

ORGANISATIEVERANDERING EN HUURDERSTEVREDENHEID

- REFLECTIEVERSLAG -



Naam : Kübra Öztürk
Studentnummer : 4138090
Datum : 05/11/2017

ORGANISATIEVERANDERING EN HUURDERSTEVREDENHEID - REFLECTIEVERSLAG -

Naam : Kübra Öztürk
Studentnummer : 4138090
Datum : 05/11/2017
1° Mentor : Reinier van der Kuij
2° Mentor : Jelle Koolwijk
Universiteit : Technische Universiteit Delft
Faculteit : Bouwkunde
Afdeling : Real Estate & Housing

Telefoon
Email-adres



PERSOONLIJKE REFLECTIE

Met het exploratieve karakter, was uiteindelijk het doel van dit onderzoek om als *sensitizing concepts* het leggen van een basis voor een volgende onderzoeker die dieper op het onderzoek in zou kunnen gaan om de resultaten te testen, te verbeteren of aan te scherpen. Hierbij stond de invloed van de veranderingen in organisatieaspecten op de huurderstevredenheid centraal. Deze focus is echter pas ontstaan na een vernauwing van eerdere bredere focussen.

Waar voorheen nog veel twijfel was over de richting van het onderzoek, kwam daar beetje bij beetje een richting aan. Dit had voornamelijk te maken met het gebrek aan opgedane informatie over de mogelijke verdiepingsrichtingen en een te grote scope te willen hebben. Na verdieping in de informatie kwam er dan uiteindelijk een richting uit voor verder onderzoek. Hierbij was deze richting echter alsnog te ambitieus, gezien alle vijf de prestatievelden van de Aedes Benchmark onderzocht wilden worden. Na meer vernauwing zijn vervolgens huurderstevredenheid en bedrijfslasten overgebleven, waarbij niet alleen gedoeld werd om de invloeden van organisatorische veranderingen op huurderstevredenheid te onderzoeken, maar tevens ook de relatie tussen bedrijfslasten en huurderstevredenheid. Ondanks de waarschuwingen van de begeleiders over de relatie huurderstevredenheid en bedrijfslasten heb ik alsnog het onderzoek vervolgd op deze richtingen. Deze vervolging van zowel huurderstevredenheid en bedrijfslasten heeft voornamelijk betrekking tot mijn persoonlijke karakter, waarbij ik eerst zelf mijn hoofd moet stoten aan hetgeen wat me al eerder is verteld, doordat ik er zelf achter wil komen waarom iets niet mogelijk is. Dit stoten van het hoofd is dan ook gebeurd tijdens de interviews. Hieruit bleek vrijwel direct al dat deze relatie er nauwelijks was, waardoor ik dan ook besloten heb om, zoals de begeleiders al eerder hadden aangekaart, deze richting toch los te laten, waarbij de uiteindelijke focus van het onderzoek is gericht op de invloeden van veranderingen in de organisatie op de huurderstevredenheid van woningcorporaties.

Voor het uitvoeren van het onderzoek heb ik gebruik gemaakt van een literatuuronderzoek en semi-structured interviews als praktijkonderzoek. Het literatuuronderzoek heeft de basis gelegd voor het praktijkonderzoek, waarbij onder andere een organisatie-model is geselecteerd om de organisatie van de corporaties te analyseren. In het literatuuronderzoek was in het begin echter ook de focus van de relatie huurderstevredenheid en bedrijfslasten meegenomen, doordat pas tijdens het praktijkonderzoek de bedrijfslasten werden losgelaten. Hierdoor was het theoretische kader tevens nog niet compleet. Zonder dat het theoretisch kader compleet was, ben ik begonnen aan het praktijkonderzoek. Enerzijds kwam hieruit naar voren dat het onderzoek naar ook de relatie huurderstevredenheid en bedrijfslasten niet haalbaar was. Anderzijds was, doordat de focus van het onderzoek nog niet helemaal vernauwd was, het theoretisch kader niet helemaal compleet. Hierdoor was de interpretatie van de bevindingen uit het praktijkonderzoek dan ook niet adequaat. Na terugkeer naar het theoretisch kader en de aanvulling ervan, zijn de interpretaties dan ook opnieuw gedaan. Ook zijn tijdens de aanvulling van het theoretisch kader nieuwe bronnen gevonden, welke een grote bijdrage hebben geleverd aan zowel het theoretisch onderzoek als het praktijkonderzoek.

