

Onderzoek naar de effecten van het kabinetsbeleid op de dienstverlening en bedrijfsvoering van woningcorporaties



Technische Universiteit Delft, Faculteit Bouwkunde, Real Estate and Housing
Ir. Gerard van Bortel,
Dr. ir. Sake Zijlstra
en
Prof. dr. ir. Vincent Gruis

In opdracht van KWH



Onderzoek naar de effecten van het kabinetsbeleid op de dienstverlening en bedrijfsvoering van woningcorporaties

Auteurs:

Ir. Gerard van Bortel,

Dr. ir. Sake Zijlstra

en

Prof. dr. ir. Vincent Gruis

m.m.v.:

L. Bovelanders en D. Haring

In opdracht van KWH

september 2013

© Copyright by TU Delft, Faculty of Architecture and the Built Environment, Real Estate and Housing

No part of this document may be reproduced in any form by print, photo print, microfilm or any other means, without written permission from the copyright holder. 2013

Technische Universiteit Delft
Faculteit Bouwkunde
Real Estate and Housing,
Julianalaan 134
2628 BL Delft
Telefoon (015) 278 98 05
<http://www.bk.tudelft.nl>

KWH
Willem Buytewechstraat 45
3024 BK Rotterdam
Telefoon 010 2210360
www.kwh.nl
kwh@kwh.nl

Samenvatting

Het voorliggende onderzoeksverslag inventariseert de effecten van het kabinetsbeleid op de bedrijfsvoering en dienstverlening van woningcorporaties. Hiervoor zijn 410 respondenten benaderd in augustus 2013 en is van 156 een volledig ingevulde enquête ontvangen. De enquête bestaat uit verschillende modules. Gevraagd is naar de doorgevoerde en voorgenomen veranderingen in bedrijfslasten, werkorganisatie, dienstverlening en digitalisering van de bedrijfsvoering.

Bedrijfslasten

Antwoorden op vragen over de bedrijfslasten laten zien dat veel corporaties hierop bespaard hebben en zullen gaan besparen; 79% van de corporaties had al maatregelen genomen en neemt komend jaar nog weer maatregelen om de bedrijfslasten te verlagen. Er is hierbij overigens niet altijd een eenduidige relatie tussen deze maatregelen en het kabinetsbeleid; verschillende corporaties melden dat de besparingen ook deel uitmaken van een eerder ingeslagen pad. In de eerste plaats worden besparingen gerealiseerd door de eigen bedrijfsvoering efficiënter te maken. Daarna volgen het uitbesteden van werkzaamheden, terugtrekking op kerntaken en digitalisering van de dienstverlening. Vooral de grote corporaties zien mogelijkheden om de efficiency van het eigen werkapparaat te vergroten.

Werkorganisatie

Besparing op bedrijfslasten vindt deels plaats door de werkorganisatie te verkleinen. Veel corporaties hebben hun werkorganisatie in de afgelopen tijd al afgeslankt; 40% heeft de organisatie verkleind en 65% heeft plannen in die richting. Corporaties zijn en zullen efficiënter gaan werken, dat wil zeggen: met minder medewerkers (FTE's, fulltime functie equivalenten) een gelijk aantal VHE's (verhuureenheden) beheren. De functiegroep waarin al het meeste is ingekrompen, zijn de projectontwikkelaars en de backoffice functies. De aanstaande verkleining zal naar verwachting wederom vooral in deze functiegroepen plaatsvinden. Ook op frontline functies wordt bezuinigd. Bij 12% van de corporaties is dat reeds gebeurd en 15% heeft het voornemen daartoe. Het zwaartepunt ligt daarbij op de frontline medewerkers op kantoor.

Dienstverlening

In de dienstverlening worden vooral besparingen gerealiseerd door de doorlooptijd van de mutatieprocedure en onderhoudsreparaties te bekorten, betaalachterstanden nauwlettender te volgen om woninguitzetting te voorkomen, maatwerk te beperken door meer te werken met standaardprocedures, schriftelijke informatie te vervuilen voor digitale media, het aantal kantoren of de openingstijden daarvan te beperken. Veel corporaties verwachten minder (financiële) ruimte te hebben om tegemoet te komen aan de wensen van huurdersbelangenorganisaties. Dit knelpunt doet zich vooral voor op wijk- en complexniveau en minder op concernniveau.

Op een aantal punten blijft de dienstverlening naar verwachting op pijl. Zo verwachten relatief weinig corporaties veranderingen in de kwaliteit van de woningen. Ook in de aanvullende dienstverlening zal niet veel wijzigen. Servicepakketten (klein onderhoud) en verzekeringen worden onverminderd aangeboden. Wel heeft 18% van de respondenten VvE beheer afgestoten of zal deze afstoten.

In de communicatie met de klanten worden ook verschuivingen verwacht. Folders worden digitaal, balies gaan minder vaak open, maar tegelijkertijd blijft de bereikbaarheid in de wijk en de kwaliteit van de woningen op pijl. Er wordt ook geïnvesteerd: in nieuwe vormen van bewonersparticipatie.

Ongeveer de helft van de corporaties verwacht dat de veranderingen in dienstverlening in negatieve zin (enigszins) merkbaar zijn voor hun huurders. Maar dat zal vooral wennen zijn. Opvallend is dat ook ruim 40% van de corporaties helemaal geen negatieve gevolgen verwachten voor hun huurders.

"We hebben onze klanten in het verleden dus erg verwend. We zitten nu in de fase van gewenning aan de nieuwe (realistische) lijn. Dat levert bij de klanten veel ontevredenheid op."

Digitalisering

Digitalisering komt, maar niet op elk onderdeel even snel en bij alle corporaties even snel. De kleinere corporaties geven minder prioriteit aan het digitaliseren van de dienstverlening, zij werken mogelijk meer op basis van persoonlijke contacten dan grote corporaties en de te winnen efficiency is kleiner dan voor de grote corporaties. Voor de grote corporaties zijn door de grotere aantallen huurders, en dus de grotere aantallen 'transacties', grotere efficiency slagen te bereiken door digitalisering. Zij zetten door de bank genomen sterker in op digitalisering van de dienstverlening.

"Door digitaliseringsslagen is de verwachting dat er minder uren ingezet kunnen worden en afhankelijk van projecten zal het aantal FTE's verminderen of gehandhaafd blijven."

Digitalisering is vooral te vinden bij het inschrijven in het woonruimteverdelingssysteem en het reageren op woning. Dat kan al bij ruim 90% van de corporaties. De prioriteiten om ook het tekenen van een contract, het inzien van de gegevens van persoon, woning, betalingen en het opzeggen van contracten online te doen, zijn minder hoog en dergelijke zaken kunnen al in een beperkt aantal gevallen. Het beheren van huurcontracten - vooral het aangaan en in iets minder sterke mate het opzeggen - is een aangelegenheid die volgens de corporaties in persoon uitgevoerd moet blijven worden.

Online communicatie is, net als het woonruimteverdelingssysteem, grotendeels al mogelijk: het melden van klachten en stellen van vragen kan reeds bij 64% van de corporaties en zal komend jaar met nog eens 24% toenemen. Het online meepraten en wensen doorgeven is lastiger te realiseren maar hierin zal wel geïnvesteerd worden.

Het digitaliseren van onderhoud biedt in principe grote efficiency voordelen, maar wordt nu door een relatief kleine groep corporaties reeds grotendeels digitaal uitgevoerd; ongeveer een vijfde. De prioriteiten verschillen per onderdeel: de hoogste prioriteit wordt gegeven aan het maken van afspraken. Andere onderhoud gerelateerde zaken zoals het melden van zelf aangebrachte voorzieningen en het afsluiten van abonnementen krijgen minder vaak prioriteit.

Inhoudsopgave

SAMENVATTING.....	3
INHOUDSOPGAVE	5
1 INLEIDING	7
AANLEIDING	7
VRAAGSTELLING	7
UITVOERING	7
LEESWIJZER	8
2 OPZET	9
TYPE ONDERZOEK	9
PANEL	9
VRAGENLIJST	9
COLLECTOR.....	10
VERWERKING.....	10
3 RESPONS.....	11
AANTAL EN FUNCTIE RESPONDENTEN	11
SPREIDING NAAR GROOTTE	12
SPREIDING NAAR PROVINCIËS	13
4 BEDRIJFSLASTEN	15
MAATREGELEN TER BETEUGELING	15
WAARSCHIJNLIJKHEID (AANVULLENDE) MAATREGELEN	15
VERWACHTE VERSCHIL BEDRIJFSLASTEN	16
STELLINGEN	17
SAMENVATTEND: DE BEDRIJFSLASTEN DALEN	19
5 WERKORGANISATIE	21
OMVANG IN VHE (VERANDERING)	21
OMVANG IN FTE (VERANDERING)	21
VERANDERING PER FUNCTIEGROEP	22
WAARSCHIJNLIJKHEID VERANDERING WERKORGANISATIE	23
SAMENVATTEND: CORPORATIES WORDEN SLANKER.....	25
6 KWALITEIT DIENSTVERLENING	27
CONTACTEN MET BEWONERS	27
<i>Klantcontact en informatievoorziening</i>	<i>27</i>
<i>Verhuizen en Verhuren</i>	<i>30</i>
<i>Bewonersparticipatie</i>	<i>32</i>
WONINGKWALITEIT EN ONDERHOUD	36
<i>Gebruik referentie normen</i>	<i>38</i>
OVERIGE ONTWIKKELINGEN IN DIENSTVERLENING.....	42
<i>Additionele dienstverlening.....</i>	<i>42</i>
CONCRETE MAATREGELEN	45
STELLINGEN DIENSTVERLENING	46
SAMENVATTEND: STANDAARDISERING WAAR MOGELIJK, MAATWERK WAAR NODIG.....	48

7	DIGITALISERING	51
	WOONRUIMTEBEMIDDELING	51
	HUURDERS- EN WONINGGEGEVENS	52
	HUURCONTRACT EN HUURPRIJS	53
	COMMUNICATIE	56
	ONDERHOUD	58
	SAMENVATTEND: DIGITALISERING KOMT, MAAR NIET OVERAL EVEN SNEL	61
8	CONCLUSIES.....	63
	WERKORGANISATIE EN BEDRIJFSLASTEN	63
	KWALITEIT DIENSTVERLENING EN DIGITALISERING	63
	LITERATUUR	65
	BIJLAGEN.....	66
	BIJLAGE 1: SPECIFICATIE RESPONS	67
	BIJLAGE 2: VRAGENLIJST.....	69

1 Inleiding

KWH, het Kwaliteitscentrum voor woningcorporaties, heeft de auteurs gevraagd de gevolgen van het kabinetsbeleid op woningcorporaties in beeld te brengen. In het bijzonder gaat dit onderzoek in op de effecten van het kabinetsbeleid op de bedrijfslasten, de werkorganisatie, de kwaliteit van de dienstverlening en de mate waarin corporaties hun dienstverlening (willen) digitaliseren.

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van een online enquête waarvoor deelnemers middels een email zijn uitgenodigd (zie voor beschrijving hoofdstuk 2 Opzet).

Aanleiding

Het kabinetsbeleid, in het bijzonder de noodsteunheffing en de verhuurdersheffing, zullen effect hebben op de bedrijfsvoering en de omvang van het werkapparaat van corporaties. De minister (Blok) stuurt ook aan op afslanking van het apparaat en de omvang. Hij meent dat corporaties efficiënter kunnen werken (Blok, 2013) en dat middels verkoop van woningen mogelijke financieringsproblemen opgevangen kunnen worden (Blok 2013). De mate waarin de heffingen direct effect hebben op de bedrijfsvoering en dienstverlening van corporaties is tot nu toe onduidelijk. Een efficiëntere corporatie betekent ook dat er ergens geoptimaliseerd wordt. De heffingen an sich hebben effect op de financiële huishouding en dat kan (op korte termijn) een effect hebben op de omvang van het aantal FTE (fulltime functie equivalenten). Het zal naar verwachting ook ergens merkbaar worden: in de dienstverlening naar de huurder toe, bijvoorbeeld in de mate waarin van digitale ondersteuning gebruik gemaakt wordt, het onderhoudsniveau verandert en zelfwerkzaamheid onder huurders wordt vergroot.

Deze geschetste vragen vormden de aanleiding om respondenten te bevragen naar de acties en voornemens van corporaties als gevolg van het kabinetsbeleid.

Vraagstelling

In de aanleiding zijn verschillende mogelijke effecten van het kabinetsbeleid onderscheiden. In het onderzoek zijn daaruit 4 vragen afgeleid:

1. In welke mate besparen woningcorporaties op hun bedrijfslasten?
2. Op welke onderdelen van hun dienstverlening en bedrijfsvoering gaan corporaties besparen?
3. Hoe gaan corporaties besparen op hun dienstverlening en bedrijfsvoering?
4. Wat gaan de klanten merken van de besparingen op dienstverlening?

Deze 4 vragen zijn in de vragenlijst uitgewerkt naar 7 blokken van vragen (zie hoofdstuk 2 Opzet en Bijlage 2: vragenlijst).

Uitvoering

Het onderzoek is uitgevoerd in augustus 2013. Ondanks de vakantie hebben in korte tijd veel respondenten gehoor gegeven aan de oproep om aan het onderzoek mee te werken. In de eerste week na de uitnodiging beantwoordden 100 respondenten de uitnodiging.

Het onderzoek is uitgevoerd middels een online enquêtesysteem. Via email zijn corporaties, contactgegevens verkregen van de opdrachtgever (KWH), gevraagd om de enquête in te vullen. Om de distributie van de respons over grootte categorieën en provincies in Nederland te verbeteren is na-gebeld naar corporaties die in specifieke categorieën vielen (kleiner dan 2500 VHE (verhuureenheden), in de provincies Gelderland, Noord Brabant, Noord Holland en Zeeland). De na-gebelde respondenten zijn gevraagd de enquête zelf in te vullen of, wanneer de respondent hier prijs op stelde, de enquête te door de telefonist direct (of later op afspraak) af te laten nemen. Van de laatste mogelijkheid heeft geen van de na-gebelde corporaties gebruik gemaakt.

Op 29 augustus is de online beantwoordingsmogelijkheid gesloten en was er een totaal respons van 171 deelnemers (zie verder hoofdstuk 3 Respons).

Leeswijzer

Voorliggend onderzoeksrapport is opgebouwd uit 7 hoofdstukken. In hoofdstuk 2 wordt de onderzoeksopzet beschreven. Hoofdstuk 3 gaat dieper in op de behaalde respons en de representativiteit van de respondenten. Achtereenvolgens wordt hoofdstukken 4 tot en met 7 de opbouw van de vragenlijst aangehouden. Achtereenvolgens worden de antwoorden van de respondenten beschreven op vragen over de bedrijfslasten; werkorganisatie, de kwaliteit van de dienstverlening en digitalisering. Hoofdstuk 8 bevat de conclusies van dit onderzoek.

De tekst bevat op verschillende plekken ook fragmenten uit de opmerkingen die ingevuld zijn door de respondenten. Deze zijn ter illustratie en zijn niet noodzakelijkerwijs representatief voor de meerderheid.

"Het is verbluffend te zien dat je met minder FTE zoveel slimmer kunt werken dat er 'buiten de deur' nauwelijks iets van gemerkt wordt."

2 Opzet

Type onderzoek

Het onderzoek beoogt een inventarisatie te geven van de effecten van het kabinetsbeleid op de bedrijfsvoering en dienstverlening van corporaties. Er is gekozen om onder een aanzienlijke steekproef van corporaties enkele korte vragen te stellen om een beeld te kunnen schetsen van de ontwikkeling die zich in de sector afspeelt.

Panel

De potentiële respondenten zijn verkregen van de opdrachtgever voor het onderzoek (KWH). De opdrachtgever heeft uit haar relatiebestand mogelijke respondenten geselecteerd op functies. De functies zijn top-down geselecteerd net zo lang tot een panel van 410 unieke potentiële respondenten ontstond. De top-down selectie bestond eruit dat eerst alle directeur-bestuurders werden geselecteerd, daarna de managementlaag daaronder en zo verder. Met het zo gevormde panel kon naar verwachting, een representatieve respons verkregen worden van corporaties verdeeld naar omvang (grootte in VHE's) en ligging (geografische spreiding door Nederland).

De respons van vooral kleine corporaties (tot 2500 VHE) uit vier provincies (Gelderland, Noord Brabant, Noord Holland en Zeeland) bleef achter. Voor deze corporaties zijn na te bellen corporaties geselecteerd in 4 prioriteiten:

1. Corporaties <1000 VHE in ondervertegenwoordigde provincies (3 namen);
2. Corporaties 1000-2500 VHE in ondervertegenwoordigde provincies (10 namen);
3. Corporaties <1000 VHE in overige provincies (9 namen);
4. Corporaties 1000-2500 VHE in overige provincies (18 namen).

Bij de na-bel ronde zijn de volgende corporaties niet benaderd:

- Categorale of gespecialiseerde corporaties (gericht op jongeren of bejaarden huisvesting, (5 namen);
- als iemand van de corporatie de vragenlijst al heeft ingevoerd (12 namen);
- als iemand van de corporatie heeft aangegeven niet te willen deelnemen (6 namen);
- emailadressen die onbestelbaar (gebounced) bleken (5 namen);
- als tijdens het nabellen een persoon aangeeft de enquête te willen invullen.

Vragenlijst

De vragenlijst is opgebouwd in overleg met de opdrachtgever (KWH). De vragen waren verdeeld over 7 koppen: algemeen, bedrijfslasten, werkorganisatie, kwaliteit dienstverlening, additionele diensten, digitalisering en bewonersparticipatie. Omdat het een verkennende enquête betrof is gekozen om de respondenten onder elke kop ook de mogelijkheid te geven om aanvullende uitleg te geven of opmerkingen te maken.

De vragen maken overwegend gebruik van schalen. In de vragenlijst waren enkele routeringen opgenomen zodat wanneer een respondent 'neen' antwoorde, geen vervolg vraag over het onderwerp werd gesteld (de routeringen hebben volgens de verkregen data goed gewerkt).

De volledige vragenlijst is opgenomen in Bijlage 2: vragenlijst.

Collector

Voor het afnemen van de enquête is gebruik gemaakt van het programma 'Collector'. Dit programma biedt de mogelijkheid om een vragenlijst te maken, een respondenten panel te beheren en geautomatiseerd de vragenlijst (en herinneringen) aan het panel toe te sturen. Collector biedt enkele basis navigatiemogelijkheden (zoals teruggaan naar eerdere vragen) en de mogelijkheid om tussentijds te stoppen met het beantwoorden van de vragen. Om de respons te bewaken en het mogelijk te maken respondenten geen herinnering te sturen wanneer zij reeds de vragenlijst ingevuld hebben, is het noodzakelijk de antwoorden die de respondent heeft gegeven, te koppelen aan de respondentgegevens in het panel (zie volgende paragraaf over het scheiden van respondent gegevens en antwoorden). Het programma heeft ingebouwde rapportage mogelijkheden, maar ook een 'export functie' zodat in SPSS (IBM SPSS 20) uitgebreide analyse mogelijk is.

Verwerking

Na sluiting van de mogelijkheid tot invullen zijn geregistreerde vragen in Collector geëxporteerd naar een SPSS bestand. De eerste bewerking in SPSS betrof het controleren op dubbele respons van corporaties. Dat betrof in totaal 23 corporaties en 44 respondenten. Bij de analyse van de respons in hoofdstuk 3 is aangegeven waar de dubbele respons heeft plaatsgevonden. In de analyse is dubbele respons van één en dezelfde corporatie meegenomen. Hiervoor is gekozen omdat bij een deel van de vragen in dit onderzoek gevraagd wordt naar de toekomstverwachtingen van respondenten. In dergelijke gevallen is het waardevol om de naast antwoorden van directeur/bestuurders ook de visie te kennen van corporatievertegenwoordigers die vanuit hun functie dicht bij klantprocessen staan en hun eigen verwachtingen kunnen hebben over bijvoorbeeld de invloed van maatregelen op de dienstverlening aan klanten. Wij hebben een tweetal aanvullende analyses uitgevoerd om na te gaan of deze dubbele respons de onderzoeksresultaten beïnvloeden of aanvullende inzichten bieden. Ten eerste hebben we onderzocht of de antwoorden van respondenten werkzaam bij dezelfde corporaties substantieel van elkaar afweken. Ten tweede hebben wij een schaduwanalyse uitgevoerd waarbij alleen de antwoorden van de hiërarchisch hoogste respondent (meestal de directeur/bestuurder) zijn meegenomen. Als deze aanvullende analyses aanleiding waren om uitkomsten te nuanceren hebben wij dat in het rapport vermeld. Het algemene beeld is dat respondenten werkzaam bij dezelfde corporatie de ontwikkeling van bedrijfsvoering, werkorganisatie en dienstverlening opvallend gelijkgestemd inschatten.

Daarna zijn de gegevens van de respondenten gescheiden van de gegeven antwoorden. En is gestart met de analyse in IBM SPSS 20. De analyse is uitgevoerd in verschillende stappen. Eerst is naar algemene respons op vragen gekeken. Deze is later uitgesplitst naar groottes en geografische ligging.

De respondenten hadden ook de mogelijkheid om per vragenblok toelichtingen te geven en opmerkingen te plaatsen. De gemaakte opmerkingen zijn eerst als geheel per mogelijkheid (per vragenblok) doorgelezen. Daarna zijn tentatief antwoordcategorieën gevormd en de antwoorden daaraan toegeschreven. Dit proces is herhaald per opmerkingsmogelijkheid. De categorisatie en toewijzing van de antwoorden aan categorieën is daarna aan een tweede onderzoeker voorgelegd om deze te valideren. Bij de opmerkingsmogelijkheden waar de respons laag was, is zonder te categoriseren een weergave gegeven van de respons.

3 Respons

Aantal en functie respondenten

Uit het door opdrachtgever geleverde respondentenpanel (410 unieke namen) was het doel om uiteindelijk 100 respondenten te werven (circa 25%). Deze doelstelling was na een week reeds behaald. Er heeft een telefonische na-bel-ronde plaatsgevonden om met name kleine en middelgrote corporaties op het onderzoek te wijzen; deze categorie corporaties neemt traditioneel minder vaak deel aan dergelijke onderzoeken. De enquête is afgesloten met een totale respons van 170 ingevulde enquêtes, waarvan 156 vragenlijsten volledig zijn beantwoord. Het betrof reacties van 147 verschillende woningcorporaties. De totale respons is weergegeven in Tabel 1.

	Aantal	%
Verzonden enquêtes	410	
- foutief adres (bounce)	16	
Aantal correct verzonden enquêtes	394	100,0%
- wil niet deelnemen	17	9,0%
- enquête niet volledig ingevuld	14	2,4%
- enquête volledig ingevuld	156	39,6%

Tabel 1: overzicht respons.

De respons kwam uit op 40% en oversteeg de verwachtingen ruimschoots. Het geeft mogelijkserwijs aan dat onder corporaties het vraagstuk van dit onderzoek ook leeft.

	Aantal	%
Directeur/Bestuurder	95	55,9%
Directeur	11	6,5%
Adjunct Directeur	5	2,9%
Manager Wonen	27	15,9%
Teamleider Wonen	4	2,4%
Anders, namelijk	29	17,1%
Totaal	170	100,0%

Tabel 2: functie van de respondenten (vraag 4).

Het merendeel van de respondenten was directeur/bestuurder van hun corporatie. Bij grotere corporaties (meer dan 10.000 woningen) is de enquête wat vaker ingevuld door een lid van de directie of door beleidsadviseurs.

32 respondenten maakten gebruik van de mogelijkheid eventuele bijzonderheden van hun corporatie toe te lichten (vraag 5). Hierbij werd 7 maal opgemerkt dat de corporatie (recent) was ontstaan uit een fusie of een fusie aanstaande is. Nog eens 7 corporaties merkten op dat zij in een (sterk) krimpgebied werkzaam zijn. Nog eens 5 respondenten merken op dat zij in een bijzondere omgeving opereren: 4 in het landelijke gebied ('plattelandscorporatie') en één noemt expliciet dat zij in een grootstedelijke omgeving opereert. Andere opmerkingen gaan over de organisatie vorm (vereniging, stichting, toelating), beheer van woningen voor derden, of verwachte oplevering van (aanzienlijke hoeveelheden) nieuwbouw.

Spreiding naar grootte

In Tabel 3 is de respons verdeeld naar grootte categorieën van corporaties. De respondenten vertegenwoordigen iets sterker de grote corporaties in Nederland. Ondanks de na-bel inspanning blijft de respons van kleine corporaties dus wat achter. Dit fenomeen is ook in andere onderzoeken te zien (bijvoorbeeld in Van Bortel en Heemskerk, 2011). Voor deze laatste groep kan het onderzoek daarom weinig betrouwbare uitspraken doen. De dubbele respons (meer respondenten per corporatie) is gelijkmatig verspreid over de grootte categorieën.

	Respons onderzoek ¹				Samenstelling corporatiesector ²	
	Aantal respondenten	%	Aantal corporaties	%	Aantal corporaties	Percentage
minder dan 1.000 VHE	11	6,5%	11	7,5%	95	24,8%
1.000 - 2.500 VHE	42	24,7%	39	26,5%	95	24,8%
2.500 - 5.000 VHE	41	24,1%	34	23,1%	71	18,5%
5.000 - 10.000 VHE	38	22,4%	30	20,4%	65	17,0%
10.000 - 25.000 VHE	26	15,3%	24	16,3%	41	10,7%
meer dan 25.000 VHE	12	7,1%	9	6,1%	16	4,2%
Totaal	170	100,0%	147	100,0%	383	100,0%

¹ Aantal respondenten dat met het invullen van de vragenlijst is gestart

² Op basis van de Corporatie in Perspectief rapportage 2012, CFV

Tabel 3: respons corporaties naar corporatie grootte (in VHE's) (vraag 2).

Spreiding naar provincies

In Tabel 4 is de respons uitgesplitst naar provincie. De respons is over het algemeen goed verdeeld over de verschillende provincies. In vergelijking met de geografische distributie van corporaties door Nederland, is de respons van de corporaties in de provincies Noord-Brabant, Friesland, Gelderland, Limburg en Zeeland iets lager dan verwacht mocht worden op basis van de samenstelling van de corporatiesector. We hebben onderzocht of op provinciaal niveau de antwoorden van respondenten significante verschillen laten zien, dat blijkt niet het geval.

Respons onderzoek ¹			Samenstelling corporatiesector	
	Aantal respondenten	%	Aantal	%
Flevoland	4	2,4%	7	1,8%
Friesland	3	1,8%	11	2,9%
Gelderland	18	10,6%	51	13,3%
Groningen	9	5,3%	14	3,7%
Limburg	13	7,6%	33	8,6%
Noord-Holland	20	11,8%	43	11,2%
Noord-Brabant	20	11,8%	57	14,9%
Overijssel	18	10,6%	29	7,6%
Utrecht	17	10,0%	34	8,9%
Zeeland	2	1,2%	12	3,1%
Drenthe	3	1,8%	9	2,3%
Zuid-Holland	43	25,3%	82	21,4%
Landelijk			1	0,3%
Totaal	170	100,0%	383	100,0%

Tabel 4: respons corporaties per provincie (vraag 1).

4 Bedrijfslasten

De corporatiesector heeft afgelopen jaren verschillende beleidsvoornemens horen passeren en er zijn reeds verschillende wijzigingen in kabinetsbeleid doorgevoerd. Een van de eerste vragen in de enquête was daarom gericht op de vraag of op de beleidswijzigingen reeds ingegrepen is in de bedrijfsvoering van de corporaties. Er is gevraagd naar reeds gedane ingrepen en verwachte ingrepen in de bedrijfslasten en het verwachte verschil in bedrijfslasten die deze ingrepen zullen maken.

Maatregelen ter beteugeling

Het overgrote deel van de corporaties heeft maatregelen genomen om de bedrijfslasten te verlagen. De bedrijfslasten zijn door 82% van de corporaties reeds aangepakt voorafgaand aan de enquête. Bij corporaties die tussen de 10.000 en 25.000 woningen beheren is dit percentage zelfs 100%. De voorgenomen en reeds inwerking getreden kabinetsmaatregelen hebben dus invloed op de manier waarop corporaties naar hun bedrijfslasten kijken en hiermee omgaan.

