

INSPIRATIEGIDS PARTICIPATIEVORMEN

April 2026



vereniging van
woningcorporaties



INHOUDSOPGAVE

LEESWIJZER	4
INLEIDING	5
WAT IS PARTICIPATIE?	6
De kunst van participeren	6
HOOFDSTUK 1. PARTICIPATIE OVER BELEID EN DIENSTVERLENING	9
1. Huurderspanel	9
2. Luisterpanel	11
Praktijkvoorbeeld Luisterpanel	13
3. Gesprekstafel	14
4. Digitale participatie: apps en platforms	15
5. Digitale participatie: sociale media	16
6. Enquêtes	17
7. Werkgroep	18
Praktijkvoorbeeld Co-creatie: Nazorgkaart HPAG en KR8	20
8. Huurdersdag	21
9. Burgerberaad	22
10. Jongerenpanel	24
11. Meelezers	26
Praktijkvoorbeeld Co-creatie: Portaal hittestress	27
HOOFDSTUK 2. LAAGDREMPELIG IN BUURT EN COMPLEX	28
12. Kopje koffie	28
13. Springkussenbijeenkomst	30
14. Jaarlijkse traditie	31
Praktijkvoorbeeld Jaarlijkse traditie: buurtborrel	32
15. Wijkschouw	33
16. Themabijeenkomst	34
HOOFDSTUK 3. PARTICIPATIE BIJ PROJECTEN	36
17. Participatie bij renovatie, verduurzaming en nieuwbouw	36
18. Toekomstige bewoners bij een nieuwbouwproject betrekken	38
Praktijkvoorbeeld Co-creatie bij projectcommissie	40
19. Platform Woonzoekers	41
HOOFDSTUK 4. GEMEENSCHAPPEN EN ZELFBEHEER	43
20. Gemeenschapsvorming met de ABCD-methode	43
Praktijkvoorbeeld Communitybuilding bij Tiwos	46
21. Welkomstgesprekken door bewoners	47
22. Kunst in de wijk	48
23. Buurtprojecten stimuleren door leefbaarheidsfonds	49
24. Actieve bewoners en zelfbeheer	50
Praktijkvoorbeeld Campagne Huurders tegen schimmel	53
25. Portiekportiers	54
26. Ontmoetingsruimte in zelfbeheer	55
27. Samen tuinieren	56
28. Struikroven	57
29. Samen aan tafel	58
30. Medewerkers - huurdersbanen	59
31. Reuring-methodiek	60
32. Beheercoöperatie	62

HOOFDSTUK 5. INTERACTIEVE WERKVORMEN	64
1. Brainstormen	64
2. Buzzen	64
3. De stille-wanddiscussie	65
4. Stellingen	65
5. Foto's presenteren	66
6. Dialoogtafels	66
7. Maquettepuzzel	67
8. Spelvormen	68
9. Design Thinking	68
 Bijlage 1 – Visual participatievormen	 69
 Bijlage 2 - Checklist participatie	 70

LEESWIJZER

Je vindt in de gids een uitgebreide inleiding, meer dan 30 participatievormen en een kleine 10 werkvormen voor bijeenkomsten. De *Inspiratiegids participatievormen* is niet bedoeld om van kaft tot kaft te lezen, al mag dat natuurlijk wel.

DE JUISTE VORM VINDEN DIE PAST BIJ JOUW VRAAG OF SITUATIE KAN OP 2 MANIEREN:

1. Start bij de inhoudsopgave, de participatievormen en werkvormen zijn hier ingedeeld in 5 hoofdstukken.
2. De visual van bijlage 1 geeft snel een overzicht van wie of wat je centraal wilt stellen en welke vormen daarbij passen. Het is wel zo dat in de praktijk de vormen vaak breder inzetbaar zijn.

In bijlage 2 vind je een checklist met vragen die je jezelf kunt stellen voor je start met participatie. De checklist helpt je bij een meer gestructureerde aanpak bij projecten, van doel tot evaluatie. Het kiezen van de juiste vorm is hiervan een onderdeel. Omdat niet het middel, maar het doel centraal staat bij goede participatie.

INLEIDING

De *Inspiratiegids participatievormen* maakt deel uit van een bredere aanpak waarmee Aedes en de Woonbond participatie willen versterken en verbreden. Zowel Aedes als de Woonbond willen dat huurders meer invloed krijgen op hun woning, woonomgeving en het beleid dat hen raakt. Want dit leidt tot beter beleid, meer draagvlak en sterkere, veerkrachtige wijken. In de kern hebben bewoners en corporaties hetzelfde doel: prettig wonen, in een goede en betaalbare woning en in een fijne wijk.

Werken aan participatie is de afgelopen jaren complexer geworden, voor zowel woningcorporaties als huurdersorganisaties. Het bereiken van een brede en diverse groep bewoners is lastig en het aantal actieve vrijwilligers neemt af, terwijl de opgaven voor woningcorporaties en huurdersorganisaties groot zijn. Er is een wooncrisis, er is de verduurzamingsopgave, de leefbaarheid van buurten staat onder druk en er zijn zorgen over de betaalbaarheid van woningen. Het benutten van de kennis en ervaring van bewoners bij keuzes, plannen en projecten is essentieel om tot goede besluiten te komen.

Juist nu is het belangrijk dat corporaties, bewoners en woningzoekenden samen optrekken om deze uitdagingen met elkaar op te pakken. Goede participatie is niet vrijblijvend, maar een noodzakelijke voorwaarde om tot houdbare en gedragen oplossingen te komen. Het vraagt dat de corporatie oprechte interesse toont, bewoners serieus neemt, openstaat voor hun perspectief en bereid is om keuzes samen te maken. Dit versterkt de verbinding tussen corporaties, huurdersorganisaties en bewoners, en leidt tot betere plannen en gedragen beleid.

Met deze *Inspiratiegids participatievormen* willen wij huurdersorganisaties en woningcorporaties op weg helpen bij het leuker en beter maken van participatie. De gids biedt tientallen participatievormen. Hiermee kunnen professionals en vrijwilligers aan de slag met huurders, woningzoekenden en bewoners. Daarbij biedt de gids praktische stappenplannen en werkvormen, die je helpen om bijeenkomsten interactief, leuk en zinvol te maken. Daardoor kunnen belanghebbenden vooraf meedenken, meepraten en op sommige onderwerpen meebeslissen over de beleidskeuzes en plannen die hen aangaan.

De gids kan zowel door huurdersorganisaties, bewonerscommissies als corporaties gebruikt worden; afzonderlijk, maar vooral samen.

WAT IS PARTICIPATIE?

Het woord participatie wordt niet door iedereen gebruikt. Veel organisaties, professionals en vrijwilligers spreken liever over invloed of betrokkenheid. In deze gids gebruiken we het woord participatie omdat dit het meest gangbaar is. Er bestaan meerdere definities van participatie. Volgens de Van Dale betekent participatie simpelweg 'het hebben van een aandeel in iets'. In bredere zin wordt bewonersparticipatie gezien als een proces waarbij belanghebbenden invloed uitoefenen op en controle delen over collectieve vraagstukken, beslissingen of diensten die hen aangaan.

Deze gids heeft een praktische insteek en biedt vooral inspiratie, handvatten en mogelijkheden om participatie te verbreden. Er is daarom niet getoetst of alle voorbeelden voldoen aan een van de definities van participatie. Is alleen ontmoeten al participatie? Is een enquête een participatievorm? Of bewoners die samen klusjes doen in en om het complex? Misschien strikt genomen niet, maar wanneer we vormen tegenkwamen die vernieuwend, verbindend of verrijkend zijn, zijn deze bewust toch opgenomen in deze gids.

Formele en informele participatie

Er is een onderscheid tussen formele en informele participatie. Formele participatie is geregeld door de Overlegwet. De huurdersorganisatie adviseert aan de verhuurder over beleid en dienstverlening. De bewonerscommissie vertegenwoordigt de belangen van huurders in een complex. Informele participatie gaat over alle andere manieren waarop bewoners meedenken, meepraten of meedoen.

Deze gids bevat informele participatievormen, die bedoeld zijn als aanvulling en niet als vervanging van formele participatie. De Overlegwet blijft onverkort van kracht en huurdersorganisaties en bewonerscommissies behouden daarmee hun stevige formele positie. Informele participatie biedt extra mogelijkheden om meer of andere bewoners te betrekken en nieuwe perspectieven op te halen.

Het verbinden van formele en informele participatie vergroot de betrokkenheid en verlaagt de werkdruk voor de vrijwilligers in besturen van huurdersorganisaties. Huurdersorganisaties kunnen bijvoorbeeld werkgroepen inzetten bij het uitwerken van beleid, het uitzetten van enquêtes om input op te halen bij een brede groep huurders en bij het organiseren van themabijeenkomsten.

Bewonerscommissies kunnen verschillende participatievormen gebruiken om hun achterban te ontmoeten en samen actief te zijn. Zoals een wijkscouw of een portiekcafé. Ook kunnen zij bij projecten een tijdelijke projectcommissie oprichten. Hierdoor huurders die normaal gesproken minder betrokken zijn bij de bewonerscommissie, denk aan werkenden en jongeren, toch tijdelijk meedenken over het project. Door de inzet van informele participatievormen bereiken bewonerscommissies veel meer bewoners. Daarbij maken bewoners in werkgroepen of themabijeenkomsten op een laagdrempelige manier kennis met beleidsthema's. Een volgende stap kan zijn dat zij doorstromen naar een bestuursfunctie in een huurdersorganisatie of bewonerscommissie.

Huurdersorganisaties en bewonerscommissies zijn verplicht hun achterban te raadplegen en te betrekken bij hun standpuntbepaling. De participatievormen en werkvormen in deze gids helpen om dit makkelijker te maken en meer mensen te bereiken.

Als huurdersorganisaties en corporaties samenwerken aan nieuwe vormen van betrokkenheid bereiken zij meer mensen en doelgroepen. Hierdoor versterken zij niet alleen de invloed van bewoners en woningzoekenden, maar ook de positie en de continuïteit van de huurdersorganisatie.

DE KUNST VAN PARTICIPEREN

Goede participatie staat of valt niet met een vernieuwende vorm. Daarvoor is meer nodig. Dat bleek opnieuw tijdens het maken van deze gids. Er kwamen talloze praktijkvoorbeelden binnen, en opvallend genoeg waren het bijna altijd succesverhalen. Verhalen waar mensen met trots op terugkijken. Want niet het middel, maar het doel staat centraal bij goede participatie.

Het doel van participatie is dat bewoners en andere belanghebbenden invloed hebben op onderwerpen die hen direct aangaan. Door de inbreng van verschillende perspectieven, ervaringen en belangen wordt het eindresultaat beter en ontstaat meer draagvlak bij de betrokkenen.

Het gaat dus niet om een bijzondere methodiek, maar om het feit dat corporatie en huurders elkaar wisten te vinden en samen iets bereiken:

- Samen een campagne voeren om schimmel in woningen tegen te gaan.
- Samen een plan maken om de dienstverlening van de corporatie te verbeteren.
- Samen een moeizaam renovatieproject tot een goed einde brengen.
- Of samen een woonactieplan maken om het vertrouwen te herstellen en participatie te verbeteren.

Steeds draait het om hetzelfde: samen hobbels nemen, samen resultaat boeken en samen tevreden zijn over het proces én de uitkomst. De vorm? Die doet er uiteindelijk veel minder toe dan het echte werk: elkaar vinden, samenwerken en volhouden.

Goede samenwerking

Participatie vraagt veel van iedereen die erbij betrokken is: van de initiatiefnemer, bewoners, vrijwilligers, professionals, wijkpartners of huurdersorganisaties. Wat zijn nu de voorwaarden van goede samenwerking?

Juiste verwachtingen

Goede participatie begint altijd met een concreet en begrijpelijk doel. Het begint met de vraag: wat willen we precies?

- Willen we bewoners ontmoeten en luisteren naar hun ervaringen?
- Willen we hen informeren over een plan dat nog in ontwikkeling is en ophalen wat de vragen en zorgen van bewoners zijn?
- Willen we ophalen wat zij nodig hebben, waar zij zorgen over hebben of welke ideeën zij zelf aandragen?
- Of willen we hen mee laten beslissen of advies vragen voordat we een keuze maken?
- En in hoeverre staan we open voor hun initiatieven en suggesties?

Door hier vooraf duidelijk over te zijn, voorkom je scheve verwachtingen. Bewoners weten dan precies wat hun rol is en welke invloed zij kunnen uitoefenen. Dat is extra belangrijk in fasen waarin er nog geen formeel besluit ligt. Op zo'n moment kan snel verwarring ontstaan. Die voorkom je door helder de volgende vragen te beantwoorden: Waar staan we? Wat ligt al vast? Waar denken we samen over mee?

Houding

Naast structuur en duidelijkheid draait participatie vooral om houding en gedrag. Participatie vraagt om schakelen tussen de leefwereld van bewoners en de systeemwereld van organisaties. Dat vraagt om:

- een open houding, ook wanneer reacties kritisch of emotioneel zijn
- vertrouwen opbouwen door zichtbaar te zijn, vragen serieus te nemen en eerlijk te zijn over wat wel en niet kan
- ondersteunen zonder over te nemen: bewoners helpen om hun stem te laten horen
- consequent en duidelijk communiceren: afspraken nakomen, terugkoppelen wat er met de inbreng is gedaan en helder uitleggen waarom je bepaalde keuzes maakt
- oprechte interesse in bewoners, waardering voor hun kennis en ervaring en flexibiliteit om aan te kunnen sluiten bij wat er al is

Als deze basis ontbreekt dan werkt geen enkele participatievorm. En de basis ontbreekt bijvoorbeeld als medewerkers of bestuursleden niet bereikbaar zijn of afspraken niet nakomen, of als bewoners het gevoel krijgen dat er niet écht geluisterd wordt. Succesvolle participatie valt of staat met de mensen die het doen.

Opvolging

Het is cruciaal dat mensen zien dat er daadwerkelijk iets met hun inbreng gebeurt. Alleen dan voelen zij zich echt gewaardeerd. Zij investeren immers hun vrije tijd, en brengen vaak een ander, verrijkend perspectief in. Dat vraagt om oprechte interesse, zichtbare waardering en goede terugkoppeling.

Goed inbedden van participatie in de organisatie en de werkprocessen helpt hierbij. Corporaties en huurdersorganisaties kunnen samen afspraken maken over 3 hoofdstromen van participatie.

1. Plannen en projecten vanuit de corporatie, zoals nieuw beleid, renovaties, nieuwbouw en leefbaarheidsprojecten. Hiervoor kun je in richtlijnen en werkprocessen vastleggen op welke manier je bewoners wilt betrekken.
2. Bewoners stimuleren en faciliteren om met ideeën en initiatieven te komen.
3. Diverse vormen van beheer door bewoners zelf. Zoals de tuin onderhouden, toezicht houden, sociale activiteiten organiseren of zelfs het oprichten van een woon- of beheercoöperatie.

Heldere afspraken en goed ingerichte processen vormen de basis onder al deze participatievormen.

De weerbarstige praktijk

Deze gids biedt inspiratie en concrete stappenplannen, maar geen garanties voor een succesvolle toepassing. In de praktijk gaat het meestal goed, maar iedere vrijwilliger of professional maakt af en toe een teleurstellende bijeenkomst mee. Bijeenkomsten zijn soms rommelig, de opkomst kan tegenvallen en sommige doelgroepen worden zelden of nooit bereikt. De sfeer kan negatief zijn en het komt voor dat deelnemers het eigenbelang voorstellen en onvoldoende oog hebben voor het belang van de achterban.

Je krijgt hiervoor geen kant en klare oplossingen, maar wel structuren en werkvormen die helpen om iedereen aan bod te laten komen, verwachtingen te verduidelijken en duidelijke afspraken te maken. Daarnaast blijft procesbegeleiding of goed voorzitten van bijeenkomsten altijd belangrijk.

Andere onmisbare ingrediënten zijn evalueren, leren van wat niet goed ging, doorzettingsvermogen tonen en blijven verbeteren.

Organisatie

Participatie vraagt veel van de verhuurder en de huurdersorganisatie. Het vraagt om tijd, menskracht en een open houding.

Van de huurdersorganisatie vraagt het om een goede bezetting van het bestuur. Is er voldoende menskracht? Kunnen zij de organisatie van activiteiten aan? Zijn zij bereid om hulp te vragen en samen te werken met de corporatie? Hebben zij het vermogen om nieuwe mensen in het bestuur op te nemen en ook meningen mee te nemen waar zij het niet direct mee eens zijn? De hulp van een professionele ondersteuner kan helpen om de taken van de bestuursleden te verlichten of om hen een spiegel voor te houden.

Participatie vraagt ook iets van de corporatie: voldoende aandacht, menskracht, tijd en budget. Daarnaast is focus nodig. Een interne aanjager die collega's motiveert, scherp houdt en meeneemt, én toeziet op het naleven van gemaakte afspraken, is hierbij van grote waarde. Want door de drukte van alledag raakt het betrekken van bewoners anders makkelijk op de achtergrond.

