

Conclusies uit de jaarverslagen 2016 van Bewonerscommissies

Van: Bestuur Huurgenoot
Ria Heldens
Wim Ringe
Aan: Algemene Ledenvergadering Huurgenoot
Betreft: Uitslag enquête BC's
Datum: 16 oktober 2017

In de maanden januari en februari 2017 is aan de Bewonerscommissies (BC's) gevraagd een vragenlijst in te vullen. Dat verzoek werd gedaan als vorm van jaarverslag, iets dat elke BC die subsidie wil, verplicht is in te sturen. Van de kant van Huurgenoot (HG) was de verwachting dat we op die manier beter in beeld konden krijgen wat er speelt in een BC. De keuze om dat te doen via een vragenlijst had als doel het voor de invullers makkelijker te maken en voor ons dat duidelijker conclusies te trekken zijn uit de teruggestuurde formulieren.

Over het resultaat van deze werkwijze is HG zeker niet ontevreden. Ook van de kant van meerdere BC's is overwegend positief gereageerd op deze werkwijze. Hun reacties zijn verwerkt en daaruit is een aantal opmerkelijke conclusies te trekken.

De uitkomsten van de enquête kunnen in grote lijn als volgt worden samengevat. De hieronder opgenomen tabellen geven de cijfers daarover.

A. Hoeveel en welke BC's stuurden de vragenlijst terug? (Tabel 1)

Er waren in 2016 89 bewonerscommissies actief. Begin 2017 was dat gestegen naar 91.. Bijna de helft van de BC's (42, 47,2%) heeft de enquête ingevuld en teruggestuurd. 47 BC's namen helaas die moeite niet. Het beeld per gebied (zeg maar "buurt") is wisselend. In de gebieden Centrum, Noord en Zuidoost was de deelname hoog. Minimaal –en dus zorgelijk- was de mate van deelname in Oost. Hier ligt voor Huurgenoot een duidelijke taak.

B. Mate van activiteit van BC (Tabel 1, Aantal bijeenkomsten)

Verweg de meeste BC's die de formulieren hebben ingevuld zijn actieve commissies. Gemiddeld komen ze bijna zeskeer (5,9 om precies te zijn) per jaar bijeen. Dertien BC's zitten boven dat gemiddelde (7 bijeenkomsten of meer). Koploper is hier BC De Venser met ca. 18 bijeenkomsten. Maar ook de BC's Persijn (14), WOOS (12), Dudock (12) en Badhuiszicht en Wildeman (elk 11), scoren hoog. Drie BC's zitten op het gemiddelde (6 keer overleg) voor wat betreft onderling overleg en 15 BC's zitten er onder. Vijfkeer was er geen antwoord of was dat onduidelijk ("indien nodig").

C. Mate van contact met gebiedsbeheer (Tabel 1, Aantal contacten)

Contact met (vertegenwoordigers van gebiedsbeheer) vindt ook regelmatig plaats. Gemiddeld heeft een BC ruim 3 keer (3,3) contact met gebiedsbeheer. Elf keer was dat vaker dan gemiddeld. ATVA en v.d. Kun (elk 12x) waren hier de absolute koplopers. Zeven keer lag dat rond het gemiddelde (3 contacten). Zeventien keer lag het er onder. Zes keer was er geen contact of was het antwoord onduidelijk.

Samenvattend kan over de punten B en C vastgesteld worden dat de mate waarin commissie actief zijn, sterk uiteenloopt. Sommigen hebben tweewekelijks een overleg, al dan niet met Stadgenoot. Anderen houden het overleg met Stadgenoot een paar keer per jaar (wel allemaal minimaal eenmaal), maar hebben geen bijeenkomsten met bewoners. Meerdere BC's hadden wel regelmatig contact met SG, maar overlegden onderling niet. Opmerkelijk!

Onduidelijk is hoe de verschillen te verklaren valt. Vermoedelijk hangt de mate van activiteit ook samen met het gegeven of er in een complex of in de nabije omgeving (grootschalig) onderhoud of renovatie wordt gepleegd

Tabel 1. Aantal, mate van invullen enquête, aantal bijeenkomsten en aantal contacten met gebiedsbeheer. **Scores van BC's per gebied.**

