990, 1.650, 2.200, 3.968, 6.707, 3.060, 7.192, 3.768, 1.457, 14.818, 5.178, 5.081, 3.667, 5.759, 1.154, 1.221, 4.503, 3.400, 16.707, 6.137, 2.758, 6.773, 8.521, 1.012, 15.895, 5.208, 1.060, 2.291, 14.648, 18.797, 9.100, 4.863, 4.799, 1.990, 7.954, 4.007, 4.500, 5.987, 5.202, 3.308, 15.647, 26.000, 8.100, 6.123, 5.006, 4.308, 10.559, 8.208, 4.056, 8.819, 9.319, 3.945, 2.359, 11.820, 9.515, 4.000, 24.500, 6.009, 13.685, 3.766, 2.458, 4.101, 1.037, 3.654, 2.100, 1.224, 4.154, 8.830, 1.812, 4.517, 7.165, 1.538, 1.904, 11.269, 3.380, 1.908, 4.000, 31.895, 8.187, 56.095, 3.706, 2.954, 9.225, 2.842, 12.231, 1.100, 1.239, 7.049, 2.689, 2.554, 8.252, 5.369, 1.560, 61.781, 9.162, 8.080, 10.558, 3.643, 17.365, 15.798, 5.767, 10.919, 7.643, 1.150, 8.756, 2.183, 16.007, 6.418, 2.709, 3.784, 9.000, 2.300, 1.382, 1.116, 1.033, 10.957, 61.827, 2.676, 41.054, 35.027, 14.500, 9.498, 34.850, 1.500, 2.217, 88.254, 4.167, 7.690, 1.438, 6.641, 8.059, 8.042, 2.387, 3.443, 1.026, 24.480, 1.902, 10.418, 2.382, 2.373, 17.671, 9.665, 2.412, 2.642, 1.830, 3.648, 6.722, 3.050, 42.776, 6.885, 3.970, 50.164, 3.413, 7.860, 12.746, 48.353, 9.391, 4.749, 15.717, 84.811, 18.081, 2.322, 12.575, 1.607, 2.000, 1.189, 1.283, 1.978, 4.650, 1.087, 1.396, 1.166, 3.226, 8.500, 3.909, 2.214, 45.299, 1.975, 11.564, 2.850, 8.700, 11.552, 8.645, 1.384, 2.502, 2.823, 7.121, 4.400, 7.321, 2.500, 7.446, 6.121, 1.530, 6.415, 9.600, 25.344, 8.487, 20.305, 12.450, 3.855, 8.394, 9.844, 16.830, 2.831, 7.004, 14.852, 36.026, 7.013, 7.882, 9.145, 31.150, 5.127, 2.952, 3.890, 3.800, 1.503, 1.264, 3.977, 14.032, 9.237, 5.150, 8.639, 2.212, 4.632, 6.541, 4.635, 3.161, 4.803,

14.764, 5.222, 6.598, 2.618, 12.027, 12.749, 11.082, 30.223, 1.858, 15.843, 1.247, 3.404, 1.285, 3.517, 1.775, 1.115, 10.500, 1.643, 19.058, 3.035, 16.288

2. Respondenten van de enquête

13.424, 1.644, 20.337, 2.403, 1.650, 3.968, 6.707, 3.060, 7.192, 1.154, 3.400, 2.758, 1.012, 9.100, 4.799, 4.500, 15.647, 6.123, 9.515, 13.685, 2.458, 1.037, 3.654, 2.100, 1.224, 1.812, 4.517, 6.766, 7.165, 1.538, 6.757, 11.269, 3.380, 1.908, 8.187, 56.095, 2.954, 9.225, 5.369, 17.365, 5.767, 10.919, 8.756, 16.007, 2.709, 1.116, 10.957, 1.850, 6.641, 2.387, 1.902, 10.418, 3.648, 6.722, 6.885, 7.860, 12.746, 1.283, 8.500, 3.909, 8.645, 2.502, 7.088, 2.500, 6.121, 3.855, 9.844, 7.013, 5.127, 2.952, 3.890, 3.800, 1.503, 14.032, 2.212, 4.632, 6.598, 1.247, 3.404, 3.517, 19.058, 3.035, 1.285

3. Respondenten interviews

33.565, 15.188, 13.129, 10.932, 8.832

4. Tabel B26: T-toets populatie en respondenten enquête

T-toets voor onafhankelijke steekproeven

Significance Level:

- .01
 .05
 .10

One-tailed or two-tailed hypothesis?:

- One-tailed
 Two-tailed

Difference Scores Calculations

Treatment 1

N_1 : 268

$$df_1 = N - 1 = 268 - 1 = 267$$

M_1 : 9246.34

SS_1 : 39041256089.78

$$s^2_1 = SS_1 / (N - 1) = 39041256089.78 / (268 - 1) = 146221932.92$$

Treatment 2

N_2 : 83

$$df_2 = N - 1 = 83 - 1 = 82$$

M_2 : 6526.51

SS_2 : 4142077112.75

$$s^2_2 = SS_2 / (N - 1) = 4142077112.75 / (83 - 1) = 50513135.52$$

T-value Calculation

$$s^2_p = ((df_1 / (df_1 + df_2)) * s^2_1) + ((df_2 / (df_1 + df_2)) * s^2_2) = ((267 / 349) * 146221932.92) + ((82 / 349) * 50513135.52) = 123734479.09$$

$$s^2_{M_1} = s^2_p / N_1 = 123734479.09 / 268 = 461695.82$$

$$s^2_{M_2} = s^2_p / N_2 = 123734479.09 / 83 = 1490776.86$$

$$t = (M_1 - M_2) / \sqrt{(s^2_{M_1} + s^2_{M_2})} = 2719.83 / \sqrt{1952472.67} = 1.95$$

The t -value is 1.94648. The p -value is .0524. The result is *not* significant at $p < .05$.

5. Tabel B27: T-toets populatie en respondenten totaal (enquête en interviews)

T-toets voor onafhankelijke steekproeven

Significance Level:

- .01
 .05
 .10

One-tailed or two-tailed hypothesis?:

- One-tailed
 Two-tailed

Difference Scores Calculations

Treatment 1

N_1 : 268

$df_1 = N - 1 = 268 - 1 = 267$

M_1 : 9246.34

SS_1 : 39041256089.78

$s^2_1 = SS_1 / (N - 1) = 39041256089.78 / (268 - 1) = 146221932.92$

Treatment 2

N_2 : 88

$df_2 = N - 1 = 88 - 1 = 87$

M_2 : 7083.48

SS_2 : 4989196259.95

$s^2_2 = SS_2 / (N - 1) = 4989196259.95 / (88 - 1) = 57347083.45$

T-value Calculation

$s^2_p = ((df_1 / (df_1 + df_2)) * s^2_1) + ((df_2 / (df_1 + df_2)) * s^2_2) = ((267 / 354) * 146221932.92) + ((87 / 354) * 57347083.45) = 124379808.9$

$s^2_{M_1} = s^2_p / N_1 = 124379808.9 / 268 = 464103.76$

$s^2_{M_2} = s^2_p / N_2 = 124379808.9 / 88 = 1413406.92$

$t = (M_1 - M_2) / \sqrt{(s^2_{M_1} + s^2_{M_2})} = 2162.86 / \sqrt{1877510.68} = 1.58$

The t -value is 1.57847. The p -value is .11535. The result is *not* significant at $p < .05$.