Daarnaast vereist participatie de juiste houding en intentie van bestuurders, bestuursleden van de huurdersorganisatie en medewerkers van de corporatie. Nodig om stap voor stap te werken aan een participatiecultuur waarin het betrekken van bewoners en oprechte interesse verankerd zijn in het DNA van de organisatie.

Samenvatting

Goede participatie draait om samenwerking en vertrouwen. Partijen die elkaar vinden, elkaar waarderen, samen stappen zetten, samen verantwoordelijkheid dragen, heldere afspraken maken en processen goed inbedden. Dit vraagt om een helder doel en eerlijkheid over de invloed die bewoners hebben. Minstens zo belangrijk is de houding van de medewerkers: open, oprecht geïnteresseerd, luisterend en betrouwbaar. Waar deze basis op orde is, ontstaat echte samenwerking en betrokkenheid. Dat bepaalt het succes van participatie.

PARTICIPATIE OVER BELEID EN DIENSTVERLENING

De participatievormen in dit hoofdstuk bieden kansen om een brede en meer diverse groep te betrekken bij het maken van beleid. De beleidswereld staat voor veel huurders ver af van hun dagelijkse leefwereld. Beleidsontwikkeling vindt vaak plaats in vergaderzalen, met vooral de huurdersorganisatie aan tafel. Daarmee blijft de stem van veel huurders, bewoners en woningzoekenden onbenut. Dat kan anders.

Door samen vooraf te bepalen welke aanvullende participatievormen je gaat inzetten bij het ontwikkelen van beleid of monitoren van de dienstverlening, bereiken corporaties en huurdersorganisaties dat de stem van de huurder beter en eerder wordt gehoord. Deze aanpak vergroot het draagvlak en versterkt de kwaliteit van het beleid. Tegelijkertijd wint het advies van de huurdersorganisatie aan kracht en gezag, omdat evident is dat dit advies is gebaseerd op de inbreng van een grote groep huurders.

1. HUURDERSPANEL

WAT IS HET?

Tijdens een bijeenkomst van het huurderspanel geven huurders hun mening over een bepaald onderwerp. Dit kan bijvoorbeeld gaan over voorgenomen beleid, dienstverlening of processen. De deelnemers aan een huurderspanel zijn meestal huurders die zich hiervoor eerder opgaven en op oproep beschikbaar zijn.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Zowel de huurdersorganisatie als de corporatie kan het panel inzetten. Het panel kun je gebruiken om voorafgaand aan beleidsontwikkeling op te halen wat huurders belangrijk vinden. Ook kun je het inzetten om feedback te krijgen op plannen, dienstverlening, beleid of communicatiemiddelen, zoals brieven en posters. Daarnaast biedt het panel de mogelijkheid om keuzes of dilemma's aan huurders voor te leggen en zo hun perspectief mee te nemen in de afwegingen.

WAT LEVERT HET OP?

Deze aanpak zorgt voor waardevolle input van bewoners en geeft snel inzicht in wat er onder huurders leeft. Dit draagt bij aan beter en beter onderbouwd beleid. Tegelijkertijd voelen bewoners zich gehoord en serieus genomen en ontstaat er een bredere betrokkenheid bij plannen en besluiten.

WIE BETREK JE ERBIJ?

- De betrokken medewerkers van de corporatie en de huurdersorganisatie.
- Huurders die zich eerder aanmeldden voor het huurderspanel.
- Huurders die zich melden na een oproep (nieuwsbrief, huis-aan-huisblad).

HOE ZET JE EEN HUURDERSPANEL OP?

Vorbereiden

- Structuur neerzetten.
- Medewerker aanwijzen die de ledenlijst beheert en coördineert.
- Optioneel: beloningssysteem.

Werven & selecteren

- Oproep via huis-aan-huisblad.
- Huurders in alle onderzoeken en enquêtes vragen zich aan te melden.
- Huurdersorganisatie en bewonerscommissies vragen om hun achterban te vragen zich aan te melden.

Uitvoeren

Het huurderspanel kun je op verschillende manieren inzetten:

- online enquêtes: je mailt alle leden
- bijeenkomst in kleiner verband: selecte uitnodiging of vooraf aanmelden (vol is vol)
- grote themabijeenkomst: je nodigt alle leden uit

Terugkoppelen

Het belangrijkste is dat de leden voelen dat hun inzet wordt gewaardeerd. Het is daarom cruciaal dat de leden van het huurderspanel regelmatig updates krijgen over wat er met hun inbreng is gedaan. Daarbij kan een beloning horen.

HOE ORGANISEER JE HET?

Vorbereiden

- Onderwerp, thema, vraagstuk of keuzes helder maken. Welke input vraag je?
- Gewenste groepsgrootte bepalen.
- Ruimte, locatie en tijdstip bepalen en reserveren.

Werven & selecteren

- Uitnodigen van huurders. Vooraf aanmelden en vol is vol.
- Op centraal punt verwerken van aanmeldingen.

Uitvoeren

Leid het onderwerp in. Gebruik een passende werkvorm om de input van de deelnemers op te halen, bijvoorbeeld dialoogtafels, een plaksessie of stille-wanddiscussie. In hoofdstuk 5 komen een aantal werkvormen aan de orde. Verzamel plenair de reacties en concludeer of er een rode draad of duidelijke voorkeur of voorkeursrichting is. Geef aan wat er verder met de inbreng van het huurderspanel gaat gebeuren.

Terugkoppelen

Zorg ervoor dat het huurderspanel een terugkoppeling krijgt over wat er met hun inbreng is gedaan. Hoe ziet het eindresultaat eruit en welke aanbevelingen zijn daarin meegenomen?

SUCCEFACTOREN

- Spreek je waardering uit over de inbreng.
- Koppel een informeel gedeelte aan de bijeenkomst, bijvoorbeeld starten met een lunch of eindigen met een borrel.
- Regelmatig benaderen van het huurderspanel houdt de betrokkenheid van de leden hoog.
- Kies een onafhankelijke en ervaren gespreksleider. De setting is ook belangrijk.
- Maak goede afspraken met de huurdersorganisatie over het gebruik van de input.
- Beloon de deelnemers voor hun deelname, bijvoorbeeld door bij livebijeenkomsten eten en drinken aan te bieden, jaarlijks een kleine attentie te geven of prijzen onder de leden te verloten.

PRAKTIJKLINKS

▪ **Stadion: Bewonerspanel**



▪ **Ymere: Digitaal huurderspanel**



▪ **'thuis: Huurderspanel**



▪ **Nieuw Elan: huurderspanel**



2. LUISTERPANEL

WAT IS HET?

Een luisterpanel is een gestructureerde manier om echte ervaringen, behoeften, zorgen en belevingen van bewoners op te halen zonder dat je meteen naar oplossingen of standpunten toewerkt. Bewoners gaan onder begeleiding van een gespreksleider met elkaar in gesprek over een bepaald onderwerp. De kracht zit in het gezamenlijk luisteren zonder oordeel.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Je wilt weten wat bewoners wensen op het gebied van wonen en dienstverlening, of hoe zij het betrekken van hun woning hebben ervaren, of hoe zij terugkijken op een (renovatie)project. Een luisterpanel is ook geschikt als je wilt begrijpen hoe mensen hun woning of buurt beleven, of inzicht wilt krijgen in de mens achter de cijfers. Met een luisterpanel verzamel je informatie op een manier die aanzet tot veranderen en verbeteren.

WAT LEVERT HET OP?

Een luisterpanel zorgt ervoor dat bewoners zich gehoord en erkend voelen. In plaats van korte antwoorden uit een enquête levert het diepere inzichten op. Want bewoners kunnen hun ervaringen en afwegingen toelichten. Door verschillende meningen en perspectieven naast elkaar te horen ontstaat een genuanceerd beeld en wordt polarisatie voorkomen. Het gesprek gaat over ervaringen, niet over gelijk krijgen. Zo bouw je aan vertrouwen tussen bewoners en organisatie, en krijg je waardevolle richting voor beleid en projecten.

WIE BETREK JE ERBIJ?

Je hebt een groep van 6-20 bewoners nodig, een gespreksleider en toehoorders. Toehoorders kunnen zijn: huurdersvertegenwoordigers, medewerkers van de corporaties, leden van de raad van commissarissen (RvC), maar ook stakeholders zoals bouwbedrijven of gemeenteambtenaren.

HOE ORGANISEER JE HET?

Vorbereiden

Een luisterpanel heeft altijd een bepaald thema en er is een aanleiding om dat thema te bespreken.

Uitnodigen & selecteren

Bij voorkeur vraag je een onafhankelijke ervaren gespreksleider. Je nodigt 6-20 bewoners uit die passen bij het onderwerp. Dit kan willekeurig, gericht (bijv. alleen bewoners in hoogbouw) of juist gemengd. De ruimte moet geschikt (groot genoeg) zijn om een gesprek te voeren met alle deelnemers. Bedenk of de toehoorders in dezelfde ruimte zitten of in een zaaltje ernaast. In dat geval is apparatuur nodig om het gesprek te kunnen volgen.

Uitvoeren

De kern van de methode bestaat uit gespreksronden waarin de deelnemers hun verhaal doen, terwijl de organisatie luistert. De toehoorders luisteren actief, maar praten niet mee. Ze stellen hooguit verhelderende vragen.

EEN BEPROEFD FORMAT BESTAAT UIT 4 RONDEN:

Ronde 1 – De stem van de bewoner

De bewoners vertellen in hun eigen woorden hun ervaringen rondom 1 vraag, zoals: hoe ervaart u het wonen hier? Er mogen geen oplossingen worden gegeven, er mogen alleen ervaringen gedeeld worden.

Ronde 2 – Verdiepen:

De gespreksleider vraagt door:

- Wat bedoelt u precies met ...?
- Kunt u daar een voorbeeld van geven?

Ronde 3 – Herkennen en aanvullen:

Deelnemers reageren op elkaar:

- Herkennen anderen dit?
- Mist er nog iets?

Ronde 4 – Feedback van de toehoorders:

De gespreksleider stuurt en vraagt:

- Wat waren de belangrijkste thema's?
- Wat is opvallend?
- Wat raakt je?
- De deelnemers bevestigen of dit klopt.

Terugkoppelen

Na afloop van het luisterpanel verwerkt de organisatie de inzichten:

- Welke patronen zien je?
- Wat vinden bewoners echt belangrijk?
- Wat moet je dringend oppakken?
- Welke verbeterkansen zie je?

Daarna volgt een terugkoppeling naar de deelnemers: hebben we gedaan met wat we van u hoorden?

SUCCEFACTOREN

Het is belangrijk een onafhankelijke en ervaren gespreksleider te kiezen. Ook de setting is van belang. De toehoorders moeten het gesprek kunnen volgen.

PRAKTIJKLINKS

- **VechtHorst: Luisterpanel**



- **JOOST: Luisterpanel**



- **Alwel: Huurders aan het woord tijdens een luisterpanel**





PRAKTIJKVOORBEELD LUISTERPANEL

Carla Klein, oprichter en gespreksleider van Luisterpunt, bedacht in 2006 het luisterpanel. Ze verzorgde meer dan 500 luisterpanels. 'Een luisterpanel is een bewezen methode die formele en informele participatie met elkaar verbindt.

Door samen te luisteren naar wat belangrijk is voor huurders, heb ik bij veel woningcorporaties de samenwerking tussen huurdersvereniging en woningcorporatie zien verbeteren. Met een luisterpanel krijg je niet alleen waardevolle informatie, maar ook gespreksstof en positieve energie in de samenwerking. Daar hebben huurders, huurdersvereniging en woningcorporatie alle drie profijt van. Win-win-win!

Bij woningcorporatie De Leeuw van Putten (Spijkenisse) gebruiken ze al vele jaren luisterpanels. De luisterende deelnemers zijn niet alleen medewerkers van de corporatie, maar ook leden van de huurdersvereniging en stakeholders zoals aannemers en de gemeente. Ook hebben leden van de huurdersvereniging meegedaan als actieve deelnemers aan een luisterpanel. Robert Geertsma, beleidsadviseur: 'Dit had nog een leuk spin-off effect, deelnemende bewoners die nog niet betrokken waren bij de huurdersvereniging, sloten zich na het luisterpanel bij hen aan!'

3. GESPREKSTAFEL

WAT IS HET?

Een gesprekstafel is een bijeenkomst met een kleine groep huurders. Daarbij gaat het gesprek over een belangrijk onderwerp.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Je wilt graag weten hoe bewoners of woningzoekenden denken over een onderwerp en daarbij ook andere huurders spreken dan die je al kent. Dit doe je bijvoorbeeld voorafgaand aan ontwikkeling van nieuw beleid, bij adviestrajecten of om input op te halen voor een ondernemingsplan. Geschikte onderwerpen zijn bijvoorbeeld veiligheid, nieuwkomers in de buurt, verduurzaming, ontmoeting en participatie.

WAT LEVERT HET OP?

Een gesprekstafel is een laagdrempelige manier om te ontdekken hoe bewoners of woningzoekenden denken over een bepaald onderwerp. Dit perspectief kun je meenemen bij het verder ontwikkelen van beleid of advies.

WIE BETREK JE ERBIJ?

- Een kleine groep bewoners of woningzoekenden (ongeveer 6-15 mensen).
- Een gesprekspartner (corporatie of huurdersorganisatie).
- Eventueel een gespreksleider.

HOE ORGANISEER JE HET?

Vorbereiden

Kies geschikte thema's en plan een aantal data voor gesprekstafels in.

Uitnodigen & selecteren

Het is belangrijk om de gekozen thema's te vertalen naar wervende, aansprekende teksten. Je kunt deelnemers gericht werven, bijvoorbeeld onder woningzoekenden, bewoners die eerder een klacht indienden of mensen uit een specifieke buurt. Je kunt het ook algemeen doen via je website, een nieuwsbrief of huis-aan-huisblad.

Uitvoeren

Een gesprekstafel is een gesprek in een informele setting. De ideale groepsgrootte is ongeveer 6 personen. Als er meer deelnemers zijn, is het verstandig de groep op te splitsen in kleinere tafels. Een gesprek duurt meestal ongeveer 1 uur. Sluit altijd af met een korte plenaire samenvatting.

Terugkoppelen

De manier van opvolgen en terugkoppelen hangt af van het onderwerp en het doel van de gesprekstafel. Meestal volstaat een korte e-mail met een bedankje en als bijlage het uiteindelijke beleid, koersplan of advies waar het gesprek aan heeft bijgedragen.

SUCCEFACTOREN

- Houd de groep klein (6-8 personen) en zorg voor een informele sfeer, zodat iedereen vrijuit spreekt.
- Werk met een paar duidelijke vragen en zorg dat iedereen aan bod komt, eventueel met een gespreksleider.
- Laat de deelnemers altijd weten wat er met hun input is gedaan. Dit vergroot hun vertrouwen en betrokkenheid.

PRAKTIJKLINK

- **Nieuw Elan: Gesprekstafel**



4. DIGITALE PARTICIPATIE: APPS EN PLATFORMS

WAT IS HET?

De online- en offlinewereld gaan steeds meer in elkaar over. Tegenwoordig zijn er veel aanbieders van participatiewebsites en -apps. Hiermee kun je participatievormen uitvoeren via het internet. Zowel huurdersorganisaties als woningcorporaties kunnen gebruikmaken van deze participatieplatformen.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Een app inzetten kan handig zijn om doelgroepen te bereiken die je anders moeilijk te spreken krijgt. Vooral jongeren zijn via traditionele participatievormen lastig te betrekken, terwijl ze online vaak beter bereikbaar zijn. Toch zijn er nog steeds groepen die je juist niet bereikt met digitale participatie. Gebruik dit soort apps dus alleen als je doelgroep digitaalvaardig is en je ze makkelijk online kunt benaderen.

WAT LEVERT HET OP?

Het grootste voordeel van digitale participatie is dat het een makkelijke en laagdrempelige manier is om mee te doen aan het publieke debat, om je stem te laten horen. Het werk ligt vooral bij de partij die het uitvoert. Zij moeten tijd en moeite investeren om de digitale participatie op te zetten.

WIE BETREK JE ERBIJ?

- (Digitaalvaardige) huurders en woningzoekenden.
- Systeembeheerder.
- Communicatieadviseurs en buurtmedewerkers van de corporatie.
- Leden van huurdersorganisatie die zich bezighouden met communicatie en participatie.

HOE ORGANISEER JE HET?

Voorbereiden

Bepaal eerst waarvoor je digitale participatie wilt inzetten. Staat de digitale participatie op zichzelf, of is die een toevoeging aan een offline participatietraject? Bepaal ook de duur van de uitvraag: gaat het om een enkele uitvraag of om structureel langlopend project?