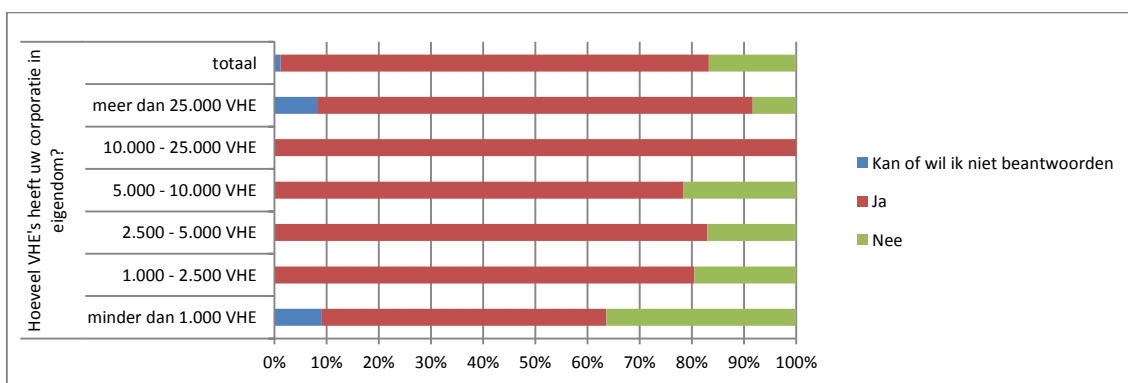


Diagram 1: reacties van corporaties om de bedrijfslasten te verlagen (vraag 6).

De discussie over kabinetsingrepen duurt echter voort. Het kan dus verwacht worden dat er aanvullende stappen genomen worden om de bedrijfslasten te beteugelen.

Waarschijnlijkheid (aanvullende) maatregelen

Het overgrote deel van de respondenten verwacht niet dat de reeds genomen maatregelen om de bedrijfslasten te beteugelen voldoende zijn. Niet minder dan 89% van de corporaties gaat in de periode tot en met 2014 (aanvullende) maatregelen nemen om de bedrijfslasten te verlagen. Vooral corporaties tussen de 10.000 en 25.000 woningen zijn hier stellig over, zij beantwoorden deze vraag voor 100% met (zeer) waarschijnlijk. Voor corporaties met minder dan 2.500 woningen is het iets minder waarschijnlijk dat men bedrijfslasten gaat verlagen.

Corporaties die al maatregelen hebben genomen zijn ook in hogere mate bereid om dat nog een keer te doen; 70% van deze groep corporaties acht het waarschijnlijk tot zeer waarschijnlijk dat zij ook in de periode tot en met 2014 aanvullende maatregelen zullen nemen. Van de kleinere groep corporaties die nog geen maatregelen heeft genomen vindt slechts 28% dat waarschijnlijk tot zeer waarschijnlijk. Overigens geven sommige corporaties aan dat de maatregelen niet alleen terug te voeren zijn op het kabinetsbeleid en de aangekondigde heffingen, maar ook een gevolg zijn van andere ontwikkelingen en eerder ingezet beleid.

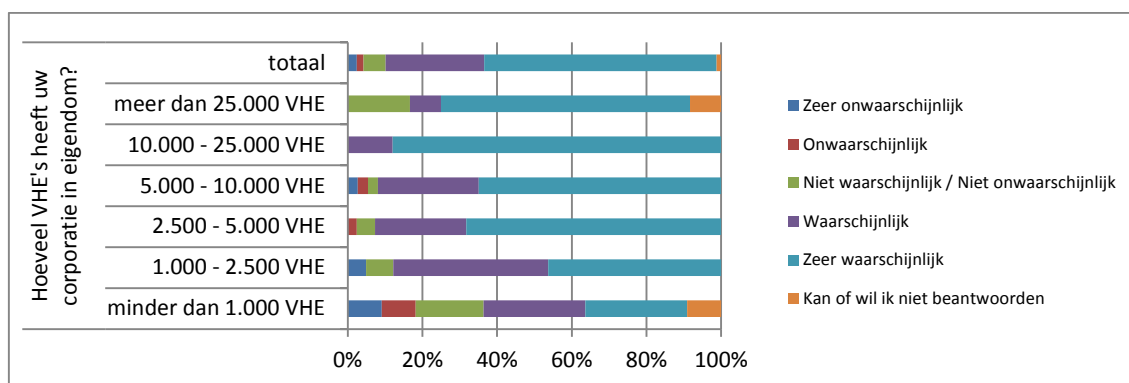


Diagram 2: waarschijnlijkheid aanvullende bezuinigingen (vraag 7).

"De bezuiniging en verzakelijking die we in 2012 hebben ingezet valt in de uitvoering weliswaar in deze kabinetsperiode, maar de maatregelen zijn niet ingezet ten gevolge van het huidige kabinetsbeleid. Het is lastig deze vragenlijst te beantwoorden; er vindt verlaging van bedrijfslasten plaats, maar er is geen causaal verband met het kabinetsbeleid. (Te veel eer voor Blok c.s.)"

Verwachte verschil bedrijfslasten

De omvang waarin men de bedrijfslasten verwacht te verlagen biedt een inzicht in de mate waarin de respondenten verwachten dat er geoptimaliseerd of veranderd gaat worden. In de enquête is daarom gevraagd naar de verwachte verandering in de bedrijfslasten voor het jaar 2014.

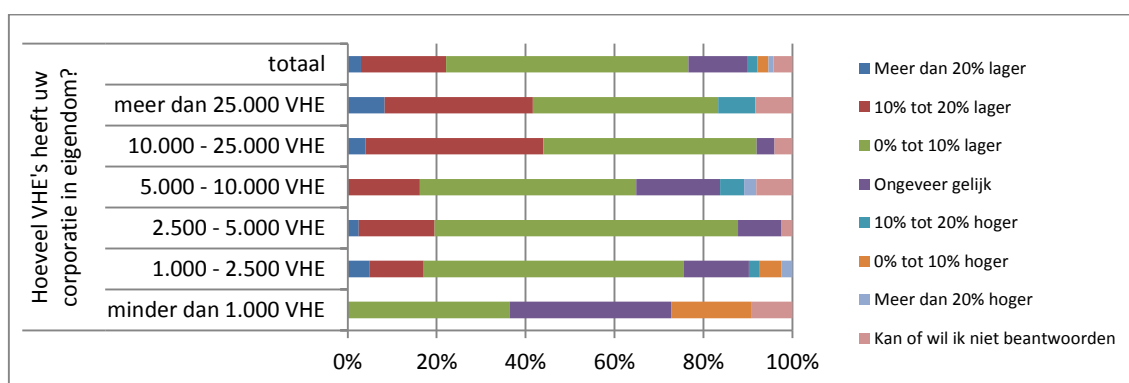


Diagram 3: verwachte verschil in hoogte bedrijfslasten per VHE (vraag 9).

Ruim 76% van de corporaties verwacht dat hun bedrijfslasten per VHE eind 2014 lager zullen zijn dan eind 2012, slechts 6% voorziet een verhoging. Het merendeel van de corporaties (55%) verwacht een verlaging tot 10%. vooral grote corporaties leggen de lat hoger en streven in 42% van de gevallen naar een verlaging tussen de 10 en 20%.

Ongeveer 1/3 van de respondenten heeft de beoogde besparing in de bedrijfslasten toegelicht. Hierbij worden aanstaande of lopende reorganisaties door 7 corporaties benoemd, en een (verdere) afslanking van het personeelsbestand (door vacature stop, natuurlijk verloop of directe inkrimping) door 8 respondenten genoemd. Nog eens 5 respondenten noemen de verkenning van een fusie of verregaande samenwerking en 4 noemen expliciet de inzet op het digitaliseren van processen. Andere voorbeelden uit de toelichting betreffen het verhogen van efficiëntie, inkomsten maximalisatie (bijvoorbeeld door verkoop en maximale huurprijzen te berekenen), versterken van de financiële controle (bijvoorbeeld de rentelast), centralisatie (naar 1 kantoor terugtrekken) en het uitbesteden van werkzaamheden.

Stellingen

Bedrijfskosten verlagen kan op verschillende manieren. In de enquête is hier via stellingen op doorgevraagd (zie Tabel 5).

	Niet van toepassing	Enigszins van toepassing	Zeer van toepassing	Kan of wil ik niet beant- woorden	Totaal
Wij gaan kosten besparen door efficiënter te werken	9,6%	32,3%	57,5%	0,6%	100,0%
Wij gaan kosten besparen door ons meer te richten op onze kerntaken	26,3%	38,3%	34,1%	1,2%	100,0%
Wij gaan kosten besparen door digitalisering van onze dienstverlening	18,6%	47,9%	32,9%	0,6%	100,0%
Wij gaan kosten besparen door werkzaamheden uit te besteden	9,7%	41,9%	45,2%	3,2%	100,0%

Tabel 5: reacties op stellingen aangaande bedrijfslasten (vraag 8).

Corporaties willen vooral kosten besparen door efficiënter te werken (58% zeer van toepassing) en meer werkzaamheden uit te besteden (45% zeer van toepassing). Ook kostenbesparing door zich meer te richten op de kerntaken is voor een aanzienlijk deel van de corporaties een optie, echter voor meer dan een kwart is daarvan juist geen sprake. Bij corporaties waar meerdere respondenten de vragenlijsten ingevuld hebben, zijn soms uiteenlopende antwoorden gegeven op de 'kerntaken'-vraag. Dit kan samenhangen met een gebrek aan een eenduidige omschrijving van die kerntaken.

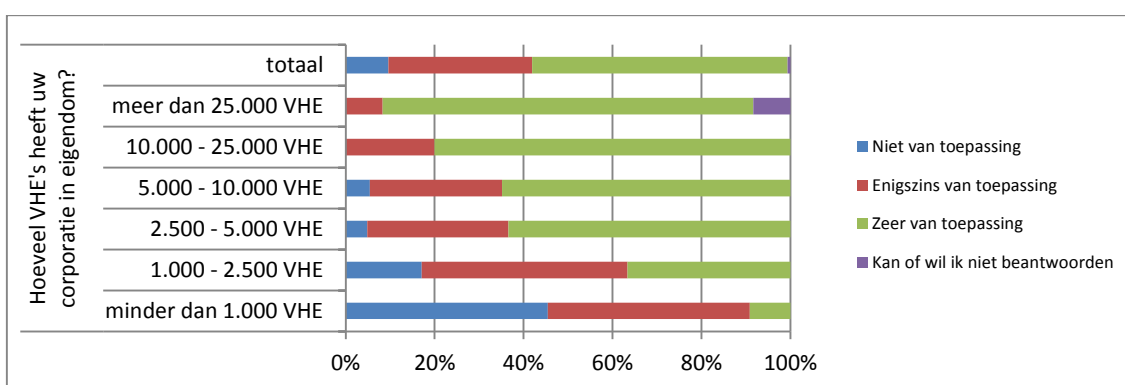


Diagram 4: kosten besparen door efficiënter te werken (vraag 8A).

Vooral grote corporaties (>10.000 VHE) verwachten veel van efficiëntie verbetering, ruim 80% van de respondenten vindt dat zeer van toepassing op hun organisatie.

"[wij zijn] een relatief efficiënte corporatie. Hierdoor hebben wij geen plannen om de efficiency te verhogen. Digitalisering van de dienstverlening is een wenkend toekomstperspectief. Het zal bij ons dienen om de dienstverlening te verbeteren onder andere door een betere beschikbaarheid en bereikbaarheid. In een verdere toekomst zou het kunnen leiden tot forse besparingen doordat wij onze vestigingen in het werkgebied kunnen sluiten. Zover is het nu nog niet."

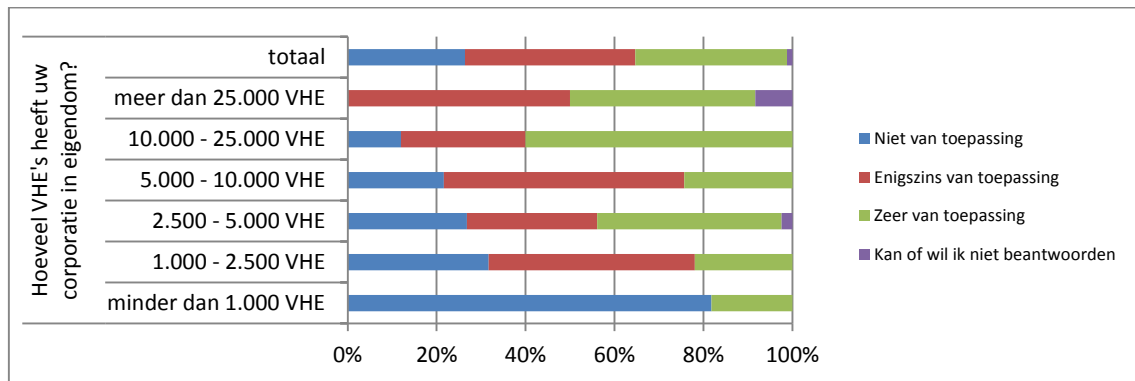


Diagram 5: meer richten op kerntaken (vraag 8B).

Voor 60% van de middelgrote corporaties (tussen de 10.000 en 25.000 VHE) is juist een sterkere focus op de kerntaken een belangrijke bron voor het verlagen van de bedrijfslasten. Vooral grote corporaties (>10.000 VHE) zetten in op kostenbesparing door digitalisering van de dienstverlening (circa 57%).

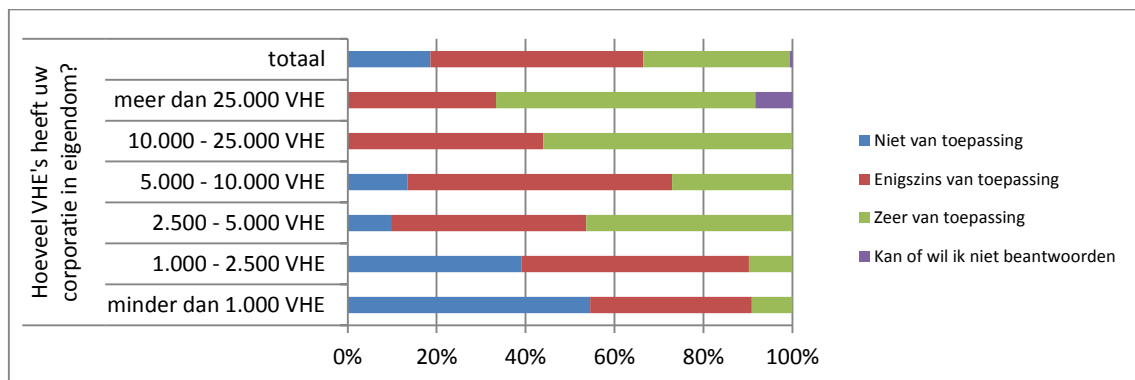


Diagram 6: digitaliseren van dienstverlening (vraag 8C).

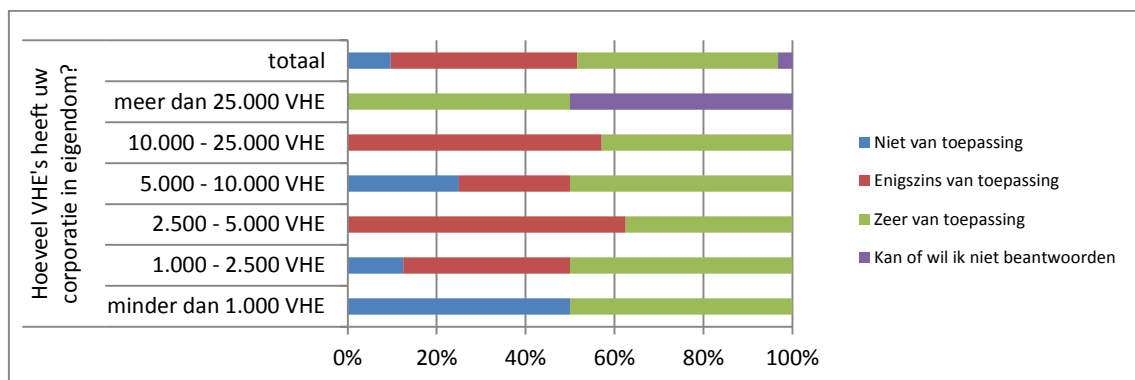


Diagram 7: uitbesteden van werkzaamheden (vraag 8D).

Uitbesteden van werkzaamheden staat bij de meeste corporaties op de agenda. Een aantal corporaties (28) heeft expliciet aangegeven (vraag 8D) waaraan zij denken bij het uitbesteden van

werkzaamheden. Zij noemden samen 40 activiteiten die uitbesteed zouden kunnen worden die door alle facetten van de corporatie werkzaamheden heen lopen, zoals onderhoudsactiviteiten, VVE-beheer, huurincasso, ICT en facilitaire zaken rond het beheer van het kantoorgebouw. Twee typen werkzaamheden springen in het oog omdat deze het meest frequent genoemd worden: onderhoud werd door een bijna de helft (13 maal) van deze groep respondenten genoemd en samenwerken (5 maal). Vaak is het ook de corporaties nog niet duidelijk welke werkzaamheden zich lenen voor het uitbesteden. Bij onderhoud worden zowel het totaal 'onderhoud' benoemd, als onderdelen daarvan: 'specialistisch onderhoud'. Acht respondenten geven expliciet aan de mogelijkheden nog breed te onderzoeken. Vijf respondenten noemen ook een intensievere samenwerking met collega-corporaties, dat kan zowel voor een specifiek deel van de portefeuille, zoals zorgvastgoed, als meer in het algemeen in woonruimteverdeling of het delen van onderhoudsdienst.

"... ICT [gaan we uitbesteden], overige zaken eerst regie organiseren en interne operational excellence, daarna kijken wat extern goedkoper en/of beter kan."

De maatregelen die corporaties gaan nemen om de bedrijfslasten te verlagen kunnen dus vooral, bijna 90%, gevonden worden in efficiëntie verbetering. Slechts een kwart ziet digitalisering van de dienstverlening als directe ondersteuning daarvan (zij vinden zowel efficiëntie als digitalisering zeer van toepassing). Ongeveer een groep van dezelfde omvang zet in op een combineerde focus op kerntaken en efficiëntieverbetering.

"Wij hebben een organisatie die al heel LEAN is. ... Specialistisch werk wordt uitbesteed aan collega-corporatie of aan adviesbureaus."

Samenvattend: de bedrijfslasten dalen

In lijn met de algemene verwachting, gaat het merendeel van de corporaties de verhuurdersheffing en andere kabinetsmaatregelen mede compenseren door te besparen op hun bedrijfslasten. Driekwart van de corporaties verwacht in het komende jaar de bedrijfslasten te verlagen; ongeveer 80% van de corporaties had dat al gedaan en neemt komend jaar aanvullende maatregelen. Overigens meldden verschillende corporaties dat de besparingen los staan van de kabinetsmaatregelen en onderdeel zijn van een eerder ingeslagen koers.

De meeste besparingen zijn volgens de respondenten te bereiken door efficiënter te gaan werken. In de tweede plaats zullen naar verwachting meer werkzaamheden uitbesteed worden. Daarna volgen terugtrekking op kerntaken en digitalisering van de dienstverlening. Vooral de grote corporaties zien mogelijkheden tot verbetering van de efficiëntie in het eigen werkapparaat. Uitbesteden zal naar verwachting het meest gaan voorkomen in het onderhoud en er wordt naar andere vormen van samenwerking gekeken, zowel met collega corporaties als met bijvoorbeeld zorginstellingen. Op het terugtrekken naar kerntaken en digitalisering wordt in hoofdstukken 6 en 7 teruggekomen.

"Wel aandacht voor reshuffling van taken intern, gericht op meer efficiëntie van beschikbare resources en focus op kerntaken."

5 Werkorganisatie

De bedrijfslasten vormen samen met de omvang van het aantal VHE's en FTE's de meest gebruikte maten voor het indelen van corporaties naar omvang. Naast de bedrijfslasten is daarom in de enquête nagegaan welke veranderingen in het aantal VHE en FTE zijn doorgevoerd en nog verwacht worden.

Omvang in VHE (verandering)

De minister (Blok 2013) wijst op de mogelijkheid tot verkoop van woningen om aan de opgelegde heffingen te kunnen voldoen. Maar ook in het kader van een voorgenomen afslanking van het personeelsbestand is de verwachte omvang van het aantal VHE's van corporaties relevant. In de enquête is daarom gevraagd naar de verwachte verandering in het aantal VHE dat de corporatie zal beheren in 2014.

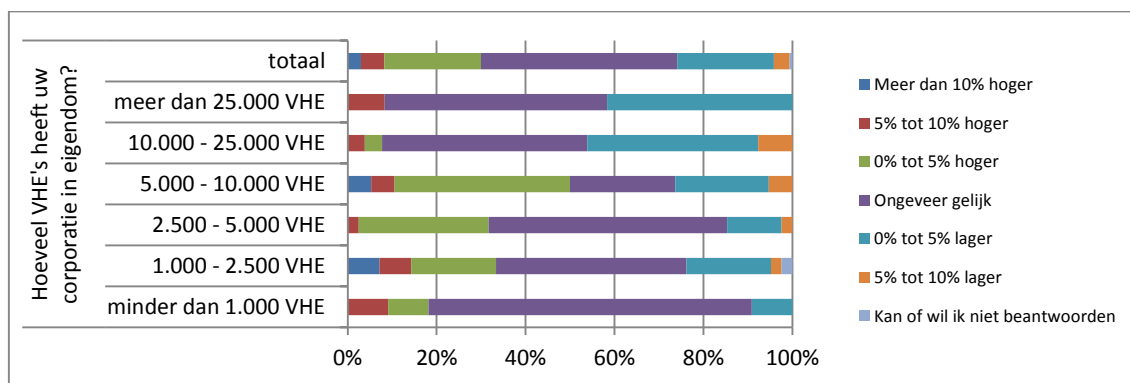


Diagram 8: verwachte verandering in VHE omvang (vraag 3).

In de periode tot eind 2014 zal het aantal verhuureenheden in beheer van woningcorporaties waarschijnlijk stabiliseren. De grootste groep respondenten verwacht geen verandering in de omvang van het woningbezit, terwijl respondenten die groei of krimp verwachten ongeveer even groot zijn (beide rond 20%). Voorlopig rekenen de respondenten dus niet op een (aanzienlijk) volume woningen dat verkocht zal worden. Overigens verwacht een aanzienlijk deel van de grotere corporaties (>10.000 VHE's) wel een lichte afname van hun woningbezit.

Omvang in FTE (verandering)

Een kleine 40% van de corporaties heeft de omvang van de werkorganisatie reeds verkleind. Vooral grote corporaties (>10.000 VHE) hebben dat gedaan. In deze groep ligt het percentage op meer dan 65%. Bij corporaties met minder dan 2.500 woningen meldt slechts 17% van de respondenten een inkrimping van de werkorganisatie.

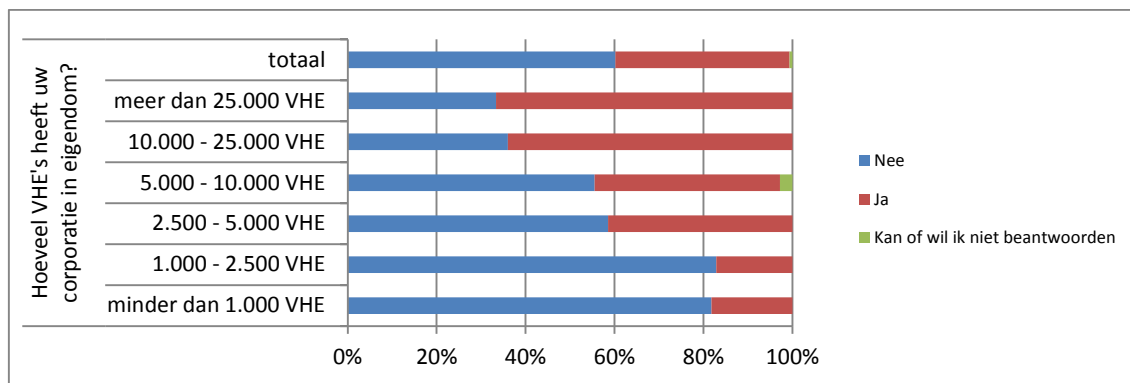


Diagram 9: verandering in werkorganisatie in FTE (vraag 11).

"Interne procedures aangescherpt. Meer doen met minder mensen, ondanks het feit dat wij nu al 11% onder de gemiddelde beheerkosten zitten als vergelijkbare corporaties."

Verandering per functiegroep

Corporaties die hun werkorganisatie hebben verkleind, hebben dat gedaan over een brede waaier aan functiegroepen. Daarbij scoren medewerkers werkzaam in projectontwikkelings- en backoffice functies wat hoger dan ander functies. In frontoffice functies in de buitendienst en in wijken wordt minder gesneden. Bij grote corporaties (>10.000) werd wat vaker gesneden in management- en projectontwikkelingsfuncties.

Aantal keren genoemd	Aantal	%
Directie en managementfuncties	29	9,9%
Stafdiensten (zoals beleidsmedewerkers en P&O medewerkers)	32	10,9%
Frontline medewerkers op kantoor	35	11,9%
Frontline medewerkers in de buitendienst (zoals onderhoudsmedewerkers)	19	6,5%
Frontline medewerkers in de wijken (zoals huismeesters en wijkconsulenten)	24	8,2%
Projectontwikkelingsmedewerkers	42	14,3%
Backoffice medewerkers (zoals administratief medewerkers, treasury en ICT medewerkers)	40	13,7%
Anders	6	2,0%
Kan of wil ik niet beantwoorden	66	22,5%
Totaal	293	100,0%

Tabel 6: Inkrimping in FTE naar functiegroepen (vraag 12).

“Minder leefbaarheidsprojecten uitvoeren / iets meer terug naar de core-business. Meer achter de voordeur: overlast en huurachterstanden”

Waarschijnlijkheid verandering werkorganisatie

De verwachte verandering in het aantal FTE's laat een wat ander beeld zien dan de verwachte verandering in aantal VHE's. Ruim 65% van de corporaties verwacht dat hun werkorganisatie in omvang zal afnemen. Vooral grote corporaties (>10.000) voorzien een inkrimping (meer dan 90% van de respondenten), 1/3 van de corporaties heeft eerder de omvang van de werkorganisatie al verkleind en gaat dat naar verwachting in de komende periode nog een keer doen.

“Grotere teams en afdelingen en minder leidinggevend. Nadruk op schoon, heel en veilig; minder aandacht voor buurtwerk. Servicekosten niet tot op de laatste cent doorberekenen; meer voor rekening van de corporatie nemen waardoor minder administratief werk gedaan hoeft te worden.”

Wanneer de verwachte verandering in omvang in FTE's afgezet wordt tegen de verwachte verandering in het aantal VHE's kan geconcludeerd worden dat corporaties overwegend met minder mensen, evenveel of zelfs meer woningen gaan beheren. 40% van de corporaties verwacht met minder mensen meer of ongeveer evenveel woningen te beheren. Zij zullen dus efficiënter gaan werken. Slechts 7% van de respondenten verwacht minder VHE's met meer FTE's te zullen beheren in 2014.

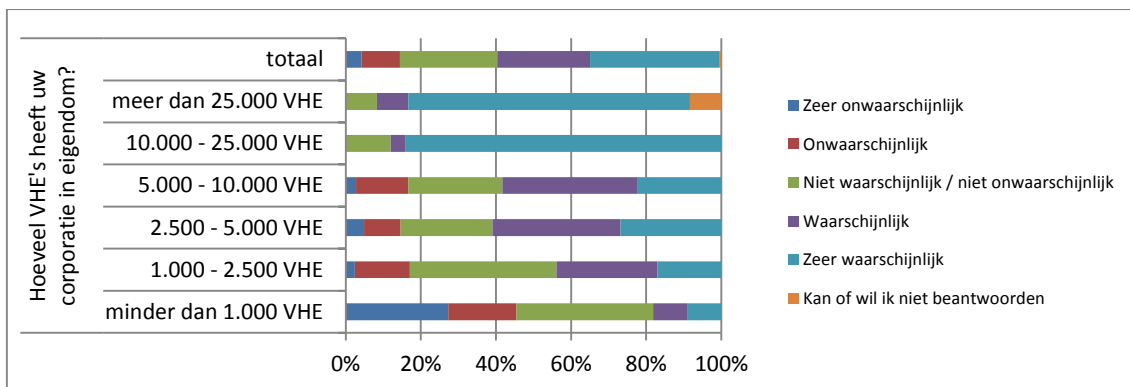


Diagram 10: verwachting verdere verandering in werkorganisatie omvang (vraag 13).

	Aantal	%
Meer dan 20% groter	1	0,6%
10% tot 20% groter	1	0,6%
0% tot 10% groter	6	3,6%
Ongeveer gelijk	49	29,5%
0% tot 10% kleiner	64	38,6%
10% tot 20% kleiner	33	19,9%
Meer dan 20% kleiner	8	4,8%
Kan of wil ik niet beantwoorden	4	2,4%
Totaal	166	100,0%

Tabel 7: verwachte verandering in werkorganisatie in FTE (vraag 15).