De semi-structured interviews voor het praktijkonderzoek zijn een goede methode geweest om de data te verzamelen voor het rapport, omdat het een kwalitatief onderzoek met een exploratief karakter betreft. Er zijn echter een aantal aandachtspunten waardoor het onderzoek minder geordend liep dan gepland. Doordat de corporaties verspreid zaten over het hele land, was het namelijk niet mogelijk om meerdere afspraken op een dag te plannen. Ook is niet gelukt om afspraken in te plannen met respondenten die allen eenzelfde functie beoefenen binnen de corporatie. Dit heeft echter geen problemen opgeleverd bij de data, gezien het exploratieve karakter van het onderzoek. De data is dan ook bedoeld als richtinggevend. Daarnaast was het doel om 20 corporaties te interviewen, waarvan uiteindelijk 16 geïnterviewd zijn vanwege tijdsgebrek en corporaties die geen interesse toonden in een gesprek. Externe factoren hebben tevens een invloed gehad op het verloop van het onderzoek. Zo zijn onder andere de vernauwing van focus, en daarmee de extra aanvulling en wijziging van het

theoretisch kader van invloed geweest. Als deze namelijk vanaf het begin volledig waren, zou een snellere en betere start gemaakt kunnen worden aan het praktijkonderzoek, waarbij het doel van 20 corporaties misschien wel gehaald zouden kunnen worden.

Ook heb ik het transcriberen en interpreteren van de interviews onderschat. Als ik mijn transcripten eerder had uitgeschreven en gebruik gemaakt zou hebben van bijvoorbeeld Atlas.ti zou dit de bevindingen sterker hebben kunnen gemaakt, doordat de data iets meer kwantificeerbaar zouden kunnen worden. Echter is dit vanuit mijn eigen optiek geen heel groot probleem, gezien het verkennende karakter van de interviews.

Tevens heb ik het gevoel dat het onderzoek langzamer aan de gang kwam dan verwacht. Dit heeft voornamelijk te maken met mijn eigen houding, wat een belangrijk punt is als persoonlijke aanbeveling. De onzekerheid en twijfels die in het begin van het onderzoek heersten, hebben voor veel tijdverlies geleid. Naarmate het onderzoek vorderde, nam deze onzekerheid af doordat ik steeds beter grip op het onderwerp kreeg. Hier zou op aangestuurd kunnen door een eerdere verdieping op het onderwerp voor het verkrijgen van meer informatie.

Een andere persoonlijk aanbeveling is het meer moeten praten dan voornamelijk luisteren. Dit kwam vooral naar voren tijdens de begeleidingen. Wanneer iets werd verteld waarvan het antwoord of de tegenreactie ervan al duidelijk was in mijn hoofd, ging ik hier niet vaak tegenin, vanwege de onzekerheid die ik had doordat ik niet wist of mijn kennis erover wel voldoende was. Deze houding is iets wat naar mijn gevoel wel meer is afgenomen naarmate het onderzoek vorderde. Pas wanneer ik er bijna honderd procent zeker van was dat mijn kennis over een bepaald aspect goed is, gaf ik pas een tegenreactie of antwoord. Ondanks dat deze houding nog niet helemaal is weggetrokken, heb ik wel het gevoel dat het in ieder geval is afgenomen ten opzichte van het begin van het afstudeerproces.

Tot slot is een ander aspect het te snel willen trekken van conclusies. Niet alleen is dit een kwestie van taalgebruik, maar ook van het gebrek aan verdieping op het onderwerp. Naarmate de verdieping plaatsvond, zijn de getrokken conclusies dan ook minder hard geworden. Ook dit heeft meerdere waarschuwingen van de begeleiders opgeleverd, voornamelijk ook omdat dit niet paste bij het karakter van het onderzoek en er tevens ook geen harde data was om harde conclusies te kunnen trekken.

Daarnaast ben ik me ervan bewust dat ik mezelf inhoudelijk toch veel beter kan uiten in verbale communicatie in de vorm van gesprekken dan op schrift. Hierdoor heb ik het gevoel dat er dan ook vaak miscommunicatie is ontstaan tussen mij en mijn begeleiders, doordat ik mezelf niet goed heb kunnen verwoorden in mijn onderzoek, waardoor ik mijn begeleiders soms een ander beeld gaf dan wat ik eigenlijk bedoelde.

Samenvattend kan ik echter zeggen dat het een leerzaam proces was waarbij ik veel inzicht heb gekregen in zowel uitgebreid onderzoek doen als op de houding die ik zou moeten aannemen als onderzoeker door meer zelfvertrouwen te hebben.