Uitnodigen & selecteren

Ga je vaker gebruikmaken van 1 specifiek participatieplatform, dan is het goed om dit bij je achterban bekend te maken. Gebruik je voor specifieke projecten digitale participatie? Dan kun je mensen uitnodigen met een link of QR-code met daarbij een toelichting. Dit kan via de mail, per brief en via sms of WhatsApp.

Uitvoeren

Een goede voorbereiding is het halve werk. Met duidelijke vragen, goede illustraties en gerichte promotie krijg je de beste resultaten.

Terugkoppelen

Een goede terugkoppeling van de uitkomsten is altijd belangrijk. Je kunt de deelnemers bijvoorbeeld een bericht sturen of je neemt de uitkomsten op in het gehele participatieproject.

SUCCESFACTOREN

De belangrijkste succesfactor voor een app of platform is een actieve beheerder die het platform levend houdt, en die mensen stimuleert om mee te doen. Daarnaast is het cruciaal dat er voldoende activiteit is, zodat gebruikers het platform regelmatig blijven gebruiken.

PRAKTIJKLINKS

▪ **Mijn Buurtje**



▪ **Lasso+**



▪ **Woonstichting 'thuis: participatietool**



▪ **Woonzorg Thuis app**



5. DIGITALE PARTICIPATIE: SOCIALE MEDIA

WAT IS HET?

Een digitaal participatieplatform uit hoofdstuk 1.4 kan goed helpen, maar soms is het gebruik van socialemediaplatformen passender. Bijvoorbeeld Facebook en Instagram. Via deze platformen kun je oproepen doen en mensen actief bij allerlei projecten betrekken.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Socialemediaplatformen zijn geschikt wanneer je snel en laagdrempelig een grote groep mensen wilt bereiken. Bijvoorbeeld voor korte bijeenkomsten, evenementen of snelle peilingen. Gebruik deze platformen ook wanneer je interactie wilt stimuleren, zoals reacties en *likes*, of content wilt delen. De platformen zijn minder geschikt voor complexe participatietrajecten waarbij diepgaande discussies of formele besluitvorming nodig zijn. Ook is het goed er rekening mee te houden dat niet iedereen op sociale media actief is. Gebruik die daarom alleen als aanvulling op, in plaats van vervanging van communicatie via de mail, post of website.

WAT LEVERT HET OP?

Voor woningcorporaties en huurdersorganisaties biedt sociale media de mogelijkheid om snel feedback te verzamelen, draagvlak te creëren en zichtbaarheid te vergroten. Ze stimuleren ook informele participatie, waarbij mensen makkelijk kunnen reageren, ideeën kunnen delen of zich kunnen aanmelden voor activiteiten. Daarnaast verhogen sociale media de bereikbaarheid van je boodschap, vooral onder jongere doelgroepen.

WIE BETREK JE ERBIJ?

- Bewoners: de belangrijkste doelgroep bestaat uit bewoners die actief zijn op sociale media.
- Communicatiemedewerkers of vrijwilligers maken content en kunnen vragen beantwoorden en discussies modereren.

HOE ORGANISEER JE HET?

Voorbereiden

Kies 1 of meerdere platformen en bepaal het doel, de doelgroep en de boodschap. Maak een contentkalender en zorg voor aantrekkelijke, duidelijke posts.

Uitnodigen & selecteren

Nodig bewoners uit via bestaande netwerken, zoals buurtgroepen of lokale organisaties, en moedig hen aan om content te delen of erop te reageren.

Uitvoeren

Plaats regelmatig updates, stel vragen en reageer actief op reacties om de betrokkenheid van bewoners te stimuleren. Gebruik visuele elementen zoals foto's, video's of polls om de interactie te verhogen.

Terugkoppelen

Analyseer de reacties en betrokkenheid en pas je aanpak aan op basis van de feedback.

SUCCESFACTOREN

Zorg voor een duidelijke en aantrekkelijke boodschap en houd je posts kort en visueel. Wees actief in het modereren van reacties en stimuleer positieve interactie, bijvoorbeeld door vragen te stellen of polls te gebruiken.

PRAKTIJKLINKS

▪ **Kennisknooppunt Participatie: Sociale media en participatie**



▪ **Lokale Democratie: Inspiratiegids Digitale Participatie**



6. ENQUÊTES

WAT IS HET?

Strikt genomen is een enquête geen participatievorm, maar een goede enquête is wel een fantastisch middel om snel informatie op te halen bij veel mensen uit verschillende doelgroepen. Enquêtes kun je op veel manieren houden. Bij sloop- en renovatietrajecten zien we nog regelmatig huis-aan-huisonderzoeken, zoals woonbelevingsonderzoeken. Klanttevredenheidsonderzoeken zijn daarentegen meestal online.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Enquêtes kun je om verschillende redenen inzetten. Bijvoorbeeld als je alle bewoners van een complex wilt bereiken, zoals bij sloop- of renovatieplannen. Je krijgt dan een goed beeld van wat bewoners belangrijk vinden, waar zorgen zitten en welke wensen er leven. Ook kun je een enquête gebruiken om breed op te halen wat er onder bewoners speelt. Denk aan vragen over de tevredenheid over de woning, de woonomgeving of de dienstverlening. Klanttevredenheidsonderzoeken geven inzicht in hoe bewoners de corporatie ervaren en waar verbeterpunten liggen. Door een enquête slim in te zetten, verzamel je gestructureerde informatie van een grote groep bewoners. Informatie die helpt om plannen beter te laten aansluiten bij de praktijk, en om keuzes goed te onderbouwen.

WAT LEVERT HET OP?

Enquêtes geven inzicht in hoe bewoners denken over de dienstverlening, de woning, de woonomgeving en de plannen van de corporatie. Ze maken zichtbaar wat goed gaat, waar onvrede zit en welke verbeterpunten bewoners zien. Zo helpen enquêtes om beleid en plannen beter te laten aansluiten op wat er in de praktijk nodig is.

Online enquêtes bestaan vaak uit meerkeuzevragen en enkele open vragen, meestal alleen in het Nederlands. Maar kunstmatige intelligentie (AI) maakt het mogelijk om gesproken antwoorden in vrijwel alle talen te verwerken. AI kan grote hoeveelheden tekst of gesproken input analyseren, de belangrijkste thema's uit de antwoorden halen en duidelijk maken hoe bewoners denken en voelen over de onderwerpen in de vragen. Dit levert veel rijkere informatie op dan een cijfer of een korte beoordeling.

De verwachting is dat we dankzij AI in de komende jaren makkelijker informatie kunnen ophalen, meer mensen kunnen bereiken en rijkere inzichten kunnen verkrijgen. Hiermee kun je participatie versterken.

WIE BETREK JE ERBIJ?

Corporaties en huurdersorganisaties kunnen samen optrekken bij het opzetten en uitvoeren van enquêtes. Voor beide partijen levert dat veel op. Corporaties en huurdersorganisaties hebben een beperkte groep huurders goed in beeld. Maar met een groot deel van de huurders is weinig tot geen direct contact. Hierdoor is het vaak lastig om goed zicht te krijgen op wat er speelt onder de hele groep huurders.

HOE ORGANISEER JE HET?

- Bouw en onderhoud een goede adressenlijst. Verzamel e-mailadressen bij contactmomenten, servicevragen, bewonersavonden en via de website. Hoe actueler de lijst, hoe groter het bereik.
- Beloon deelname. Verhoog de respons door iets terug te geven, zoals het verloten van staatsloten of cadeaubonnen. Kleine beloningen zorgen vaak voor een grote motivatie.
- Communiceer over de resultaten en de inzichten die het onderzoek opleverde en wat je ermee doet.
- Gebruik enquêtes met mate. Te vaak uitvragen leidt tot enquêtemoeheid.

PRAKTIJKLINKS

- **Portaal: klanttevredenheidsonderzoek 2025**



- **Huurdersvereniging Bo-Ex: Enquête dienstverlening**



7. WERKGROEP

WAT IS HET?

Een werkgroep werkt een bepaald beleidsthema uit, doet onderzoek of voert namens de huurdersorganisatie overleg, bijvoorbeeld over de prestatieafspraken. Vaak ondersteunt een werkgroep de huurdersorganisatie, bijvoorbeeld door een advies over een beleidsvoornemen te ontwikkelen. Een werkgroep kan ook heel goed in co-creatie beleid te ontwikkelen. In dat geval bestaat een werkgroep uit corporatieprofessionals en bewoners. Het komt ook voor dat samenwerkende huurdersorganisaties gezamenlijke werkgroepen oprichten. Werkgroepen kunnen een vaste samenstelling hebben of tijdelijk in het leven worden geroepen.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Een werkgroep zet je in wanneer specifieke kennis nodig is, bij het ontwikkelen van beleid of tijdens adviestrajecten. Ook bij terugkerende overleggen, bijvoorbeeld over woonruimteverdeling, prestatieafspraken of regionale afspraken over de rechten van huurders bij sloop en renovatie, is een werkgroep een passende vorm.

WAT LEVERT HET OP?

Vele handen maken licht werk. Werkgroepen ontlasten de huurdersorganisaties. Voor de vrijwilliger is de inzet in een werkgroep te overzien en behapbaar. Daarbij brengt de vrijwilliger eigen expertise in.

WIE BETREK JE ERBIJ?

Over het algemeen bestaan werkgroepen uit huurders en soms uit woningzoekenden. Het komt ook voor dat een werkgroep bestaat uit zowel huurders als corporatieprofessionals.

Sommige werkgroepen worden begeleid door een professionele ondersteuner. Ook medewerkers van de corporatie kunnen aanschuiven en hun kennis delen, bijvoorbeeld de bedrijfsjurist, de beleidsadviseur of een projectleider of -ontwikkelaar.

HOE ORGANISEER JE HET?

Voorbereiden

De huurdersorganisatie inventariseert de beleidsthema's en overleggen die op de planning staan en besluit bij welke overleggen en thema's ze een werkgroep kan inzetten. De huurdersorganisatie formuleert een duidelijke opdracht voor de werkgroep:

- Wat is het verwachte resultaat?
- Wanneer moet het resultaat worden opgeleverd?
- Wat zijn daarbij belangrijke randvoorwaarden en kaders?

Werven & selecteren

Er zijn veel manieren om vrijwilligers te werven voor werkgroepen. Mensen kunnen zich bijvoorbeeld aanmelden na een oproep in een nieuwsbrief, tijdens de ledenvergadering of via een enquête. Meestal zijn leden van werkgroepen actief in bijvoorbeeld een bewonerscommissie of klantenpanel. Vaak sluit een bestuurslid van de huurdersorganisaties aan bij de werkgroep.

Uitvoeren

Een werkgroep werkt aan een vastgesteld thema en heeft een duidelijk doel, een deadline en een tijdspad. Daarnaast zijn er geplande bijeenkomsten en wordt verwacht dat alle leden zich gedurende een afgesproken periode inzetten om de gewenste resultaten te behalen.

SUCCESFACTOREN

Het is cruciaal dat de opdrachtgever (de huurdersorganisatie en/of de corporatie) vooraf heldere criteria vaststelt waaraan het eindproduct van de werkgroep wordt getoetst. Dit vergroot de kans dat aanbevelingen daadwerkelijk worden overgenomen. Bovendien maakt het transparant en uitlegbaar waarom bepaalde voorstellen wel of niet worden overgenomen.

PRAKTIJKLINKS

▪ **Huurdersvereniging Reeuwijk: Werkgroepen**



▪ **HBV-Zayaz: Werkgroepen**



▪ **Huurders Netwerk Amsterdam: Werkgroepen**



▪ **Huurdersraad Vidomes: Werkgroepen**





PRAKTIJKVOORBEELD CO-CREATIE: NAZORGKAART HPAG EN KR8

In het aardbevingsgebied in Groningen staan woningcorporaties en huurders al jaren voor enorme uitdagingen. Veel woningen moeten worden versterkt of zelfs verplaatst naar een andere locatie. Dat heeft niet alleen bouwkundige gevolgen, maar zet ook de sociale cohesie in wijken en dorpen zwaar onder druk. Siska van der Laan, secretaris van de Stichting HPAG (Huurders Platform Aardbevingen Groningen), vertelt hoe huurders en corporaties daarin samen optrekken.

‘HPAG ontstond zo’n 10 jaar geleden, toen huurdersorganisaties in het Eemsdelta-gebied zich verenigden met steun van de Woonbond. Aanleiding waren de ongelijke regelingen en de vele knelpunten waar huurders tegenaan liepen in het aardbevingsdossier. Door gezamenlijk alle problemen op een rij te zetten en deze bij de corporaties neer te leggen, groeide het besef dat samenwerking noodzakelijk was. Dat leidde tot de oprichting van De Kr8, een samenwerkingsverband van 6 woningcorporaties met samen circa 11.500 woningen in het aardbevingsgebied. Sindsdien is er maandelijks overleg tussen KR8 en HPAG, waarin wordt besproken wat goed gaat en wat beter moet. Dat werkt goed. Alles wat KR8 doet, gebeurt in afstemming met HPAG, vaak via gezamenlijke werkgroepen en overlegtafels waar ook overheidsvertegenwoordigers aanschuiven.’

Een belangrijk resultaat van die samenwerking is de zogenoemde Nazorgkaart: een stappenplan met afspraken tussen KR8 en HPAG over hoe huurders worden begeleid vóór, tijdens en vooral ná een verhuizing of versterking. Siska benadrukt dat nazorg vaak wordt onderschat.

‘Verplicht moeten verhuizen is heel ingrijpend. Ook nadat de sleutel is overgedragen, blijven er vragen over bijvoorbeeld energie, voorzieningen en het opbouwen van nieuwe sociale contacten. De Nazorgkaart beschrijft hoe corporaties en huurdersorganisaties samen zorgen voor goede begeleiding, met aandacht voor zowel praktische als sociale aspecten. Het doel is dat bewoners zich gehoord voelen en daadwerkelijk opnieuw kunnen wortelen in hun buurt. Volgens Siska kunnen corporaties en huurdersorganisaties buiten het aardbevingsgebied hier eveneens van leren: zoek elkaar actief op, bespreek vroegtijdig hoe je samen naar problemen kijkt en ontwikkel beleid waar beide partijen achter staan. Het hoeft niet om aardbevingen te gaan om samen sterker te staan. Echte samenwerking begint met luisteren en gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen.’

8. HUURDERSDAG

WAT IS HET?

De huurdersorganisatie organiseert, eventueel samen met de corporatie, een huurdersdag. Hier ontmoeten huurders elkaar, bespreken ze vooraf afgesproken thema's, en blijft de huurdersorganisatie in contact met haar achterban. De huurdersdag kan gaan over 1 specifiek thema of juist globaal meerdere thema's behandelen. De vorm van de bijeenkomst varieert. Je kunt kiezen voor uitsluitend een plenaire sessie, of juist afwisseling bieden met verschillende deelsessies. Een andere optie is om het geheel op te zetten als een conferentie of informatiemarkt, waarbij bezoekers langs diverse stands lopen. De grote huurdersdag kan een jaarlijkse traditie zijn of een eenmalige themabijeenkomst.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

De grote huurdersdag is geschikt om samen met de achterban thema's te bespreken, zoals leefbaarheid, de energietransitie of woningdelen. Het is ook een moment om elkaar te ontmoeten. Maar je kunt met een huurdersdag ook werken aan een jaarlijkse traditie waarin huurders, de huurdersorganisatie en de corporatie samen een waardevolle dag beleven.

WAT LEVERT HET OP?

- *Voor huurders:* een laagdrempelige manier om hun huurdersvertegenwoordiging en woningcorporatie te spreken, deel te nemen aan het gesprek en op de hoogte te komen van de laatste ontwikkelingen.
- *Voor de huurdersorganisatie:* op een andere manier in contact komen met de achterban en mogelijk nieuwe vrijwilligers/bestuurleden.
- *Voor de woningcorporatie:* de samenwerking met de huurdersorganisatie versterken en in contact staan met de huurders.

WIE BETREK JE ERBIJ?

Alle huurders van een woningcorporatie, huurders uit een bepaald gebied of leden van de huurdersorganisatie. De huurdersorganisatie kan een leidende rol nemen bij het organiseren van een huurdersdag. Ze kan zich hierbij laten ondersteunen door de woningcorporatie of een externe adviseur. De corporatie kan in samenwerking met de huurdersorganisatie een bijdrage leveren. Denk bijvoorbeeld aan helpen met organiseren, huurders uitnodigen, aanwezig zijn om vragen van huurders te beantwoorden of een inhoudelijke sessie voorbereiden.

HOE ORGANISEER JE HET?

Voorbereiden

- Schrijf een communicatieplan.
- Regel een locatie.
- Zorg voor eten en drinken.
- Schrijf een inhoudelijk programma.

Uitnodigen & selecteren

- Nodig alle deelnemers ruim van tevoren uit.
- Regel een follow-up.
- Selecteer een selectie van huurders, alle huurders of organiseer de huurdersdag in verschillende delen.

Uitvoeren

- Nodig sprekers uit.
- Stel vragen & antwoorden op.
- Regel marktkraampjes.
- Bedenk werkvormen.