De verwachte inkrimping van de werkorganisatie zal grotendeel plaatsvinden in dezelfde functiegroepen als waar corporaties al eerder hebben gesneden. Projectontwikkelings- en backofficefuncties worden vaak genoemd, vooral door corporaties met tussen de 5.000 en 10.000 VHE's. Directie en managementfuncties worden relatief ontzien, behalve bij de grote corporaties (>10.000 VHE). Frontline functies in de buitendienst worden relatief ontzien.

	Aantal	%
Directie en managementfuncties	30	10,0%
Stafdiensten (zoals beleidsmedewerkers en P&O medewerkers)	37	12,3%
Frontline medewerkers op kantoor	45	15,0%
Frontline medewerkers in de buitendienst (zoals onderhoudsmedewerkers)	30	10,0%
Frontline medewerkers in de wijken (zoals huismeesters en wijkconsulenten)	33	11,0%
Projectontwikkelingsmedewerkers	55	18,3%
Backoffice medewerkers (zoals administratief medewerkers, treasury en ICT medewerkers)	51	17,0%
Anders	13	4,3%
Kan of wil ik niet beantwoorden	6	2,0%
Totaal	300	100,0%

Tabel 8: verwachte verandering in FTE naar functiegroep (vraag 14).

Bij verschillende vragen was er de mogelijkheid om toelichting te geven op de verandering in de omvang van de werkorganisatie (vragen 12, 14 en 16). Er zijn totaal 54 opmerkingen gemaakt. Bij

vraag 12, over in welke functiegroepen afgeslankt is, zijn 6 opmerkingen gemaakt die specificeren welke groep verkleind is. Bij vraag 14 zijn 13 opmerkingen gemaakt die vooral aanduiden dat verdere afslanking door natuurlijk verloop zal gaan en dat er nog gezocht wordt naar hoe de verdere afslanking tot stand kan komen. Bij vraag 16 zijn door 35 respondenten toelichtingen gegeven. Daarbij werd vooral opgemerkt dat er reeds ingezet was op 'afslanking' dat er al gereorganiseerd was (al of niet in combinatie met een verleden fusie) en dat het een proces is dat nog voorbij 2014 zal reiken. Een aantal respondenten geeft al aardig 'onder de norm' zit van het aantal FTE's per VHE.

"Alle processen met Lean Six Sigma verbeteren Onderzoeken of uitbesteden goedkoper en beter is dan zelf doen. Geldt voor alle processen. Halvering van ontwikkelafdeling. Halvering van makelaardij."

Samenvattend: corporaties worden slanker

Corporaties zijn de laatste jaren overwegend al op zoek geweest naar mogelijkheden om efficiënter te werken: met minder FTE's een gelijk aantal VHE's beheren. 40% heeft de organisatie verkleind en nog eens 65% zal deze gaan verkleinen. De functiegroepen waarin het meeste al ingekrompen is, zijn de projectontwikkelaars en de backoffice. De aanstaande verkleining zal wederom in deze functiegroepen plaatsvinden. De huurder zal, afgezien van een opdrogend aantal nieuw ontwikkelde woningen, hiervan waarschijnlijk weinig merken. Toch wordt ook op de frontline wel bezuinigd. Er is volgens 12% al op bezuinigd en er zal volgens nog eens 15% op bezuinigd gaan worden. Het zwaartepunt ligt daarbij op de frontline medewerkers op kantoor. Mogelijk dat de telefonische bereikbaarheid en de wachttijden aan balies als gevolg zullen toenemen.

"Ideeën vanuit de organisatie zijn geïnventariseerd om 'slimmer' te gaan werken. Uitwerking in Q4 en 2014."

6 Kwaliteit dienstverlening

In de enquête is de kwaliteit van de dienstverlening onderscheiden naar een drietal hoofdaspecten: contacten met bewoners, woningkwaliteit en overige. Daarnaast is gevraagd naar reeds genomen (of inmiddels geplande te nemen) concrete maatregelen. Het blok over dienstverlening werd afgesloten met algemene stellingen met betrekking tot de dienstverlening.

Contacten met bewoners

Voor de bewoners is het contact met de corporatie een incident dat niet vaak voorkomt, maar als het voorkomt een hoge mate van urgentie kent. In de enquête is daarom onderscheid gemaakt naar verschillende contactmoment. Dat zijn de incidentele contacten, zoals bellen en langskomen op kantoor, de proces gerelateerde contacten, zoals verhuizen, en de contacten waarbij sprake is van participatie.

Klantcontact en informatievoorziening

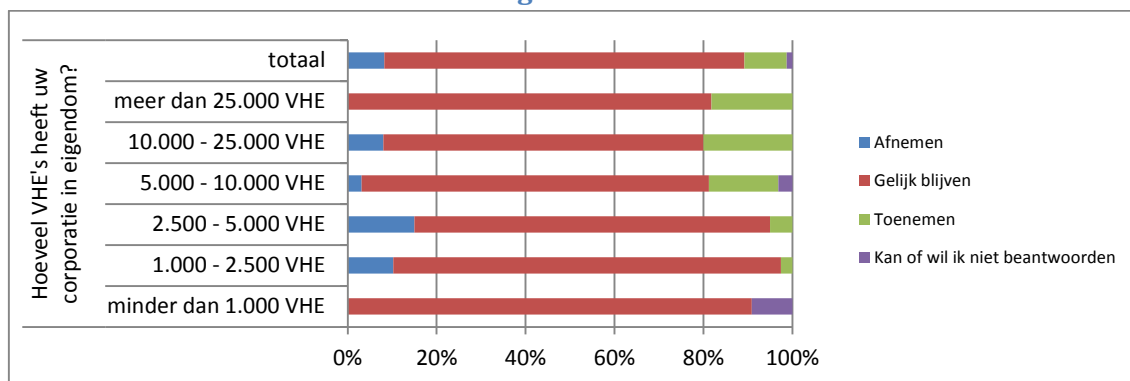


Diagram 11: De telefonische bereikbaarheid van uw organisatie voor huurders (vraag 17A)

Ongeveer 1/5 van de corporaties denkt dat als gevolg van de bezuinigingen de telefonische bereikbaarheid zal veranderen. Ongeveer net zo veel corporaties zeggen dat de verandering ten negatieve als ten positieve zal zijn. De kleinste en grootste corporaties zijn het stelligst: geen enkele respondent verwacht een negatieve ontwikkeling.

"in 1 telefoontje reparatieverzoek afhandelen"

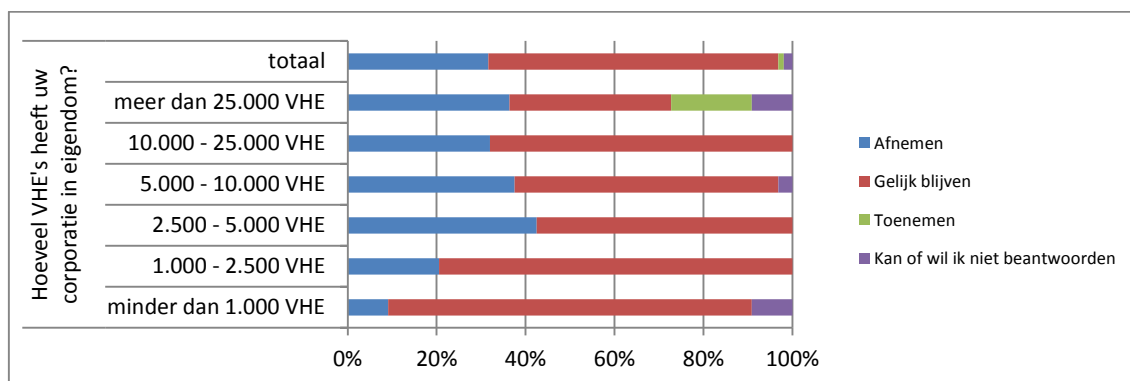


Diagram 12: De mogelijkheid voor huurders tot persoonlijk contact met een medewerker op uw kantoor (vraag 17B).

De mate waarin persoonlijk contact op kantoor met een medewerker mogelijk is, laat een ander beeld zien. Ruim 30 procent van de respondenten meent dat de bereikbaarheid zal afnemen. Maar

een paar (2 respondenten) denken dat de bereikbaarheid juist zal toenemen. De corporaties tussen 2500 en 5000 VHE zijn het negatiefst, zij denken in 43% van de gevallen dat de bereikbaarheid zal afnemen. De twee kleinste corporatie categorieën zijn er juist vrij zeker van dat er geen verschil merkbaar zal zijn.

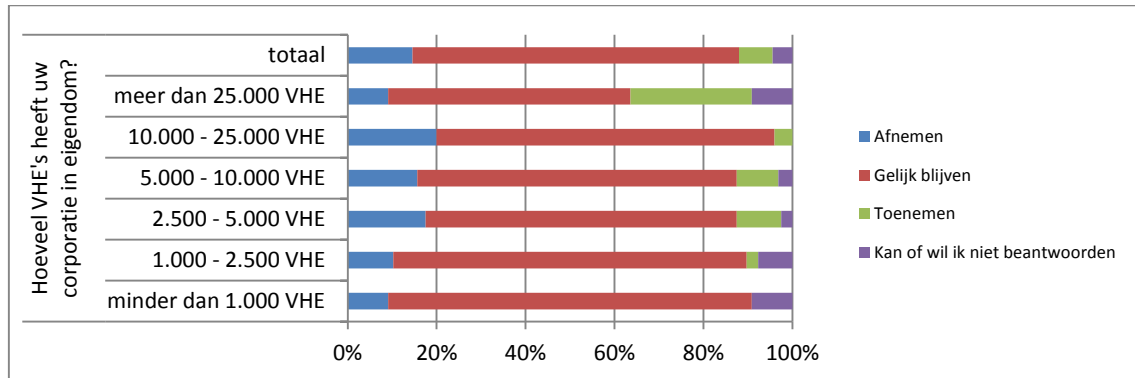


Diagram 13: De mogelijkheid voor huurders tot persoonlijk contact met een medewerker in de wijk (vraag 17C).

De bereikbaarheid in de wijk blijft volgens de respondenten overwegend op pijl. Een kleine 10 procent meent dat deze nog wat positiever zal ontwikkelen, en een kleine 15 procent dat deze negatief zal zijn. De corporaties tussen 10 en 25.000 VHE zijn het stelligst over de negatieve ontwikkeling, van hen denkt 1/5 dat de bereikbaarheid zal afnemen. De kleinste corporatie categorieën zijn juist het meest zeker dat er geen verschil zal optreden (rond 80%).

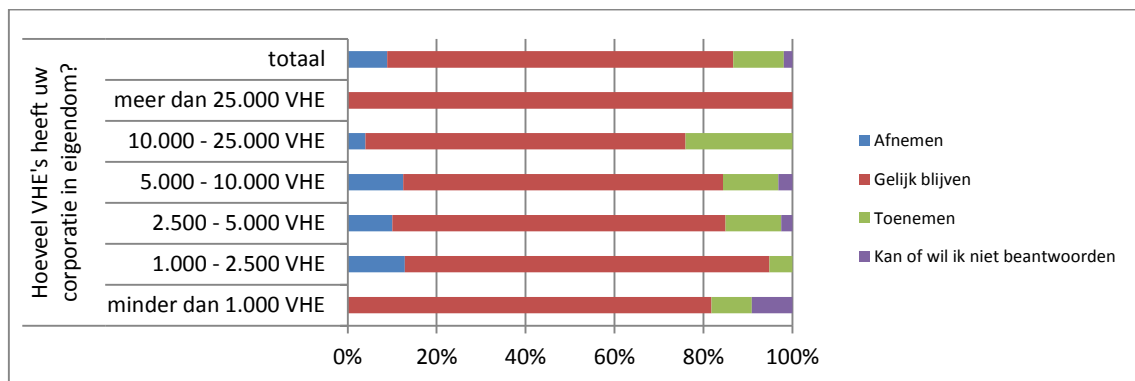


Diagram 14: De mogelijkheid voor huurders tot persoonlijk contact met de corporatie over projecten (vraag 17D).

Het contact wanneer er projecten gedaan worden laat een vergelijkbaar beeld met de telefonische bereikbaarheid zien: een vrijwel even grote groep denkt dat er een positieve en negatieve ontwikkeling gaat optreden. De groep tussen 10 en 25.000 VHE is weer het positiefst over de ontwikkeling, 24% meent dat de mogelijkheid tot contact bij projecten zal toenemen.

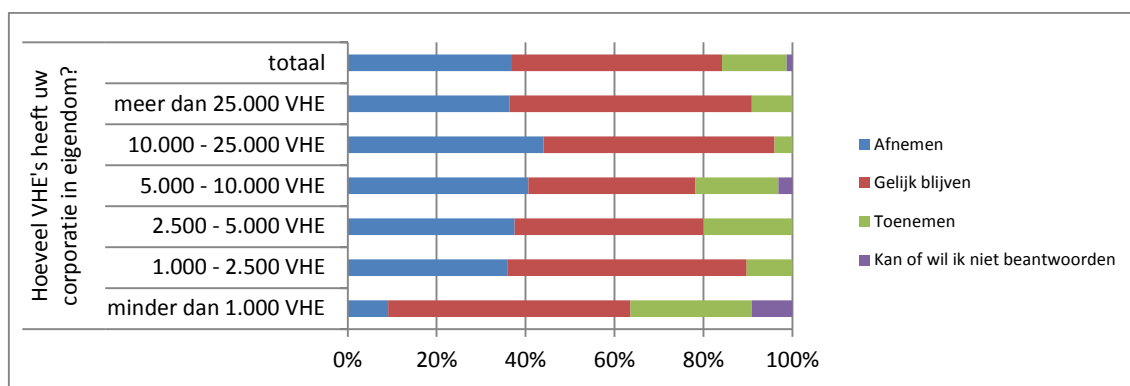


Diagram 15: De mogelijkheid voor huurders om via folders, nieuwsbrieven of andere schriftelijke bronnen kennis te (vraag 17E).

Besparingen zijn niet alleen op papier, maar juist ook op papier, zo blijkt uit de vraag of het contact in gedrukte vorm zal veranderen. Meer dan 2/3 van de respondenten meent dat de mogelijkheid om via gedrukte media informatie te verkrijgen zal afnemen. Toch meent bijna 15% nog dat deze mogelijkheid juist zal toenemen. De allerkleinste corporaties zijn hier het minst negatief, terwijl de categorie tussen de 10 en 25.000 VHE weer opvalt met bijna 45% van de respondenten die denkt dat de beschikbaarheid van gedrukte materialen zal afnemen.

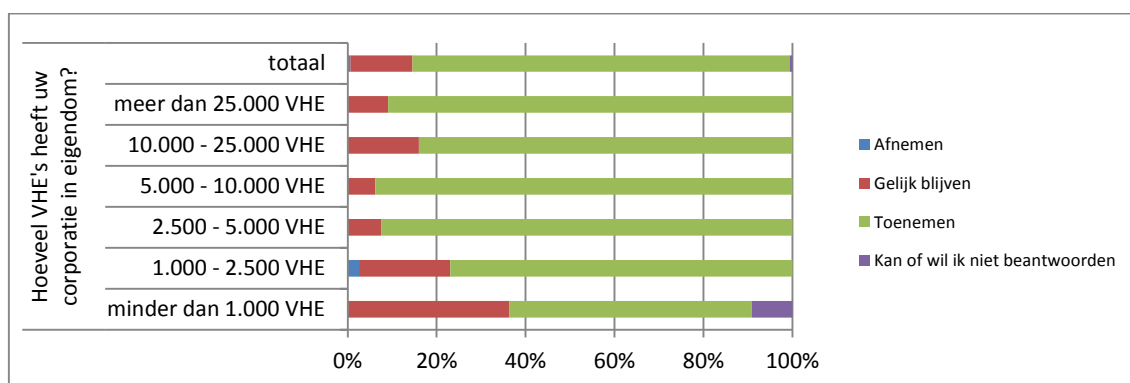


Diagram 16: De mogelijkheid voor huurders tot contact met uw corporatie via internet (vraag 17F).

Zoals wellicht te verwachten als reactie op de verwachting dat gedrukte informatie zal afnemen, verwacht bijna 85% van de corporaties dat informatievoorziening via internet zal toenemen. Slechts 1 corporatie respondent denkt juist dat deze zal afnemen. Opvallend is het verschil tussen de kleinste corporaties, die in ruim 2/3 van de gevallen menen dat informatie voorziening via internet gelijk zal blijven, en de corporaties tussen de 2.500 en 10.000 VHE, die juist in meer dan 90% van de gevallen menen dat deze toe zal nemen.

	Afnemen	Gelijk blijven	Toenemen	Geen antwoord	Totaal
De telefonische bereikbaarheid voor huurders	8,2%	81,0%	9,5%	1,3%	100,0%
De mogelijkheid voor huurders tot persoonlijk contact met een medewerker op kantoor	31,6%	65,2%	1,3%	1,9%	100,0%
De mogelijkheid voor huurders tot persoonlijk contact met een medewerker in de wijk	14,6%	73,4%	7,6%	4,4%	100,0%
De mogelijkheid voor huurders tot persoonlijk contact met de corporatie over (renovatie)projecten	8,9%	77,8%	11,4%	1,9%	100,0%
De mogelijkheid voor huurders om via folders, nieuwsbrieven of andere schriftelijke bronnen kennis te	36,7%	47,5%	14,6%	1,3%	100,0%
De mogelijkheid voor huurders tot contact met uw corporatie via internet	0,6%	13,9%	84,8%	0,6%	100,0%

Tabel 9: verwachte ontwikkeling van de dienstverlening 'klantcontact en informatievoorziening' (vraag 17).

Over het geheel gezien zal het contact met de huurders vooral veranderen in de vorm waarop deze tot stand komt: papier zal vervuld worden voor digitale middelen. De mogelijkheden om op kantoor langs te komen wordt naar verwachting iets minder, maar bij projecten en contact in de wijk, blijft de mogelijkheid voor contact met corporatiemedewerkers naar verwachting ongeveer ongewijzigd.

Verhuizen en Verhuren

Mogelijk het belangrijkste proces binnen woningcorporaties is het verhuizen en verhuren. Het is één van de processen die daarmee een groot beslag leggen op de bedrijfsvoering van de corporatie. In de enquête is gevraagd naar effecten op de mutatieprocedure, maatwerk, inspanningen rond woonfraude en op het vlak van huurachterstanden bedwingen.

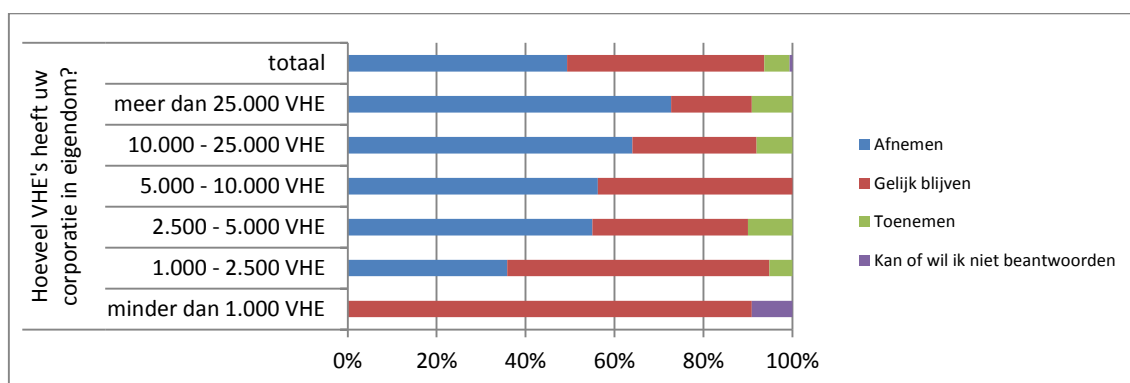


Diagram 17: Doorlooptijd mutatieprocedure (vraag 18A).

De helft van de corporaties verwacht dat de doorlooptijd van de mutatieprocedure als gevolg van wijzigingen in de bedrijfsvoering verkort zullen worden. Net geen 45% verwacht geen verandering en de overige verwachten dat deze zal toenemen. Het zijn vooral de grote corporaties die verwachten

dat de procedure verkort zal worden, 72% van de corporaties groter dan 25.000 VHE verwacht dit. De kleinste corporaties verwachten de minste verandering, 90% denkt dat de doorlooptijd gelijk zal blijven.

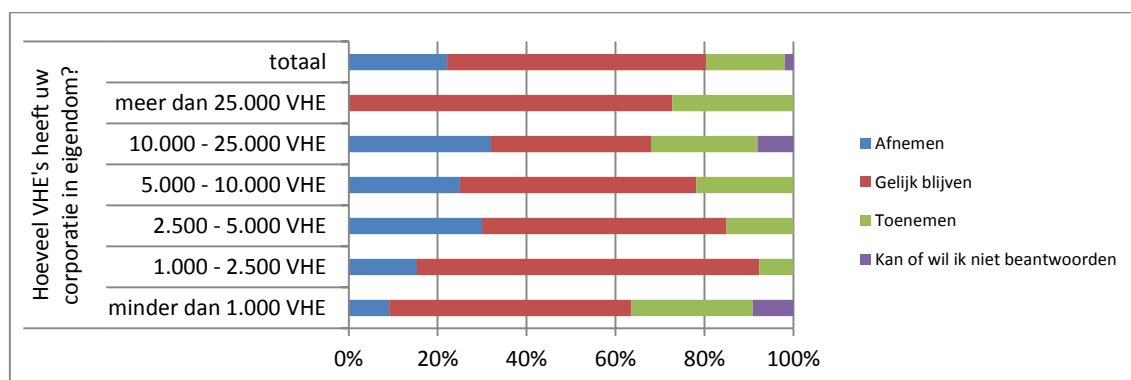


Diagram 18: Uw maatwerk voor klanten (vraag 18B).

Het leveren van maatwerk aan klanten, door bijvoorbeeld van een procedure af te wijken, zal volgens ongeveer 60% van de corporaties onveranderd blijven. Ongeveer gelijke groepen menen dat deze zal afnemen (22%) of toenemen (18%). Zowel van de kleinste als grootste corporaties menen een kwart van de respondenten dat de mogelijkheden voor maatwerk toe zullen nemen. 30% van zowel de corporaties tussen 2.500 en 5.000 en 10 tot 25.000 VHE menen dat de mogelijkheden zullen afnemen.

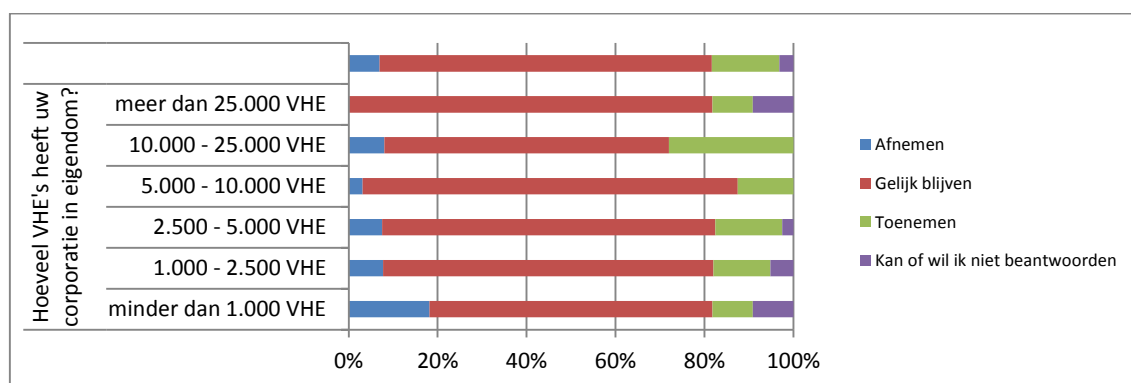


Diagram 19: Uw inspanningen om woonfraude te bestrijden (vraag 18C).

De inspanningen om woonfraude te bestrijden blijven naar verwachting van driekwart van de respondenten gelijk; 15% denkt dat die inspanningen zullen toenemen en klein deel (ruim 3%) weet niet goed wat te verwachten. Bijna 30% van de corporaties tussen de 10.000 en 25.000 VHE menen dat deze inspanningen zullen toenemen.

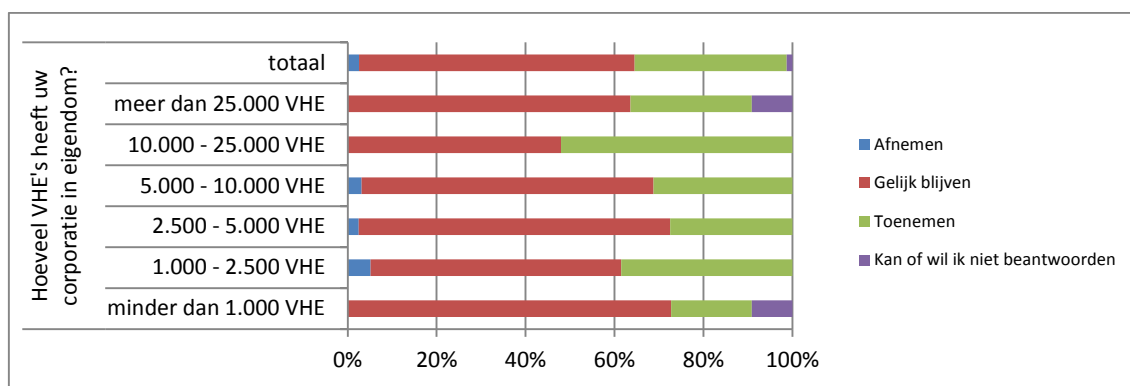


Diagram 20: Uw inspanningen op woninguitzettingen door huurachterstanden te voorkomen (vraag 18D).

De inspanningen om woninguitzettingen te voorkomen laten sterker dan de inspanningen om woonfraude te bestrijden een verwachte verandering zien. 34% van de corporaties denkt dat deze inspanningen zullen toenemen en 62% meent dat deze gelijk zullen blijven, slechts 4 respondenten menen dat de inspanningen zullen afnemen. Net als bij de inspanningen op woonfraude zijn het de corporaties tussen de 10 en 25.000 VHE die het meest (52%) menen dat de inspanningen zullen toenemen.

	Afnemen	Gelijk blijven	Toenemen	Geen antwoord	Totaal
Doorlooptijd mutatieprocedure	49,4%	44,3%	5,7%	0,6%	100,0%
Maatwerk voor klanten	22,2%	58,2%	17,7%	1,9%	100,0%
Inspanningen om woonfraude te bestrijden	7,0%	74,7%	15,2%	3,2%	100,0%
Inspanningen op woninguitzettingen door huurachterstanden te voorkomen	2,5%	62,0%	34,2%	1,3%	100,0%

Tabel 10: verwachte ontwikkeling van de dienstverlening 'verhuizen en verhuren' (vraag 18).

Als reactie op het kabinetsbeleid is te zien dat de corporaties proberen om de kosten te besparen door de doorloop van de mutatieprocedure te bekorten, huurachterstanden te bestrijden (om woninguitzettingen te voorkomen) en iets minder maatwerk (af te wijken van procedures).

Bewonersparticipatie

Bewonersparticipatie in verschillende vormen wordt van groot belang gevonden door corporaties, maar ook in toenemende mate door gemeenten en Rijk. Men spreekt nu over actieve burgers in een participatiesamenleving (Troonrede 2013). De bewoners en de wijze en vormen waarop zij participeren zijn de afgelopen jaren sterk in ontwikkeling geweest, van portiek-gekletter, tot buurtfora in fysieke of digitale uitvoering. In de enquête is gevraagd naar de tijd en financiële ruimte die corporaties hebben voor participatie op twee niveaus: concern (de huurdersraad etc.) en de straat (wijk, buurt of portiek).

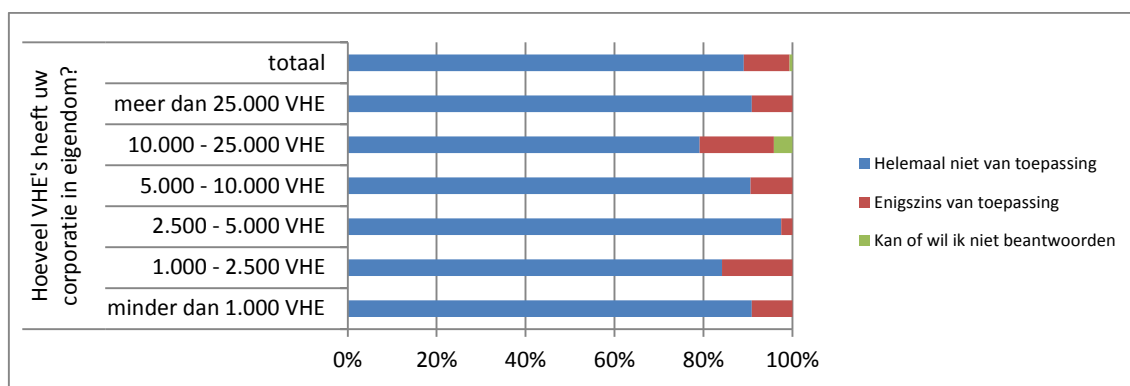


Diagram 21: Wij zullen minder tijd kunnen vrijmaken voor overleg met onze huurdersbelangenorganisatie op organisatieniveau (vraag 32A).

