



SVWN



Stichting Visitatie
Woningcorporaties Nederland

Bewoners- participatie

2.0

Van meedenken
naar meebeslissen

Maatschappelijk Trendbeeld Woningcorporaties 2025

Van meedenken naar meebeslissen

Corporaties willen
betrekken, bewoners
zijn kritisch

Corporaties investeren veel en tonen bereidheid om bewoners te betrekken bij hun besluitvorming en werk. Maar bewoners zijn vaak erg kritisch over hoe dit gaat in de praktijk. Die impasse kan doorbroken worden. Dat vraagt vaak wel om participatie fundamenteel anders te organiseren, zo stellen betrokkenen.

‘Huurders waarderen over het algemeen de maatschappelijke betrokkenheid van de corporatie, de inzet op thema’s als betaalbaarheid en duurzaamheid, en de bereidheid om in gesprek te gaan over hun woonomgeving. Tegelijkertijd geven zij ook aan dat er op het gebied van communicatie, nabijheid en participatie nog ruimte voor verbetering is.’

visitatierapport Woonwaard

'Huurdersorganisatie en corporatie hebben hard gewerkt aan beter begrip en de relaties zijn sterk verbeterd.'

visitatierapport 3B Wonen

'Vaak zijn voorstellen al zo goed voorbereid dat het lastig is om er nog echt invloed op uit te oefenen.'

visitatierapport Casade

Dit zijn zo maar enkele quotes die in allerlei varianten terugkomen in de ongeveer veertig visitatierapporten die SVWN analyseerde voor haar jaarlijkse trendbeeld. De quotes gaan over de inspraak van bewoners op de keuzes die een corporatie maakt.

Met haar jaarlijkse trendbeeld wil SVWN het publieke inzicht van corporatie-prestaties versterken. We trekken rode draden uit de visitaties van het afgelopen jaar en uit de gesprekken met meer dan duizend betrokkenen. Zo levert SVWN een actuele bijdrage aan de zich altijd ontwikkelende volkshuisvesting.

Waarom focus op participatie?

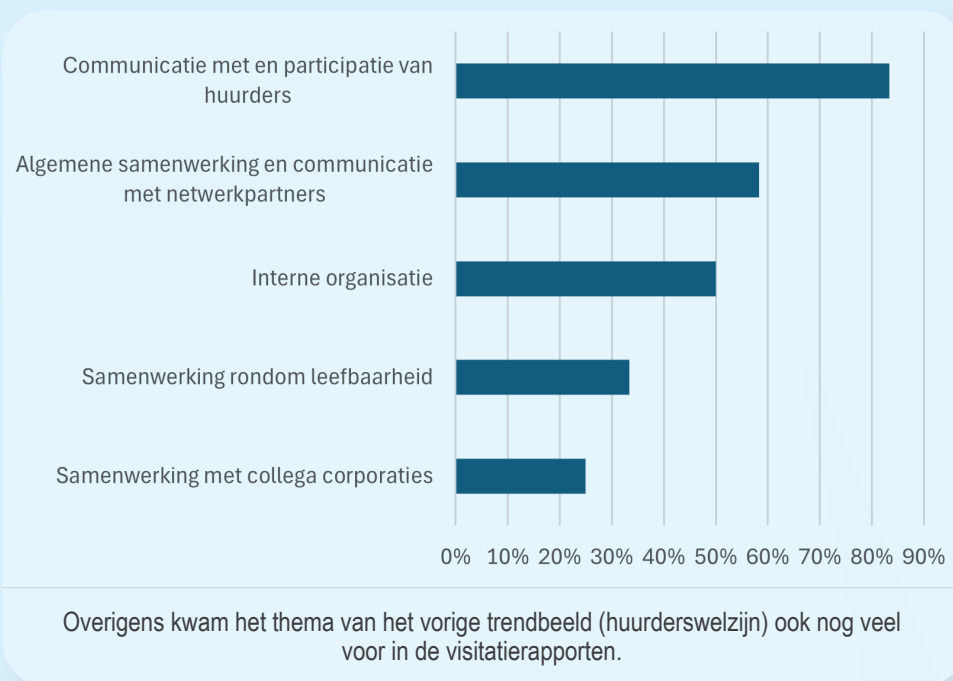
Participatie is de trend

Tijdens visitaties worden woningcorporaties (en de mensen uit hun omgeving) gevraagd naar wat zij zien als de grootste opgaven en aandachtspunten. Is er extra aandacht nodig voor sommige prestaties of voor sommige vormen van samenwerking? In de recensies van visitatierapporten delen de visitatiecommissies vervolgens de centrale bevindingen.