Terugkoppelen & opvolgen

- Deel foto's en video's
- Maak een verslag en deel dat met alle betrokkenen.

SUCCEFACTOREN

Co-creatie: een goede samenwerking tussen huurdersorganisatie en woningcorporatie levert het beste resultaat op. Bedenk van tevoren goed wat je doel is met de huurdersdag en wat je ermee hoopt te bereiken.

PRAKTIJKLINKS

▪ **HuGo: bijeenkomst in de wijk**



▪ **Huurdersvereniging Ons Belang (HVOB): conferentie 'Van het gas af'**



▪ **HVOB: Terugblik**



▪ **Klantenraad Woonstad Rotterdam: bewonersbijeenkomst 'De kracht van Samen'**



▪ **MEVM: huurdersfestival**



▪ **Zaam Wonen: geslaagde huurdersdag in Born**



9. BURGERBERAAD

WAT IS HET?

Het burgerberaad is een participatievorm die de overheid regelmatig inzet. Bekende voorbeelden zijn:

- het Nationaal Burgerberaad Klimaat (adviseerde het kabinet en de Tweede Kamer over duurzamer leven en reizen)
- het Burgerberaad Klimaat in Rotterdam (adviseerde de gemeente over klimaatmaatregelen)
- het Burgerberaad Duurzaam Warm Wonen in Arnhem (ging over de energietransitie in woningen).

Een burgerberaad is een via loting geselecteerde groep inwoners (bijv. 50-500 mensen) die samen voorstellen ontwikkelt voor maatschappelijke vraagstukken, zoals leefbaarheid, wonen of duurzaamheid. Ze krijgen goede informatie, spreken experts en formuleren een gezamenlijk advies.

Meestal begint een burgerberaad met een grote bijeenkomst voor alle geïnteresseerden: de burgertop. Uit die groep komt een kleiner forum voort, en daaruit wordt het uiteindelijke burgerberaad samengesteld. Daarna volgen verschillende rondes waarin bewoners meedenken en meepraten.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Het burgerberaad kan een geschikte participatievorm zijn voor woningcorporaties, zeker bij grote thema's waarbij een breed draagvlak belangrijk is. Het burgerberaad over wonen in de Zaanstreek laat zien dat het burgerberaad heel geschikt is om in te zetten op woonthema's. Dit burgerberaad startte op initiatief van 8 woningcorporaties. Samen met gemeenten, huurdersorganisaties en bouwondernemingen vormden ze een brede Wooncoalitie. Deze coalitie organiseerde vervolgens het burgerberaad.

Het is ook denkbaar dat woningcorporaties zelf, eventueel samen met de huurdersorganisatie, een burger- of huurdersberaad opzetten en organiseren. Zeker bij thema's als huurbeleid, differentiatie van buurten en het huisvesten van doelgroepen, kan het burgerberaad een goede manier zijn om de mening en het advies van bewoners en woningzoekenden op te halen. Ook bij vraagstukken of projecten waarbij meerdere organisaties betrokken zijn, zoals wonen en ouder worden, de energietransitie, wijkontwikkeling en woonruimteverdeling kan het burgerberaad een waardevolle methode zijn.

WAT LEVERT HET OP?

Bewoners voelen zich echt gehoord en serieus genomen. Zij ervaren dat ze invloed hebben op keuzes die hun woonomgeving raken. Dit vergroot het vertrouwen, de betrokkenheid en de bereidheid om mee te denken, ook bij lastige besluiten. Voor de woningcorporatie en andere organisaties betekent het bredere vertegenwoordiging, meer draagvlak voor moeilijke keuzes en betere besluiten. Door de inbreng van bewoners ontstaan vaak creatievere

en beter afgewogen voorstellen. Dit leidt tot effectiever en duurzamer beleid en meer realistische, effectieve en duurzame projecten.

WIE BETREK JE ERBIJ?

Je betreft een representatieve groep bewoners via loting, zodat verschillende perspectieven aan tafel zitten. Onafhankelijke begeleiders ondersteunen hen. Ze krijgen input van experts en werken met bestuurders die vooraf toezeggen de adviezen serieus te gebruiken.

Het is cruciaal ook de huurdersorganisatie(s) vanaf het begin te betrekken. Daarbij is het belangrijk om vooraf te bespreken hoe de adviezen van het burgerberaad zich verhouden tot het adviesrecht van de huurdersorganisaties.

HOE ORGANISEER JE HET?

Vorbereiden

- Definieer thema en opdracht.
- Stel tijdlijn en spelregels vast.
- Vraag om toezegging van de raad van bestuur dat ze de adviezen serieus verwerken.

Werven & selecteren

- Organiseer een open oproep en loting voor representativiteit.

Uitvoeren

- Deel informatie en nodig experts uit.
- Deel ideeën en organiseer een debat.
- Formuleer gezamenlijke voorstellen.

Terugkoppeling

- Vraag de raad van bestuur om openbaar op de adviezen te reageren.
- Geef alle bewoners een terugkoppeling, bijvoorbeeld door een nieuwsbrief of een artikel in het bewonersblad of de website

SUCCEFACTOREN

De belangrijkste succesfactoren van het burgerberaad zijn: een heldere en afgebakende vraagstelling, duidelijke afspraken over de invloed van het advies, een zorgvuldige en diverse samenstelling van de groep deelnemers, goede en onafhankelijke procesbegeleiding en duidelijkheid over het vervolg en de besluitvorming.

PRAKTIJKLINKS

▪ **G1000 Zaanstreek-Waterland: Burgerberaad**



▪ **Rijksoverheid: Burgerberaad**



▪ **Nationaal Burgerberaad Klimaat**



▪ **Bureau Burgerberaad**



▪ **Gemeente Den Bosch: Fijn samen oud worden**



10. JONGERENPANEL

WAT IS HET?

Bij participatietrajecten worden jongeren vaak gezien als een lastige groep om te bereiken. Het idee achter het jongerenpanel is dat je de kans vergroot om jongeren te bereiken als je input vraagt aan jongeren over thema's die voor hen belangrijk zijn. De doelgroep is breed: het gaat om (volwassen inwonende) kinderen van huurders, studenten in studentenwoningen en jongvolwassenen in jongerenwoningen.

In een jongerenpanel of -platform is deze brede doelgroep vertegenwoordigd. In samenwerking met de huurdersorganisatie kun je hiermee de stem van jongeren laten meewegen in adviestrajecten.

Een vorm van een jongerenraad die gemeenten veel toepassen is een kinderraad. Bijna de helft van alle gemeenten in Nederland heeft een kinderraad. Deze raad vergadert een paar keer per jaar en geeft de gemeente (ongevraagd) adviezen. Ook gaat de kinderraad op werkbezoek in hun gemeente. Dit is niet alleen waardevol voor de gemeente, maar in de eerste plaats voor de kinderen zelf. Ze krijgen de kans om hun eigen mening te laten horen, en samen met anderen beslissingen te nemen. Ook gaan ze zich verdiepen in en verantwoordelijk voelen voor hun omgeving.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Een jongerenpanel levert waardevolle input op verschillende gebieden, zoals:

Dienstverlening:

- Hoe willen jongeren in contact blijven met de corporatie? Via chat, app of sociale media?
- Wat vinden zij van digitale dienstverlening en zelfserviceportalen?

Beheer van jongerencomplexen:

- Voorzieningen en inrichting van gezamenlijke ruimten in jongerencomplexen.
- Woonregels en afspraken in studenten- en jongerencomplexen.

Woonruimteverdeling en slaagkansen:

- Hoe ervaren jongeren het zoekproces en toewijzingssysteem?
- Ideeën voor betere kansen voor starters in een krappe markt.

Leefbaarheid

- Hoe denken jongeren over bijvoorbeeld omgangsvormen en tuinonderhoud?
- Wat is de behoefte van jongeren als het gaat om sociale contacten en voorzieningen in de buurt?

WAT LEVERT HET OP?

Een jongerenpanel levert voor zowel de corporatie als de huurdersorganisatie waardevolle input op. Jongeren zijn een belangrijke doelgroep. Over veel zaken denken zij anders dan de gemiddelde huurder, die ruim 60 jaar is. Het is voor de corporatie en de huurdersorganisatie waardevol de stem van de jongeren te horen en deze mee te nemen in allerlei beleidskeuzes.

WIE BETREK JE ERBIJ?

- Jongeren
- De gemeente of jongerenwerker (soms)

De professional die het jongerenplatform opricht, moet de taal van jongeren spreken en passende werkvormen kiezen.

HOE ORGANISEER JE HET?

Voorbereiden

Begin met het maken van een plan. Maak hierin duidelijk waarom er behoefte is aan een jongerenpanel en wat het doel is. Zorg voor capaciteit binnen de huurdersorganisatie en/of woningcorporatie, om als trekkkracht en begeleider van een jongerenpanel op te treden. Bedenk als organisatie(s) 1 of meerdere vragen die je wilt stellen aan het panel, en bedenk wat je met de antwoorden kunt doen.

Uitnodigen & selecteren

Werven voor een jongerenplatform kan op vele manieren, bijvoorbeeld:

- gericht uitnodigen via e-mail of WhatsApp aan huurders van 18-30 jaar met een duidelijke uitleg van wat het panel oplevert
- werven via sociale media (Instagram, TikTok, YouTube) met korte, aansprekende berichten of video's
- organiseren van een laagdrempelige kennismakingsbijeenkomst, zoals een pizza-avond, zodat jongeren vrijblijvend kunnen instappen

Uitvoeren

Een jongerenplatform komt doorgaans 4-6 keer per jaar samen. Meestal in een mix van fysieke bijeenkomsten voor dialoog en creativiteit en onlinesessies voor snelle feedback. Veelgebruikte werkvormen zijn korte discussies aan de hand van stellingen, brainstormen en het prioriteren van ideeën of dilemmapunten.

Terugkoppelen & opvolgen

Het is belangrijk om de uitkomsten van het jongerenpanel serieus te nemen en daadwerkelijk op te volgen. Maak duidelijk wat je met hun adviezen en suggesties doet. Geef ook uitleg waarom bepaalde adviezen niet zijn overgenomen. Communiceer dit vervolgens transparant naar buiten, bijvoorbeeld via een nieuwsbrief of een artikel op de website.

Daarnaast moeten de huurdersorganisatie en de corporatie bereid zijn om echt iets te doen met de input van jongeren. Hun bijdrage moet een duidelijke plek krijgen in de besluitvorming, zodat jongeren merken dat hun inbreng ertoe doet.

SUCCEFACTOREN

De belangrijkste randvoorwaarde is dat je jongeren serieus neemt en hun input waardeert. Het is als jong persoon niet altijd makkelijk om je stem te laten horen en wanneer je de kans krijgt om dit te mogen doen, is dat vaak iets nieuws. Begeleid de groep jongeren hierbij.

PRAKTIJKLINKS

- **Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG): Handreiking Kinder- en Jongerenparticipatie**



- **Stichting huurdersplatform MEVM: Jongerenpanel**



- **Platform31: Werken met kinderen aan de openbare ruimte verbetert de leefomgeving**



- **Amsterdam: Kinderraad en kinderburgemeester**



Gezamenlijke jongerenadviesraad JOOST, BrabantWonen, Mooiland, Zayaz:

- **Mooiland: Bossche Jongerenadviesraad Huisvesting officieel van start**



- **JOOST: In gesprek met jongeren in Den Bosch**



11. MEELEZERS

WAT IS HET?

3 miljoen Nederlanders hebben moeite met lezen en schrijven. Veel huurdersorganisaties en woningcorporaties zijn zich hiervan bewust en passen hun communicatiemiddelen hierop aan. Zo bieden ze bijvoorbeeld brieven aan die de bewoners digitaal kunnen laten voorlezen, gebruiken ze meer beeldtaal of bieden ze spreekuren aan om samen een brief te lezen.

Een hulpmiddel voor huurdersorganisaties en woningcorporaties is het inzetten van meelezers. Dit zijn laaggeletterde bewoners die meelesen met alle communicatie-uitingen van de huurdersorganisatie en woningcorporaties.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Meelezers zet je in wanneer je je communicatie toegankelijker wilt maken voor laaggeletterde bewoners. Deze aanpak is ook waardevol bij ingrijpende onderwerpen, zoals huurverhogingen, renovatie- of onderhoudsplannen.

WAT LEVERT HET OP?

Met de hulp van een meelezer zorg je ervoor dat alle communicatie-uitingen begrijpelijk en toegankelijk zijn voor iedereen. Dus ook voor laaggeletterden.

WIE BETREK JE ERBIJ?

- *Meelezers:* De belangrijkste doelgroep zijn laaggeletterde bewoners die bereid zijn om als meelezer op te treden, en feedback te geven over de communicatie-uitingen. Bedank ze voor hun inzet met bijvoorbeeld een kleine beloning.
- *Professionals:* Communicatieadviseurs begeleiden het proces en zorgen voor de vertaling van de feedback naar concrete aanpassingen.
- *Huurdersorganisaties:* Huurdersorganisaties kunnen helpen om meelezers te werven en te ondersteunen. Woningcorporaties en huurdersorganisaties hoeven niet allebei hun eigen meelezers te hebben. Ze kunnen hierbij ook samen optrekken.

HOE ORGANISEER JE HET?

Vorbereiden

Stel duidelijke doelen waarom je meelezers wilt inzetten, en wat je gaat doen met hun feedback.

Uitnodigen & selecteren

Zoek naar geschikte meelezers en leg uit wat hun rol inhoudt. Zorg ervoor dat je meerdere meelezers aan je bindt, dan is er altijd iemand beschikbaar om mee te lezen.

Uitvoeren

Laat meelezers de communicatie-uiting lezen en vraag hen om feedback op begrijpelijkheid, taalgebruik en lay-out. Dit kan in een individueel gesprek of tijdens een groepsbijeenkomst.

Terugkoppelen & opvolgen

Verwerk de feedback in de communicatie-uitingen. Deel de resultaten met de meelezers, zodat zij zien dat hun inbreng waardevol is.

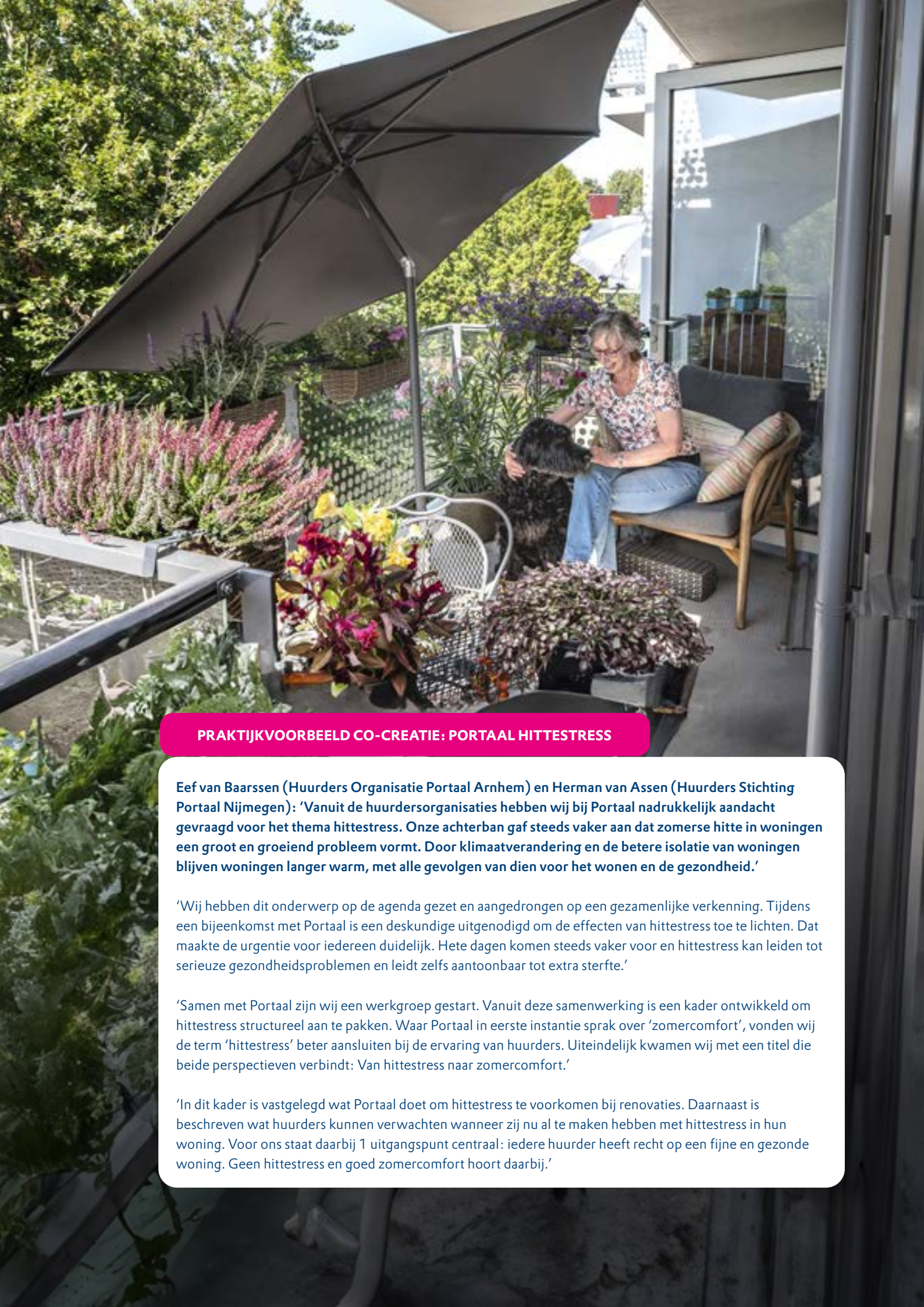
SUCCEFACTOREN

Zorg voor een veilige en open sfeer waarin meelezers zich vrij voelen om eerlijke feedback te geven, zonder zich te schamen voor hun leesvaardigheid.