Op concern niveau is overduidelijk dat er niet minder tijd ter beschikking zal zijn voor overleg met de huurdersbelangenorganisaties. 90% is het helemaal oneens met deze stelling. En 10% is het enigszins eens met deze stelling. Voor het beantwoorden van deze vraag, gebruikten de respondenten alleen deze twee van de vijf categorieën (en kan/wil ik niet beantwoorden). De corporaties met 1.000 tot 2.500 en 10 tot 25.000 VHE zijn het in ongeveer 15% van de gevallen enigszins eens met de stelling. De corporaties tussen de 2.500 en 5.000 VHE zijn het meest unaniem: 98% meent dat deze stelling helemaal niet van toepassing is.

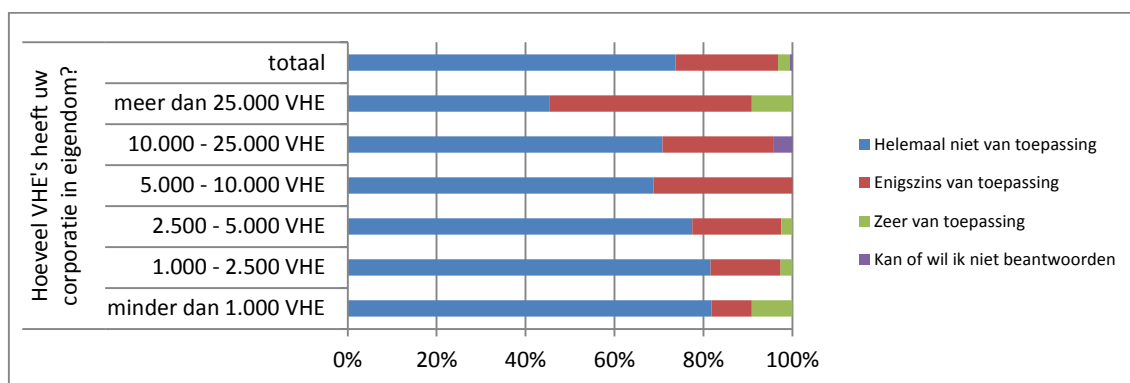


Diagram 22: Wij zullen minder tijd kunnen vrijmaken voor overleg met onze bewonersorganisaties op wijk-, complex- of straatniveau (vraag 32B).

De tijdsbesteding op het lagere schaalniveau, in de wijk, complex of straatniveau, laat een iets ander beeld zien. Een grote groep, 74%, van de corporaties meent dat deze stelling helemaal niet van toepassing is. Terwijl in totaal 26% meent dat deze wel van toepassing is, maar 23% koos voor enigszins van toepassing. Onderverdeeld naar de grootte categorieën vallen alleen de grootste corporaties op die ongeveer even vaak menen dat de stelling wel, als niet van toepassing is.

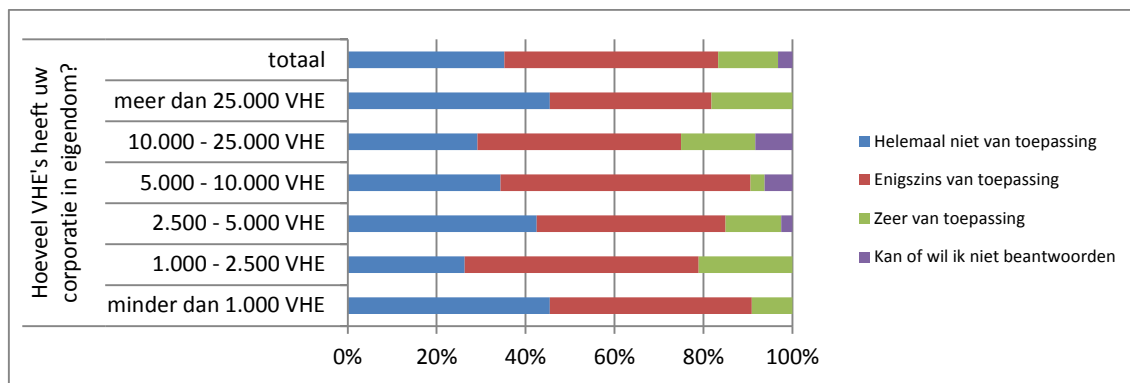


Diagram 23: Wij zullen minder (financiële) ruimte hebben om tegemoet te komen aan de wensen van onze huurdersbelangenorganisatie op organisatieniveau (vraag 32C).

Het beeld van de verwachte veranderingen in bewonersparticipatie verandert wanneer het niet over tijd, maar over geld gaat. 62% van de corporaties meent dat in de toekomst voor bewonersparticipatie op concern niveau minder geld te besteden zal zijn. Bijna de helft van de corporaties meent dat deze stelling enigszins van toepassing is en 35% is stellig dat de stelling helemaal niet van toepassing is. De grootste corporaties zijn samen met de corporaties met 1.000 tot 2.500 VHE het meest uitgesproken van mening dat de stelling zeer van toepassing is, ongeveer 20%. Onder de kleinste en grootste corporaties menen in beide categorieën 45% van de respondenten dat deze stelling helemaal niet van toepassing is.

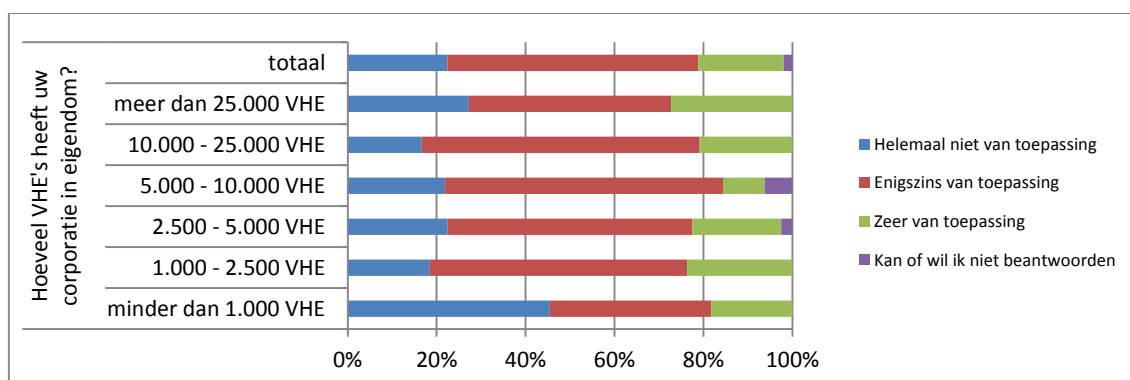


Diagram 24: Wij zullen minder (financiële) ruimte hebben om tegemoet te komen aan de wensen van onze bewonersorganisaties op wijk-, complex- of straatniveau (vraag 32D).

Wanneer het om geld in bewonersparticipatie investeren op straatniveau gaat, schuift het beeld nog iets verder naar 'zeer van toepassing'. 76% meent dat deze stelling van toepassing is, 20% onderschrijft de stelling stellig (zeer van toepassing). Van de kleinste corporaties meent 45% dat de stelling helemaal niet van toepassing is. Zij verwachten dus minstens net zo veel te besteden aan bewonersparticipatie als voorheen.

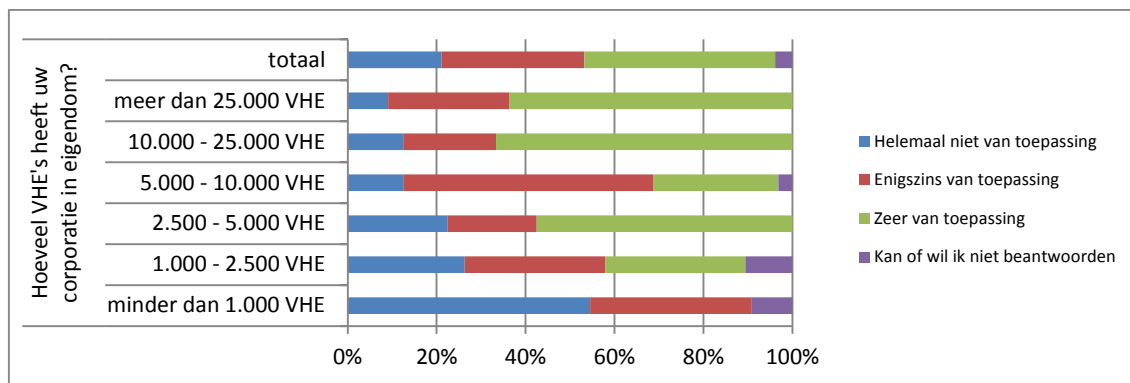


Diagram 25: Wij gaan investeren in nieuwe vormen van bewonersparticipatie (vraag 32E).

De stelling of er geïnvesteerd zal worden in nieuwe vormen van bewonersparticipatie kan op veel bijval rekenen van de respondenten: 75% onderschrijft deze stelling. 42% onderschrijft deze stelling zelfs stellig (zeer van toepassing). De kleinste corporaties zijn juist stellig van mening dat zij dat niet zullen doen (54%) terwijl vooral de grootste corporaties in meer dan 60% van de gevallen de stelling zeer stellig onderschrijft.

"Participatie kent diverse vormen. we zullen meer gebruik maken van deze diversiteit. afhankelijk van de behoefte en noodzaak vindt participatie plaats. we zullen wijkgericht blijven werken."

Na de stellingen over bewonersparticipatie was er voor de respondenten de mogelijkheid om een toelichting te geven (vraag 33). Hiervan hebben 17 respondenten gebruik gemaakt. Zij geven in grote lijn aan dat er meer diversiteit in participatie zal ontstaan, vooral ook door digitaal de mogelijkheden uit te breiden. Tegelijkertijd wordt aangegeven dat er al veel gedaan wordt. Het doel is tweeledig, verbreding van de achterban en het meer aan de voorkant betrekken van de huurders.

	Helemaal niet van toepassing	Enigszins van toepassing	Zeer van toepassing	Geen antwoord	Totaal
Wij zullen minder tijd kunnen vrijmaken voor overleg met onze huurdersbelangenorganisatie op organisatieniveau	89,1%	10,3%	0,0%	0,6%	100,0%
Wij zullen minder tijd kunnen vrijmaken voor overleg met onze bewonersorganisaties op wijk-, complex- of straatniveau	73,7%	23,1%	2,6%	0,6%	100,0%
Wij zullen minder (financiële) ruimte hebben om tegemoet te komen aan de wensen van onze huurdersbelangenorganisatie op organisatieniveau	35,3%	48,1%	13,5%	3,2%	100,0%
Wij zullen minder (financiële) ruimte hebben om tegemoet te komen aan de wensen van onze bewonersorganisaties op wijk-, complex- of straatniveau	22,4%	56,4%	19,2%	1,9%	100,0%
Wij gaan investeren in nieuwe vormen van bewonersparticipatie	21,2%	32,1%	42,9%	3,8%	100,0%

Tabel 11: stellingen m.b.t. bewonersparticipatie (vraag 32).

Ten aanzien van bewonersparticipatie verwachten de kleine corporaties overwegend de minste veranderingen in de toekomst als gevolg van het kabinetsbeleid. Terwijl de financiering voor

participatie naar verwachting af zal nemen, iets sterker op laag dan hoog schaalniveau, blijft de tijd die eraan besteed zal worden naar verwachting gelijk. Wel wordt, ondanks de afname van middelen, er naar verwachting geïnvesteerd in nieuwe vormen van bewonersparticipatie. Daarop wordt in het hoofdstuk digitalisering nader op ingegaan.

Woningkwaliteit en onderhoud

Als gevolg van het kabinetsbeleid kan verwacht worden dat de corporaties op de kwaliteit van woningen zullen bezuinigen. Sober en doelmatig kan mogelijk best 'soberder en nog doelmatiger'. In de media hebben ook bewoners hun stem al laten horen dat het onderhoud van hun woningen (als gevolg van de bezuinigingen als reactie op het kabinetsbeleid) slechter worden onderhouden. Om het effect op woningkwaliteit en onderhoud van woningen te onderzoeken zijn in de enquête vragen gesteld over de snelheid waarmee klachtenonderhoud wordt uitgevoerd, de werkelijke en beoogde kwaliteit van de woning en de kwaliteit bij oplevering. Op het gebruik van normen en referenties wordt in een aparte paragraaf ingegaan.

"We zullen het upgraden naar Energielabel B minder snel uitvoeren."

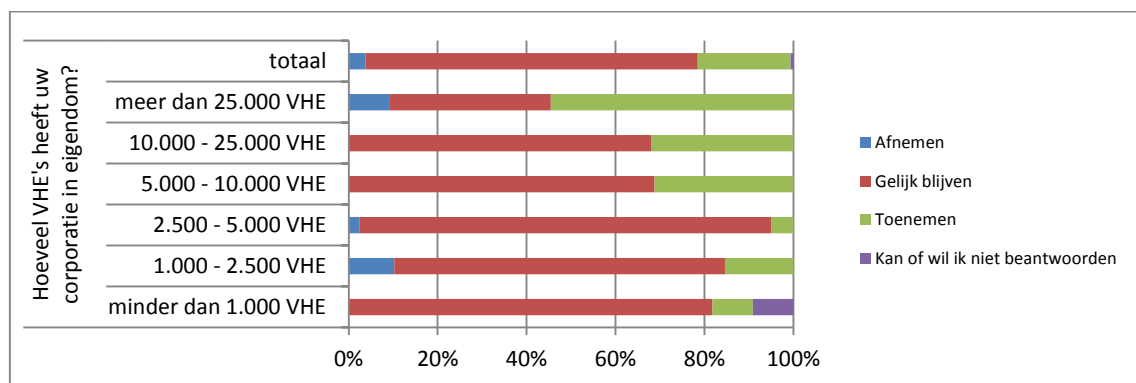


Diagram 26: De snelheid waarmee klachtenonderhoud wordt uitgevoerd (vraag 19A).

De meerderheid (75%) van de respondenten denkt dat de snelheid waarmee klachtenonderhoud wordt uitgevoerd gelijk zal blijven. 21% denkt dat deze zal toenemen en een kleine 4% dat deze zal afnemen. Dit kan erop duiden dat er onder de respondenten geen aanleiding gezien wordt om ofwel het eigen, ofwel het ingehuurde aannemersapparaat te herzien. Alleen de grotere corporaties (boven 5.000 VHE) geven vaker aan dat de snelheid zal toenemen en van de grootste corporaties (meer dan 25.000 VHE) verwacht 55% van de respondenten dat de snelheid zal toenemen. Deze respondenten verwachten dus vermoedelijk wel een herziening van de manier waarop het klachtenonderhoud georganiseerd gaat worden.

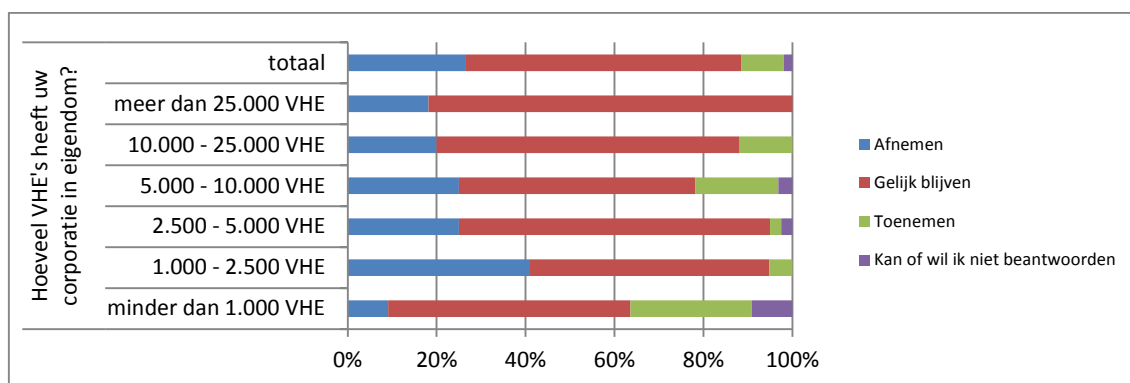


Diagram 27: De daadwerkelijke kwaliteit van uw woningen (onderhoudsconditie) (vraag 19B).

De daadwerkelijke kwaliteit van de woningen, de onderhoudsconditie, zal naar verwachting van 62% van de respondenten gelijk blijven. Een kwart van de corporaties meent dat deze zal afnemen. Er wordt dus naar verwachting maar voorzichtig met aanpassingen in de onderhoudskwaliteit naar beneden omgesprongen. 10% van de respondenten denkt dat, ondanks mogelijke bezuinigingen, de kwaliteit zal toenemen. Het zijn vooral de corporaties met tussen de 1.000 en 2.500 VHE die verwachten dat de kwaliteit zal dalen (41%).

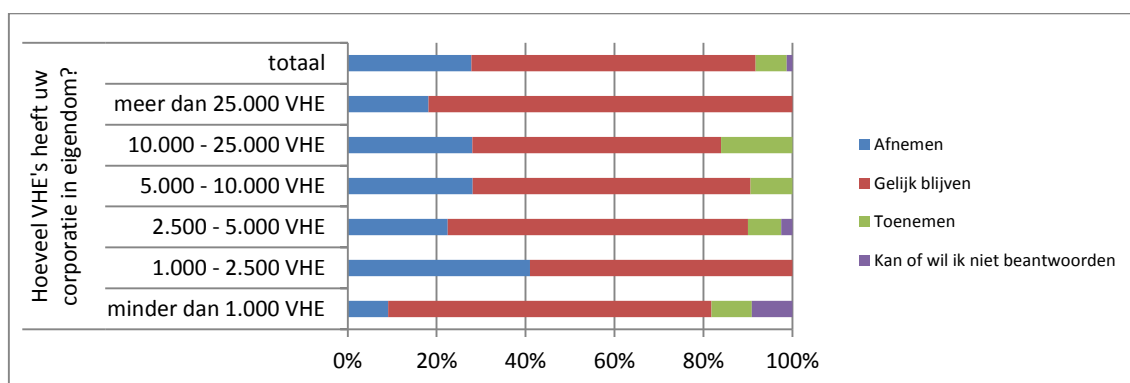


Diagram 28: De beoogde kwaliteit van uw woningen (basiskwaliteitsniveau) (vraag 19C).

De beoogde kwaliteit van de woningen laat nagenoeg hetzelfde beeld zien van de verwachte ontwikkeling als de daadwerkelijke kwaliteit van de woningen. Voor de beoogde kwaliteit verwacht 64% dat deze niet zal veranderen, terwijl 28% meent dat deze zal afnemen en 7% meent dat deze zal toenemen. Hier vallen alleen de corporaties met tussen de 1.000 en 2.500 woningen op, van hen meent wederom 41% dat de beoogde kwaliteit zal afnemen.

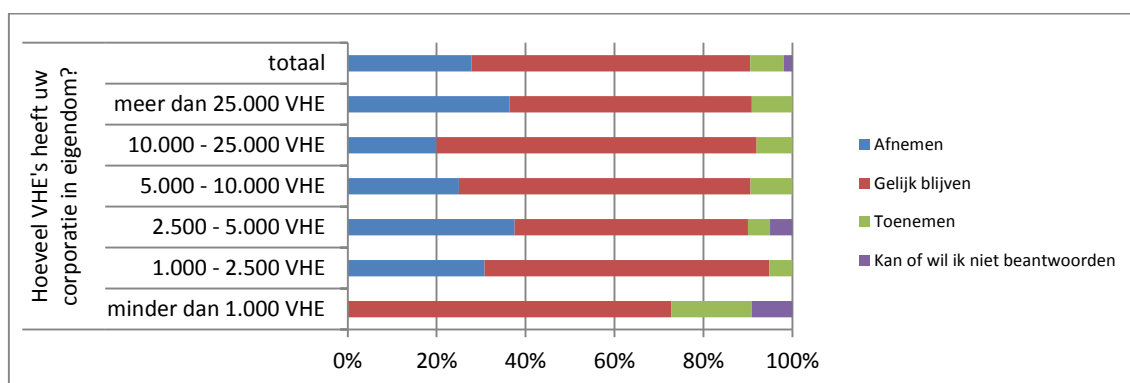


Diagram 29: De opleverkwaliteit woningen bij een nieuwe verhuring (vraag 19D).

Ook de opleverkwaliteit van de woningen, zoals deze aan de klant wordt overgedragen bij een nieuwe verhuring, laat hetzelfde beeld zien; 63% meent dat de kwaliteit onveranderd blijft, 28% dat deze zal afnemen en 8% dat deze zal toenemen. Drie grootte categorieën corporaties, 1.000 tot 2.500, 2.500 tot 5.000 en meer dan 25.000 VHE, verwachten sterker dan de anderen dat de kwaliteit zal afnemen, respectievelijk met 30, 37 en 36%.

	Afnemen	Gelijk blijven	Toenemen	Geen antwoord	Totaal
De snelheid waarmee klachtenonderhoud wordt uitgevoerd	3,8%	74,7%	20,9%	0,6%	100,0%
De daadwerkelijke kwaliteit van uw woningen (onderhoudsconditie)	26,6%	62,0%	9,5%	1,9%	100,0%
De beoogde kwaliteit van uw woningen (basiskwaliteitsniveau)	27,8%	63,9%	7,0%	1,3%	100,0%
De opleverkwaliteit woningen bij een nieuwe verhuring	27,8%	62,7%	7,6%	1,9%	100,0%

Tabel 12: verwachte ontwikkeling van de dienstverlening 'woningkwaliteit en onderhoud' (vraag 19).

Over het geheel gezien zal de kwaliteit van de woningen volgens de meerderheid van corporaties naar verwachting niet sterk afnemen. Al verschillen de verwachtingen onder de grootte categorieën licht. Ongeveer 40% van de kleinere corporaties (<2.500 VHE) denkt dat de daadwerkelijke en beoogde kwaliteit zal afnemen, terwijl juist de wat groteren vaker verwachten dat de opleverkwaliteit wat zal dalen. Er kan een relatie bestaan tussen verwachte herzieningen in de wijze van het uitvoeren van onderhoud (vorige paragraaf).

Gebruik referentie normen

Voor het onderhoud, de kwaliteit van woningen, maar ook voor de kwaliteit van de dienstverlening worden verschillende referenties en normen gehanteerd. Bij het vormen van beleid kun je als corporatie je aan verschillende normen iken of spiegelen. In de enquête is gevraagd welke normen van belang zijn voor de corporaties.

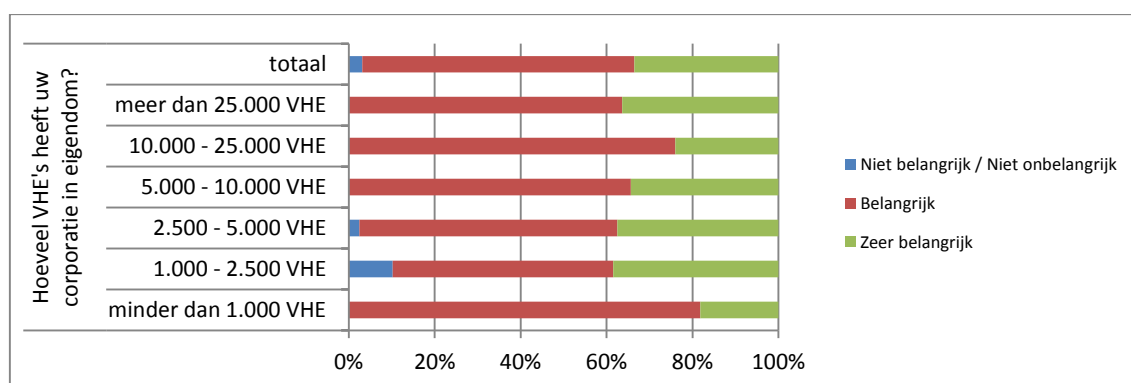


Diagram 30: Belang referentiebronnen: eigen normen (vraag 22A).

De eigen referentiebronnen worden door 97% van de respondenten als belangrijk aangegeven. 34% vindt deze zelfs zeer belangrijk. Alleen de corporaties met tussen de 1.000 en 2.500 VHE vinden de eigen normen in 10% van de gevallen niet van belang.

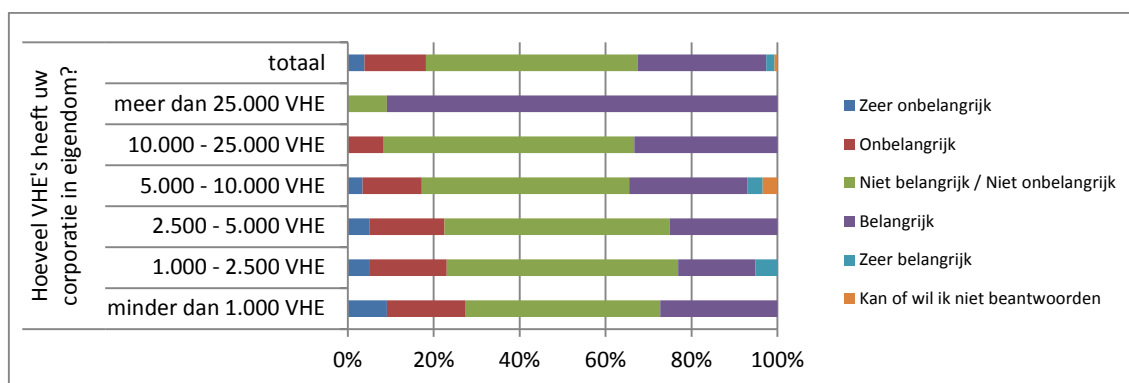


Diagram 31: Belang referentiebronnen: normen van commerciële woningverhuurders (vraag 22B).

De normen van commerciële verhuurders worden als referentiebron door de respondenten vaker niet van belang gevonden dan van belang. Net geen 50% vindt deze echter noch van belang maar ook niet onbelangrijk. 32% vindt de normen van commerciële verhuurders belangrijk, en 18% vindt deze niet belangrijk. Onder de grootste corporaties (25.000 VHE en meer) vindt 91% de normen van commerciële verhuurders belangrijk, zij spiegelen zich vaker aan de commerciële sector.

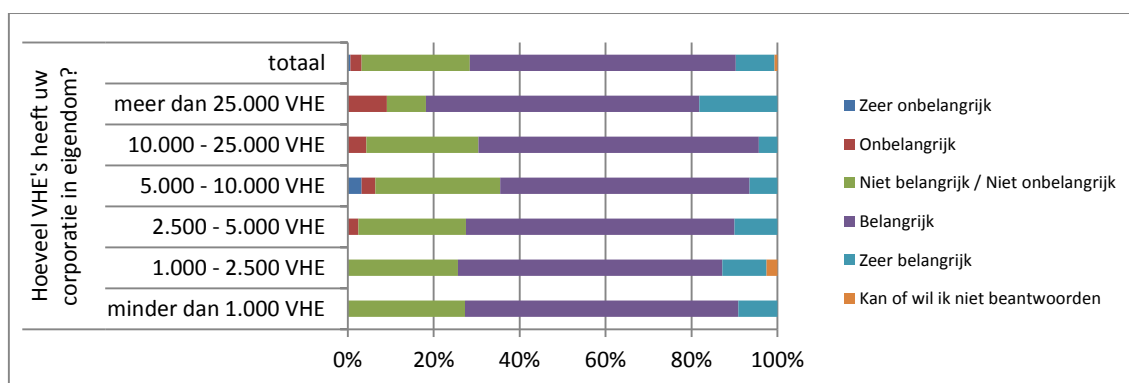


Diagram 32: Belang referentiebronnen: normen van collega woningcorporaties (vraag 22C).

De normen van collega corporaties worden iets minder vaak van belang gevonden dan de eigen normen. 71% vindt deze van belang en 3% vindt deze niet van belang. Een kwart van de corporaties vindt ze niet van belang, maar ook niet onbelangrijk. Eén enkele respondent vond de normen van collega corporaties zeer onbelangrijk.