Net als vorig jaar kwam het thema bewonersparticipatie relatief vaak voor in die bevindingen. Dit jaar ging het zelfs in vier op de vijf rapporten over participatie van én communicatie met bewoners.

De meerderheid daarvan ging over de participatie van bewonersorganisaties. Ook waren er bevindingen die de participatie van individuele bewoners betroffen.



Aandeel van de belangrijkste bevindingen in de visitatierapporten van 2025.

Wat is participatie?

Het verschilt wat corporaties doen met inbreng

Formeel en informeel

De bevindingen over bewonersparticipatie betreffen vooral de manier waarop corporaties werken aan mogelijkheden van inspraak van bewoners bij hun beleid.

De inspraak van bewoners valt uiteen in formele en informele inspraak. Formele participatie is geregeld in de Wet op het overleg huurder verhuurder (de Overlegwet) en gaat vooral over de participatie van de officieel ingestelde bewonersorganisatie. Die wordt vaak aangeduid als huurdersbelangenorganisatie (hbo) of huurdersbelangenvereniging (hbv).

In de Overlegwet zitten nogal wat rechten die deze bewonersorganisatie heeft: overlegrecht, informatierecht, adviesrecht, enzovoorts. Daarnaast is voor sommige besluiten, zoals rondom renovatie, instemming van de huurders nodig.

Naast deze formele vorm staat een meer informele vorm. Daarbij is de participatie geen wettelijke verplichting en is niet zozeer de bewonersorganisatie aan zet, maar de individuele bewoner of een informeel georganiseerde groep bewoners. Denk aan een bewonerspanel, een wijkgesprek of een klankbordgroep.

Een formaliteit?

Het verschilt wat corporaties concreet doen met de inbreng, voorkeuren of keuzes van bewoners tijdens participatietrajecten.

Een bewonersorganisatie zegt dit erover:

‘Tegelijkertijd zien we ook terug dat de corporatie wat eigenwijs is. Ze luistert wel, maar doet er vervolgens niet altijd iets mee. Dit vinden belanghebbenden jammer en niet altijd logisch navolgbaar wanneer er nu wel en wanneer er niet daadwerkelijk iets met geleverde input wordt gedaan. De huurdersvereniging vraagt zich vaak af of de corporatie haar input wel serieus neemt. Deels hangt dit samen met de gebrekkige communicatie daarover. Een ander deel komt ook voort uit het op sommige vlakken niet eens zijn met elkaar.’

visitatierapport Beveland Wonen

Inhoud en relatie

Bij participatie, in welke vorm dan ook, lopen inhoud en relatie meestal door elkaar. De relatie met leden van de huurdersbelangenorganisatie of met individuele bewoners beïnvloedt sterk hoe de participatie wordt ervaren.

Daarbij spelen vooral de kwaliteit van de persoonlijke communicatie (zoals aandacht geven, doorvragen, luisteren, de tijd nemen en terugkoppelen) en het gevoel serieus genomen te worden een belangrijke rol. Dat laatste komt tot uiting in het daadwerkelijk benutten van de gegeven inbreng, voorkeuren en keuzes van bewoners.



‘De relatie met de woningcorporatie wordt door de huurdersorganisatie als positief ervaren met name door de persoonlijke benadering en de prettige en toegankelijke medewerkers. Dit draagt bij aan het vertrouwen en de openheid in het contact.’

visitatierapport QuaWonen

Kwaliteit van de
participatie is
wisselend

Hoe gaat het?

De staat van de bewonersparticipatie, zoals zichtbaar in
visitatierapporten uit 2025, laat een gemengd beeld zien. Corporaties
investeren veel en tonen bereidheid om bewoners te betrekken, maar
bewoners zijn daarover toch vaak kritisch.

De samenwerking tussen bewoners, met name via
bewonersorganisaties, en corporaties loopt lang niet altijd soepel.
Daardoor is de kwaliteit van de participatie wisselend, ondanks goede
intenties aan beide kanten.

‘De onvrede vanuit de huurders over de wederkerigheid en hun
betrokkenheid bij het opstellen van langetermijnvisies en beleid
heeft de corporatie aan het denken gezet.’

visitatierapport Stadlander



'De huurdersorganisaties zijn wat wisselend in hun waardering over de invloed die zij hebben op het beleid van de woningcorporatie. Zij waarderen het dat de corporatie in een vroeg stadium huurdersorganisaties bij renovatie, sloop/nieuwbouw en het huurbeleid betreft. Dat gaat ook goed! Minder tevreden zijn de huurdersvertegenwoordigers over de wijze waarop zij hun adviesrecht kunnen uitoefenen. Dat heeft ook te maken met een informatieachterstand die huurdersvertegenwoordigers ervaren ten opzichte van de corporatie. Vaak zijn voorstellen van de corporatie al zo goed voorbereid dat het lastig is om er nog echt invloed op uit te oefenen.'

visitatierapport Casade

Pas op met gebruik
van het woord
participatie

Waar komt dat door?