PRAKTIJKLINKS

- **Aedes-Magazine: 'De helft van onze huurders is niet-digitaal vaardig'**
- **KWH: Wat betekent laaggeletterdheid voor je dienstverlening?**





PRAKTIJKVOORBEELD CO-CREATIE: PORTAAL HITTESTRESS

Eef van Baarsen (Huurlers Organisatie Portaal Arnhem) en Herman van Assen (Huurlers Stichting Portaal Nijmegen): 'Vanuit de huurlersorganisaties hebben wij bij Portaal nadrukkelijk aandacht gevraagd voor het thema hittestress. Onze achterban gaf steeds vaker aan dat zomerse hitte in woningen een groot en groeiend probleem vormt. Door klimaatverandering en de betere isolatie van woningen blijven woningen langer warm, met alle gevolgen van dien voor het wonen en de gezondheid.'

'Wij hebben dit onderwerp op de agenda gezet en aangedrongen op een gezamenlijke verkenning. Tijdens een bijeenkomst met Portaal is een deskundige uitgenodigd om de effecten van hittestress toe te lichten. Dat maakte de urgentie voor iedereen duidelijk. Hete dagen komen steeds vaker voor en hittestress kan leiden tot serieuze gezondheidsproblemen en leidt zelfs aantoonbaar tot extra sterfte.'

'Samen met Portaal zijn wij een werkgroep gestart. Vanuit deze samenwerking is een kader ontwikkeld om hittestress structureel aan te pakken. Waar Portaal in eerste instantie sprak over 'zomercomfort', vonden wij de term 'hittestress' beter aansluiten bij de ervaring van huurlers. Uiteindelijk kwamen wij met een titel die beide perspectieven verbindt: Van hittestress naar zomercomfort.'

'In dit kader is vastgelegd wat Portaal doet om hittestress te voorkomen bij renovaties. Daarnaast is beschreven wat huurlers kunnen verwachten wanneer zij nu al te maken hebben met hittestress in hun woning. Voor ons staat daarbij 1 uitgangspunt centraal: iedere huurler heeft recht op een fijne en gezonde woning. Geen hittestress en goed zomercomfort hoort daarbij.'

HOOFDSTUK 2.

LAAGDREMPELIG IN BUURT EN COMPLEX

Bewonersorganisaties willen regelmatig weten wat er leeft onder hun achterban. Ook woningcorporaties hebben behoefte aan snel en laagdrempelig contact met bewoners. Bijvoorbeeld om signalen op te halen, meningen te peilen of reacties te vragen op plannen. Veel corporaties zijn daarom aanwezig in wijken en complexen, bijvoorbeeld met wijkbeheerders of een wijkkantoor. De participatievormen in dit hoofdstuk zijn speciaal bedoeld om dit contact eenvoudig en snel tot stand te brengen.

Voor bewoners zijn deze vormen vaak prettige manieren om mee te doen. Het contact vindt dicht bij huis plaats, vraagt weinig tijd en sluit aan bij het dagelijks leven. Zo kunnen bewoners op een toegankelijke manier hun mening geven en voelen zij zich gehoord, terwijl corporaties en bewonersorganisaties snel inzicht krijgen in wat er bij hen speelt.

12. KOPJE KOFFIE

WAT IS HET?

Met een *kopje koffie* bedoelen we een laagdrempelige bijeenkomst in de buurt of in het complex, waarbij de huurdersvereniging, bewonerscommissie of corporatie op een informele manier met bewoners in gesprek gaat. Vaak gebeurt dit met een kopje koffie, maar het hoeft zeker geen koffie te zijn. Een frietkar, pizza's of een foodtruck werkt net zo goed om mensen te laten aansluiten.

Een bijzondere vorm hiervan is een portiekcafé, een variant op de koffiekar. In plaats van buiten op straat richt je in een portiek een koffietentje in met tafels en stoelen. Daar schenk je koffie, thee en limonade aan de bewoners.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Wanneer je wilt horen wat er speelt in de buurt. Of om een bepaald probleem te bespreken, zoals (zwerf)afval, spullen in gezamenlijke ruimten, verwaarloosde tuinen of eenzaamheid. Maar ook wanneer je input wilt ophalen voor een nieuw koersplan: wat zijn de belangrijkste wensen en zorgen van huurders? Ook ontmoeten kan een doel op zichzelf zijn. Daarnaast werkt deze vorm goed bij renovatie, of als start van community building.

WAT LEVERT HET OP?

Een *kopje koffie* is een leuke en prettige manier om in contact te komen met bewoners. De corporatie, huurdersorganisatie of bewonerscommissie laat zich van haar beste kant zien, terwijl bewoners het gezellig vinden om elkaar en de mensen van de organisatie te ontmoeten. Bovendien biedt het hen een makkelijke, informele manier om hun mening te geven.

WIE BETREK JE ERBIJ?

Afhankelijk van de situatie en het doel:

- de bewonerscommissie
- corporatiemedewerkers, bijvoorbeeld de woonconsulent of wijkbeheerder. Maar soms juist ook medewerkers die normaal gesproken geen contact met de huurders hebben
- netwerkpartners (gemeente, jongerenwerker, wijkagent)
- de bewoners van een specifiek gebouw of specifieke buurt

HOE ORGANISEER JE HET?

Voorbereiden

Kies een geschikte locatie in de buurt of in het complex, zorg voor koffie, thee of een andere laagdrempelige voorziening (zoals een frietkar of foodtruck) en bepaal welke professionals aanwezig zijn. Je kunt ook voor huisbezoeken bij huurders kiezen. In dat geval benader je huurders persoonlijk via een brief, mail of telefonisch om een afspraak te maken. Stel eventueel een lijst op zodat in elk gesprek dezelfde onderwerpen voorbijkomen.

Uitnodigen & selecteren

Nodig bewoners uit via posters, een mailtje, de nieuwsbrief of de bewonerscommissie. Nodig daarnaast ook gericht bepaalde personen uit, bijvoorbeeld bewoners met specifieke vragen of klachten. Zorg dat duidelijk is waar en wanneer de bijeenkomst plaatsvindt.

Uitvoeren

Ga in een open, informele sfeer met de bewoners in gesprek. Luister actief, vraag door en maak notities van belangrijke opmerkingen. Stimuleer dat bewoners ook met elkaar in gesprek gaan, dat versterkt de onderlinge verbinding.

Terugkoppelen & opvolgen

Vat de belangrijkste punten samen en koppel deze terug via een e-mail, nieuwsbrief of gesprek. Bepaal intern welke acties of vervolgvactiteiten nodig zijn en informeer bewoners over wat er met hun input gebeurt.

SUCCESSFACTOREN

Een koffiekar, foodtruck of portiekcafé is een laagdrempelige manier om bewoners te spreken. Na een warme ontvangst en in een informele setting doen bewoners makkelijker hun verhaal en geven ze eerlijker feedback. Het kiezen van de juiste plek hangt ook af van de doelgroep. Wees waar de bewoners zijn. Gaat het om de bewoners van een complex, dan is de entree of hal een goede keuze. Gaat het om bewoners van een buurt, dan is een supermarkt, sportschool, gebedshuis, markt, voetbalveld, café of schoolplein een goede plek.

PRAKTIJKLINKS

▪ **Stichting De Bakkerij: PortiekCafé**



▪ **BAM Wonen/Portaal Overvecht: Portiek café**



▪ **Woningstichting Putten: Koffie in de wijk**



▪ **Dynhus: Bakkie in de buurt**



▪ **LSA Bewoners: Kop koffie bij de lift brengt flat in beweging**



▪ **Staedion: Woningen verduurzamen: Staedion gaat eerst op de koffie**



▪ **Wonen Midden-Delfland: Flatloket**



▪ **Woonstede: Achter de voordeur**



13. SPRINGKUSSENBIJEENKOMST

WAT IS HET?

Activiteiten voor kinderen zorgen voor contact en verbinding in de buurt. Een springkussenbijeenkomst is bovendien een laagdrempelige manier om veel bewoners, vooral ouders, even te spreken. Het hoeft geen springkussen te zijn: een ijsbaantje, draaimolen, zwembadje of ander speeltoestel werkt net zo goed.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Wanneer je mensen wilt ontmoeten en wilt horen hoe zij denken over onderwerpen zoals veiligheid, voorzieningen in de buurt, sociale contacten en vergelijkbare thema's. Als er veel jonge gezinnen in een buurt wonen, je wilt weten wat er speelt en het lastig is om contact met hen te krijgen.

WAT LEVERT HET OP?

Je maakt op een leuke, laagdrempelige manier contact met bewoners.

WIE BETREK JE ERBIJ?

De bewonerscommissie, buurtbeheerders en woonconsulenten van de corporatie en soms ook netwerkpartners.

HOE ORGANISEER JE HET?

Voorbereiden

Je hebt een geschikte plek nodig en een springkussen (of een verplaatsbaar zwembad, draaimolen, ijsbaantje etc.). Verder zijn stoelen of bankjes en statafels handig en koffie, thee en limonade. Controleer bij de gemeente of een vergunning nodig is.

Uitnodigen & selecteren

Het is belangrijk om professionals en huurdersvertegenwoordigers gericht uit te nodigen. Een algemene aankondiging via een bewonersblad, nieuwsbrief, poster of flyer is ook geschikt om te zorgen voor opkomst van bewoners.

Uitvoeren

Een springkussenbijeenkomst duurt 2-4 uur. Kies een moment buiten schooltijden, bijvoorbeeld op woensdagmiddag of zaterdag.

Terugkoppelen & opvolgen

Een terugkoppeling naar de bewoners is niet altijd nodig. Een evaluatie met de professionals en huurdersvertegenwoordigers is een goed vertrekpunt om de opgedane inzichten te inventariseren en eventueel op te volgen.

SUCCEFACTOREN

Spreek ouders aan tijdens het spelen van hun kinderen. Kies een centrale locatie en plan de bijeenkomst buiten schooltijden. Zet koffie en limonade klaar en creëer zitplekken voor een open sfeer waarin bewoners hun ideeën kunnen delen.

PRAKTIJKLINK

- **Stichting Huurdersbelangen: Feest voor huurders van Dunavie**



14. JAARLIJKE TRADITIE

WAT IS HET?

Door de kracht van herhaling bouw je aan een jaarlijkse traditie. Het kan gaan om terugkerende activiteiten zoals bewonersbijeenkomsten, tuin- of containerdagen, een buurtborrel, een voorjaarsbijeenkomst of wijkschouw, een buurtfeest, prikdagen en andere vaste momenten die bewoners herkennen en waar zij op gaan rekenen.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Jaarlijkse tradities kun je gebruiken om als huurdersorganisatie of corporatie contact te houden met bewoners en de achterban. Maar ook simpelweg om het prettig wonen een impuls te geven. Door samen schoon te maken, tuinen op te knappen en samen te werken vergroot je de betrokkenheid en het thuisgevoel.

WAT LEVERT HET OP?

Voor bewoners zijn jaarlijkse tradities fijne en laagdrempelige manieren om iets te doen en elkaar, de corporatie en de huurdersorganisatie te ontmoeten. Voor de corporatie is het een eenvoudige manier om contact te hebben met bewoners. Voor huurdersorganisaties zijn deze momenten waardevol om in contact te komen met de achterban en zich te profileren.

WIE BETREK JE ERBIJ?

Wie je bij de jaarlijkse traditie betreft, is afhankelijk van de traditie. Bij een buurtborrel kunnen bijvoorbeeld de directeur-bestuurder en de voorzitter van de huurdersorganisatie een korte toespraak houden. Bij schoonmaak- en wijkactiviteiten zijn vaak wijkbeheerders en woonconsulenten betrokken. Soms kan ook de gemeente aansluiten, bijvoorbeeld bij activiteiten rond beheer en onderhoud van de woonomgeving.

HOE ORGANISEER JE HET?

Voorbereiden

Een jaarlijkse traditie heeft meestal een vast format en vindt steeds rond dezelfde tijd plaats.

Uitnodigen

Een goede aankondiging vooraf is belangrijk. Communiceer de datum via het bewonersblad of de website en maak een poster die je ophangt in de buurt of op het mededelingenbord.

Uitvoeren

Het is belangrijk dat de bijeenkomst zowel nuttig als leuk is. Zorg voor gezelligheid en sluit ook doe-dagen af met een kop koffie, een barbecue of een borrel, zodat er ruimte is voor een informeel samenzijn.

Terugkoppelen & opvolgen

Terugkoppelen is niet altijd nodig, maar een kaartje met een bedankje achteraf werkt wel bekrachtigend. Soms leveren bijeenkomsten informatie op, dan is het belangrijk om terug te koppelen wat je daarmee doet. Evalueren is altijd verstandig.

SUCCEFACTOREN

Het succes zit in de herhaling en het opbouwen van een traditie, in de combinatie met nuttig, leuk of sociaal. En in het feit dat bewoners zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelen.

PRAKTIJKLINKS

■ **Stichting Opzoomer Mee**



■ **Woonborg: Tuindagen**



■ **Bo-Ex: Containerdag**



■ **Groen Wonen Vlist: Buurtborrel**





PRAKTIJKVOORBEELD JAARLIJKSE TRADITIE: BUURTBORREL

Gerwin Kamps, directeur-bestuurder van Groen Wonen Vlist, vertelt: 'Toen ik in 2021 begon, zijn we gestart met buurtborrels. Samen met de huurdersvereniging organiseren we 2 keer per jaar een buurtborrel in onze 3 kernen. In het begin kwamen er zo'n 30 mensen per avond. Inmiddels zitten we boven de 100 bezoekers per avond. Dat betekent dat bijna een kwart van onze huurders naar de buurtborrel komt.

De opzet past goed bij onze bewoners. Voor veel mensen is het in de eerste plaats gewoon een leuk uitje: dorpsgenoten die elkaar weer even spreken. De avond heeft altijd dezelfde structuur. We starten met een inloop, koffie en een gebakje. Voor de pauze praat ik de aanwezigen bij over waar we mee bezig zijn, wat goed gaat en ook waar zorgen zitten. Ik geloof erin dat het belangrijk is om je als bestuurder kwetsbaar op te durven stellen.

Na de pauze staat steeds een thema centraal. In de afgelopen jaren ging het onder meer over huurdersparticipatie, verduurzaming, huurbeleid, prestatieafspraken, het koersplan en brandveiligheid. Regelmatig schuiven daarbij ook partners aan, zoals de brandweer of de wijkagent.

We sluiten het formele deel af met een rondvraag. Die kan soms pittig zijn want mensen kunnen fel uit de hoek komen. Voor mij draait het dan vooral om luisteren. Het gaat erom dat mensen zich gehoord voelen. En misschien is juist het informele deel na afloop wel het allerbelangrijkst. De buurtborrel is een heel krachtig middel. Het zorgt ervoor dat we als organisatie zichtbaar zijn en met een grote groep bewoners belangrijke onderwerpen bespreken. Voor mij als bestuurder is het een perfecte manier om contact te maken staan en in gesprek te gaan met onze huurders met als bonus mensen met elkaar te verbinden.'

15. WIJKSCHOUW

WAT IS HET?

Bij een wijkschouw of buurtsafari wandelen buurtbewoners en vertegenwoordigers van de huurdersorganisaties, gemeente, woningcorporaties en soms de wijkagent samen door de wijk om de leefbaarheid te beoordelen. Het doel is om problemen in de buurt te identificeren en direct aan te pakken. Denk aan onveiligheid, slechte staat van onderhoud en onvoldoende groen. Het resulteert vaak in een lijst met aandachtspunten en verbeterpunten voor de wijk. Zowel de gemeente, de corporatie, de bewonerscommissie als de huurdersorganisatie kan als initiatiefnemer optreden.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Je zet de wijkschouw in om de kwaliteit van de woonomgeving te verbeteren. Hierbij kijk je bijvoorbeeld naar het groen en het onderhoud daarvan, naar de veiligheid in de buurt (denk aan plekken met vandalisme, overlast of onvoldoende straatverlichting) en naar het onderhoud van de openbare ruimte, zoals losliggende tegels of kapotte bankjes. Ook vervuiling en graffiti spelen een rol, net als de sociale samenhang: zijn er plekken waar bewoners elkaar ontmoeten en wat kan daarbij beter?