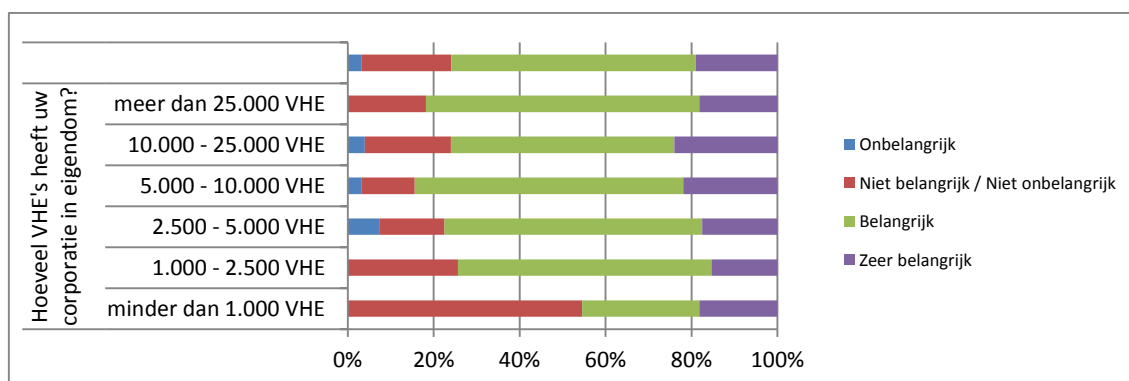


Diagram 33: Belang referentiebronnen: standaarden uit de sector (bijvoorbeeld KWH-Huurlabel) (vraag 22D).

De standaarden uit de sector, zoals het KWH huurlabel, worden iets belangrijker gevonden dan de normen van collega corporaties, maar minder belangrijk dan de eigen normen. 76% vindt deze van belang. 19% vindt deze zelfs zeer belangrijk, terwijl maar 9% de normen van collega corporaties zeer

belangrijk vond. Onder de kleinste corporaties vond de meerderheid (54%) de standaarden uit de sector niet belangrijk, noch onbelangrijk. Geen enkele respondent zag deze standaarden als zeer onbelangrijk.

“sponsering bedragen terugbrengen/ betrokkenheid bij wijkinitiatieven terug brengen/ vacatures minder snel invullen/meer aandacht voor scherpere inkoop/ heroverweging deelname aedex.”

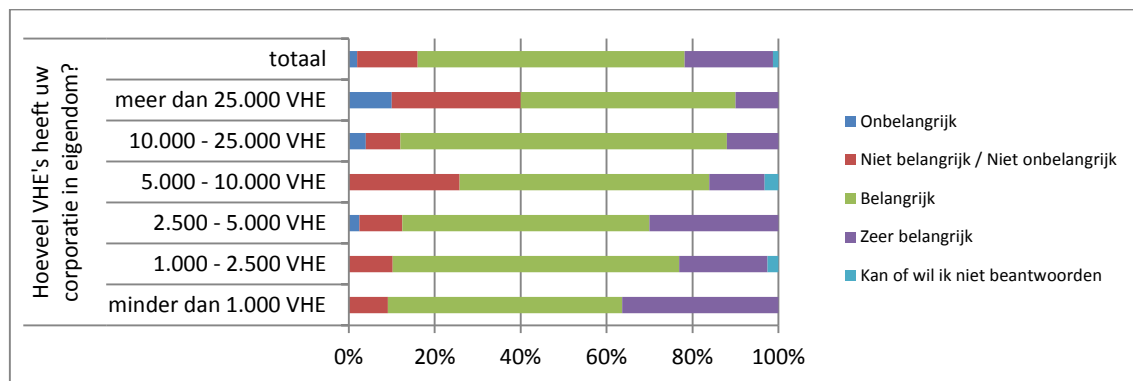


Diagram 34: Belang referentiebronnen: normen/wensen van individuele huurders (vraag 22E).

De normen en wensen van bewoners zijn ongeveer zo belangrijk als de normen van collega corporaties of als de standaarden uit de sector. 73% van de respondenten vindt deze belangrijk. 14% vindt de wensen van bewoners niet belangrijk, noch onbelangrijk en dat komt vooral doordat de corporaties tussen de 5.000 en 10.000 en groter dan 25.000 VHE deze twijfel uitten (respectievelijk 26 en 30%). De grotere corporaties meten zich dus vaker met de commerciële verhuurders dan met de eisen van de eigen bewoners.

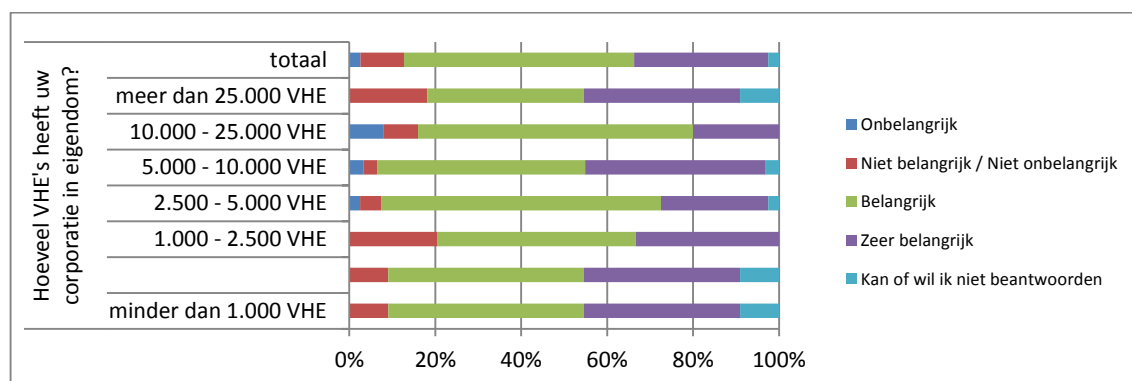


Diagram 35: Belang referentiebronnen: normen afgesproken met bewonersorganisaties (vraag 22F).

De afspraken die met bewonersorganisaties gemaakt zijn, zijn voor 85% van de respondenten van belang. 31% van de respondenten gaf aan dat deze afspraken zeer van belang zijn. Daarmee wordt aan de afspraken bijna net zoveel belang gehecht als aan de eigen normen. In de grootste categorieën zijn de verschillen klein en menen de corporaties met 2.500 tot 5.000 en 10.000 tot 25.000 VHE iets vaker dat de afspraken van belang zijn (65%).

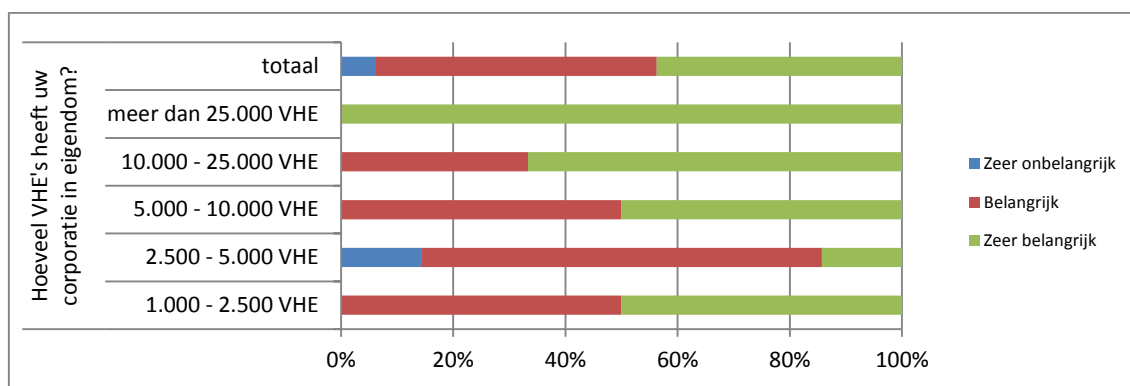


Diagram 36: Belang referentiebronnen: anders, namelijk (vraag 22G).

Totaal 18 respondenten hebben een opmerking gemaakt over de referentie bronnen, waarvan er 17 andere referentiebronnen aangeven. Deze worden overwegend belangrijk en zeer belangrijk gevonden, al kan verwacht worden dat onbelangrijke andere referentiebronnen niet benoemd zijn. De referentiebronnen die zijn benoemd omvatten in 8 gevallen eigen bronnen, 5 maal verwijzen deze naar toezicht, tweemaal naar een benchmark en eenmaal naar overleg. Bij de benchmark worden de door Aedes ontwikkelde benchmark genoemd en de benchmark van WSW/CFV. Bij toezicht worden zowel de toezichthouders benoemd als de normen die uit de huurwet voortkomen. De eigen normen lopen uiteen van een afweging te maken op basis van nut en noodzaak, tot een plafond stellen aan te maken kosten, ontwikkeling van KPI's (key performance indicators) en andere 'moderne vormen van meten'.

"KPI dienstverlening gezamenlijk met huurder bepaald"

	Zeer onbelangrijk	Onbelangrijk	Niet belangrijk / Niet onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	Geen antwoord	Totaal
Eigen normen	0,0%	0,0%	3,1%	62,9%	33,3%	0,6%	100,0%
Normen van commerciële woningverhuurders	3,9%	14,4%	49,7%	30,1%	2,0%	0,0%	100,0%
Normen van collega woningcorporaties	0,6%	2,6%	25,2%	61,9%	9,0%	0,6%	100,0%
Standaarden uit de sector (bijvoorbeeld KWH-Huurlabel)	0,0%	3,2%	20,9%	57,0%	19,0%	0,0%	100,0%
Normen/wensen van individuele huurders	1,9%	14,1%	62,2%	20,5%	1,3%	0,0%	100,0%
Normen afgesproken met bewonersorganisaties	2,5%	10,2%	53,5%	31,2%	2,5%	0,0%	100,0%

Tabel 13: mate waarin referentiebronnen van belang worden gevonden (vraag 22).

Voor de corporaties zijn de referentiebronnen die zij zelf bepalen en deze die uit het overleg met de huurders komen en als afspraken worden vastgelegd, het meest van belang. De standaarden uit de sector, zoals onder meer het KWH deze biedt, en de normen van collega's volgen daar vrij kort op en kort op elkaar.

Overige ontwikkelingen in dienstverlening

48 corporaties noemden bij vraag 20 (1 tot 4) 105 overige ontwikkelingen in de dienstverlening. Daarvan werden er 32 genoemd die zullen afnemen en 69 die zullen toenemen en 4 zullen gelijk blijven. De overige ontwikkelingen zijn onder te verdelen naar digitalisering, proces optimalisatie, veranderingen in productie/producten en sociale ontwikkelingen.

ontwikkeling	totaal	aspect	aantal	voorbeeld
Digitalisering	17	Klantcontacten	14	Digitale toegang klant
		balie	3	Balie openingstijden
Proces	29	optimalisatie	16	Controle uitvoering
		Klachten	3	Betere klachtafhandeling
		Financiën	4	Financieel gerichte sturing
		duurzaamheid	5	Inspanning op duurzaamheid
Productie	12	Producten	5	Productontwikkeling
		Bouw	2	Coproductie van aannemers
		levering	5	Zorg aan bewoners
Sociaal	29		14	Sociaal beheer
		Afstemmen	9	KPI met huurder bepaalt
		Keuze	3	Maatwerk
		Extern	3	Samenwerken met corporaties
Onduidelijk	30		30	Taken buiten kerntaken

Tabel 14: opgegeven aanvullende ontwikkelingen in dienstverlening (vraag 20).

Additionele dienstverlening

Veel corporaties bieden naast de reguliere diensten ook aanvullende diensten aan. Dit kunnen diensten zijn die zij aan hun huurders aanbieden, zoals een onderhoudsabonnement, maar ook diensten die zij aan niet of voormalig huurders aanbieden, bijvoorbeeld in VvE beheer. Er kan verwacht worden dat als gevolg van het kabinetsbeleid de corporaties meer terugtrekken op hun kernactiviteiten en dus aanvullende diensten afstoten. In de enquête is daarom gevraagd naar aanvullende diensten, van klein onderhoud tot VvE beheer.

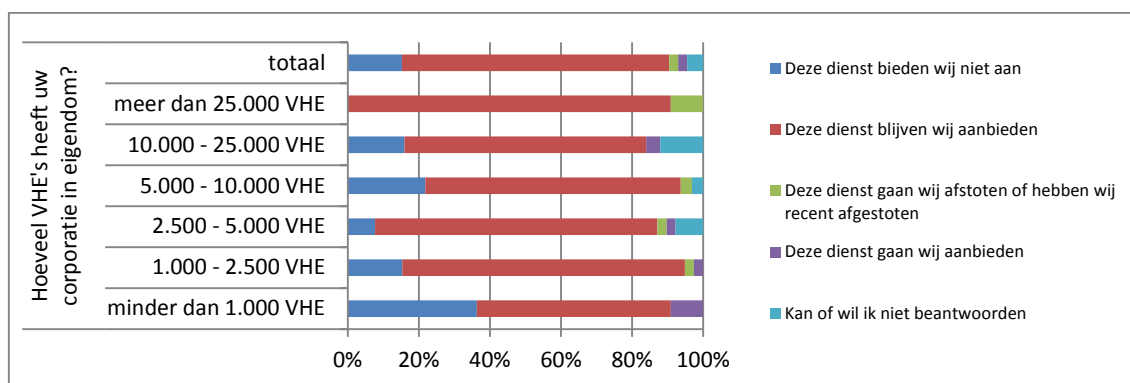


Diagram 37: Servicepakket klein onderhoud (vraag 24A).

Driekwart van de corporaties blijft in de verwachting van de respondenten een servicepakket klein onderhoud aanbieden. 15% geeft aan deze dienst niet aan te bieden. Even grote groepen (2,5%) zeggen de dienst te hebben afgestoten, te zullen afstoten of deze juist te gaan aanbieden. Een kleine 5% kon of wilde de vraag niet beantwoorden. Per saldo kan verwacht worden dat ruim driekwart van de corporaties een servicepakket klein onderhoud zal blijven aanbieden. Corporaties tussen de 5 en 10.000 VHE zeggen vaker (22%) dat ze deze dienst niet aanbieden.

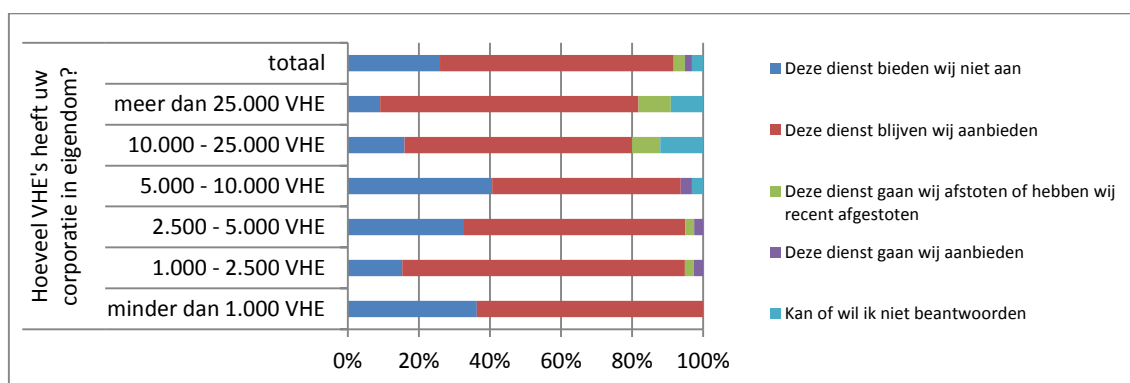


Diagram 38: Verzekeringen (bijvoorbeeld glasverzekering) (vraag 24B).

Verzekeringen, zoals een glasverzekering, wordt door 66% van de corporaties aangeboden, daarmee wat minder vaak dan een servicepakket klein onderhoud. Het verschil, ongeveer 10%, geeft als antwoord deze dienst niet aan te bieden (26%). Ongeveer evenveel respondenten zeggen verzekeringen af te stoten, te zullen afstoten of dat zij deze juist nieuw zullen gaan aanbieden. Net als bij de servicepakketten antwoorden de grootste categorieën kleiner dan 1000, tussen de 2.500 en 5.000 en 5 tot 10.000 VHE vaker dat ze deze dienst niet aanbieden (resp. 36, 33 en 40%). Bij het aanbieden van verzekeringen kan geconcludeerd worden dat de verandering ongeveer even beperkt zal zijn als bij onderhoudspakketten, maar dat verzekeringen wat minder frequent worden aangeboden.

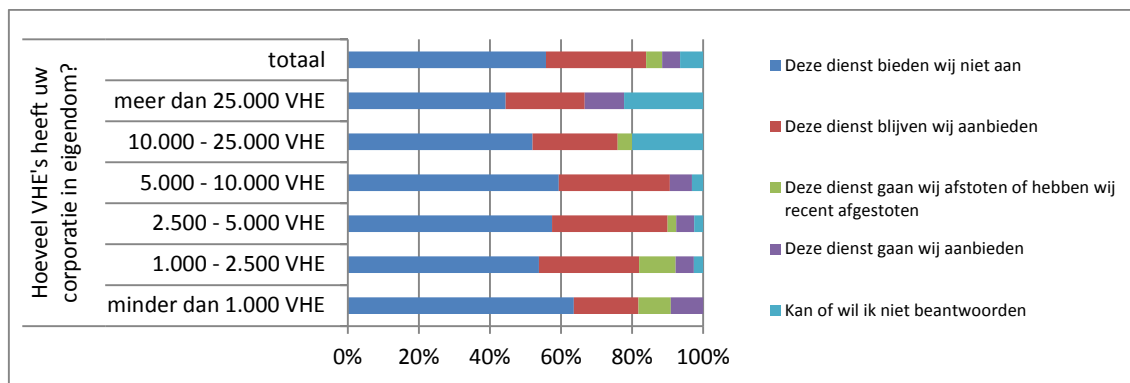


Diagram 39: Energie (vraag 24C).

Energie is een dienst die veel minder vaak wordt aangeboden dan verzekeringen en servicepakketten. 56% van de corporaties zegt dit niet aan te bieden en 28% biedt deze wel aan. De verandering in het aanbod is net als bij de vorige additionele diensten ongeveer gelijk zo vaak positief als negatief. Per saldo zal dus net geen 30% van de corporaties bieden diensten aan op het vlak van energie. Grote verschillen tussen grootte categorieën zijn er niet, maar de meeste aanbieders van energie behoren tot de categorie met tussen de 2.500 en 10.000 VHE (ruim 30%).

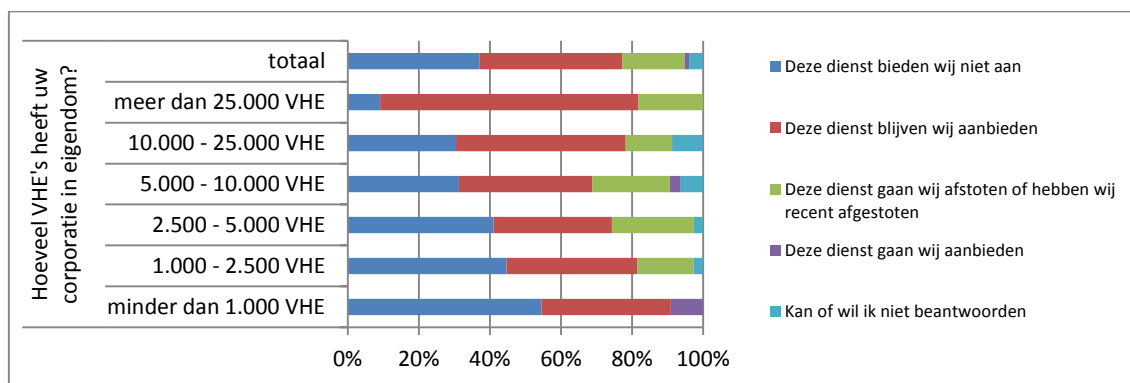


Diagram 40: VvE Beheer (vraag 24D).

VvE beheer is naar verwachting vooral in gemengd beheer situaties interessant voor een corporatie om zelf aan te bieden. Deze dienst wordt duidelijk minder vaak aangeboden dan verzekeringen en servicepakketten, maar duidelijk vaker dan energie. 40% biedt VvE beheer aan en zegt dit te blijven doen. 37% biedt het niet aan. Een groep van 18% zegt de dienst af te gaan stoten of deze afgestoten te hebben. Hier staat tegenover dat 2 corporaties zegt de dienst juist te zullen gaan aanbieden. De grootste verandering onder de diensten is dus in het VvE beheer te vinden. Van kleine corporaties naar grote corporaties is waar te nemen dat kleine de dienst vaker niet aanbieden (55%) en grote vaker wel (73%). Bij het afzien (of al afgezien hebben) van de dienst vallen de groepen tussen de 2.500 en 10.000 VHE met beide ruim 20% op. In het algemeen levert VvE beheer voor grotere corporaties kennelijk duidelijker een bijdrage aan de eigen doelstellingen.

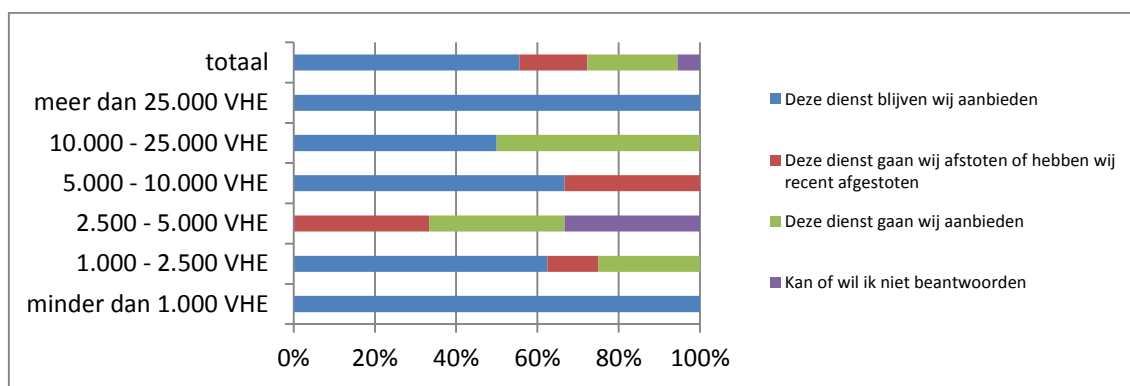


Diagram 41: Andere diensten (namelijk:) (vraag 24E-G).

Naast servicepakketten, verzekeringen, energie en VvE Beheer kunnen ook andere diensten aangeboden worden. 14 respondenten hebben hierbij (vraag 24) andere diensten aangegeven. In totaal zijn bij deze vraag 19 aanvullende diensten genoemd. 56% zegt deze andere aanvullende diensten te blijven aanbieden, 17% zegt diensten te gaan afstoten en 22% gaat juist nieuwe diensten aanbieden. Vijf van de antwoorden zijn moeilijk te plaatsen, bijvoorbeeld 'luxe verhuur' en 'leefbaarheidsacties'. Drie gaan over verkopen van woningen, 1 over diensten voor verhuizen, 5 over levering van onderhoud, 5 over zorglevering.

De ruimte voor toelichting over dienstverlening (vraag 25) is door 13 respondenten gebruikt om enige aanvullende informatie te verstrekken. Zes aanvullingen waren puur toelichtend. 7 respondenten noemden samen 8 diensten. 4 keer in relatie met ketenpartners in de zorg (van domotica tot zorg op maat), 2 keer service abonnementen en de vorm daarvan (staan onder druk, inhoud wordt heroverwogen), 1 maal een spaarsysteem voor trouwe huurders, 1 maal meer verkoop.

"Wij kunnen en willen vanuit onze signaleringsmogelijkheden een belangrijke rol vervullen. Tenzij de regering dat ons onmogelijk maakt."

Over het geheel gezien zullen corporaties niet te veel wijzigen in hun aanvullende diensten aanbod. Overwegend zijn vooral de servicepakketten en verzekeringen stabiel en veel voorkomend. VvE beheer spant de kroon als het om toekomstige veranderingen gaat. Dit bieden relatief weinig corporaties aan en een aanzienlijk deel (18%) heeft deze dienst afgestoten of zal deze afstoten.

Concrete maatregelen

De enquête heeft naar hele specifieke maatregelen gevraagd in zake veranderingen in kwaliteit en diensten. Om te ondervangen dat andere ingrepen in dienstverlening niet over het hoofd gezien zouden worden is in de enquête de vraag gesteld concrete maatregelen in de dienstverlening te benoemen. Daarbij zijn door 99 corporaties een totaal van 247 concrete maatregelen benoemd. Het maximaal aantal maatregelen door één corporatie benoemd is 7. De maatregelen laten zich uitsplitsen naar interne en extern gerichte maatregelen (zie Tabel 15). Voor beide niveaus zijn verschillende aspecten te onderscheiden. Intern kan een maatregel betrekking hebben op control, het proces, het product en de organisatie. Extern kan de maatregel betrekking hebben op de huurder, de taken die uitgevoerd worden en op samenwerking. In de tabel zijn voorbeelden gegeven van de maatregelen.

maatregel	aspect	Aantal	Voorbeeld:
Intern	Control	15	Leegstandsrapportages
	Proces	91	SVB beleid
	Product	37	Nieuwbouw uitgesteld
	Organisatie	35	Tijdelijke contracten beëindigd
Extern	Huurder	40	Benutten maximale jaarlijkse huurverhoging
	Taken	23	Bezuinigen op leefbaarheid
	Samen	6	Stoppen projecten maatschappelijk vastgoed

Tabel 15: benoemde concreet genomen en te nemen maatregelen in dienstverlening (vraag 21).

De grootste ingrepen zijn duidelijk intern gemaakt. Het proces waarin gewerkt wordt springt er daarbij uit, daarvan werden 91 voorbeelden gegeven. Daarna volgen ingrepen op het product en de organisatie. Bij de extern gerichte maatregelen zijn het meest ingrepen die de huurder betreffen. Ook worden taken heroverwogen en vooral afgestoten. Bijna alle corporaties die taken afstoten die vooral betrekking hebben op zaken die ook niet primair tot de volkshuisvesting behoren zoals zorg e.d., zoeken tegelijkertijd samenwerking met externe partijen om wel (voor hun huurders) te zorgen dat de zaken goed blijven lopen.

Stellingen dienstverlening

Ter afsluiting van de vragen in de enquête over dienstverlening en kwaliteit zijn 3 stellingen opgenomen over de effecten van de veranderingen in de dienstverlening.

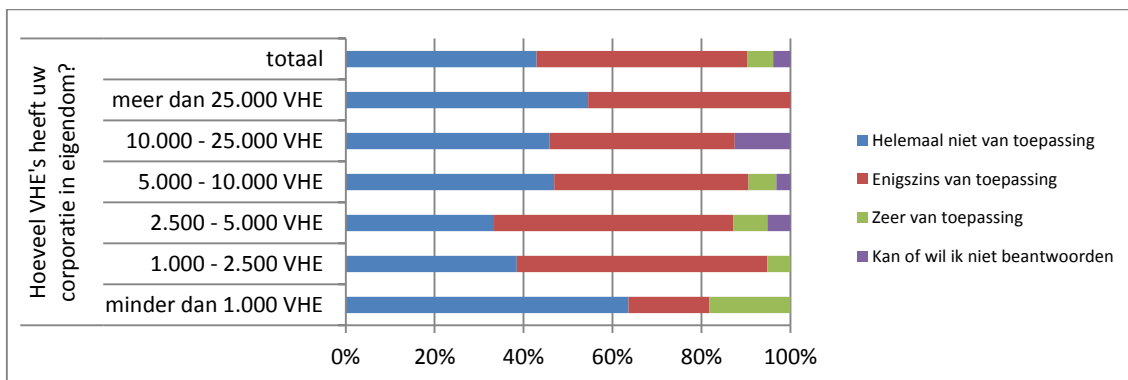


Diagram 42: Veranderingen in onze dienstverlening zullen in negatieve zin merkbaar zijn voor huurders (23A).

De respondenten menen iets sterker dat de veranderingen in negatieve zin merkbaar zullen zijn voor hun huurders dan dat ze deze stelling ontkennen. Echter, de stelling wordt stelliger ontkend dan bekrachtigd. 43% vindt deze stelling helemaal niet van toepassing, terwijl 6 procent deze zeer van toepassing vindt. 47% meent wel dat de stelling enigszins van toepassing is. De kleinste corporaties ontkennen de stelling het stelligst en meest frequent: 64%. De groep daar net boven, 1.000 tot 5.000 VHE, vindt de stelling het meest frequent enigszins van toepassing (ongeveer 55% voor beide groepen). Duidelijk is dat ongeveer de helft van de corporaties meent dat de veranderingen in hun dienstverlening in negatieve zin merkbaar zijn voor de huurders, dat zal dan voornamelijk komen

door veranderingen in de mogelijkheden tot contact op kantoor, te leveren maatwerk en oplever kwaliteit van de woningen.