	Aantal BC's per stadsdeel	Enquête ingevuld? + aantal		Aantal bijeenkomsten van BC	Aantal contacten met gebiedsbeheer
		Ja	Nee		
				Totaal	per gebied
Baarsjes	1	1	0	2	3
Bos & Lommer	4	0	4	0	0
Buitenveldert	4	2	2	23	4
Centrum	5	4	1	24	16
Diemen	2	1	1	?	Geregeld (5)
Geuzenveld	7	3	4	23	9
Noord	10	7	3	34	20
Oost	13	2	11	12	13
Osdorp	7	4	3	14	12
Oud West	16	7	9	42	22
Pijp	2	1	1	5	2
Rivierenbuurt	4	1	3	2	?
Slotermeer	1	1	0	4	6
Slotervaart	2	1	1	1	2
Stadionbuurt	0	0	1 (nieuw)	nvt	nvt
Westerpark	3	1	2	6	1
Zuid	1	1	0	1	0
Zuidoost	7	5	2	36	12
Totaal	89	42	47	229 *)	127 *)

*) op basis van 39 BC's die hierover informatie verstrekten

D. Besproken punten (hete hangijzers) in het overleg van de BC (tabel 2 A)

Tabel 2 A, geeft een overzicht van de onderwerpen die meer dan eenmaal genoemd zijn als punt van overleg. De servicekosten en het onderhoud scoren hier het hoogst (beiden 6x). Dat is niet verwonderlijk en ook goed bekend bij Huurgeneet. Het laatste anderhalf jaar heeft HG ook zeer regelmatig overlegt met SG (vooral over de hoogte ervan en de wijze van verrekening) en is van mening dat nu goede afspraken gemaakt zijn over deze zaken. HG verwacht dat dit bespreekpunt bij een komende peiling duidelijk lager zal scoren. Onderhoud (achterstallig, wijze en moment van uitvoeren e.d.) is bij uitstek het onderwerp waar HG veel vragen over krijgt. Niet verwonderlijk dat dit hoog scoort waarbij de categorie "schilderwerk" in feite een onderdeel is van onderhoud en er in feite bij opgeteld zou kunnen worden. Binnen dit lijstje valt ook de categorie (relatie met) huismeester/ gebiedsbeheer (5x genoemd) op. Uit de context op de antwoordformulieren blijkt dat dit merendeels toch een zorgelijk punt is voor de BC.

E. Oordeel over resultaat van overleg met gebiedsbeheer (tabel 2B)

Opmerkelijk en ook (heel) prettig is de hoge score (8x) "Is opgelost/ voltooid/ verbeterd". Dat is niet alleen prettig om vast te stellen maar maakt ook duidelijk dat actief zijn (overleggen, mailtjes sturen, opbellen, aanspreken) duidelijk succes heeft en bij de BC tot het oordeel leidt hun inzet ook zinvol is en tot resultaat leidt. Wat betreft het oordeel over hoe acties verlopen is het oordeel gemengd. Zesmaal wordt er positief over geoordeeld, maar ook driemaal negatief, zeker als ook de categorie

“Wordt aan gewerkt/onduidelijk/ nog geen beslissing” daarbij betrokken wordt. Wat dit betreft ligt ook hier voor HG een taak: overleg met gebiedsbeheer over de vraag hoe hun contacten met de BC's zodanig kunnen verlopen dat beide partijen er tevreden uitkomen.

Tabel 2 A. Regelmatig besproken punten in overleg van BC en B. Oordeel over het resultaat.			
A. Punten die meer dan eenmaal besproken zijn binnen een BC		B. Oordeel over resultaat (positief en negatief) van overleg met Gebiedsbeheer	
Servicekosten(afrekening)	6	Is opgelost/ voltooid/ verbeterd e.d.	8
Onderhoud (woning, complex)	6	Actie loopt (goed)/ is van start	6
Huismeester/gebiedsbeheer (relatie)	5	Werkwijze schoonmaak aangepast c.q. ander bedrijf	4
Schilderwerk	4	Loopt slecht of moeizaam/ te trage of weinige inzet SG	3
Renovatie	4	Wordt aan gewerkt/ onduidelijk/ nog geen beslissing	3
Verlichting (trappenhuis)	4	Wensen toegekend/ gehonoreerd/ ingewilligd	3
Schoonmaken (galerij)	2	Afgewezen/ is onnodig	2
Reparatieverzoek	2	Probleem door eigen actie zelf opgelost	2
Tuin(onderhoud)	2		

F. Andere opmerkelijke gegevens uit de enquête

a. Scholingen

Er zijn in totaal 12 keer scholingen bezocht. De respons is dus beperkt. In 2017 is er een aanbod voor digitale scholingen ontwikkeld. De aanmelding daarvoor wordt binnenkort geopend. Dit moet door HG goed in de gaten gehouden worden.