WAT LEVERT HET OP?

Je gaat samen met bewoners en de gemeente de woonomgeving verbeteren.

WIE BETREK JE ERBIJ?

Je betreft bewoners, buurtmedewerkers van de corporatie, de bewonerscommissie, de huurdersorganisatie, de gemeente en soms andere netwerkpartners, zoals de wijkagent of de jongerenwerker.

HOE ORGANISEER JE HET?

Voorbereiden

De voorbereiding bestaat uit meer dan alleen een datum prikken. De opvolging van de wijkschouw is een cruciale stap. In hoeverre hebben de corporatie en de gemeente de capaciteit en het budget om zaken die uit de wijkschouw komen op te pakken? Wat kan wel? En wat kan nog niet? Het is daarom verstandig de wijkschouw samen met de gemeente te organiseren en voor te bereiden.

Uitnodigen & selecteren

Medewerkers van de gemeente, de corporatie en netwerkpartners ontvangen een persoonlijke uitnodiging. De bewoners kun je op verschillende manieren uitnodigen. Via de bewonerscommissie, met een brief of poster, of door mensen persoonlijk te benaderen. Bijvoorbeeld bewoners die eerder klachten meldden.

Uitvoeren

Een groep buurtbewoners, de wijkagent, een ambtenaar van de gemeente en een vertegenwoordiger van de woningcorporatie lopen samen door de wijk en komen langs specifieke plekken die aandacht verdienen. Na de wandeling stellen ze een lijst met aandachtspunten op.

Er worden direct oplossingen gezocht voor kleine problemen. Voor grotere verbeteringen aan de leefbaarheid van de wijk wordt een plan gemaakt.

Terugkoppelen & opvolgen

Een goede opvolging is cruciaal. Dit kan bijvoorbeeld door het opstellen van een actielijst. Voor terugkoppeling aan de bewoners is een nieuwsbrief een goede manier. Geef daarin aan welke punten worden opgevolgd, door wie en wanneer. Geef ook aan welke punten nog niet worden opgevolgd en waarom dat is.

SUCCEFACTOREN

Naast een goede voorbereiding, opvolging en terugkoppeling, is het belangrijk dat de betrokken partijen de verwachtingen van de bewoners goed managen. Niet alles kan en de bewoners hebben ook een eigen verantwoordelijkheid voor een prettige woonomgeving.

PRAKTIJKLINK

▪ **Pijnacker-Nootdorp: Wijkschouw**



▪ **Prowonen: Wijkschouw**



▪ **Buurkracht: Wijksafariwandeling**



▪ **Stad + Groen: Gezonde buurten**



▪ **Djept: Buurtsafari**



▪ **Blerick: Buurtsafari**



▪ **Waterlanders: Buurtsafari**



16. THEMABIJEENKOMST

WAT IS HET?

Een themabijeenkomst gebruik je om een onderwerp te bespreken en informatie op te halen met groepen vanaf 10 personen. Tijdens een themabijeenkomst zorg je voor veel interactie, waarbij je de plenaire discussie zo veel mogelijk vermijdt. Op die manier bereik je dat alle aanwezigen meedoen. Hierdoor kunnen alle personen hun mening geven en voelt iedereen zich gehoord.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Een themabijeenkomst is vaak gericht op de wijk, het complex of de buurt. Geschikte thema's zijn leefbaarheid, veiligheid, voorzieningen in de buurt en de toekomst van de wijk. Ook bij beleidsonderwerpen kan een themabijeenkomst geschikt zijn om bij veel bewoners input op te halen.

De huurdersorganisatie kan themabijeenkomsten organiseren om de achterban te raadplegen. Bijvoorbeeld bij onderwerpen als participatie, leefbaarheid, dienstverlening, zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV)-beleid en mutatiebeleid is een themabijeenkomst zeer geschikt om input op te halen en dilemma's voor te leggen.

WAT LEVERT HET OP?

Een themabijeenkomst levert in korte tijd veel informatie op. Het interactieve karakter zorgt voor energie en betrokkenheid bij de deelnemers. Voor huurders is een themabijeenkomst een prettige, laagdrempelige manier om hun mening te geven en hun betrokkenheid te tonen.

WIE BETREK JE ERBIJ?

Wie je bij de themabijeenkomst betreft en wie de doelgroepen zijn is afhankelijk van het onderwerp en het programma. Soms is de inbreng van een expert of de inzet van een dagvoorzitter wenselijk.

Doelgroepen kunnen zijn:

- de leden of achterban van de huurdersorganisatie
- de bewoners in een buurt of complex (leefbaarheid, veiligheid)
- woningzoekenden (woonwensen)
- huurders algemeen (input voor beleid)
- bewonerscommissies
- kinderen (voorzieningen, veiligheid in de buurt)

HOE ORGANISEER JE HET?

Voorbereiden

Bij de voorbereiding is een aantal zaken van belang:

- Wat is het doel van de bijeenkomst? Wat wil je ophalen/bereiken?
- Welke groep(en) wil je bereiken?
- Welke eisen stel je aan de ruimte? (Grootte, flexibele opstellingen e.d.)
- Wat is een geschikte locatie?

Uitnodigen & selecteren

Een goede opkomst bereik je door vooraf na te denken over wie je wilt bereiken, en hoe je de verschillende doelgroepen het beste kunt benaderen. Een wervende uitnodiging helpt, net als het persoonlijk benaderen van bewoners en het inzetten van bestaande netwerken door mensen via via te benaderen.

Uitvoeren

1. De inloop

- Heet de mensen welkom en noteer namen, naw-gegevens en/of e-mailadressen voor de follow-up.
- Zorg voor een inloopprogramma, bijvoorbeeld:
 - kijken naar een film
 - lezen van informatie
 - invullen van enquête invullen/meedoen aan prijsvraag
 - meedoen aan stille-wanddiscussie: hang stellingen, foto's of kaarten aan de muur en laat mensen hierop reageren (post-its, schrijven met viltstift)
 - reageren op stellingen

2. Het programma zelf

- Niet te lang (suggestie: 2 uur en zonder pauze)
- Zorg voor interactie, bijvoorbeeld door:
 - opzet met kraampjes: aanwezigen kunnen foto's, films of voorwerpen zien, met elkaar in gesprek gaan e.d.
 - dialoogtafels: leid plenair een onderwerp in, laat mensen dit in groepjes van 5 bespreken, haal dit plenair op en trek de eerste conclusies.
 - workshops: verdeel de groep en laat iedereen 1 of meer workshops volgen. Haal plenair op wat de belangrijkste inzichten zijn.
 - wandel-, fiets- of bustour: de groep gaat met een gids op pad. Hierna vindt er plenair een gesprek plaats.
 - buzz-werkvorm: de aanwezigen gaan in 2- of 3-tallen in gesprek over een thema of stelling. Hierna vraag je een aantal mensen de uitkomst van het gesprek te delen.

3. Informele afsluiter (optioneel)

- Een borrel of maaltijd is een goede afsluiter van een themabijeenkomst.

Terugkoppelen & opvolgen

Zorg voor een follow-up:

- Wat ga je doen met de inbreng? Hoe informeer je de deelnemers over wat er met hun inbreng gebeurt?
- Hoe informeer je de mensen die er niet waren?

SUCCEFACTOREN

- Zorg voor een wervende uitnodiging (geen saaie brief).
- Kies een geschikte datum en een geschikt moment (niet tijdens belangrijke voetbalwedstrijden of vlak voor de feestdagen).
- Zorg voor veel interactie, zodat iedereen mee kan doen.

PRAKTIJKLINKS

■ **Huurders Netwerk Amsterdam: Themabijeenkomsten**



■ **Woonmeij en HuurdersBelang Woonmeij: Themabijeenkomsten**



PARTICIPATIE BIJ PROJECTEN

De participatievormen in dit hoofdstuk zijn specifiek bedoeld voor de inzet bij (vastgoed)projecten. Bij dit soort projecten zijn vaak veel meer vormen van participatie mogelijk dan hier zijn beschreven. Ook veel vormen uit hoofdstuk 2 en 4 zijn goed bruikbaar bij projecten. Renovatie- en nieuwbouwprojecten staan gelukkig steeds minder op zichzelf. Het zijn niet langer alleen technische vastgoedprojecten, maar ook momenten waarop bewoners, corporatie en partners samen kunnen werken aan prettig wonen. Juist door participatie bewust in te zetten, wordt een project meer dan een ingreep in stenen. Projecten bieden kansen voor een nieuwe start, het maken van gezamenlijke afspraken en het versterken van de gemeenschap.

17. PARTICIPATIE BIJ RENOVATIE, VERDUURZAMING EN NIEUWBOUW

WAT IS HET?

Participatie bij projecten betekent dat bewoners actief meedenken over plannen, voorzieningen en de gevolgen van het project voor hun woning en leefomgeving. Dit helpt om betere keuzes te maken en zorgt voor meer begrip en draagvlak onder bewoners. Voor deze participatie wordt meestal een bewonersgroep gevormd. Deze groep kan verschillende namen hebben, zoals projectcommissie, projectgroep, klankbordgroep, meedenkgroup of (tijdelijke) bewonerscommissie.

Is er al een bewonerscommissie, dan kan deze de bewoners vertegenwoordigen in het project. Ook kan een lid van de bewonerscommissie aansluiten bij een aparte projectcommissie. Welke vorm ook wordt gekozen, het is altijd belangrijk om vooraf duidelijke afspraken te maken. Deze afspraken gaan over de rol van de bewonersgroep, hun rechten en plichten, de manier van samenwerken en de onderwerpen waarover wordt meegedacht.

De bewonersgroep vertegenwoordigt alle bewoners en brengt verschillende belangen in beeld. Het gaat nadrukkelijk niet om het behartigen van individuele belangen. De groep ontvangt tijdig en volledig informatie, denkt mee en geeft advies over plannen en keuzes. Waar nodig kunnen deskundigen de groep ondersteunen. Daarnaast kan zij voor advies of ondersteuning terecht bij de huurdersorganisatie. Bijvoorbeeld bij vragen over rechten van bewoners, of wanneer er knelpunten ontstaan in het overleg met de verhuurder.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Meestal gaat het om sloop, nieuwbouw- of renovatieprojecten, maar ook bij leefbaarheids-, wijkaanpak- of onderhoudsprojecten is participatie van groot belang.

WAT LEVERT HET OP?

Je wilt dat de belangen van bewoners worden vertegenwoordigd door een betrokken en representatieve groep. Zij brengen informatie uit de buurt of het complex in: wat speelt er, wat leeft er? Zo ontstaat draagvlak voor het project en kun je keuzes tijdig voorleggen aan en afstemmen met de bewoners. Dit kan gaan over de invulling van het sociaal plan, voorzieningen voor bewoners, de werkzaamheden zelf en bewonersactiviteiten in de buurt. Bewoners denken niet alleen mee over voorstellen van de corporatie, maar komen ook zelf met ideeën en initiatieven.

WIE BETREK JE ERBIJ?

Op de eerste plaats de bewoners uit het complex of de wijk. Vaak krijgen bewoners ondersteuning, zowel inhoudelijk als procesmatig. Denk aan het inschakelen van deskundigen voor specifieke vragen, maar ook aan praktische ondersteuning zoals het organiseren en voorzitten van bijeenkomsten en het maken van verslagen. Hierdoor kunnen bewoners hun rol goed uitvoeren en blijft de samenwerking overzichtelijk en effectief. Deze ondersteuning kan zowel door professionals (inhuur) als door vrijwilligers plaatsvinden. Huurdersorganisaties helpen vaak in de opstartfase mee door kennis en ervaring in te brengen.

HOE ORGANISEER JE HET?

Voorbereiden

Het kiezen van het juiste moment om een bewonersvertegenwoordiging op te richten is niet eenvoudig. Start vroeg met de participatie, het liefst nog vóór het projectplan is uitgewerkt. Dit heeft als voordeel dat bewoners meteen kunnen meedenken en invloed hebben op belangrijke keuzes. Denk aan materiaalkeuze, kleuren, technieken en aanvullende werkzaamheden bij een renovatie. Dit vraagt wel om een zorgvuldig proces, waarbij het essentieel is dat de speelruimte en kaders voor bewoners vooraf duidelijk worden gemaakt, bijvoorbeeld op het gebied van financiën en gewenste resultaten.

Starten in een laat stadium betekent dat bewoners nauwelijks nog iets te kiezen hebben. Want de meeste besluiten dan al zijn genomen.

Zorg dus dat je bewoners informeert voordat het projectplan klaar is. Want anders hebben bewoners alleen nog invloed op de manier waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd, op kleurkeuzes, op voorzieningen die worden getroffen en op eventuele aanvullende werkzaamheden, maar niet meer op de grote lijnen van het plan.

Uitnodigen & selecteren

Meestal informeer je eerst alle bewoners over het project en nodig je hen uit voor een bijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomst doe je een oproep om een projectcommissie te vormen. Soms kun je zo'n commissie al in een vroeg stadium vormen, bijvoorbeeld wanneer er al een bewonerscommissie bestaat die vrijwilligers kan werven. Ook kun je voorafgaand aan projecten enquêtes of woonbelevingsonderzoeken uitvoeren. Hierin kunnen bewoners aangeven dat zij willen deelnemen aan de projectcommissie.

Uitvoeren

Het is belangrijk om een bewonersgroep in de opstartfase goed te begeleiden. Dat begint bij het opzetten van een heldere structuur: hoe vaak komt de groep bijeen, hoe worden de rollen verdeeld, en kies je voor een formele inrichting met een voorzitter en secretaris? Een goede basis zorgt voor duidelijkheid en een soepel verloop van de samenwerking. Ook is het cruciaal om goede afspraken te maken over de rol en verantwoordelijkheden. Hoe houden zij contact met de overige bewoners en op welke manier vertegenwoordigen zij hen? Welke informatie ontvangen zij vanuit de corporatie en welke invloed hebben zij op nog te nemen besluiten? Zeker bij renovatie- of slooprojecten is het verstandig om duidelijke spelregels af te spreken. Leg deze formeel vast in een samenwerkingsovereenkomst.

Terugkoppelen & opvolgen

Ook de communicatie met de achterban is belangrijk. Hoe houden de corporatie en de bewonersgroep de bewoners op de hoogte? Welke communicatie kun je gezamenlijk doen, wat doe je afzonderlijk en welke rol heeft ieder daarin?

SUCCEFACTOREN

De belangrijkste succesfactoren zijn:

- Vanuit de corporatie: een duidelijke structuur, echte invloed en keuzeruimte voor bewoners én goede ondersteuning en faciliteiten.
- Vanuit de bewoners: het gezamenlijke belang van alle bewoners centraal stellen en een constructieve, samenwerkingsgerichte houding aannemen. Daarbij is het van belang oog te hebben voor de belangen van alle groepen bewoners.

PRAKTIJKVOORBEELDEN

▪ **Woonstad Rotterdam: Denk, praat en beslis mee**



▪ **Te Werve Oost: Projectcommissie**



▪ **WoonInvest: Klankbordgroepen**



▪ **Habion: Vernieuwing Rotterdamse wijk 110-Morgen**



SOCIAAL RENOVEREN

Sociaal renoveren is een specifieke methode om het versterken van de leefbaarheid en het renoveren van een buurt of complex te combineren. Sociaal renoveren is een renovatie-aanpak, waarbij renovatie hand in hand gaat met sociale ondersteuning voor bewoners. In plaats van alleen fysieke aanpassingen aan woningen uit te voeren, wordt er ruim vóór, tijdens en na de renovatie geïnvesteerd in het welzijn van de bewoners zelf. Hierbij gaan corporaties samen met gemeenten en sociale partners in gesprek met bewoners. Dit doen ze om te inventariseren wat er speelt op het gebied van gezondheid, werk, financiën of sociale vragen, en waar nodig ondersteuning te bieden.

In de Utrechtse wijk Overvecht is dit concept in de praktijk gebracht bij grote renovaties van 10-hoog flats, zoals de Nigerdreef. Sociaal renoveren is hier gestart vóór de fysieke werkzaamheden, en wordt voortgezet om leefbaarheid en sociale cohesie te versterken. Benieuwd naar dit project, lees hier verder:

▪ **Woonin: sociaal renoveren**



▪ **Echt Overvecht: Sociaal renoveren in Overvecht: meer dan verbouwen**



Het doel van sociaal renoveren is dus niet alleen betere woningen, maar vooral betere buurten en prettiger samenleven. Door deze integrale benadering kunnen mensen sneller worden gekoppeld aan hulp bij specifieke problemen, groeit de sociale balans in wooncomplexen en worden kansen gecreëerd voor een duurzame woonomgeving met sterke gemeenschappen. Meer informatie vind je hier:

▪ **Portaal: Sociaal renoveren van de Nigerdreef gestart**



▪ **Triada: Integrale aanpak verduurzaming en leefbaarheid bij Triada**



18. TOEKOMSTIGE BEWONERS BIJ EEN NIEUWBOUWPROJECT BETREKKEN

WAT IS HET?