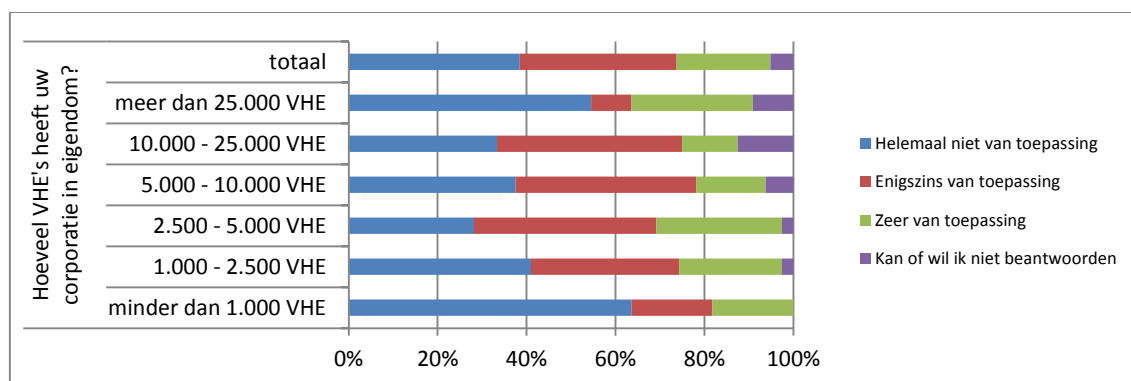


Diagram 43: Wij gaan ons onderhoud klantgestuurd maken (vraag 23B).

Wanneer er bezuinigd wordt op dienstverlening, zou een reactie kunnen zijn, mede in lijn met het kabinetsbeleid, dat de bewoners zelf meer zeggenschap krijgen. Een corporatie kan dit doen door te kiezen voor het implementeren van meer klantgestuurd onderhoud. 56% van de respondenten antwoord positief op de stelling dat het onderhoud meer klantgestuurd zal worden. 39% ontkent de stelling krachtig. Zowel de kleinste als grootste corporaties ontkennen de stelling het meest frequent (resp. 64% en 55%). De corporaties met een aantal VHE tussen 2.500 en 10.000 bevestigen in 40% van de gevallen de stelling. Klantgestuurd onderhoud is dus wel een optie, maar lang niet voor alle corporaties een even vanzelfsprekende.

"bij nieuwe verhuringen kan huurder kiezen voor een lagere huur als wij minder mutatiewerk uitvoeren."

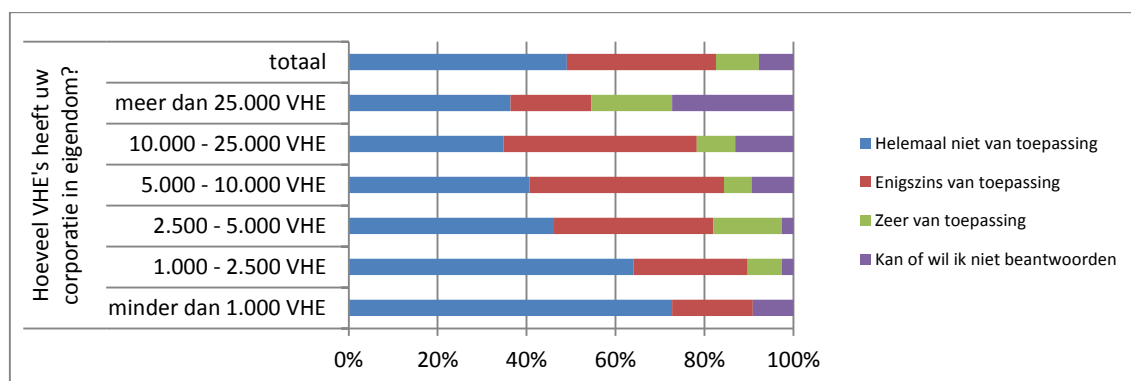


Diagram 44: Wij gaan de zelfwerkzaamheid van huurders vergroten (vraag 23C).

Een verlengde van klantgestuurd onderhoud is het mogelijk maken van meer zelfwerkzaamheid. In deze gevallen wordt het onderhoud bijvoorbeeld door de huurder zelf uitgevoerd. Deze stelling wordt door net niet de helft van de corporaties stelling ontkend. Een Derde meent dat deze stelling enigszins van toepassing is en 10% vindt de stelling zeer van toepassing. Bijna 8% kan of wil niet antwoorden. De kleinste corporaties zijn het stelligst in het ontkennen van de stelling (73%) op de voet gevolgd door de groep tot 2.500 VHE (64%). De groep tussen de 2.500 en 5.000 VHE is het meest positief over de stelling.

	Helemaal niet van toepassing	Enigszins van toepassing	Zeer van toepassing	Geen antwoord	Totaal
Veranderingen in onze dienstverlening zullen in negatieve zin merkbaar zijn voor klanten	42,9%	47,4%	5,8%	3,8%	100,0%
Wij gaan ons onderhoud klantgestuurd maken. Bijvoorbeeld: huurder mag (binnen	38,5%	35,3%	21,2%	5,1%	100,0%
Wij gaan de zelfwerkzaamheid van huurders vergroten	49,0%	33,5%	9,7%	7,7%	100,0%

Tabel 16: stellingen m.b.t. dienstverlening aan de huurder (vraag 23).

Bij de stellingen in vraag 23 hadden de corporaties de mogelijk zelf ook nog veranderingen aan te dragen. Elf respondenten hebben de mogelijkheid genomen daar wat in te vullen waarvan er 3 puur toelichtend waren. Van de 8 relevante antwoorden geven er twee aan meer digitaal te gaan doen, nog eens twee gaan meer keuze voor huurder geven, bijvoorbeeld bij het opleveren van een (mutatie) woning (oplever kwaliteit), twee gaan de huurder meer zelf laten doen, bijvoorbeeld in leefbaarheid en aannemerscontact, één respondent legt uit dat zij meer woningen bij een huismeester zullen onderbrengen en nog één geeft aan juist minder keuze te geven en dus meer standaard te leveren.

“We bekijken of we huurders meer in kunnen zetten bij beheer (semi) openbare ruimte zodat wijkbeheer minder intensief aanwezig hoeft te zijn.”

Samenvattend: standaardisering waar mogelijk, maatwerk waar nodig

Dienstverlening van corporaties zal, door de bank genomen, naar verwachting niet slechter worden, maar zal wel veranderen. De helft van de corporaties meent dat de veranderingen in dienstverlening in negatieve zin merkbaar zullen zijn voor hun huurders. Een alternatief in meer klantgestuurd onderhoud wordt door de helft van de corporaties herkend. Zelfwerkzaamheid onder huurders wordt door ongeveer een derde gezien als alternatief.

Veranderingen zijn vooral merkbaar doordat op kosten bespaard zal worden. Dat komt tot uitdrukking in besparingen op gedrukt informatiemateriaal ten gunste van digitale vormen, maar ook doordat de mogelijkheid om op kantoor langs te komen af zal nemen. Bij ‘projecten’ en de mogelijkheid tot contact in de wijk blijft naar verwachting ongeveer ongewijzigd.

Verdere besparingen worden gezocht in het bekorten van de mutatieprocedure, het bestrijden van huurachterstanden (om woninguitzettingen te voorkomen) en iets minder maatwerk (af te wijken van procedures) te leveren. Toch zullen de besparingen op deze punten niet groot zijn: door de bank genomen menen de respondenten overwegend dat er niet veel verandering zal opnemen.

Besparingen worden ook in de bewonersparticipatie gerealiseerd. De tijd die aan participatie op zowel concern niveau als op wijk (buurt of complex) niveau besteed wordt blijft gelijk. Maar de financiering voor participatie zal afnemen. Voor het lage schaalniveau geldt dat iets sterker dan op het hoge (concern) schaalniveau. Wel wordt, ondanks de afname van middelen, er naar verwachting geïnvesteerd in nieuwe vormen van bewonersparticipatie.

De kwaliteit van de woningen van corporaties zal naar verwachting niet sterk afnemen. De meerderheid meent dat de kwaliteit gelijk zal blijven. De gebruikte referentiebronnen zijn hierbij vooral zelf bepaalde en deze die uit het overleg met de huurders komen en als afspraken worden vastgelegd. De standaarden uit de sector, zoals bijvoorbeeld het KWH deze biedt, en de normen van collega's volgen daar vrij kort op en kort op elkaar.

Ook het aanbod van aanvullende diensten zal niet veel wijzigen. VvE beheer spant de kroon als het om toekomstige veranderingen gaat. Dit bieden relatief weinig corporaties aan, en een aanzienlijk deel (18%) heeft deze dienst afgestoten of zal deze afstoten.

Ten slotte moet opgemerkt worden dat volgens sommige respondenten de daadwerkelijke effecten nog lastig in te schatten zijn.

"... Uw vragenlijst [heeft] een tijdhorizon van 2014. ... Mijn beeld is dat het (maatschappelijk) effect van de maatregelen pas later dan 2014 op gaat treden. Huurders ondervinden direct de consequenties door de sterke huurverhogingen, maar zullen pas later de kwaliteits- en dienstverleningsconsequenties merken."

7 Digitalisering

Digitalisering van diensten en dienstverlening kan soelaas bieden voor besparingen. Automatisering biedt perspectieven op efficiëntere patronen en beter afgestemde organisaties. Bovendien kan het (oude) handwerk vervangen worden. In de enquête is een onderscheid gemaakt naar digitalisering van woonruimtebemiddeling, huurders- en woninggegevens, huurcontract en huurprijs, communicatie en onderhoud.

Woonruimtebemiddeling

Woonruimtebemiddeling veranderde door de jaren heen sterk. Van een sterk gestuurde verdeling net na de oorlog, tot lotingsexperimenten en het volledig vrij laten van enige vorm van inschrijfduur of andere toelatingseisen. Digitalisering heeft hierin mede een belangrijke rol gespeeld. In de enquête is gevraagd naar de mogelijkheid om via een website te registreren en te reageren op woningen.

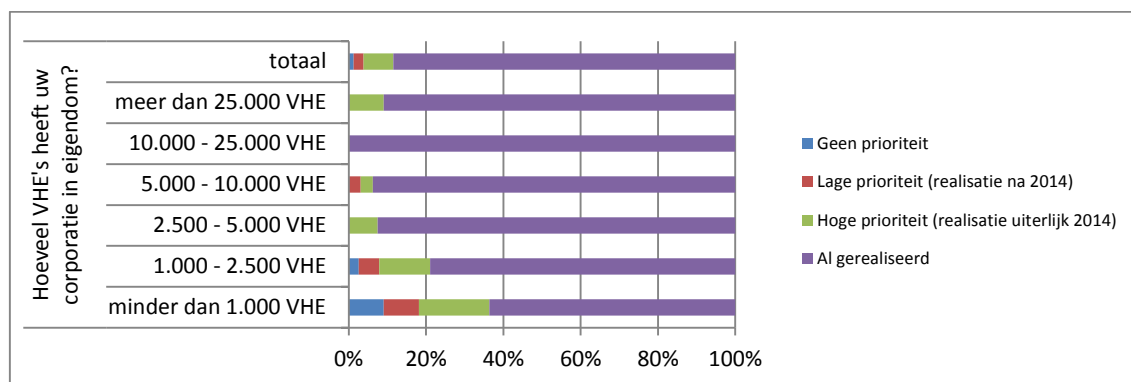


Diagram 45: Via website inschrijven als woningzoekende (vraag 26A).

89% van de corporaties biedt reeds de mogelijkheid om online te registreren als woningzoekende, 8% wil dit met hoge prioriteit realiseren en een overduidelijke minderheid geeft dit geen of lage prioriteit (4% totaal). Het zijn vooral de twee kleinste categorieën corporaties die geen of lage prioriteit toekennen. De grotere corporaties hebben deze mogelijkheid overwegend al gerealiseerd.

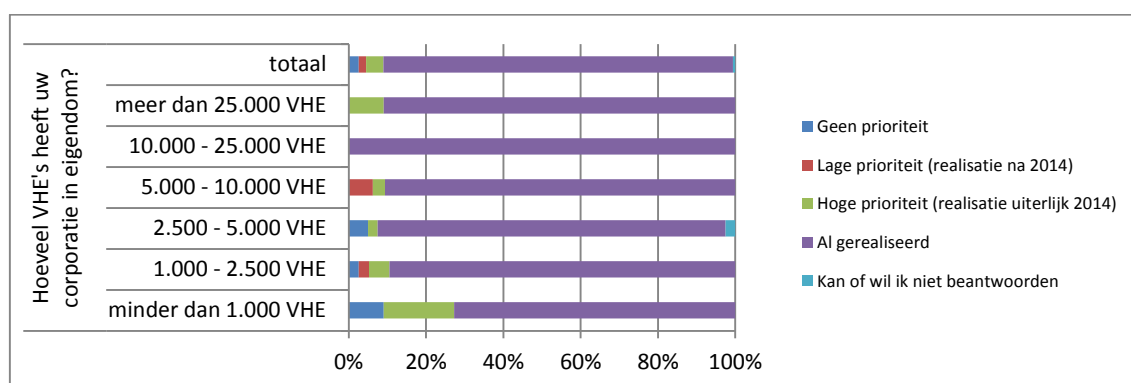


Diagram 46: Via website reageren op aangeboden woning (vraag 26B).

Ook het reageren op een woning kan bij een overgrote meerderheid van de corporaties al online: 90%. Dezelfde categorieën corporaties zeggen in ongeveer evenveel van de gevallen geen of lage prioriteit aan het online reageren op een woning toe te kennen.

	Al gerealiseerd	Hoge prioriteit	Lage prioriteit	Geen prioriteit	Geen antwoord	Totaal
Via website inschrijven als woningzoekende	88,5%	7,7%	2,6%	1,3%	0,0%	100,0%
Via website reageren op aangeboden woning	90,4%	4,5%	1,9%	2,6%	0,6%	100,0%

Tabel 17: prioriteiten in het digitaliseren van woonruimtebemiddeling (vraag 26).

Het inschrijven in het woonruimteverdelingssysteem en reageren op woning is gemeengoed, ruim 90% van de corporaties biedt dit reeds aan. De kleinste corporaties zien de urgentie hiertoe minder, mogelijk doordat hun lokale woonruimteverdeling via hele andere kanalen tot stand komt dan online, en/of gedeelde woonruimteverdelingsmodellen.

Huurders- en woninggegevens

Het online bekijken van de huurders (bijvoorbeeld tenaamstelling) en woninggegevens (bijvoorbeeld de WWS-punten) kan interessant zijn voor huurders die willen trouwen of samenwonen, of die IHS willen aanvragen. In de enquête is gevraagd naar bekijken en wijzigen van huurdersgegevens en het bekijken van woninggegevens.

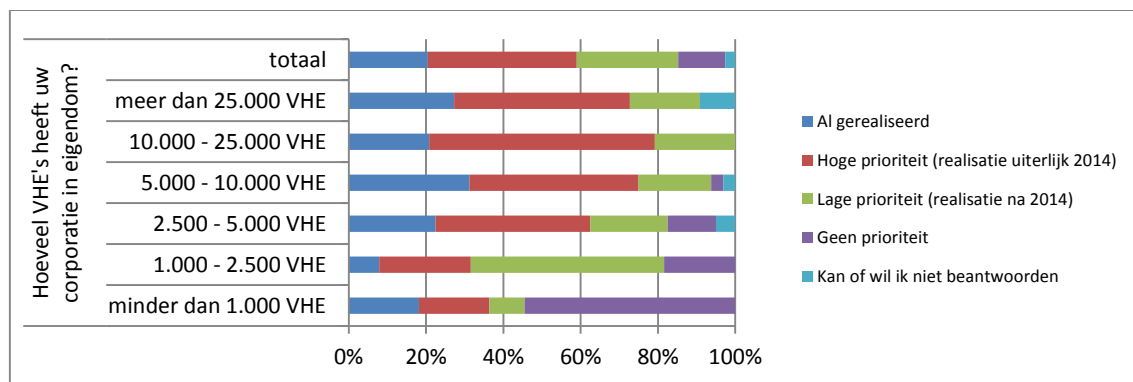


Diagram 47: Via website bekijken van huurdersgegevens (vraag 27A).

Bij een vijfde van de corporaties bestaat reeds de mogelijkheid om online de huurdersgegevens in te zien. 39% geeft dit een hoge prioriteit en totaal 39% geeft dit geen of lage prioriteit. Vooral de corporaties groter dan 2.500 VHE geeft hoge prioriteit aan het realiseren hiervan (40-58%). Juist de corporaties kleiner dan 2.500 VHE geeft geen of lage prioriteit.

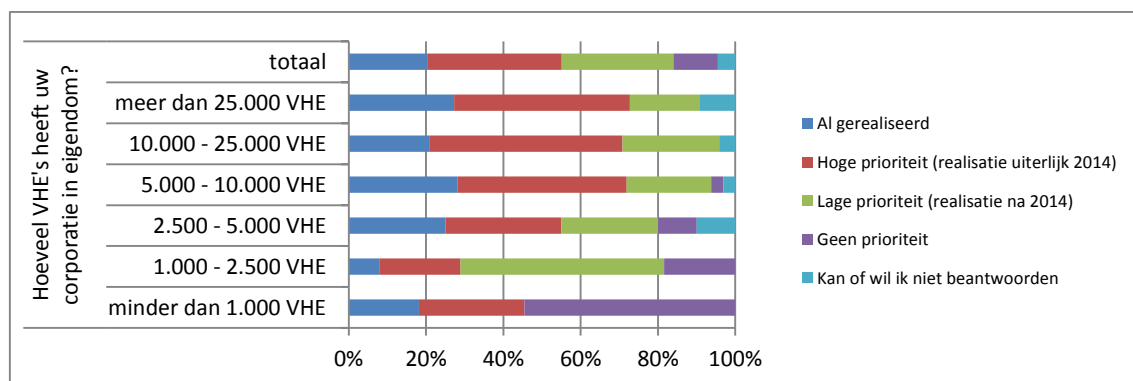


Diagram 48: Via website wijzigen van huurdersgegevens (vraag 27B).

Precies bij gelijk zo veel corporaties die al de huurdersgegevens kan inzien via het web, geven de mogelijkheid deze ook te wijzigen via het web: 21%. Ook de prioritering van het realiseren hiervan komt overeen: 35% geeft een hoge prioriteit, 29% een lage en 12 geen prioriteit. Het zijn de kleinste corporaties die de minste prioriteit geven en de corporaties groter dan 2.500 VHE die huist wel hoge prioriteit zien.

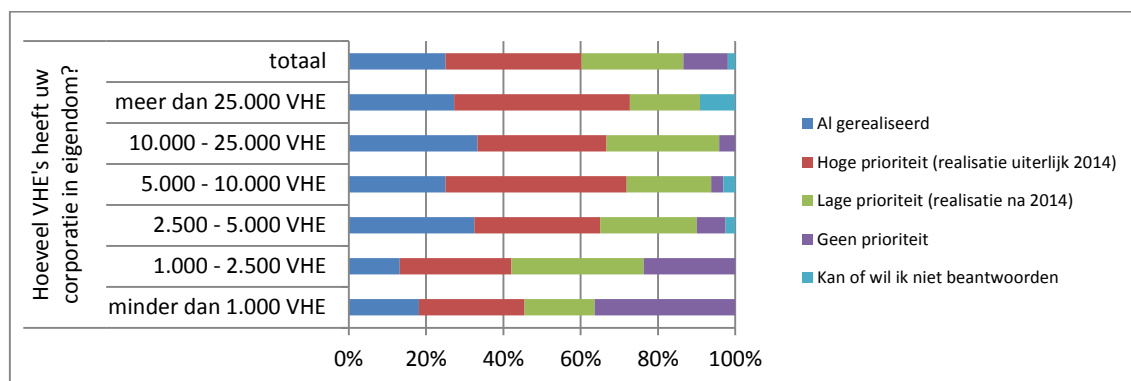


Diagram 49: Via website bekijken van woninggegevens (vraag 27C).

Het inzien van de woninggegevens is bij iets meer corporaties mogelijk dan dat huurdersgegevens ingezien kunnen worden: 25%. De prioriteit om dit te realiseren wordt ongeveer in gelijke mate gevoeld als het online inzien en kunnen wijzigen van huurdersgegevens: 35%. Overwegend is hetzelfde beeld herkenbaar als met eerdere digitalisering, grotere corporaties geven meer prioriteit dan kleinere corporaties.

	Al gerealiseerd	Hoge prioriteit	Lage prioriteit	Geen prioriteit	Geen antwoord	Totaal
Via website bekijken van huurdersgegevens	20,5%	38,5%	26,3%	12,2%	2,6%	100,0%
Via website wijzigen van huurdersgegevens	20,5%	34,6%	28,8%	11,5%	4,5%	100,0%
Via website bekijken van woninggegevens	25,0%	35,3%	26,3%	11,5%	1,9%	100,0%

Tabel 18: prioriteiten in het digitaal toegankelijk maken van huurders- en woninggegevens (vraag 27).

Bij benadering 1/3 van de corporaties ziet de urgentie om digitaal huurders en woninggegevens toegankelijk te maken. Een vijfde tot een kwart heeft dit inmiddels gerealiseerd. Naar verwachting kan na 2014 ongeveer de helft van de huurders zijn en de woninggegevens inzien (en wijzigen) via internet. Vooral de kleine corporaties zien hierin minder urgentie.

Huurcontract en huurprijs

Inzien van het huurcontract en huurprijs kan interessant zijn voor de IHS aanvraag, maar ook in het kader van de inkomensafhankelijke huurverhogingen. In de enquête is daarom gevraagd naar de mogelijkheid om de huurprijsopbouw in te zien, de mogelijkheid tot het ondertekenen, opzeggen en inzien van het huurcontract.

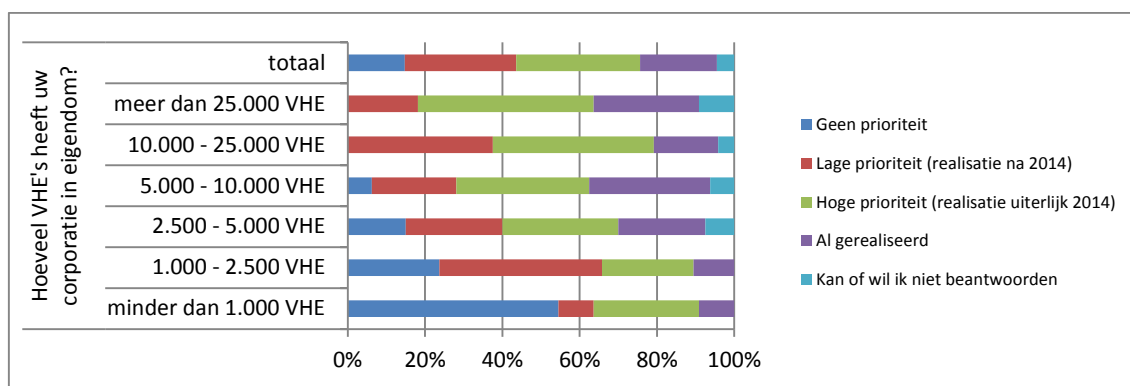


Diagram 50: Via website bekijken huurprijsopbouw (vraag 28A).

1/5 van de corporaties biedt de mogelijkheid om online de huurprijsopbouw in te zien. 32% geeft hieraan hoge prioriteit en dat is vergelijkbaar met de frequentie waarin persoonsgegevens en woninggegevens online ingezien kunnen worden en de mate waarin daar prioriteit aan gegeven wordt. In totaal 43% ziet hierin geen prioriteit of slechts een lage prioriteit. Kleinere corporaties zien minder duidelijk de prioriteit dan de grootste corporaties dat doen (45% hoge prioriteit).

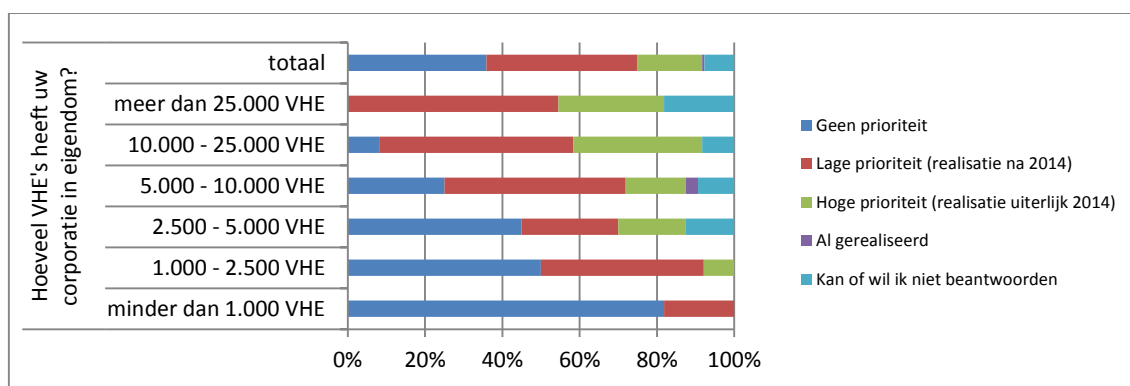


Diagram 51: Via website ondertekenen huurcontract (vraag 28B).

Het ondertekenen van een huurcontract kan maar zelden online: slecht bij één respondent is dit mogelijk. Hieraan wordt ook maar weinig een hoge prioriteit toegekend: 17%. Het zijn vooral de grotere (10.000 of meer) die hier prioriteit aan geven (33 en 27%). Het overgrote deel van de respondenten meent dat het online ondertekenen geen prioriteit heeft, de kleinste voorop met 82% die hieraan geen prioriteit toekennen. Het fysiek ondertekenen van een huurcontract is blijkbaar een belangrijk moment voor de relatie tussen huurder en verhuurder. Wellicht alleen al om de persoon met zekerheid te kunnen identificeren en de handtekening te kunnen controleren.

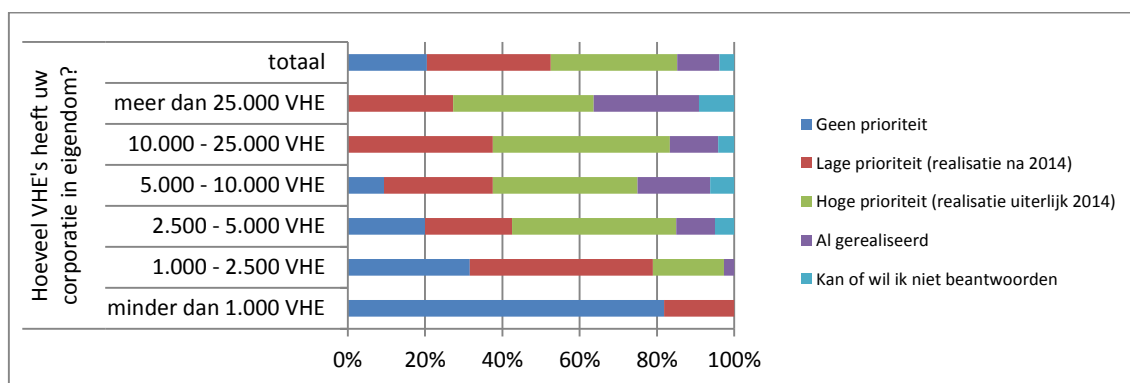


Diagram 52: Via website bekijken huurcontract (vraag 28C).

Bekijken van het huurcontract kan bij 11% van de corporaties. Even grote groepen geven hieraan een hoge, 33%, en lage prioriteit, 32%. 21% geeft hieraan geen prioriteit. Grotere corporaties hebben het al vaker gerealiseerd en geven er meer prioriteit aan dan kleinere corporaties.

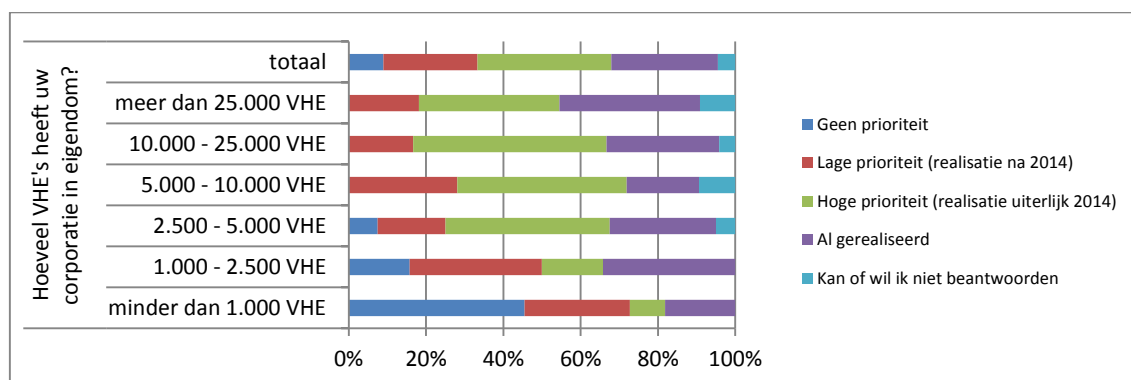


Diagram 53: Via website opzeggen huurcontract (vraag 28D).