1. In de visitatierapporten is te lezen dat corporaties op een bepaalde manier praten en denken over participatie. Corporaties denken in termen als meenemen, contact, verbinding en aandacht. Terwijl participatie voor de bewoners méér impliceert, namelijk invloed hebben en meebeslissen. Zij ervaren die invloed in de regel onvoldoende. Als een corporatie het woord participatie gebruikt, roept dat bij bewoners verwachtingen op die niet altijd (kunnen) worden waargemaakt.

'Het is prima om de behoeften van huurders te peilen, maar pas op met gebruik van het woord participatie', waarschuwt Nanke Verloo, universitair docent aan de UvA. In haar onderzoek naar de betrokkenheid van buurtbewoners bij stedelijke ontwikkeling ziet ze dat het misgaat als er verkeerde verwachtingen worden gewekt.

'Participatie suggereert dat je invloed hebt. Als niet duidelijk is wat met de inbreng van bewoners wordt gedaan, dan schep je valse verwachtingen. Heel vaak leiden dergelijke trajecten tot conflicten. Eigenlijk kun je alleen spreken over bewonersparticipatie als je een duidelijk doel hebt. Dat corporaties ideeën ophalen bij huurders is een goede zaak. Ze brengen kennis waarmee corporaties hun toekomstige veranderprocessen kunnen verbeteren. Zolang je het maar duidelijk afbakt.'

Bron: Aedes magazine, nr. 2, 2024



‘De echte directe invloed op het beleid van de corporatie is echter niet altijd duidelijk.’

visitatierapport Beveland Wonen

2. Een tweede reden is dat corporaties weliswaar wettelijk verplicht zijn een bewonersorganisatie te hebben, maar dat veel van die organisaties onder druk staan door vergrijzing, beperkte opvolging en de zwaarte van de taak.

De schaalvergroting, de taakuitbreiding en professionalisering van corporaties vraagt namelijk behoorlijk wat van bewoners in een bewonersorganisatie. Ze zoeken vaak schapen met vijf poten om over alle onderwerpen mee te kunnen praten. Ze moeten ook nog genoeg tijd hebben (en krijgen) om iets te vinden van de materie, die vaak al grotendeels is uitgedacht door de corporatie.

Een directeur-bestuurder verwoordt het zo:

‘Wij hechten groot belang aan de verbinding met onze huurdersorganisatie. Het gaat ons aan het hart dat ook zij te maken hebben met wisselingen en moeilijk te vervullen vacatures. We doen er alles aan om hen te ondersteunen.’ **visitatierapport Omnia Wonen**

Wanneer corporaties een actieve bewonersorganisatie hebben en daarmee samenwerken, voldoen zij aan de Overlegwet. Maar dat is iets anders dan werken vanuit de diepe overtuiging dat alle bewoners mogen meedenken en -beslissen. In de visitatierapporten nodigen bewoners hun corporatie dan ook vaak uit om (nog) meer te doen met (vernieuwende vormen van) bewonersparticipatie.

Visitatiecommissies zien vaak kansen:

'Mogelijkheden voor verbetering liggen in het onderbouwen van keuzes, het verduidelijken van wanneer en waarover de huurdersorganisaties mee mogen denken en vergroten van de ervaren invloed.'

visitatierapport QuaWonen



Meedoen hoort
bij onze
samenleving

Versterking is nodig, maar waarom?

Waarom zou een woningcorporatie investeren in sterkere bewonersparticipatie?

Het belang van participatie

1. Bewoners willen meedenken

Veel bewoners willen graag meedenken en -beslissen. Niet voor niets startten de Woonbond en Aedes in september 2025 samen het project 'Expeditie Nieuwe Gezichten'.

2. Meedoen hoort bij onze samenleving

In een inclusieve samenleving hoort iedereen mee te doen, dus ook bewoners (en woningzoekenden) en juist vooral als het gaat om hun huis en hun woonomgeving.

3. Samen sta je sterker

Corporaties kunnen niet zonder hun bewoners. Zij zijn nodig om hun werk vorm te kunnen geven. Een directeur-bestuurder zegt in een visitatierapport:

'De aankomende jaren hebben we, naast het proces prestatieafspraken, een volle beleidsagenda waarbij we beide huurdersorganisaties graag in co-creatie en als gesprekspartner aan tafel hebben.'

visitatierapport Dynhus

Bereidheid om met de corporatie mee te praten en denken over een onderwerp dat huurders interessant vinden



Behoefte van huurders aan meedenken. Bron: KWH-onderzoek 2022.