b. Bijeenkomsten met Stadsdeel

Veel bewonerscommissies gaan wel eens naar een bijeenkomst met het stadsdeel. Afhankelijk van de situatie is er vaker overleg (bestemmings-plannen, herprofilering straten bijvoorbeeld). Vaak betreft het onderwerpen die gericht zijn op voorlichting. In Osdorp waren geregeld bijeenkomsten van Stadsdeel over de inrichting van de buurt en voorlichting zoals over woningtoewijzing.

c. Contacten Huismeester

De meeste commissies hebben geregeld contacten met de huismeester (die tegenwoordig sociaal wijkbeheerder genoemd wordt). Dat gaat over zaken waar de wijkbeheerder ook over gaat: schoon, heel, veilig, burenrudies, geveltuinen en dergelijke. Waar geen contact gemeld wordt, is het niet duidelijk of er wel een wijkbeheerder is.

Conclusies

Door alle betrokken partijen (de BC's, SG en HG) kunnen duidelijke conclusies getrokken worden over zaken als de behoeften van de BC's, de mate waarin wensen wel of niet gerealiseerd zijn en de wijze van samenwerking tussen SG en de BC's verlopen. Conclusies die HG trekt uit de antwoorden van de BC's zijn:

- Als totaal zijn vaak duidelijk positieve resultaten gehaald door de BC's en is ook de samenwerking met SG redelijk. Maar ook duidelijk is dat die zeker nog voor verbetering in aanmerking komt.
- Taken voor HG zijn en blijven: BC's te ondersteunen, informatie bij hen en in de buurten op te halen en deze in te brengen in hun overleg met SG en stedelijk overleg. HG moet zich blijven richten op zaken als:
 - Contact met gebiedsbeheerders. In verschillende buurten wordt gemeld dat dit moeizaam is, dat de gebiedsbeheerder afspraken laat liggen waardoor resultaten achterblijven

ondanks de vaak goede inzet van gebiedsbeheer. Dat is zorgelijk en moet op de agenda van het overleg van HG met SG.

- Contacten tussen VvE en bewonerscommissie/huurders: dat is in een aantal complexen nog een storende factor. HG zou samen met SG moeten pogen om in die complexen waar nu wrijving is, de BC's en het VvE bestuur tot elkaar te brengen. Daarbij kan de werkwijze van SABO gevolgd worden. Is dat succesvol dan kan het toegepast worden op andere plaatsen.
- Het met SG bespreken van het thema "Veiligheid in de buurt". Dit is een duidelijk knelpunt. Besproken moet worden hoe dit aan te pakken.
- Uitbreiden draagvlak van BC's. Dat is voor veel commissies een knelpunt. Ze hebben moeite om 'hun' bewoners te bereiken. Meer ondersteuning en ideeën vanuit HG lijken hier op z'n plaats.
- Zorgpunt is het achterwege blijven van reacties van de andere ruim 40 commissies? Daar mag vanuit HG, b.v. in de Algemene Ledenvergadering (ALV), meer aandacht voor komen. Negatief daarbij in het oogspringend zijn de BC's uit Bos & Lommer en Oost. Stimulans om hierin verandering te brengen kan zijn om, na de beleidsdag, te publiceren wat HG doet met de signalen die ze krijgt vanuit de BC's.
- Activiteiten in de buurten zijn duidelijk aanwezig, maar ook heel uiteenlopend. Meer ruimte hiervoor voorziet vermoedelijk in een behoefte gezien alle activiteiten die nu plaatsvinden: groepen die een moestuin opzetten in de buurt, de straten schoner maken en dergelijke. De vraag hierbij is of dit soort activiteiten ook sturing vanuit HG nodig heeft of dat de BC's dit goed zelf –al dan niet in overleg met SG- kunnen.
- Als je echt wil weten wat de commissies doen zijn de gegevens uit deze enquête een begin. Op sommige punten is aanvullende informatie nodig. Zoals, waarom is er bij sommige commissies zo weinig overleg met SG? Dat kan verschillende oorzaken hebben. Als er in het complex geen knelpunten spelen en geen plannen voor en door bewoners zijn, dan is er weinig behoefte aan veel overleg. Een of twee keer per jaar (voorjaar servicekosten, najaar onderhoudsplanung) kan dan voldoende zijn. Sommige commissies kunnen dat wellicht ook via de mail of telefonisch af.