Toekomstige bewoners bij een nieuwbouwproject betrekken, levert veel op. Ze kunnen meedenken over de afwerking van de woning, de gezamenlijke voorzieningen en het beheer van het gebouw. Daarnaast leren zij elkaar al vroeg kennen, zodat zij onderling woonafspraken kunnen maken. Hoe eerder een woningcorporatie toekomstige huurders betreft, hoe groter de keuzeruimte en de invloed de bewoners hebben. Vroeg verhuren is een beproefde manier om dit mogelijk te maken.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Je betreft toekomstige bewoners bij het ontwikkelen en beheren van een gebouw wanneer er keuzes te maken zijn. Bijvoorbeeld over de indeling van de appartementen, zoals een studio of 2 kamers, om voorzieningen zoals een wasmachineaansluiting individueel of gezamenlijk aan te leggen of over het ontwerp en de inrichting van de entree. Ook gaat het om afspraken over het beheer van het gebouw, de omgeving en het gezamenlijke groen, inclusief wat bewoners zelf doen en waarvoor zij servicekosten betalen. Daarnaast kunnen toekomstige bewoners meedenken over complex- of huisregels, het samenleven met mensen uit bijzondere doelgroepen en het oprichten van een bewoners- of activiteitencommissie.

WAT LEVERT HET OP?

Een gebouw waar bewoners trots op zijn en eigenaarschap laten zien. Een gebouw dat past bij de wensen van de bewoners levert ook voor de corporatie veel op. Denk bijvoorbeeld aan prettige contacten met bewoners, eenvoudig beheer en weinig faalkosten.

WIE BETREK JE ERBIJ?

Woningzoekenden en professionals (ontwikkelaar, projectleider, sociaal beheer).

HOE ORGANISEER JE HET?

Voorbereiden

In de voorbereiding zijn een aantal zaken van belang:

- Je bepaalt de invloed van de nieuwe huurders. Welke keuzes leg je aan hen voor?
- Je bepaalt het moment van verhuren. Als je dit doet voordat de woningen zijn opgeleverd is het belangrijk om na te denken over de manier waarop je de toekomstige bewoners aangehaakt houdt en welke kanalen je hiervoor inzet.
- Regel een aantal formele zaken. Bijvoorbeeld een voorlopige huurovereenkomst en afspraken over het weigeren of niet aanvaarden van de woning als deze is opgeleverd.

Uitnodigen & selecteren

Er zijn grofweg 3 profielen van toekomstige bewoners:

1. Bijzondere doelgroepen. Andere instanties leveren deze aan.
2. Reguliere woningzoekenden. Zij reageren via internet op het woningaanbod en voor hen geldt de normale toewijzingsprocedure, gebaseerd op inkomen, gezinssamenstelling en woonduur of wachttijd.
3. Zogenoemde dragers. Zij zijn op verschillende manieren toegewezen of geworven. Bijvoorbeeld via een aparte wachtlijst, op basis van motivatie, of door woningen toe te wijzen aan studenten die onder begeleiding sociaal werk verrichten in het complex en de buurt.

Uitvoeren

Het is belangrijk om een duidelijke structuur te kiezen, vaak in de vorm van bewonersbijeenkomsten of werkgroepen met begeleiding door een professional. Spreek af hoe vaak de groep bij elkaar komt (online of live), en welke betrokkenheid je van de deelnemers verwacht. Start met een gezamenlijke startbijeenkomst en maak vooraf helder wie bepaalt hoe er wordt gewerkt. Welke onderwerpen werken bewoners samen uit? Hoe kom je tot keuzes?

Terugkoppelen & opvolgen

Het is belangrijk om gemaakte afspraken goed vast te leggen. Daarnaast is het verstandig om in de eerste fase na de oplevering de vinger aan de pols te houden. Worden de gemaakte afspraken nagekomen? Werkt alles zoals vooraf bedacht? En welke bijsturing is nodig?

SUCCESFACTOREN

Succesfactoren zijn een gemotiveerde groep bewoners, duidelijke afspraken over wat bewoners zelf doen en wat de corporatie uitvoert, én professionele begeleiding, zeker in de beginfase.

PRAKTIJKLINKS

▪ **Woonbedrijf: Matpunten**



▪ **Space-S: Workspaces**



▪ **Stadsveteraan van Woonzorg Nederland**





PRAKTIJKVOORBEELD CO-CREATIE BIJ PROJECTCOMMISSIE

Anita Engbers, adviseur huurdersorganisaties bij de Woonbond, werkt veel met co-creatie: 'Voor succesvolle co-creatie is een goed begin het halve werk. Betrek een bewonerscommissie vanaf het allereerst mogelijke moment bij een project en zorg dat deze commissie ook echt volwaardig kan meedoen. Voer gezamenlijk de eerste verkennende onderzoeken uit, zoals technische onderzoeken en woonbelevingsonderzoeken, en bespreek de resultaten ook samen. Op die manier krijgt de bewonerscommissie inzicht in de opgaven waar de verhuurder voor staat, bijvoorbeeld op het gebied van onderhoud, verduurzaming en huisvesting.'

'Tegelijkertijd is het belangrijk dat de verhuurder zich openstelt voor de kennis en ervaringen van huurders. Wanneer renovatie- of sloop/nieuwbouwplannen concreter worden en er om instemming gevraagd moet worden, staan bewoners vaak al positiever tegenover het plan. Ze hebben immers zelf meegedacht en begrip waar keuzes op zijn gebaseerd. De investering in deze vroege fase betaalt zich dan dubbel en dwars uit.'

'Huurders zijn dankzij alle opgedane inzichten bovendien goed in staat om mee te denken over de verdere uitwerking van de plannen. Bewoners hebben veel kennis over hun woning en de woonomgeving en weten wat er speelt in het dagelijks gebruik. Tegelijkertijd begrijpen bewoners dat er bij corporaties deskundigheid zit die zij zelf mogelijk niet hebben. Door samen op te trekken en elkaars kennis serieus te nemen, wordt alle beschikbare expertise benut en ontstaan uiteindelijk de mooiste plannen.'

Bij woningcorporatie Rentree ontstond een bijzonder traject van co-creatie. Toekomstige huurders hebben samen met de corporatie 8 duurzame tiny houses gebouwd, met een gemeenschappelijke ruimte.

19. PLATFORM WOONZOEKERS

WAT IS HET?

Het platform Woonzoekers, een initiatief van de Woonbond, bestaat uit een community en een panel. Via het panel doen leden mee aan onderzoeken, bijvoorbeeld over hun woonwensen. Daarnaast stelt het platform woningzoekenden op de hoogte over inspraakmogelijkheden in de buurten waar zij willen wonen (bewonersavonden, vragenlijsten etc.). Op de communitypagina vinden woonzoekers elkaar en gaan ze in gesprek over verschillende relevante onderwerpen.

Het platform houdt hen via de community- en nieuwspagina's op de hoogte van recente ontwikkelingen of biedt hen kansen om mee te denken. De woningzoekenden worden via het platform op de hoogte gehouden van mogelijkheden om hun stem te laten horen en de communitymanager begeleidt hen hierbij. Zo hoeven ze niet in hun eentje naar een raadscommissievergadering, maar krijgen ze ondersteuning van de communitymanager die hen kan helpen hun gedachten op papier te zetten.

Uiteindelijk biedt het platform woningzoekenden de kans om mee te denken en te praten over nieuwe woningen in hun regio. Het platform richt zich nu nog alleen op de regio Utrecht. Op termijn is het platform er voor alle woningzoekenden in Nederland.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Woonzoekers ondersteunt woningzoekenden door actief met hen mee te denken en hun woonwensen kenbaar te maken bij gemeenten, corporaties en ontwikkelaars. Daarnaast helpt Woonzoekers om de roep om meer woningen sterker over te brengen. Voor corporaties biedt het platform de mogelijkheid om woningzoekenden mee te laten denken over het ontwerp, de inrichting, de voorzieningen en het beheer van nieuwbouwcomplexen.

WAT LEVERT HET OP?

Platform Woonzoekers helpt om woonbehoeften en ideeën van woningzoekenden mee te nemen bij nieuwbouwprojecten. Woningen kunnen zo beter afgestemd worden op wat woningzoekenden echt nodig hebben.

WIE BETREK JE ERBIJ?

- Woningzoekenden.
- Een beheerder van het platform (communitymanager).
- Corporaties, ontwikkelaars en gemeenten (nieuwbouwprojecten en inspraakmogelijkheden).

HOE ORGANISEER JE HET?

Voorbereiden

In de voorbereiding is het inrichten van het platform en het verbinden van ontwikkelaars, corporaties en gemeenten van belang.

Uitnodigen

De volgende stap is om zo veel mogelijk woningzoekenden te vinden die zich aansluiten bij het platform. Dit kan:

- door ingeschreven woningzoekenden aan te schrijven
- door oproepen te plaatsen in (sociale) media
- via websites, nieuwsbrieven en bewonersbladen van corporaties

Uitvoeren

Het is belangrijk dat ontwikkelaars het platform regelmatig om input vragen van woningzoekenden. Die kan gaan over de hoeveelheid woningen, de grootte van de woningen, de esthetische ontwerpkeuzes, voorzieningen, groen in de buurt, of voor welke doelgroep(en) er gebouwd moet worden.

Daarnaast ontvangen de deelnemers informatie over inspraakmogelijkheden in de buurten waar zij willen wonen.

SUCCESFACTOREN

Het is cruciaal dat er veel activiteit op het platform plaatsvindt. Daarvoor is een beheerder (communitymanager) onmisbaar. Ook het commitment van de gemeente en de woningcorporaties is essentieel om het platform levend en relevant te houden.

PRAKTIJKLINKS

▪ **Woonzoekers**



▪ **Woonbond: Platform Woonzoekers**



▪ **SSH Student Housing: Platform Woonzoekers**



GEMEENSCHAPPEN EN ZELFBEHEER

Dit hoofdstuk bevat participatievormen die gericht zijn op het versterken van de gemeenschap. Ook bij praktische projecten waar bewoners zelf de handen uit de mouwen steken, denk aan schoonmaakacties of tuinonderhoud, is het versterken van de sociale cohesie het hoofddoel. Bewoners leren elkaar kennen, voelen zich meer betrokken bij hun buurt en nemen samen verantwoordelijkheid voor hun leefomgeving.

Het belang hiervan is groot. Onderzoek laat steeds opnieuw zien dat een lage sociale cohesie vaak samenhangt met problemen op het gebied van leefbaarheid. Wijken met sterke onderlinge verbanden kennen juist minder overlast en spanningen. Daarom begint dit hoofdstuk met *community building* als aanpak om gemeenschappen duurzaam te versterken. Vervolgens komen een reeks kleinere, praktijkgerichte participatievormen aan bod. Deze bewoners helpen om elkaar te ontmoeten, samen te werken en de buurt stap voor stap sterker te maken.

20. GEMEENSCHAPSVORMING MET DE ABCD-METHODE

WAT IS HET?

De *Asset Based Community Development* (ABCD)-methode is een werkwijze die uitgaat van de kracht van de gemeenschap. Niet het probleem staat centraal, maar de assets (middelen). Hierbij kun je denken aan de talenten van bewoners, bestaande informele netwerken in de buurt, lokale initiatiefnemers, gemeenschappelijke plekken en aan verenigingen, ondernemers en professionals in de wijk.

In de ABCD-methode breng je de assets met elkaar in verbinding en ondersteun je wat bij de bewoners ontstaat, in plaats van zelf projecten te bedenken. De rol van de corporatie of organisatie is vooral faciliterend: ruimte bieden, kleine middelen beschikbaar stellen en drempels wegnemen, zodat de bewoners zelf verder aan hun buurt kunnen bouwen.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Woningcorporaties willen investeren in sterke, veerkrachtige gemeenschappen en in een fijne woonomgeving waarin mensen zich thuis voelen. Een leefbare wijk gaat niet alleen over stenen, maar vooral om de mensen die er wonen en hoe zij samen wonen en leven. De ABCD-methode sluit hier naadloos op aan: bouwen vanuit de kracht, talenten en netwerken die er al zijn.

WAT LEVERT HET OP?

Door *community building* voelen bewoners meer onderlinge verbondenheid en minder eenzaamheid. Daarnaast leidt het tot een groter gevoel van eigenaarschap en zeggenschap over de buurt, snellere informele hulp en steun in het dagelijks leven, en meer kansen om talenten in te zetten en te ontwikkelen.

Voor woningcorporaties betekent het een betere leefbaarheid en sociale veiligheid in complexen en wijken, minder klachten en escalaties en meer oplossend vermogen in de buurt. Daarnaast leidt het tot een sterkere relatie en meer vertrouwen tussen corporatie en bewoners en duurzamere investeringen. Want sociale structuren blijven bestaan, ook na afloop van projecten.

WIE BETREK JE ERBIJ?

- Een externe *community builder* of opbouwwerker.
- Gemeente, welzijnsorganisaties en de corporatie(s).
- Bewoners en bewonersorganisaties.

HOE ORGANISEER JE HET?

Voorbereiden

- Voer luistergesprekken met bewoners, sleutelfiguren en vrijwilligers.
- Identificeer talenten, netwerken, (verborgen) leiders en aanwezige initiatieven.
- Inventariseer wat er al is. Dit kun je letterlijk in kaart brengen op een 'krachtkaat'.

Werven & selecteren

- Benoem 1 herkenbaar aanspreekpunt als *community builder*.
- Laat deze persoon of organisatie zichtbaar en bereikbaar zijn in de wijk.
- Leg verwachtingen en mandaat vast, maar laat ruimte voor organische groei.

Uitvoeren

- Organiseer kleine, laagdrempelige activiteiten: een koffiemomentje, een wandelgroep, een klusdag of een moestuinmiddag.
- Open (tijdelijk) een ontmoetingsruimte.
- Ondersteun initiatieven:
 - werk met microbudgetten (€ 100-500) voor bewonersinitiatieven
 - bied praktische hulp: materialen, ruimte, posters, communicatiemiddelen
 - betrek partners voor continuïteit en professionaliteit
- Versterk netwerken:
 - verbind bewoners onderling en met formele partners
 - start met cirkelnetwerken: kleine groepen die elkaar kennen en helpen

Terugkoppelen

- Bouw geleidelijk af richting een zelfdragende community.
- Creëer een bewonerscommissie, activiteitenkern of netwerkcoördinator.
- Monitor: wat werkt, wat blijft en wat groeit vanzelf?

SUCCEFACTOREN

De ABCD-methode biedt een gedachtegoed en manier van werken die bewoners centraal stelt en de wijk duurzaam versterkt. Het is vergelijkbaar met vastgoedonderhoud: als je het niet doet, ontstaat er achterstand die later veel duurder is. Met een community builder, partnerschap en geduld kan elke corporatie aan de slag:

- huur expertise in, zoals welzijnsorganisaties, zzp'ers en buurtmakers
- kies voor langdurige projecten en investeer in langdurige aanwezigheid
- zie *community building* als onderhoud van de sociale infrastructuur

PRAKTIJKLINKS

▪ **Platform31: Schiedamse Hofjes**



▪ **Sunny Selwerd**



▪ **Stek Noord: Community building**



▪ **Woningstichting Barneveld: Buurkracht**



▪ **Aedes: Community building**



▪ **WijkWijzer: Hoe betrek je bewoners er écht bij?**



▪ **Havensteder: ABCD manier van werken**



▪ **Havensteder: Workshops**



▪ **Landelijk Samenwerkingsverband Actieve bewoners (LSA): Toolbox ABCD**

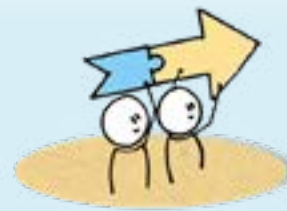




Handel in opdracht van de buurt, verbind achter de schermen.



Zorg voor vaste gezichten met mandaat.



Los niets voor, maar mét en dóór bewoners op.



We accepteren dat niet alles maakbaar is.



Wees aanwezig zonder doel, beweeg mee met wat ontstaat.



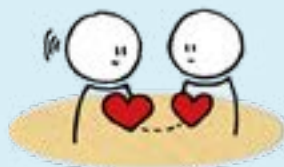
Vergader minder, vier meer.



Stuit aan bij het tempo en de initiatieven van bewoners.



Vertrouw op het proces: van het een komt het ander.



Breng mensen samen door oordeelloos te luisteren, te verbinden en te versterken.



Begin bij de kracht van de wijk, niet bij de problemen.



Zet de mens boven de functie.