Woningcorporaties en bewoners delen grote opgaven, niet alleen als het gaat om beschikbare woningen, maar bijvoorbeeld ook op het gebied van verduurzaming en klimaatadaptatie.

Goede participatie helpt corporaties ook om complexe thema's als leefbaarheid in de wijken en welzijn van bewoners effectief aan te pakken. Want wie weet er beter dan de bewoners zelf wat er speelt in hun straten, buurten en wijken?

Tot slot voorkomt een hechte samenwerking dat partijen tegenover elkaar komen te staan. Zo trekken Ymere en de Samenwerkende Huurdersorganisaties Ymere als bondgenoten op in de strijd tegen de wooncrisis, in het initiatief 'volkshuisvestingverzuipt.nl'.

Het Zuid-Hollandse Oost West Wonen staat aan de vooravond van de doorontwikkeling van participatie. Marleen van de Kamp (directeur-bestuurder Oost West Wonen) vertelt over haar motivatie: 'Participatie draait om het gesprek. Altijd. Niet alles is maakbaar, maar alles is wel bespreekbaar. Ik wil dat wij als corporatie de moeite doen om met bewoners in gesprek te komen en te blijven. Dat is mijn intrinsieke motivatie: horen, luisteren en bevragen – over projecten, beleid, issues, over alles eigenlijk.'



Interview met SVWN, januari 2026

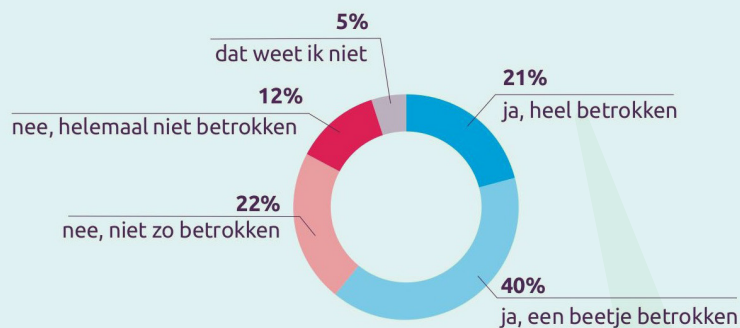
Uitdagingen

Naast de vele voordelen gaat bewonersparticipatie ook gepaard met uitdagingen:

1. Beperkt perspectief van bewoners

Veel corporaties ervaren dat bewoners en bewonersorganisaties vooral denken vanuit hun eigen woning of straat. De bredere corporatie- of wijkbelangen blijven daardoor soms meer buiten beeld. Ook kan de uniforme samenstelling van de formele huurdersorganisatie een brede blik in de weg staan. En een corporatie houdt rekening met de belangen van woningzoekenden.

Gevoel van betrokkenheid bij buurt, straat of complex



Huurdersbetrokkenheid bij de omgeving. Bron: KWH-onderzoek 2022.

Bereidheid om iets te doen voor buurt, straat of complex



Huurdersbetrokkenheid bij de omgeving en bereidheid tot meewerken.

Bron: KWH-onderzoek 2022.

2. Tijd en traagheid

Echte participatie kost tijd: overleg, afstemming en besluitvorming verlopen vaak stroperig. Voor corporaties met volle agenda's kan dat een uitdaging zijn, net als voor bewoners of bewonersorganisaties.

3. Eén van vele stakeholders

Corporaties houden rekening met een groot aantal belanghebbenden en een complexe omgeving: gemeenten, zorgorganisaties, toezichthouders, en natuurlijk bewoners. Dat maakt participatie belangrijk, maar soms ook lastig te wegen in het geheel.



Inspiratie nodig?

Woningcorporaties zitten niet stil en maken werk van huurdersparticipatie. SVWN deelt graag een aantal praktijkvoorbeelden uit de visitatierapporten waar de participatie van huurders in de juiste zin van het woord goed (of beter) gaat.

Inspiratie 1: Participatie bij de begroting

Co-creatie: huurders vroeg aan tafel bij de begroting

Gesprek met Friso de Roos (Accolade)



Bij de Friese woningcorporatie Accolade is de rol van de huurdersbelangenvereniging de afgelopen jaren ingrijpend veranderd. Waar de hbv voorheen pas een afgeronde begroting te zien kreeg, draait zij nu al vroeg mee in het proces.