Het opzeggen van een huurcontract kan makkelijker online dan het aangaan. Reeds bij 28% kan online opgezegd worden en 35% geeft aan het realiseren van deze mogelijkheid een hoge prioriteit. In tegenstelling tot het ondertekenen van een huurcontract is het opzeggen van een huurcontract dus blijkbaar makkelijker online te regelen en dus minder een moment voor fysiek contact tussen huurder en verhuurder.

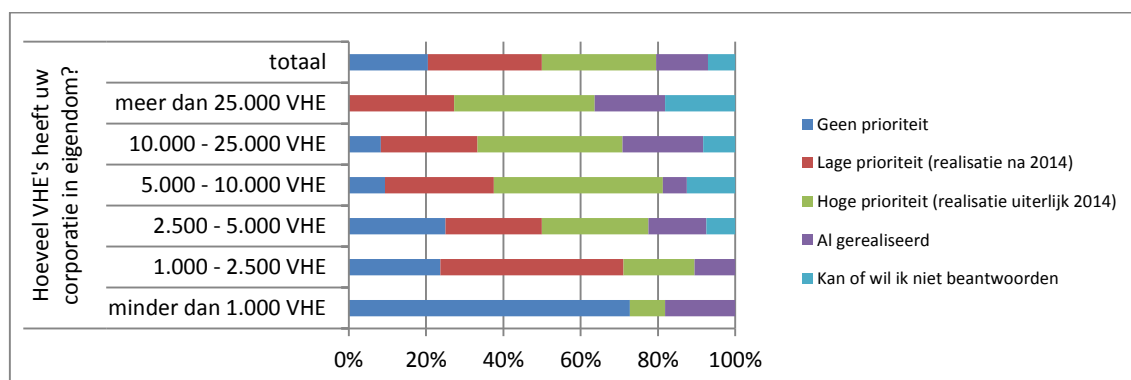


Diagram 54: Via website aanvragen betalingsregeling (vraag 28E).

Het aanvragen van een betalingsregeling online kan reeds bij 14% van de corporaties. De respondenten die hieraan een hoge en lage prioriteit geven zijn gelijk: beide 30%. 21% geeft hieraan geen prioriteit. Vooral corporaties met tussen de 5.000 en 10.000 VHE geven een hoge prioriteit: 44%.

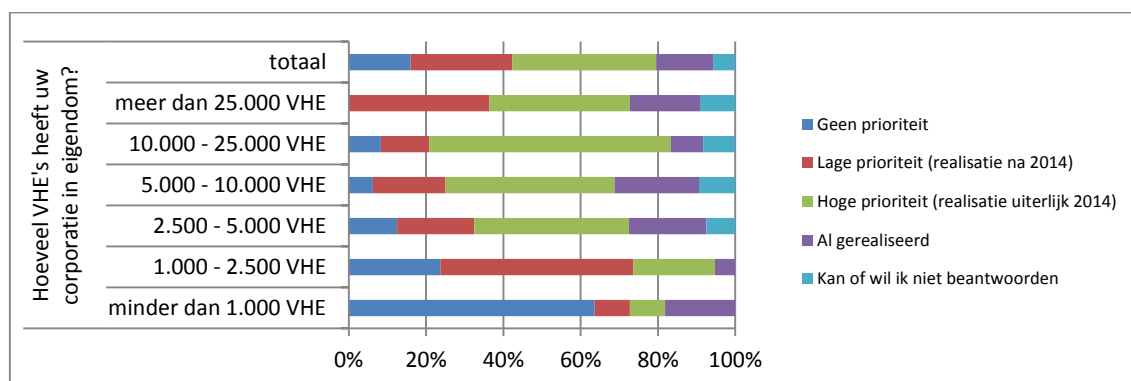


Diagram 55: Via website informatie over betalingen bekijken (vraag 28F).

Het online inzien van de betalingen kan bij 15% van de corporaties. En hieraan wordt iets meer prioriteit gegeven dan aan het aanvragen van een betalingsregeling. 37% geeft het een hoge prioriteit en 26% een lage, 16% geen prioriteit. Corporaties tussen de 10 en 25.000 VHE zien hierin het vaakst een hoge prioriteit (63%).

	Al gerealiseerd	Hoge prioriteit	Lage prioriteit	Geen prioriteit	Geen antwoord	Totaal
Via website bekijken huurprijsopbouw	19,9%	32,1%	28,8%	14,7%	4,5%	100,0%
Via website ondertekenen huurcontract	0,6%	16,7%	39,1%	35,9%	7,7%	100,0%
Via website bekijken huurcontract	10,9%	32,7%	32,1%	20,5%	3,8%	100,0%
Via website opzeggen huurcontract	27,6%	34,6%	24,4%	9,0%	4,5%	100,0%
Via website aanvragen betalingsregeling	13,5%	29,5%	29,5%	20,5%	7,1%	100,0%
Via website informatie over betalingen bekijken	14,7%	37,2%	26,3%	16,0%	5,8%	100,0%

Tabel 19: prioriteiten in het digitaal toegankelijk maken van huurcontract en huurprijs (vraag 28).

Online inzien, aangaan en opzeggen van contracten is bij minder corporaties reeds mogelijk en krijgt minder prioriteit dan het inzien van huurders- en woninggegevens. Grofweg 1/3 ziet in het online brengen van deze gegevens een prioriteit. Het beheren van huurcontracten, vooral het aangaan en iets minder sterk het opzeggen, is een fysieke aangelegenheid volgens de corporaties: deze moeten in persoon uitgevoerd worden.

Communicatie

Communicatie in het algemeen is belangrijk om contact te houden en informatie met huurders te delen. Eerder werd al duidelijk dat er bespaard zou gaan worden op folders en andere gedrukt materiaal. In de enquête is verder gevraagd naar de mogelijkheden om met de corporatie via digitale kanalen in contact te treden: het melden van klachten, stellen van vragen, meedenken of praten en doorgeven van wensen.

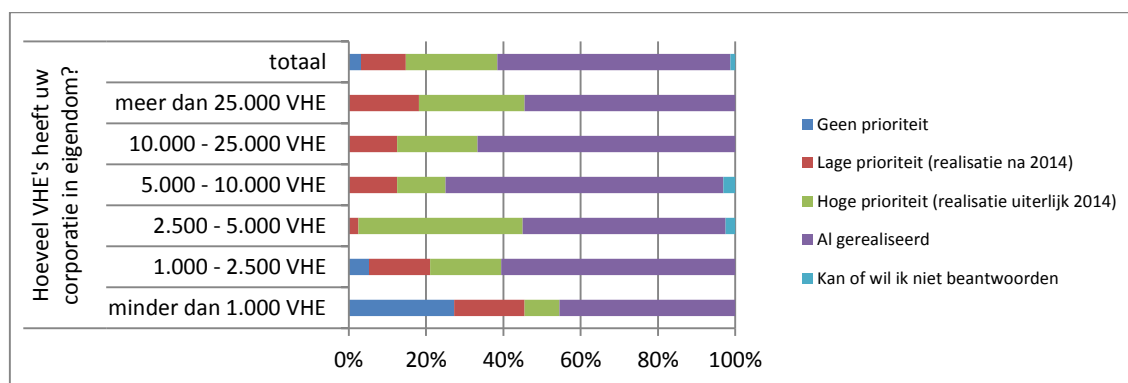


Diagram 56: Via website of social media klachten melden (vraag 29A).

60% van de corporaties biedt reeds de mogelijkheid om via een website of sociale media klachten te melden. Nog eens 24% geeft hieraan hoge prioriteit en een minderheid van 3% geeft hieraan geen prioriteit. De kleinere en kleinste corporaties zien hierin het minste prioriteit. De mogelijkheid om

klanten te melden via online media is het meest frequent beschikbaar bij corporaties tussen de 5.000 en 25.000 VHE (respectievelijk 72% en 67%).

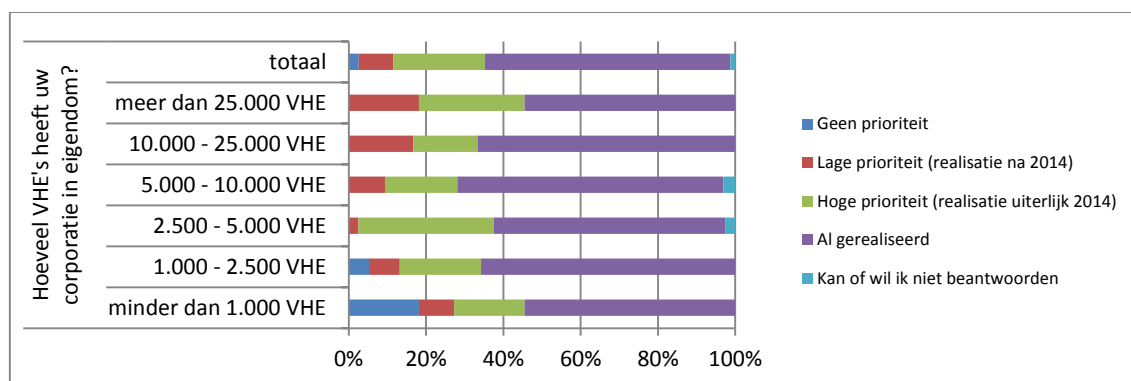


Diagram 57: Via website of social media vragen stellen (vraag 29B).

Het stellen van vragen kan net iets vaker dan het melden van klachten online. 64% van de corporaties heeft dat inmiddels gerealiseerd, 24% geeft dit een hoge prioriteit en bijna 3% ziet hierin geen prioriteit. Koploper, met 69% reeds gerealiseerd, zijn de corporaties met tussen de 5.000 en 10.000 VHE.

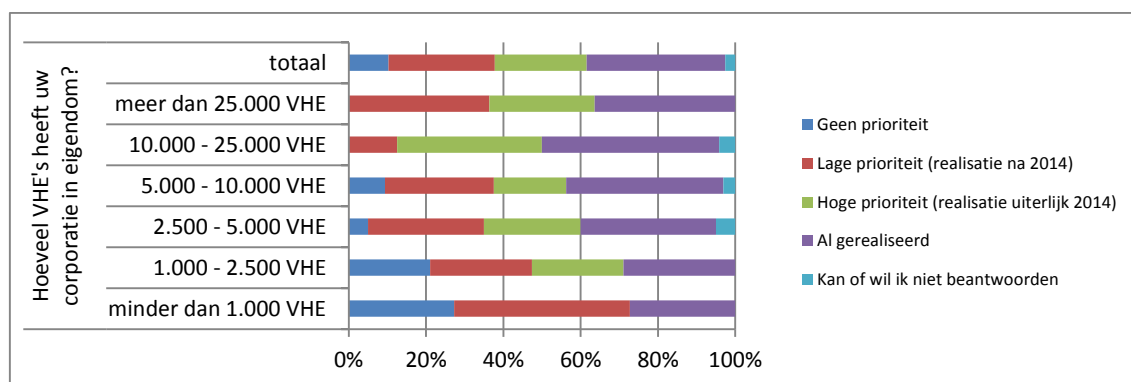


Diagram 58: Via website of social media meedenken en meepraten (vraag 29C).

Meedenken en meepraten met de corporatie via online media is blijkbaar lastiger te realiseren dan het stellen van vragen of klagen. 36% biedt deze mogelijkheid al wel aan, 24% geeft een hoge, en 28% een lage prioriteit. Verschillen tussen grootte categorieën zijn weer te vinden langs de algemene lijn die voor digitalisering te zien is: kleinere corporaties geven minder prioriteit.

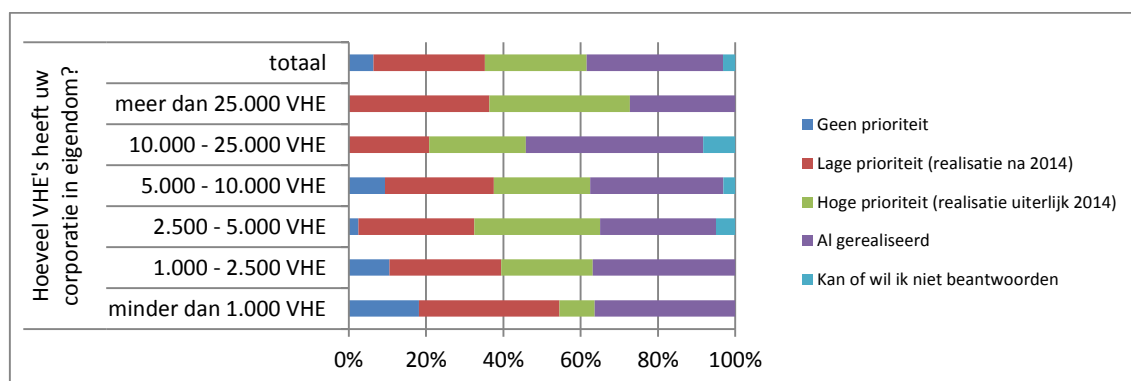


Diagram 59: Via website of social media klantwensen doorgeven (vraag 29D).

“digitale bewonersparticipatie naast persoonlijke contacten en niet in de plaats van.”

Het doorgeven van klantwensen is bij benadering net zo vaak gerealiseerd als dat het meepraten al online kan. 35% van de corporaties biedt hiertoe de mogelijkheid. 26% geeft hieraan hoge prioriteit, 29% een lage en 6% geen prioriteit. Tussen de grootste categorieën bestaan kleine verschillen.

	Al gerealiseerd	Hoge prioriteit	Lage prioriteit	Geen prioriteit	Geen antwoord	Totaal
Via website of social media klachten melden	60,3%	23,7%	11,5%	3,2%	1,3%	100,0%
Via website of social media vragen stellen	63,5%	23,7%	9,0%	2,6%	1,3%	100,0%
Via website of social media meedenken en meepraten	35,9%	23,7%	27,6%	10,3%	2,6%	100,0%
Via website of social media klantwensen doorgeven	35,3%	26,3%	28,8%	6,4%	3,2%	100,0%

Tabel 20: prioriteiten in digitale communicatie (vraag 29).

Meepraten online en wensen doorgeven is blijkbaar wat lastiger te realiseren dan het online melden van klachten of het stellen van vragen. De prioriteit om dit te realiseren is ongeveer even groot en de kleine corporaties herkennen dit beter dan de mogelijkheid tot het tekenen en opzeggen van contracten of inzien van huurders en woninggegevens.

Onderhoud

In digitalisering van het onderhoud is potentieel veel efficiëntie te winnen. Verkeerd gelopen afspraken, onbereikbare huurders of aannemers, ... Wanneer er een goed digitaal systeem is kunnen afspraken digitaal gemaakt en verzet worden. Ook het melden van zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV) kan bijvoorbeeld opnames in woningen minder verrassend maken voor de corporatie. In de enquête is gevraagd naar de mogelijkheden om digitaal ZAV te melden, onderhoudsabonnement aan te vragen, reparatieverzoeken te volgen, afspraken te maken voor reparaties en planmatig onderhoud te volgen.

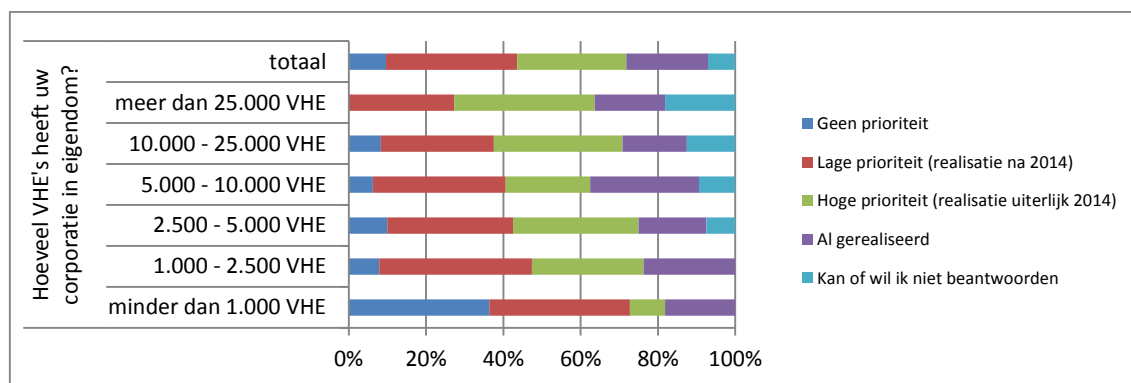


Diagram 60: Via website Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV) melden (vraag 30A)

Het online melden van ZAV kan bij 21% van de corporaties al wel. Een totaal van 44% van de corporaties geeft aan het online melden van ZAV geen of lage prioriteit. 28% geeft het online kunnen melden van ZAV een hoge prioriteit, onder de grootste corporaties geeft 36% dat hoge prioriteit.

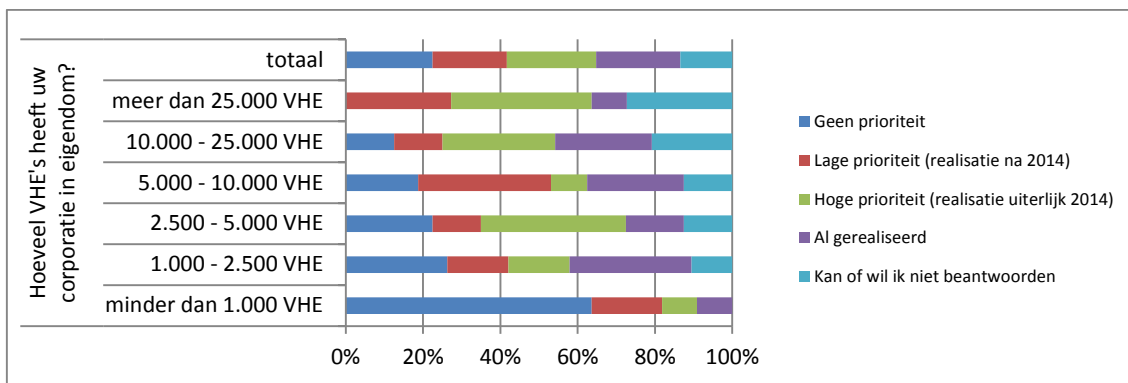


Diagram 61: Via website onderhoudsabonnement aanvragen (vraag 30B)

Ongeveer even vaak als online ZAV aangemeld kan worden, kan ook online een onderhoudsabonnement afgesloten worden: 22%. 42% van de corporaties geeft hieraan geen of lage prioriteit en 23% geeft dit een hoge prioriteit. De grootste corporaties en de corporaties tussen de 2.500 en 5.000 VHE geven het meest frequent hier een prioriteit aan: resp. 36 en 38%.

"ons servicepakket klein onderhoud was gratis, daar moet men in de nabije toekomst voor betalen"

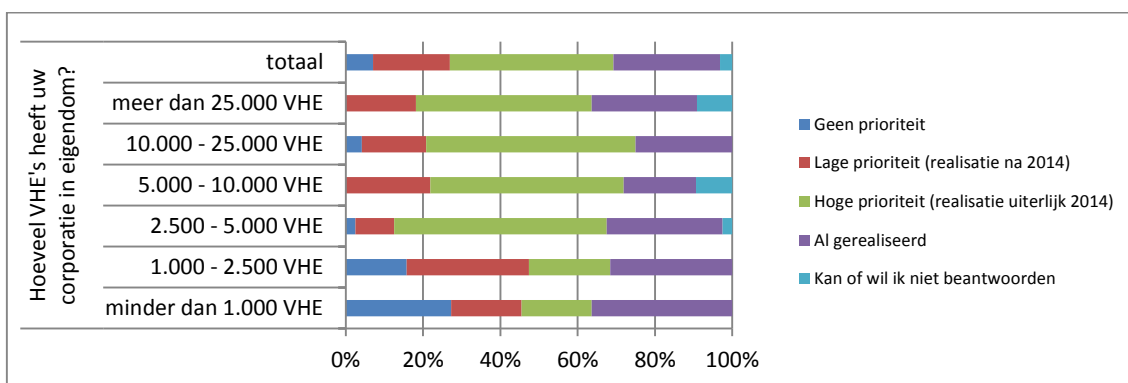


Diagram 62: Via website melden en volgen reparatieverzoek (vraag 30C)

Het online melden en volgen van een reparatieverzoek kan iets vaker al dan online melden van ZAV of aanvragen van onderhoudsabonnement: 28%. Nog eens 42% geeft hieraan een hoge prioriteit en 20% geeft dit een lage prioriteit. 7% geeft het geen prioriteit waarbij de kleinere corporaties minder prioriteit zien. Onder de kleinste corporaties is dit al het vaakst gerealiseerd: bij 36%.

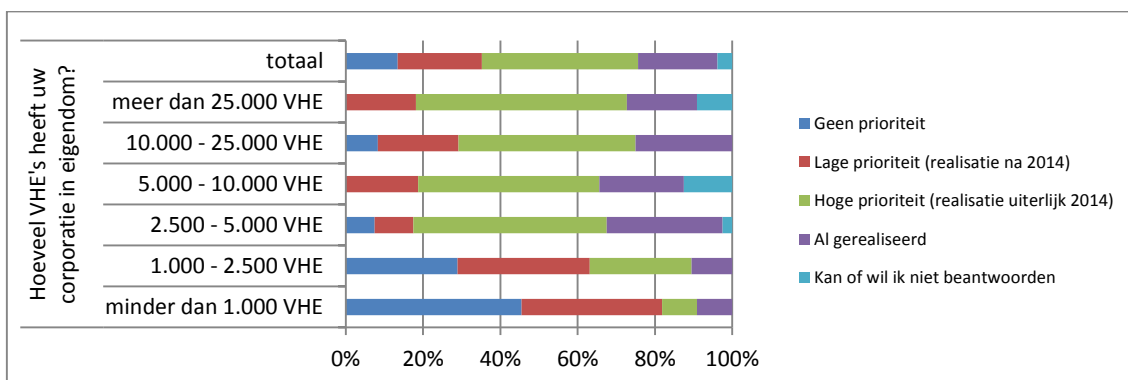


Diagram 63: Via website afspraak maken voor uitvoeren reparatie (vraag 30D)

Afspraken maken voor de uitvoering van een reparatie kan bij 21% van de corporaties, dat kan dus minder vaak dan melden en volgen. 40% geeft hieraan wel prioriteit en naar verwachting van de respondenten kan dus na 2014 bij 60% van de corporaties online een afspraak gemaakt worden voor het uitvoeren van reparaties. De mogelijkheid is het meest gerealiseerd onder corporaties tussen de 2.500 en 5.000 VHE; 30%. De corporaties tot 2.500 geven hieraan de minste en lage prioriteit: tussen de 82 en 72%. De grootste corporaties geven het vaakst een hoge prioriteit: 55%. Zij worden gevolgd door de corporaties tussen de 2.500 en 5.000 VHE (50%) en de tussenliggende categorieën beide rond de 45%.

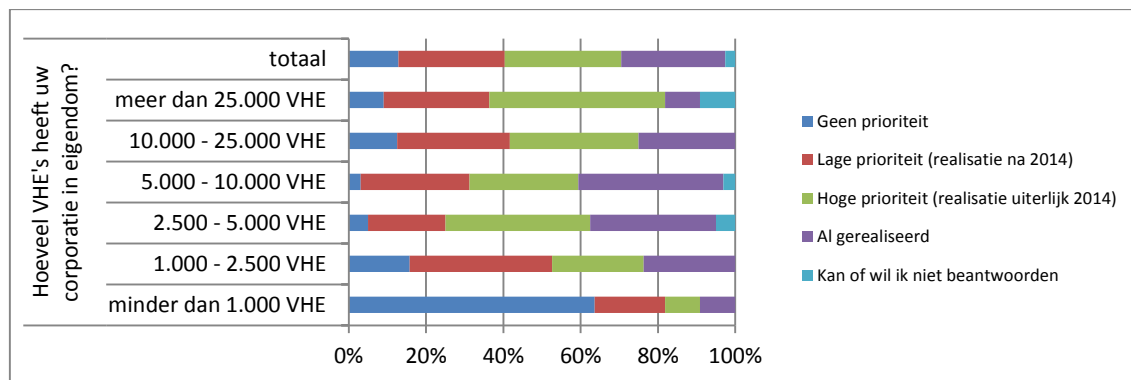


Diagram 64: Via website planning planmatig onderhoud raadplegen (vraag 30E)

Het online inzien van het voorgenomen planmatig onderhoud kan bij 27% van de corporaties. 30% geeft aan de mogelijkheid een hoge prioriteit waarbij de grootste corporaties dit het meest doen: 46%. Kleinere corporaties geven hieraan minder vaak prioriteit.

	Al gerealiseerd	Hoge prioriteit	Lage prioriteit	Geen prioriteit	Geen antwoord	Totaal
Via website Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV) melden	21,2%	28,2%	34,0%	9,6%	7,1%	100,0%
Via website onderhoudsabonnement aanvragen	21,8%	23,1%	19,2%	22,4%	13,5%	100,0%
Via website melden en volgen reparatieverzoek	27,6%	42,3%	19,9%	7,1%	3,2%	100,0%
Via website afspraak maken voor uitvoeren reparatie	20,5%	40,4%	21,8%	13,5%	3,8%	100,0%
Via website planning planmatig onderhoud raadplegen	26,9%	30,1%	27,6%	12,8%	2,6%	100,0%

Tabel 21: prioriteiten in het digitaliseren van het onderhoudsproces (vraag 30).

Afsluitend bij de vragen over digitalisering was er de mogelijkheid om een toelichting te geven (vraag 31). Hiervan hebben 19 respondenten gebruik gemaakt. Bijna allen deden dit als verdere uitleg of illustratie van wat zij reeds doen of gaan doen. Tegelijkertijd worden bedenkingen over digitalisering geuit, bijvoorbeeld in verband met de doelgroep (zoals ouderen), maar ook juist het tegenovergestelde (bijvoorbeeld bij verhuur aan studenten). Er wordt opgemerkt dat contact via internet vooral over verzoeken gaat en dat voor het inzien, wijzigen, volgen etc. de beschikking over een 'eigen inlog' (persoonlijke pagina) noodzakelijk is. 5 respondenten noemen dat dergelijke omgeving in de maak is. Eén respondent merkt op dat een dergelijke omgeving nog niet in te kopen is als 'totaalpakket' en er daarom mee gewacht wordt.

"Is niet voor onze huurders nog van toepassing. daarnaast praten wij graag met direct met onze huurders. is beter voor onze doelgroep"

Het digitaliseren van onderhoud biedt in principe grote efficiency voordelen, maar wordt door een relatief kleine groep corporaties reeds grotendeels digitaal uitgevoerd; ongeveer 1/5. De prioriteiten verschillen per onderdeel: de hoogste prioriteit wordt gegeven aan het maken van afspraken. Andere onderhoud gerelateerde zaken zoals het ZAV melden en het afsluiten van een onderhoudsabonnement krijgen minder vaak prioriteit.

Samenvattend: digitalisering komt, maar niet overal even snel

Digitalisering komt eraan, op alle onderdelen worden door de respondenten wel hoge prioriteiten gegeven, maar lang niet voor alle onderdelen even vaak. Voor een deel is het digitaliseren ook al grotendeels uitgevoerd. Het inschrijven in het woonruimteverdelingssysteem en reageren op woning kan al bij ruim 90% van de corporaties.

De mogelijkheid om digitaal huurders en woninggegevens in te zien bestaat bij een vijfde tot een kwart van de corporaties. De urgentie hiervan wordt herkend: naar verwachting kan na 2014 de helft van de huurders zijn en de woninggegevens inzien (en wijzigen) via internet. Het online inzien, aangaan en opzeggen van contracten is bij corporaties minder vaak reeds mogelijk en krijgt minder prioriteit dan het inzien van huurders- en woninggegevens. Grofweg een derde ziet in het online brengen van deze gegevens een prioriteit. Het beheren van huurcontracten, vooral het aangaan en iets minder sterk het opzeggen, is een fysieke aangelegenheid volgens de corporaties: deze moeten in persoon uitgevoerd worden.

Communicatie online is voor een deel al geregeld. Het melden van klachten en stellen van vragen kan reeds bij 64% van de corporaties en zal komend jaar met nog eens 24% toenemen. Het online meepraten en wensen doorgeven is blijkbaar wat lastiger te realiseren en dit zagen we ook terug bij de ontwikkeling van bewonersparticipatie: hierin zal geïnvesteerd worden.

Het digitaliseren van onderhoud biedt in principe grote efficiency voordelen, maar wordt door een relatief kleine groep corporaties al grotendeels digitaal uitgevoerd: ongeveer 1/5. De prioriteiten verschillen per onderdeel: de hoogste prioriteit wordt gegeven aan het maken van afspraken. Andere onderhoud gerelateerde zaken zoals het ZAV melden en het afsluiten van onderhoudsabonnementen krijgen minder vaak prioriteit.