Geeft energie

Volgens Friso de Roos, directeur-bestuurder Financiën en Bedrijfsvoering, is dit een logische stap. 'Juist in de begroting leggen we zoveel vast. We maken lange termijn keuzes en verkennen de financiële gevolgen. Dan is het eigenlijk vreemd als bewoners daar niets van mogen vinden. Ik wil graag dat iedereen begrijpt waarover de begroting gaat en het is ook leuk om zoiets te delen en er samen aan te werken, dat geeft energie.'

Sinds 2021 heeft Accolade stapsgewijs een steeds groter deel van het begrotingsproces gedeeld met de hbv. Het traject bestaat uit drie momenten: een kaderbrief in maart, een verkennende begroting in juni en de keuze voor een scenario in september.

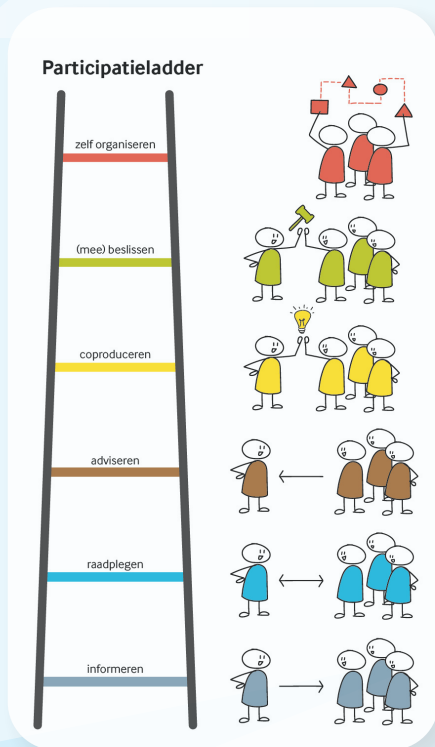
Inmiddels levert de hbv input vóóraf aan de kaderbrief, vindt er in juni een aparte dilemmasessie plaats, en wordt de hbv zowel mondeling als schriftelijk meegenomen in de uiteindelijke uitkomsten. 'We zijn niet in één keer alles gaan delen,' zegt De Roos. 'We hebben met de hbv steeds gekeken waar hun behoefte lag en het jaar op jaar verder uitgebouwd.'

Oog voor mensen zonder formele stem

Die aanpak werpt zijn vruchten af. De Roos ziet vooral meer verbinding en dialoog. 'Het draagt bij aan een betere relatie. Je voelt dat je samenwerkt aan een groter geheel, dat zich over meerdere jaren uitstrekt. De gedachte sluit aan bij principes van deep democracy: Accolade neemt formeel de besluiten, maar met oog voor de mensen die geen formele stem hebben.'

Volgens De Roos past deze manier van werken bij de klantbelofte van Accolade. 'We willen dat de bewoner voorop staat. Dan moet je niet alleen luisteren omdat de Overlegwet dat vraagt, maar handelen in de geest van de wet.'

De uiteindelijke beslissing blijft wel bij de corporatie: 'Wij moeten een weging maken tussen de vele factoren die meespelen. Maar bewoners hebben een duidelijke en betekenisvolle stem. Met co-creatie voorkomen we dat we als woningcorporatie in een ivoren toren blijven zitten.'



Bron: Platform 31.

Inspiratie 2: De participatieladder

Participatie als visie en niet als verplicht nummer

*Gesprek met Andrea Evenhuis
(Huurdersplatform Nieuw Elan
uit Leeuwarden, Friesland)*



Andrea Evenhuis is manager bij Huurdersplatform Nieuw Elan. Ze heeft als professionele huurdersbelangenorganisatie onder andere te maken met woningcorporatie Dynhus, die gebruik maakt van de participatieladder.

Evenhuis ziet de invloed van bewoners eerder afnemen dan toenemen. 'Door landelijke afspraken liggen grote keuzes, over bijvoorbeeld huurverhogingen, vaak al vast. Corporaties kunnen zich daar soms wat achter verschuilen.'

Meebeslissen gebeurt niet vaak

'Formeel mogen we meedenken, maar in de praktijk kunnen we er weinig meer aan veranderen. We hebben beslist invloed, maar echt meebeslissen? Nee, dat gebeurt niet vaak. Op veel punten hebben we adviesrecht en ons advies wordt zeker meegewogen in het uiteindelijke besluit. Wel hebben we als professionele huurdersorganisatie een echte plek aan meerdere overlegtafels.'

Soms zie je pas jaren later het effect van een gegeven advies. Dat vraagt om vasthouden van je visie, kijken wat er wel mogelijk is en een lange adem.'

De mate van huurdersparticipatie en de invloed van bewoners verschilt per corporatie en hangt af van het onderwerp en van de betrokken mensen. Bij grote herstructureringsopgaven zoals bij sloop-nieuwbouw zitten zowel Nieuw Elan als de bewoners echt aan tafel en mogen dan hun visie en mening geven.

Participatie als intrinsieke motivatie

Dat bewoners aan tafel zitten heeft vooral te maken met het vereiste draagvlak van zeventig procent. Evenhuis: 'Dat is natuurlijk heel goed, maar de corporatie moet participatie niet alleen inzetten als ze iets nodig heeft van de bewoner. Participatie is een visie, een intrinsieke motivatie en geen moetje. Dat vraagt om langdurig inzetten op vertrouwen en samenwerking.'

Evenhuis vindt dat je als corporatie continue moet bouwen aan een goede relatie met je bewoners, want het draait om contact en vertrouwen.

'Word je als bewoner of hbo pas betrokken als de besluiten al bijna genomen zijn, of neem je elkaar vooraf mee in de gedachtevorming? Als je elkaar vaker ziet en ook informeel spreekt, leer je elkaar beter begrijpen. Dat is essentieel voor het vertrouwen, de samenwerking en dus de participatie.'

Veel hbo's worstelen met hun bestaan. Ze vergrijzen, raken overvraagd of hebben moeite om nieuwe leden te vinden. Dat heeft invloed op de kwaliteit van participatie. Evenhuis: 'Deze situatie is niet houdbaar. We moeten met elkaar iets nieuws gaan uitvinden. Een professionelere of andere vorm van huurdersorganisatie kan een oplossing zijn. Dat kan er ook voor zorgen dat bewonersparticipatie groter wordt en er weer meer invloed vanuit de bewoner komt.'

Inspiratie 3: De bewonersreis

*Gesprek met Wim van den Burg (l) en Hans Timmer (r)
(Huurdersvereniging In Beweging, HUIB)*

Bij grote projecten rondom renovatie en leefbaarheid gebruikt De Goede woning uit Zoetermeer 'de bewonersreis' met 56 stappen. Hierdoor is per fase inzichtelijk wat het werk betekent voor zowel de bewoners als het projectteam. De bewonersreis doorloopt de volgende fases: bewustwording, overweging, voorbereiding, uitvoering, gebruik en waardering. Bewoners worden al vóór het ontwerp betrokken via klankbordgroepen om mee te denken over de renovatie en welke maatregelen worden genomen.



Geen informatieachterstand

Best intensief voor bewoners maar de voorzitter en secretaris van HUIB zijn er tevreden over. Wim van den Burg (voorzitter): 'Door deze aanpak ontstaat er geen informatieachterstand bij bewoners meer en ze kunnen ideeën aandragen. Vroeg betrekken, ook al weet je nog niet alles, is van groot belang. Alleen al het proces uitleggen is waardevol.' HUIB vindt het een goede werkwijze. Hans Timmer (secretaris): 'Het is wel intensief, maar het levert enorme acceptatie van de plannen op. En grote bijvangst is de betere relatie tussen verhuurder en bewoner.'

Het bestuur van HUIB is graag betrokken bij meer dan alleen renovaties en de bewonersreis. Zo willen ze bijvoorbeeld graag doorpraten over het servicekostenbeleid en het beleid over kleine reparaties. De corporatie heeft daar wel oren naar, maar het duurt nu al erg lang voordat er iets gebeurt. Van den Burg: 'Dat is slecht uit te leggen aan mensen die servicekosten betalen of die niet geholpen worden met kleine klusjes.'

Respect voor elkaars standpunten

Ook over het huurbeleid en de toewijzing denken Wim en Hans mee. Van den Burg: 'Daarbij is respect voor elkaars standpunten belangrijk. Dit jaar hebben we ingestemd met de huurverhoging, maar binnen de voorgestelde bandbreedte hebben we samen met De Goede Woning wel gezocht naar kleine nuances. Zodat in onze wijken gemengde groepen inkomens wonen en concentraties voorkomen worden.' Timmer: 'Deze samenwerking gaat goed omdat er begrip is over en weer en omdat de persoonlijke verhoudingen goed zijn. We zijn geen tegenstanders en dan kom je tot elkaar!'

Inspiratie 4: Community building

Gesprek met Ruud (l) van Alphen en Bart Ouwerkerk (r) (Lieven de Key)



‘Participatie staat hoog op de agenda’s van woningcorporaties, dat herken ik wel. Dat komt mede door veranderde wetgeving en toenemende eenzaamheid. Maar ook door grote maatschappelijke opgaven zoals de energietransitie en het huisvesten van kwetsbare groepen.’ Aan het woord is Ruud van Alphen, programmamedewerker participatie en veerkracht bij Lieven de Key in Amsterdam.