Bij de ruim 20 corporaties waar meerdere respondenten de vragenlijst ingevuld hebben, bleken de meningen over de digitalisering soms uiteen te lopen. Meestal heeft dit te maken met een informatieachterstand, waarbij de ene respondent een hoge prioriteit hecht aan het digitaliseren van een specifiek onderdeel van de dienstverlening, terwijl de ander aangeeft dat die digitalisering al gerealiseerd is.

De kleinste corporaties geven duidelijk minder prioriteit aan het digitaliseren van de dienstverlening. Mogelijk werkt hun bedrijfsvoering op een veel persoonlijker niveau en is de noodzaak om digitaal bereikbaar te zijn voor van alles en nog wat daarom kleiner. Voor grotere corporaties geldt, door de bank genomen, dat zij vaker meer inzetten op digitalisering. Voor hen zijn door de grotere aantallen huurders, en dus de grotere aantallen 'transacties', grotere efficiency slagen te bereiken door digitalisering.

8 Conclusies

In dit onderzoek is middels een enquête onder woningcorporaties verkend wat zij voor gevolgen verwachten van het kabinetsbeleid en met name de aangekondigde heffingen voor hun werkorganisatie en dienstverlening. In deze slotparagraaf worden de bevindingen samengevat.

Werkorganisatie en Bedrijfslasten

Ruim 80% van de corporaties heeft maatregelen genomen om de bedrijfslasten te verlagen. Bij corporaties met meer dan 10.000 VHE's benadert dat percentage zelfs de 100%. 40% van de corporaties heeft ook de werkorganisatie ingekrompen. Ook hier gaat het vooral om de grote corporaties. Van de organisaties met minder dan 2.500 VHE heeft slechts 20% een besparing op het aantal medewerkers doorgevoerd. De inkrimping vond plaats in veel verschillende functiegroepen, maar vooral bij medewerkers projectontwikkeling en backoffice medewerkers.

Ruim 60% van de corporaties acht het zeer waarschijnlijk dat aanvullende besparingen nodig zijn. Slechts een kleine 5% verwacht dat zij eind 2014 over een grotere werkorganisatie zullen beschikken, 30% voorziet een stabilisatie. 65% van de corporaties verwacht dus een verdere krimp in de werkorganisatie. Ook hier zijn het vooral de grote corporaties die een sterke krimp voorzien. Dat kan ook deels samenhangen met de verwachte daling van het aantal verhuureenheden. Bij grote corporaties is namelijk een flink aantal corporaties te vinden die een beperkte daling (tot 5%) van het woningbezit verwacht. Net als bij de al doorgevoerde maatregelen zullen de bezuinigingen vooral de medewerkers in de backoffice en projectontwikkeling raken. Ook op frontline medewerkers zoals vaklieden, wijkconsulenten en huismeesters wordt bespaard, maar in iets mindere mate. Wel voorzien corporaties een vermindering van het aantal frontline medewerkers op kantoor.

Driekwart van de corporaties verwacht dat eind 2014 hun bedrijfslasten lager zullen zijn dan het niveau van eind 2012. Veel grote corporaties leggen de lat hoger en streven naar een verlaging tussen de 10 en 20%. Corporaties willen besparingen bereiken door middel van een mix aan maatregelen. Efficiënter werken gaat daarbij op kop, gevolgd door het uitbesteden van werkzaamheden, een sterkere concentratie op kerntaken en het digitaliseren van de dienstverlening. Het zijn vooral de grote corporaties die deze maatregelen willen doorvoeren.

Kwaliteit dienstverlening en digitalisering

De besparing op de bedrijfslasten en de inkrimping van de werkorganisatie die veel corporaties nastreven heeft gevolgen voor de dienstverlening aan klanten. Veel corporaties verwachten dat dit enigszins in negatieve zin merkbaar zal zijn voor hun huurders, maar heel veel verwachten ook dat dit niet het geval zal zijn. Het wordt in ieder geval anders. Hierbij is een duidelijk verband aanwezig tussen de digitalisering van diensten en met besparingen op de werkorganisatie. Corporaties zoeken het vooral in de standaardisering en stroomlijnen van hun dienstverlening, terwijl een aanzienlijk deel de dienstverlening ook klantgestuurder wil maken. Deze mogelijk tegenstrijdige bewegingen zijn wellicht te verzoenen doordat corporaties het kwaliteitsniveau in sterkere mate afstemmen op de wensen van klanten en bewonersorganisaties. Corporaties gaan blijkbaar op zoek naar de kwaliteit die er voor huurders echt toe doet.

De (financiële) ruimte om tegemoet te komen aan de wensen van huurders staat onder druk. De tijd die aan participatie op zowel concernniveau als in wijken en buurten wordt besteed blijft gelijk, maar de financiële middelen om tegemoet te komen aan de wensen van klanten nemen af. Wel wordt er, ondanks de afname van middelen, naar verwachting stevig geïnvesteerd in nieuwe vormen van bewonersparticipatie, ook hier zoeken corporaties naar mogelijkheden om via onder andere social media hun huurders beter te betrekken bij beheer en beleid.

Corporaties gaan niet veel wijzigingen in hun aanbod van aanvullende diensten, dit mogelijk met uitzondering van het VvE beheer. Relatief weinig corporaties hebben deze dienst in hun pakket en een aanzienlijk deel (18%) heeft deze dienst afgestoten of gaat deze afstoten.

Digitalisering van dienstverlening is een belangrijke prioriteit voor corporaties. Sommige bedrijfsprocessen, zoals de woonruimteverdeling, zijn al grotendeels gedigitaliseerd. De komende tijd ligt de nadruk op het onderhoudsproces. Veel corporaties willen hun klanten de mogelijkheid bieden om via hun website reparatieverzoeken door te geven en afspraken te maken met de onderhoudsdienst of aannemer. Het digitaliseren van de logistiek rond reparatieonderhoud biedt in principe grote efficiency voordelen. Corporaties willen het internet ook meer gaan gebruiken om klanten inzicht te bieden in gegevens over de woning en de huurbetalingen. Kleine corporaties geven aanzienlijk minder prioriteit aan het digitaliseren van de dienstverlening. Mogelijk werkt hun bedrijfsvoering op persoonlijker niveau en is er voor hen minder efficiencywinst te behalen.

Al met al bevestigt het onderzoek dat corporaties bezig zijn hun organisatie en werkwijze aan te passen aan nieuwe tijden en (on)mogelijkheden. Hoewel veel respondenten hier positief over zijn, blijft het meest spannende wat het daadwerkelijk zal gaan betekenen voor de huurders(waardering). Het blijven volgen van de klanttevredenheid is dan ook onze belangrijkste aanbeveling voor vervolgonderzoek.

Literatuur

- Blok, S. (2013) Afspraken Aedes – Kabinet
- Blok, S. (2013) Novelle (wijziging van de Herzieningswet toegelaten instellingen volkshuisvesting).
- Bortel, Gerard van en Heemskerk, Mariette (2011) *Hoe sterk zijn uw samenwerkingsketens?* Rotterdam: KWH
- Gruis, V.C. (2007) Bedrijfstijlen van woningcorporaties. Delft: TU Delft / Habiforum.
- Miles, R.E. and Snow C.C. (1978) *Organisational strategy, structure and process*. New York: McGraw Hill.
- TNS-NIPO (2013) Niet iedereen is toe aan de 'Participatiesamenleving'. Amsterdam: TNS-NIPO

Bijlagen

Bijlage 1: specificatie respons

	Grootte woningcorporatie													
	minder dan 1.000 VHE		1.000 - 2.500 VHE		2.500 - 5.000 VHE		5.000 - 10.000 VHE		10.000 - 25.000 VHE		meer dan 25.000 VHE		Totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Flevoland	0	0,0%	1	2,4%	2	4,9%	1	2,6%	0	0,0%	0	0,0%	4	2,4%
Friesland	0	0,0%	1	2,4%	1	2,4%	0	0,0%	1	3,8%	0	0,0%	3	1,8%
Gelderland	0	0,0%	8	19,0%	4	9,8%	5	13,2%	1	3,8%	0	0,0%	18	10,6%
Groningen	1	9,1%	1	2,4%	3	7,3%	1	2,6%	2	7,7%	1	8,3%	9	5,3%
Limburg	4	36,4%	2	4,8%	2	4,9%	2	5,3%	3	11,5%	0	0,0%	13	7,6%
Noord-Holland	1	9,1%	4	9,5%	3	7,3%	4	10,5%	6	23,1%	2	16,7%	20	11,8%
Noord-Brabant	2	18,2%	1	2,4%	5	12,2%	7	18,4%	3	11,5%	2	16,7%	20	11,8%
Overijssel	1	9,1%	5	11,9%	6	14,6%	3	7,9%	3	11,5%	0	0,0%	18	10,6%
Utrecht	1	9,1%	5	11,9%	7	17,1%	4	10,5%	0	0,0%	0	0,0%	17	10,0%
Zeeland	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	5,3%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,2%
Drenthe	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	3,8%	2	16,7%	3	1,8%
Zuid-Holland	1	9,1%	14	33,3%	8	19,5%	9	23,7%	6	23,1%	5	41,7%	43	25,3%
Totaal	11	100,0%	42	100,0%	41	100,0%	38	100,0%	26	100,0%	12	100,0%	170	100,0%

Tabel B 1: respondenten naar provincie en aantal VHE

Functie respondent

	Grootte woningcorporatie													
	minder dan 1.000 VHE		1.000 - 2.500 VHE		2.500 - 5.000 VHE		5.000 - 10.000 VHE		10.000 - 25.000 VHE		meer dan 25.000 VHE		Totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Directeur/Bestuurder	6	54,5%	27	64,3%	26	63,4%	20	52,6%	13	50,0%	3	25,0%	95	55,9%
Directeur	3	27,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	15,4%	4	33,3%	11	6,5%
Adjunct Directeur	0	0,0%	2	4,8%	0	0,0%	3	7,9%	0	0,0%	0	0,0%	5	2,9%
Manager Wonen	1	9,1%	9	21,4%	9	22,0%	7	18,4%	1	3,8%	0	0,0%	27	15,9%
Teamleider Wonen	0	0,0%	0	0,0%	2	4,9%	0	0,0%	2	7,7%	0	0,0%	4	2,4%
Anders, namelijk	1	9,1%	4	9,5%	4	9,8%	9	23,7%	6	23,1%	5	41,7%	29	17,1%
Totaal	11	100,0%	42	100,0%	41	100,0%	38	100,0%	26	100,0%	12	100,0%	170	100,0%

Tabel B 2: functie van de respondent naar VHE

Bijlage 2: vragenlijst

Openingspagina

Fijn dat u wilt deelnemen aan het onderzoek van de TU Delft naar de gevolgen van het kabinetsbeleid voor de dienstverlening en bedrijfsvoering van corporaties. Het invullen van de vragenlijst duurt circa 20 minuten.

Voor het beantwoorden van de vragen kunt u zich hieronder aanmelden met uw gebruikersnaam en wachtwoord:

U kunt na iedere pagina van de vragenlijst pauzeren door het scherm af te sluiten. Door op de link in de uitnodigingsmail te klikken komt u weer in het startscherm. Als u zich weer aanmeldt, springt het programma naar de pagina in de vragenlijst waar u gebleven bent. Uw contactgegevens en die van uw corporatie gebruiken wij alleen voor het volgen van het aantal reacties en het verzenden van herinneringen. Deze gegevens worden en los van uw antwoorden opgeslagen.

Voor vragen over dit onderzoek kunt u contact opnemen met Stan Banus van KWH of projectleider Gerard van Bortel van de TU Delft.

Met vriendelijke groeten namens het onderzoeksteam, TU Delft, Faculteit Bouwkunde, Afdeling Real Estate and Housing: Gerard van Bortel, Vincent Gruis en Sake Zijlstra

Algemene vragen over uw corporatie

1. In welke provincie heeft uw corporatie de meeste woningen?
2. Hoeveel VHE's heeft uw corporatie in eigendom?

minder dan 1.000 VHE	1.000 - 2.500 VHE	2.500 - 5.000 VHE	5.000 - 10.000 VHE	10.000 - 25.000 VHE	meer dan 25.000 VHE
----------------------	-------------------	-------------------	--------------------	---------------------	---------------------

3. Hoeveel groter of kleiner zal het aantal verhuureenheden van uw corporatie naar verwachting eind 2014 zijn (bij benadering) ten opzichte van de situatie eind 2012?

Meer dan 10% hoger	5% tot 10% hoger	0% tot 5% hoger	Ongeveer gelijk	0% tot 5% lager	5% tot 10% lager	Meer dan 10% lager	Kan of wil ik niet beantwoorden
--------------------	------------------	-----------------	-----------------	-----------------	------------------	--------------------	---------------------------------

4. Wat is uw functie?

Directeur/Bestuurder	Directeur	Adjunct Directeur	Manager Wonen	Teamleider Wonen	Anders, namelijk
----------------------	-----------	-------------------	---------------	------------------	------------------

5. Eventuele bijzonderheden over uw corporatie die van belang zijn voor dit onderzoek

De omvang van uw bedrijfslasten

6. Heeft uw corporatie in reactie op het kabinetsbeleid (zoals verhuurdersheffing, saneringsheffing of Woonakkoord) maatregelen genomen om de bedrijfslasten te verlagen?

Ja	Nee	Kan of wil ik niet beantwoorden
----	-----	---------------------------------

7. Hoe waarschijnlijk is het dat uw organisatie in de periode tot en met 2014 maatregelen gaat nemen om de bedrijfslasten te verlagen? (eventueel aanvullend op reeds genomen maatregelen)

Zeer waarschijnlijk	Waarschijnlijk	Niet waarschijnlijk / Niet onwaarschijnlijk	Onwaarschijnlijk	Zeer onwaarschijnlijk	Kan of wil ik niet beantwoorden
---------------------	----------------	---	------------------	-----------------------	---------------------------------

8. In welke mate zijn de volgende stellingen van toepassing op uw organisatie?

- A. Wij gaan kosten besparen door efficiënter te werken
- B. Wij gaan kosten besparen door ons meer te richten op onze kerntaken
- C. Wij gaan kosten besparen door digitalisering van onze dienstverlening
- D. Wij gaan kosten besparen door werkzaamheden uit te besteden, namelijk:

Zeer van toepassing	Enigszins van toepassing	Niet van toepassing	Kan of wil ik niet beantwoorden
---------------------	--------------------------	---------------------	---------------------------------

9. Hoeveel hoger of lager zullen uw bedrijfslasten per VHE naar verwachting eind 2014 (bij benadering) zijn ten opzichte van de situatie eind 2012?

Meer dan 20% hoger	0% tot 10% hoger	10% tot 20% hoger	Ongeveer gelijk	0% tot 10% lager	10% tot 20% lager	Meer dan 20% lager	Kan of wil ik niet beantwoorden
--------------------	------------------	-------------------	-----------------	------------------	-------------------	--------------------	---------------------------------

10. Ruimte voor toelichting

De omvang van uw werkorganisatie

11. Heeft uw corporatie naar aanleiding van het kabinetsbeleid de omvang van de werkorganisatie (in FTE's) verkleind?

Ja (Ga verder met vraag 12.)	Nee (Ga verder met vraag 13.)	Kan of wil ik niet beantwoorden
------------------------------	-------------------------------	---------------------------------

12. In welke functiegroepen heeft die verkleining van uw werkorganisatie plaatsgevonden? (meerdere antwoorden mogelijk)

Directie en managementfuncties	Stafdienst en (zoals beleidsmedewerkers en P&O medewerkers)	Frontline medewerkers op kantoor	Frontline medewerkers in de buitendienst (zoals onderhoudsmedewerkers)	Frontline medewerkers in de wijken (zoals huismeesters en wijkconsulenten)	Projectontwikkelaars	Backoffice medewerkers (zoals administratief medewerkers, treasury en ICT medewerkers)	Anders, namelijk	Kan of wil ik niet beantwoorden
--------------------------------	---	----------------------------------	--	--	----------------------	--	------------------	---------------------------------

13. Hoe waarschijnlijk is het dat u tussen nu en eind 2014 de omvang van uw werkorganisatie (in FTE's) gaat verkleinen?

Zeer waarschijnlijk (Ga verder met vraag 14.)	Waarschijnlijk (Ga verder met vraag 14.)	Niet waarschijnlijk / niet onwaarschijnlijk (Ga verder met vraag 15.)	Onwaarschijnlijk (Ga verder met vraag 15.)	Zeer onwaarschijnlijk (Ga verder met vraag 15.)	Kan of wil ik niet beantwoorden (Ga verder met vraag 15.)
---	--	---	--	---	---

14. In welke functiegroepen zal die verkleining van uw werkorganisatie naar verwachting plaatsvinden? (meerdere antwoorden mogelijk)

Directie en managementfuncties	Stafdiensten (zoals beleidsmedewerkers en P&O medewerkers)	Frontline medewerkers op kantoor	Frontline medewerkers in de buitendienst (zoals onderhoudsmedewerkers)	Frontline medewerkers in de wijken (zoals huismeesters en wijkconsulenten)	Projectontwikkelaars	Backoffice medewerkers (zoals administratief medewerkers, treasury en ICT medewerkers)	Anders, namelijk	Kan of wil ik niet beantwoorden
--------------------------------	--	----------------------------------	--	--	----------------------	--	------------------	---------------------------------

15. Hoeveel groter of kleiner zal uw werkorganisatie eind 2014 zijn (uitgedrukt in FTE) ten opzichte van de situatie eind 2012?

10% tot 20% groter	Meer dan 20% groter	0% tot 10% groter	Ongeveer gelijk	0% tot 10% kleiner	10% tot 20% kleiner	Meer dan 20% kleiner	Kan of wil ik niet beantwoorden
--------------------	---------------------	-------------------	-----------------	--------------------	---------------------	----------------------	---------------------------------

16. Ruimte voor toelichting

De kwaliteit van uw dienstverlening

Klantcontacten & informatievoorziening

17. Hoe zullen de onderstaande onderdelen van uw dienstverlening zich naar verwachting tot en met 2014 ontwikkelen?

- A. De telefonische bereikbaarheid van uw organisatie voor huurders
- B. De mogelijkheid voor huurders tot persoonlijk contact met een medewerker op uw kantoor (bijvoorbeeld door aanpassing aantal vestigingen of openingstijden)
- C. De mogelijkheid voor huurders tot persoonlijk contact met een medewerker in de wijk (bijvoorbeeld door aanpassen spreekuren in de wijk of aantal wijkkantoren)
- D. De mogelijkheid voor huurders tot persoonlijk contact met de corporatie over projecten (zoals renovaties) in de wijk (bijvoorbeeld door meer of minder informatiebijeenkomsten of huisbezoeken)
- E. De mogelijkheid voor huurders om via folders, nieuwsbrieven of andere schriftelijke bronnen kennis te nemen van de dienstverlening en activiteiten van uw corporatie
- F. De mogelijkheid voor huurders tot contact met uw corporatie via internet (bijvoorbeeld door uitbreiding functionaliteit website of gebruik social media)

Toenemen	Gelijk blijven	Afnemen	Kan of wil ik niet beantwoorden
----------	----------------	---------	---------------------------------

Verhuizen & Verhuren

18. Hoe zullen de onderstaande onderdelen van uw dienstverlening/bedrijfsvoering zich naar verwachting tot en met 2014 ontwikkelen?
- A. Doorlooptijd mutatieprocedure
 - B. Uw maatwerk voor klanten (bijvoorbeeld afwijken van procedures als dat nodig is om de klant te helpen)
 - C. Uw inspanningen om woonfraude te bestrijden
 - D. Uw inspanningen op woninguitzettingen door huurachterstanden te voorkomen

Toenemen	Gelijk blijven	Afnemen	Kan of wil ik niet beantwoorden
----------	----------------	---------	---------------------------------

Woningkwaliteit & Onderhoud

19. Hoe zullen de onderstaande onderdelen van uw dienstverlening zich naar verwachting tot en met 2014 ontwikkelen?
- A. De snelheid waarmee klachtenonderhoud wordt uitgevoerd
 - B. De daadwerkelijke kwaliteit van uw woningen (onderhoudsconditie)
 - C. De beoogde kwaliteit van uw woningen (basiskwaliteitsniveau)
 - D. De opleverkwaliteit woningen bij een nieuwe verhuring

Toenemen	Gelijk blijven	Afnemen	Kan of wil ik niet beantwoorden
----------	----------------	---------	---------------------------------

20. Hoe zullen overige, door uzelf in te vullen, aspecten van uw dienstverlening zich naar uw verwachting ontwikkelen?

Toenemen	Gelijk blijven	Afnemen
----------	----------------	---------

21. Kunt u enkele concrete voorbeelden noemen van maatregelen die u naar aanleiding van het kabinetsbeleid gaat nemen of al heeft genomen?
22. Hoe belangrijk zijn de onderstaande referentiebronnen voor het bepalen van het kwaliteitsniveau van uw dienstverlening?
- A. Eigen normen
 - B. Normen van commerciële woningverhuurders
 - C. Normen van collega woningcorporaties
 - D. Standaarden uit de sector (bijvoorbeeld KWH-Huurlabel)
 - E. Normen/wensen van individuele huurders
 - F. Normen afgesproken met bewonersorganisaties
 - G. Anders, namelijk:

Zeer belangrijk	Belangrijk	Niet belangrijk / Niet onbelangrijk	Onbelangrijk	Zeer onbelangrijk	Kan of wil ik niet beantwoorden
-----------------	------------	-------------------------------------	--------------	-------------------	---------------------------------

23. Hieronder volgen enkele stellingen over mogelijke aanpassingen aan uw dienstverlening. Kunt u aangeven in welke mate deze stellingen van toepassing zijn op uw corporatie?

- A. Veranderingen in onze dienstverlening zullen in negatieve zin merkbaar zijn voor onze huurders
- B. Wij gaan ons onderhoud klantgestuurder maken. Bijvoorbeeld: huurder mag (binnen grenzen) zelf bepalen wanneer planmatig onderhoud wordt uitgevoerd
- C. Wij gaan de zelfwerkzaamheid van huurders vergroten. Bijvoorbeeld: de huurder mag (binnen grenzen, maar tegen een vergoeding/beloning) delen van het onderhoud ook zelf doen
- D. Anders, namelijk:

Zeer van toepassing	Enigszins van toepassing	Helemaal niet van toepassing	Kan of wil ik niet beantwoorden
---------------------	--------------------------	------------------------------	---------------------------------

Additionele diensten

24. Veel corporaties bieden hun klanten additionele diensten aan. Kunt u van de diensten die u zelf of via partners aanbiedt aangeven wat de toekomstplannen zijn in de periode tot en met 2014?

- A. Servicepakket klein onderhoud
- B. Verzekeringen (bijvoorbeeld glasverzekering)
- C. Energie
- D. VVE-beheer
- E. Andere dienst, namelijk:

Deze dienst bieden wij niet aan	Deze dienst blijven wij aanbieden	Deze dienst gaan wij afstoten of hebben wij recent afgestoten	Deze dienst gaan wij aanbieden	Kan of wil ik niet beantwoorden
---------------------------------	-----------------------------------	---	--------------------------------	---------------------------------

25. Ruimte voor toelichting

De digitalisering van uw dienstverlening

Woonruimtebemiddeling

26. Welke prioriteit geeft uw corporatie de digitalisering (in de vorm van een digitaal loket of klantenportal) van de onderstaande onderdelen van uw dienstverlening?

- A. Via website inschrijven als woningzoekende
- B. Via website reageren op aangeboden woning

Al gerealiseerd	Hoge prioriteit (realisatie uiterlijk 2014)	Lage prioriteit (realisatie na 2014)	Geen prioriteit	Kan of wil ik niet beantwoorden
-----------------	---	--------------------------------------	-----------------	---------------------------------

Huurders- en woninggegevens

27. Welke prioriteit geeft uw corporatie de digitalisering (in de vorm van een digitaal loket of klantenportal) van de onderstaande onderdelen van uw dienstverlening?

- A. Via website bekijken van huurdersgegevens (bijvoorbeeld tenaamstelling of inkomensgegevens voor huurverhoging)
- B. Via website wijzigen van huurdersgegevens (bijvoorbeeld tenaamstelling of inkomensgegevens voor huurverhoging)
- C. Via website bekijken van woninggegevens (bijvoorbeeld woningwaardering)

Al gerealiseerd	Hoge prioriteit (realisatie uiterlijk 2014)	Lage prioriteit (realisatie na 2014)	Geen prioriteit	Kan of wil ik niet beantwoorden
-----------------	---	--------------------------------------	-----------------	---------------------------------

28. Welke prioriteit geeft uw corporatie de digitalisering (in de vorm van een digitaal loket of klantenportal) van de onderstaande onderdelen van uw dienstverlening

- A. Via website bekijken huurprijsofbouw (bijvoorbeeld kale huur en servicekosten)
- B. Via website ondertekenen huurcontract
- C. Via website bekijken huurcontract
- D. Via website opzeggen huurcontract
- E. Via website aanvragen betalingsregeling
- F. Via website informatie over betalingen bekijken

Al gerealiseerd	Hoge prioriteit (realisatie uiterlijk 2014)	Lage prioriteit (realisatie na 2014)	Geen prioriteit	Kan of wil ik niet beantwoorden
-----------------	---	--------------------------------------	-----------------	---------------------------------

Communicatie

29. Welke prioriteit geeft uw corporatie de digitalisering (in de vorm van een digitaal loket of klantenportal) van de onderstaande onderdelen van uw dienstverlening

- A. Via website of social media klachten melden
- B. Via website of social media vragen stellen
- C. Via website of social media meedenken en meepraten
- D. Via website of social media klantwensen doorgeven

Al gerealiseerd	Hoge prioriteit (realisatie uiterlijk 2014)	Lage prioriteit (realisatie na 2014)	Geen prioriteit	Kan of wil ik niet beantwoorden
-----------------	---	--------------------------------------	-----------------	---------------------------------

Onderhoud

30. Welke prioriteit geeft uw corporatie de digitaliseren (in de vorm van een digitaal loket of klantenportal) van de onderstaande onderdelen van uw dienstverlening

- A. Via website Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV) melden
- B. Via website onderhoudsabonnement aanvragen
- C. Via website melden en volgen reparatieverzoek
- D. Via website afspraak maken voor uitvoeren reparatie
- E. Via website planning planmatig onderhoud raadplegen

Al gerealiseerd	Hoge prioriteit (realisatie uiterlijk 2014)	Lage prioriteit (realisatie na 2014)	Geen prioriteit	Kan of wil ik niet beantwoorden
-----------------	---	--------------------------------------	-----------------	---------------------------------

31. Ruimte voor toelichting

Bewonersparticipatie

32. Hieronder volgen enkele stellingen over de mogelijke invloed van het kabinetsbeleid op uw samenwerkingsrelatie met huurdersbelangenorganisaties. Kunt u aangeven in welke mate deze stellingen in de periode tot en met 2014 van toepassing zijn op uw corporatie?
- A. Wij zullen minder tijd kunnen vrijmaken voor overleg met onze huurdersbelangenorganisatie op organisatieniveau (bijvoorbeeld voor uw Huurdersvereniging of Bewonersraad)
 - B. Wij zullen minder tijd kunnen vrijmaken voor overleg met onze bewonersorganisaties op wijk-, complex- of straatniveau
 - C. Wij zullen minder (financiële) ruimte hebben om tegemoet te komen aan de wensen van
 - D. onze huurdersbelangenorganisatie op organisatieniveau (bijvoorbeeld voor uw Huurdersvereniging of Bewonersraad)
 - E. Wij zullen minder (financiële) ruimte hebben om tegemoet te komen aan de wensen van onze bewonersorganisaties op wijk-, complex- of straatniveau
 - F. Wij gaan investeren in nieuwe vormen van bewonersparticipatie (zoals online klantenpanels en klanttevredenheidsmetingen)

Zeer van toepassing	Enigszins van toepassing	Helemaal niet van toepassing	Kan of wil ik niet beantwoorden
---------------------	--------------------------	------------------------------	---------------------------------

33. Ruimte voor toelichting

34. Ruimte voor aanvullende opmerkingen bij deze vragenlijst

Afsluitende pagina

Hartelijk dank voor uw bijdrage aan het onderzoek naar de gevolgen van het kabinetsbeleid op de dienstverlening en bedrijfsvoering van woningcorporaties. KWH zal de onderzoeksresultaten in oktober 2013 publiceren.

U kunt het venster nu sluiten.

Met vriendelijke groeten namens het onderzoeksteam,

TU Delft, Faculteit Bouwkunde, Afdeling Real Estate and Housing: Gerard van Bortel, Vincent Gruis en Sake Zijlstra