Community building als opstartvorm

Deze corporatie richt zich de afgelopen jaren in de nieuwbouw op het huisvesten van jongeren. Community building als opstartvorm van participatie is daar volgens Van Alphen onlosmakelijk mee verbonden. Dit begon in 2016 met Startblok Riekerhaven: een complex met vijftig procent jongeren en vijftig procent statushouders.

Bart Ouwerkerk, projectmanager wonen (bij team Programma’s en Projecten Wonen) legt uit waarom gekozen is voor community building: ‘In onze complexen wonen relatief veel kwetsbare bewoners samen en daarom is destijds bewust extra ingezet op ondersteuning.

Aan een complex zijn vijf à zes community builders verbonden, waaronder ook statushouders. Zij faciliteren een levendige gemeenschap en worden al tijdens de bouw van het complex geselecteerd. Later zijn zij ook betrokken bij de selectie van bewoners.’

De aanpak is succesvol en wordt door Lieven de Key inmiddels ook toegepast bij reguliere bewoners, nog steeds wel vooral in nieuwbouw en altijd met een gemeenschappelijke ruimte als voorwaarde.

Volgens Van Alphen draait het voor Lieven de Key om het creëren van een gemeenschap rond de woning: 'Community builders zijn daarbij de aanjagers: zij staan dichtbij bewoners, kennen het complex en fungeren als vertrouwde schakel tussen huurder, corporatie en het sociale netwerk. Dit werkt trouwens niet alleen bij jongeren, maar ook bij senioren.'

Sluit aan bij de bewoners

Participatie kent bij Lieven de Key een formele kant (meedenken over beleid) en een informele kant (meedoen in de woonomgeving). Vooral dat laatste vraagt om maatwerk vindt Van Alphen: 'Klein beginnen en aansluiten bij wat bewoners belangrijk vinden. Door te starten bij hun thema's ontstaat vertrouwen; pas later (als er vertrouwen is) kun je ook andere onderwerpen agenderen. Ga het dus niet over afval hebben, als bewoners overlast ervaren.' Ouwerkerk vult aan: 'De eerste stap van participatie is wat mij betreft echt community building.'

In Amsterdam is het vertrouwen in opbouw en is er inmiddels al de volgende stap gezet: bewoners schuiven in een paar wijken aan bij de reguliere netwerkoverleggen tussen corporatie, gemeente, welzijn en zorg, om besluiten beter te toetsen aan de praktijk van bewoners. Zo is participatie niet alleen meedenken maar ook meebeslissen geworden.

Inspiratie 5: De participatie-podcast over incasso

Gesprek met Lizette van Dijken (Lefier)



Lefier heeft geëxperimenteerd met verschillende vormen om bewoners te informeren en te betrekken bij keuzes en beleidsvorming. De corporatie heeft bijvoorbeeld een podcast georganiseerd waarin bewoners konden meepraten over de optimalisatie van het incassoproces.

Open en anoniem delen

Lizette van Dijken (strategisch adviseur communicatie): 'De aanleiding was dat het lastig bleek om bewoners te vinden die in een luisterpanel wilden deelnemen, vooral omdat praten over betalingsproblemen gevoelig ligt. Door individuele gesprekken op te nemen en samen te voegen tot een luisterpodcast, konden we toch op een laagdrempelige manier de ervaringen van bewoners ophalen. Deze aanpak bood ruimte voor openheid en anonimiteit, waardoor bewoners hun verhaal durfden te delen.'

De podcast leverde waardevolle inzichten op. Vijftien bewoners deelden hun ervaringen, waarbij vooral de behoefte aan persoonlijk contact en begrip naar voren kwam. Lizette: 'Dit leidde tot concrete verbeteringen, zoals het trainen van medewerkers in stress-sensitief werken, het vervangen van de 'rode kaart' door een 'kunnen we helpen?'-kaart, en het aanbieden van thuisgesprekken. Ook zijn digitale processen verbeterd, bijvoorbeeld door het toevoegen van een betaallink in facturen en het standaard versturen van correspondentie via e-mail.'

Lizette: 'Het succes zit in de combinatie van luisteren, analyseren, verbeteren en terugkoppelen. De aanpak wordt nu breder ingezet, bijvoorbeeld via luisterpanels en het online klantpanel. Hiermee bieden we bewoners laagdrempelige en toegankelijke mogelijkheden om hun stem te laten horen en actief bij te dragen aan het verbeteren van onze dienstverlening.'

Verder lezen?

Veel woningcorporaties werken vernieuwend aan bewonersparticipatie. Twee laatste voorbeelden uit de visitatierapporten van 2025 zijn:

Thuisvester: werkt aan een toekomstbestendige, representatieve en duurzame vorm van bewonersbetrokkenheid.

Oost Flevoland Woondiensten: gebruikt het online platform praatmee.ofw.nl om huurders te laten meedenken en -praten. Bijvoorbeeld door enquêtes invullen of te stemmen via een poll.



Tot slot

Bewonersparticipatie is in beweging. Bewonersorganisaties, individuele bewoners en corporaties staan voor de uitdaging in gesprek te blijven en om nieuwsgierig te zijn naar wat werkt en wat beter kan.

Om die ontwikkeling verder te brengen, stelt SVWN graag twee vragen die richting kunnen geven aan dat gesprek:

In de eerste plaats: **draait bewonersparticipatie om formaliteiten of om de relatie?** Structuren (zoals een Overlegwet) bieden houvast, maar kunnen ook onbedoeld begrenzen.

Sluit de huidige vorm nog aan bij de manier waarop bewoners zich tegenwoordig willen organiseren en participeren? Zijn corporaties voldoende in staat om buiten de geëigende paden te gaan? Participatie vraagt creativiteit, flexibiliteit en het durven loslaten van gewoontes. Corporaties moeten en kunnen zichzelf de ruimte geven om nieuwe vormen te verkennen, passend bij verschillende groepen bewoners.

In de tweede plaats: **lukt het corporaties om echt eigenaarschap te delen en wat betekent dat voor governance?** Echte participatie betekent invloed gunnen, plannen durven aanpassen en erkennen dat de beste oplossingen vaak in co-creatie ontstaan. Dat vraagt moed en vertrouwen.

Graag legt SVWN deze vragen bij bewoners en corporaties terug. Zo hoopt zij bij te dragen aan het gesprek, niet alleen gericht op kritisch reflecteren, maar juist ook om te ontdekken en te ontwikkelen.



Bewonersparticipatie heeft alleen waarde wanneer bewoners zich serieus genomen voelen en corporaties handelen vanuit intrinsieke overtuiging, niet enkel vanuit wettelijke verplichting. Juist in deze tijd moeten corporaties, bewoners en woningzoekenden samen optrekken om grote maatschappelijke opgaven het hoofd te bieden. Goede participatie is daarvoor onmisbaar.

We moeten verkennen of wettelijke versterking van de positie van huurdersorganisaties nodig is. En bovenal kijken hoe we de waardevolle ervaringskennis van bewoners beter benutten. Alleen door écht samen te werken en invloed te durven delen, komen we tot gedragen beleid en betere oplossingen voor de volkshuisvesting.

Liesbeth Spies, voorzitter Aedes, vereniging van woningcorporaties

Een heel interessant trendbeeld. Het deed me denken aan dat Afrikaanse gezegde: wil je snel gaan, ga alleen, wil je ver gaan, ga samen. Mij dunkt dat we nog heel lang samen moeten gaan.

Zeno Winkels, directeur Woonbond

De grote opgaven in de volkshuisvesting kunnen de betrokken partijen alleen realiseren in samenwerking met en door betrokkenheid van de bewoners. Participatie moet daarom zorgvuldig worden opgepakt en verder gaan dan een formeel overlegmoment. Het vraagt om een continue dialoog...

Jan Martin van Rees, voorzitter van de commissie Ruimte, Wonen en Mobiliteit, Vereniging Nederlandse Gemeenten

De VTW waardeert dat het Trendbeeld 2025 van de SVWN bewonersparticipatie centraal stelt. Dit sluit aan bij de behoefte aan meer begrip tussen bewoners en corporaties. Het rapport is toegankelijk en herkenbaar. Het instrument biedt voor de toekomst kansen voor verdere verdieping en versterking, zodat het nog meer richting geeft aan corporaties, huurdersorganisaties en toezichthouders.

Egbert de Vries (voorzitter) en Bronia Vermaas – van de Bilt (directeur) Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties



**Stichting Visitatie
Woningcorporaties Nederland**

Weg der Verenigde Naties 1
3527 KT Utrecht

www.visitaties.nl
info@visitaties.nl

Colofon - april, 2026

Onderzoek en tekst: Karien Witteveen

Redactie: Wouter Beekers en Jeffry Otten

Foto's: met dank aan Ons Huis Apeldoorn en Oost Flevoland Woondiensten