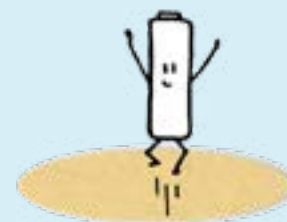
Kantel de vraag: Niet "heeft u hulp nodig?" Maar "wat is er al gaande?"



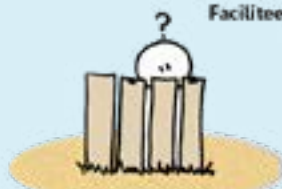
Faciliteer groot én klein.



Wees erbij in goede en slechte tijden.



Volg de energie, niet het plan.



Blijf nieuwsgierig.



Doen werkt beter dan praten.

TIWOS BOUWSTENEN VOOR GEMEENSCHAPPEN



PRAKTIJKVOORBEELD COMMUNITYBUILDING BIJ TIWOS

Het versterken van gemeenschappen is voor steeds meer corporaties een belangrijk speerpunt, waaronder Woonstichting Tiwos. Hun nieuwste koersplan heet dan ook: *Echt Anders, Samenwerken aan Gemeenschappen*. Maar hoe werkt dit in de praktijk? En wat kan dit ons leren over community building? Volkshuisvestelijk Strateeg bij Tiwos, Amarens van der Meulen, vertelt: 'Wij hebben in onze nieuwe koers een kanteling gemaakt van werken aan participatie naar het versterken van gemeenschappen.'

'Bij participatie vragen wij aan bewoners om met ons mee te doen, maar bij het versterken van gemeenschappen sluiten we aan bij wat al gaande is. Dit gaat dus om een denkverandering in hoe wij werken. Je moet vooral present, zichtbaar aanwezig zijn in de buurt en durven aan te haken bij en te versterken wat er al is.'

'Tijdens de implementatie van onze koers, merkten we dat veel collega's aangaven dat ze eigenlijk al zo werkten. Maar het expliciet benoemen in de koers gaf deze werkwijze echt handen en voeten en erkenning. De verschuiving naar een gemeenschapsgeoriënteerde woningcorporatie vraagt om een heldere visie vanuit het bestuur. Zij moeten de ruimte bieden en vertrouwen geven om deze denkwijze te laten groeien in alle lagen van de organisatie.'

'Maar natuurlijk blijven we ook aan participatie doen. We hebben een goede verhouding met onze huurdersvereniging, die de koers echt omarmt. Daarnaast blijft de verplichte participatie altijd een rol spelen. Bijvoorbeeld bij het instemmingsrecht bij renovatieprojecten of bij het betrekken van de omgeving bij onze nieuwbouwplannen.'

21. WELKOMSTGESPREKKEN DOOR BEWONERS

WAT IS HET?

Buurtbewoners kunnen nieuwe huurders thuis bezoeken. Wanneer iemand een woning gaat huren bij een woningcorporatie, vindt er vaak een welkomstgesprek plaats. Meestal met een wijkbeheerder. Dit gesprek kan deze ook voeren samen met een buurtbewoner, of een buurtbewoner kan alleen dit gesprek voeren. In dat laatste geval kan de bewonerscommissie of de huurdersorganisatie de welkomstgesprekken organiseren.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Een welkomstgesprek door bewoners kun je inzetten als de bewonerscommissie en woningcorporatie de verbinding tussen bewoners wil versterken.

WAT LEVERT HET OP?

Het doel is om nieuwe bewoners wegwijs te maken in hun woning, de buurt, de bewonerscommissie en de corporatie. Je wilt ze een gevoel van welkom geven en betrokkenheid creëren, zodat huurders zich sneller thuis voelen en de geschreven en ongeschreven regels in de buurt en het complex kennen.

WIE BETREK JE ERBIJ?

Betrek een ervaren bewoner die bekend is met de buurt, de bewonerscommissie, de corporatie en eventuele lokale initiatieven. Deze bewoner moet goed kunnen luisteren, enthousiast zijn over de buurt en bereid zijn om tijd te investeren.

HOE ORGANISEER JE HET?

Voorbereiden

Geef de bewoner die het gesprek voert een korte training of checklist met belangrijke onderwerpen, zoals praktische zaken over de woning, buurtactiviteiten en contactpersonen. Zorg dat de bewoner weet waar hij of zij nieuwe huurders naartoe kan verwijzen voor specifieke vragen.

Uitnodigen & selecteren

Laat de nieuwe bewoners weten wanneer er iemand op bezoek komt voor een welkomstgesprek. Een andere optie is dat het welkomstgesprek tijdens de sleuteloverdracht plaatsvindt.

Uitvoeren

Laat het gesprek in een informele sfeer plaatsvinden, met ruimte voor vragen en persoonlijke verhalen.

Terugkoppelen & opvolgen

Laat de bewoner een kort verslag maken van eventuele actiepunten of opmerkingen. De corporatie of bewonerscommissie kan vervolgens nagaan of er opvolging nodig is, zonder er direct bij betrokken te zijn.

SUCCEFACTOREN

Kies een bewoner die representatief is voor de buurt en een positieve instelling heeft. Laat de bewoner het gesprek praktisch en persoonlijk maken, bijvoorbeeld door samen door de buurt te wandelen.

PRAKTIJKLINKS

- **Mozaïek Wonen: Van 'gewoon een praatje maken' naar 'goed voorbereid kennismaken'**



22. KUNST IN DE WIJK

WAT IS HET?

Samen met buurtbewoners werken aan een kunstproject. Dit kan gaan om een theatervoorstelling, film, videoclip, gevelkunst, rap of lied. De kern is dat het gaat over de buurt, door de buurt. De deelnemers kunnen zowel kinderen, jongeren als volwassenen zijn.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Je wilt ontmoeting door buurtbewoners op een leuke en informele manier stimuleren. Je wilt een saaie plek opfleuren. Je zoekt een creatieve manier om onderwerpen te bespreken, zoals veiligheid in de buurt, integratie van nieuwkomers, eenzaamheid of overlast door de jeugd. Kunst in de wijk is ook geschikt om wederzijds begrip tussen verschillende culturen te versterken.

WAT LEVERT HET OP?

Met deze aanpak kun je de sociale cohesie versterken en de buurtidentiteit vergroten. Je bereikt en betreft meer bewoners, omdat de kans groot is dat op een voorstelling of feestelijke onthulling andere mensen afkomen dan op formele bewonersbijeenkomsten.

WIE BETREK JE ERBIJ?

- Bewoners (kinderen, jongeren, volwassenen)
- De corporatie en/of gemeente (thema aanreiken en helpen organiseren)
- Bewonerscommissie (helpen organiseren en begeleiden)
- Begeleiding (regisseur, kunstenaar of dramadocent)

HOE ORGANISEER JE HET?

Voorbereiden

Het project begint met het vinden van de deelnemers. Daarbij helpt het om een kunstenaar, dramadocent of regisseur in te schakelen die hen helpt om het kunstwerk, film of voorstelling te ontwikkelen en te repeteren. De rol van de corporatie en eventueel de gemeente is om het thema aan te reiken en te helpen met het organiseren van het evenement.

Voor de uitvoering, vertoning of onthulling is het vinden van een beschikte ruimte van belang. Het moet in de buurt zijn en voldoende ruimte bieden voor de voorstelling en interactie met publiek.

Uitnodigen

Het is belangrijk om publiek te werven en een zaal goed gevuld te krijgen. Wervende posters, flyers, advertenties en mond-tot-mondreclame zijn hiervoor de geijkte methoden. Een persbericht helpt om ook media-aandacht te krijgen.

Uitvoeren

Bij de uitvoering of onthulling is de interactie met het publiek belangrijk. Soms gebeurt dit al tijdens een voorstelling, als acteurs het gesprek met de zaal aangaan. De interactie kan ook achteraf plaatsvinden, bijvoorbeeld via een spreekstalmeester die het gesprek opent, of via professionals die gericht napraten met bezoekers. Soms kun je erop vertrouwen dat de ontmoeting spontaan ontstaat.

Terugkoppelen

Het is niet altijd te voorspellen wat het kunstproject aan inzichten gaat opleveren. Evalueer met professionals van de gemeente en corporaties welke opvolging passend is.

SUCCEFACTOREN

- Maak het lokaal. Laat het verhaal herkenbaar zijn: gebruik situaties, straten, thema's en humor uit de buurt. Bewoners voelen zich dan sneller aangesproken en komen eerder opdagen.
- Professionele begeleiding loont. Een kunstenaar, regisseur of dramadocent verhoogt de kwaliteit enorm. Dat motiveert de spelers en zorgt voor een betere voorstelling met meer impact.
- Toegankelijke sfeer en laagdrempelige locatie. Gebruik een locatie in de buurt zelf: een school, buurthuis, plein of binnentuin. Hoe kleiner de afstand tot de bewoners, hoe groter de opkomst.

PRAKTIJKLINK

■ **Mooiland: Feestroute Boxmeer Noord**



■ **Ons Huis Apeldoorn: Buurt Buddy's Live (bladzijde 5)**



■ **ZOwonen: Verbindend theater in een sloopflat**



■ **Zaam Wonen: Nieuwe murals brengen kleur en verwondering in Born**



■ **Volksopera Van der Pek 2016**



■ **Amsterdam Buurt Filmfestival**



■ **Duindorp in Den Haag: Kinderen maken een rap over hun eigen buurt**



23. BUURTPROJECTEN STIMULEREN DOOR LEEFBAARHEIDSFONDS

WAT IS HET?

Een leefbaarheidsfonds is een budget waarmee bewoners kleine initiatieven kunnen uitvoeren die bijdragen aan een prettige, veilige en meer verbonden buurt. Bewoners dienen een idee in en de corporatie of huurdersorganisatie toetst aan de hand van enkele criteria of het idee bijdraagt aan een leefbare wijk. Het fonds ondersteunt zowel praktische verbeteringen, bijvoorbeeld het opknappen van een binnentuin of het aanbrengen van brandveilige wanddecoratie, als sociale activiteiten, zoals buurtfeesten en kerstborrels.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Een leefbaarheidsfonds zet je in wanneer je bewonersparticipatie wilt stimuleren door eigenaarschap te vergroten. Wanneer er behoefte is aan kleine en snelle oplossingen, bijvoorbeeld rond groen, ontmoeting of veiligheid, of wanneer je bewonersinitiatieven wilt aanmoedigen.

WAT LEVERT HET OP?

Het leefbaarheidsfonds geeft bewoners de ruimte om zelf hun leefomgeving te verbeteren. Het vergroot eigenaarschap, betrokkenheid en de onderlinge verbinding in de buurt. De vaak kleine interventies hebben snel zichtbaar effect op de leefbaarheid en zorgen bovendien voor positief en laagdrempelig contact tussen de bewoners en de corporatie of huurdersorganisatie.

WIE BETREK JE ERBIJ?

- Bewoners: initiatiefnemers en uitvoerders van projecten.
- Corporatieprofessionals: beoordelen aanvragen, begeleiden, faciliteren en helpen met praktische zaken.
- Huurdersorganisatie of bewonerscommissie: adviserend of als beheerder van het fonds.

HOE ORGANISEER JE HET?

Vorbereiden

- Stel duidelijke criteria op (bijvoorbeeld over veiligheid, ontmoetingen, duurzaamheid en inclusie).
- Bepaal het beschikbare budget en de maximale bijdrage per aanvraag.
- Maak een eenvoudig aanvraagformulier en een beslisprocedure.

Uitnodigen & selecteren

- Communiceer breed via website, nieuwsbrief, sociale media, trappenhuizen, wijkteam en de bewonerscommissie.
- Nodig bewoners uit om ideeën in te dienen en bied ondersteuning bij het uitwerken.
- Beoordeel aanvragen op basis van de vooraf vastgestelde criteria.

Uitvoeren

- Faciliteer bewoners praktisch waar nodig (ruimte, materialen, vergunningen, logistiek).
- Houd contact met de initiatiefnemers tijdens de uitvoering.
- Stimuleer zichtbaar resultaat, bijvoorbeeld via foto's of kleine presentaties.

Terugkoppelen & opvolgen

- Vraag een korte terugkoppeling van de initiatiefnemers (foto's, verslag, korte evaluatie).
- Deel successen in de buurtcommunicatie om meer bewoners te inspireren.
- Evalueer jaarlijks: wat werkt goed, waar is bijsturing nodig?

SUCCEFACTOREN

- Houd het eenvoudig: een laagdrempelige aanvraagprocedure verhoogt de deelname.
- Wees duidelijk in criteria: dan weten de bewoners precies wat wel en niet kan.
- Beslis snel: momentum is belangrijk bij lokale initiatieven.
- Ondersteun, maar neem niet over: het is een fonds van en voor de bewoners.
- Vier successen: dit stimuleert nieuwe ideeën en geeft positieve energie.

PRAKTIJKLINKS

- **Rijswijk Wonen: Buurtbudget**



- **Intermaris: Leefbaarheidsfonds**



- **Zaam Wonen: Leefbaarheidsfonds**



24. ACTIEVE BEWONERS EN ZELFBEHEER

WAT IS HET?

Wie weet het beste wat er in een buurt speelt? De buurtbewoners zelf natuurlijk! Actieve bewoners helpen mee bij het beheer van hun complex, de woonomgeving, tuinen of openbaar groen. Zo werken bewoners en de corporatie samen aan een prettige en goed onderhouden leefomgeving.

Een voorbeeld hiervan zijn buurtambassadeurs. Bewoners kunnen zich aanmelden als buurtambassadeur en krijgen vaak een hesje en pasje om zich kenbaar te maken. In samenwerking met de bewonerscommissie en buurtmedewerkers lopen ze door de buurt, signaleren ze mistanden en spreken ze andere buurtbewoners aan over bijvoorbeeld afval of overlast.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Er zijn talloze manieren om dit te doen, zowel in groepsverband als individueel. Denk aan toezicht houden als buurtambassadeur of contactpersoon, aanspreken van (hang)jongeren door buurtvaders en -moeders, onderhouden van tuinen, openbaar groen of snippergroen door greenteams of tuinteam, zout strooien door zoutmannen, gezamenlijk schoonmaken van het gebouw, rapen van zwerfvuil met prikteams et cetera.

WAT LEVERT HET OP?

Het belangrijkste doel van de verhuurder is het stimuleren van eigenaarschap bij de bewoners. Voor de bewoners biedt zelfbeheer de kans om direct iets te betekenen voor de buurt of bureu, actief bezig te zijn en nieuwe sociale contacten op te doen.

Buurtbewoners

Bied de buurtbewoners die willen bijdragen aan de leefbaarheid van hun buurt de kans om dit te doen. Iedereen heeft baat bij schone, veilige en leefbare buurten. Mensen zijn sneller geneigd om hieraan bij te dragen als ze zien dat hun eigen bureu dit al doet. Het is fijn om met iemand te praten die je kent uit je buurt; de afstand is minder groot dan die met iemand van de woningcorporatie.

Bewonerscommissie

De bewonerscommissie kan op deze manier de buurtgenoten helpen met het verbeteren van de leefbaarheid in de buurt.

Woningcorporatie

Voor de woningcorporatie is het fijn om extra ogen en oren in de buurt te hebben. De buurtambassadeur kan de buurtmedewerkers ondersteunen met hun werk.

WIE BETREK JE ERBIJ?

- Actieve buurtbewoners.
- Begeleiding door de corporatie, bijvoorbeeld de woonconsulent.
- Begeleiding door de gemeente, bijvoorbeeld door de opbouwwerker (soms).

HOE ORGANISEER JE HET?

Voorbereiden

In de voorbereiding is het belangrijk om de structuur helder neer te zetten. Welke begeleiding krijgen de vrijwilligers? Welke voorzieningen en faciliteiten zijn er beschikbaar? Denk aan gereedschap, schoonmaakmiddelen of een ruimte om elkaar te ontmoeten. Is een vrijwilligersverzekering noodzakelijk? Welke vorm van beloning past bij de inzet: niet betalen van bepaalde servicekosten (bijvoorbeeld voor schoonmaak, toezicht of groenonderhoud) of juist een vrijwilligersvergoeding?

Uitnodigen & selecteren

Actieve bewoners staan soms vanzelf op, bijvoorbeeld wanneer klachten of onvrede aanleiding zijn om iets te willen verbeteren. Ook bewonerscommissies kennen vaak mensen die graag de handen uit de mouwen steken. Soms start de corporatie of de gemeente een project en werven zij vrijwilligers via via of met flyers en andere middelen. Ook bij het opleveren van nieuwbouwwoningen of na renovaties worden vaak afspraken over zelfbeheer gemaakt.

Uitvoeren

Als de vrijwilligers eenmaal gestart zijn, is het belangrijk om hen betrokken en gemotiveerd te houden. De echte kunst is hen te blijven binden en boeien. Dit vraagt om aandacht, een luisterend oor en waar nodig wat aansturing of een helpende hand. Regelmatig contact en een vast aanspreekpunt voor de vrijwilligers zijn daarbij van groot belang.

Terugkoppelen & opvolgen

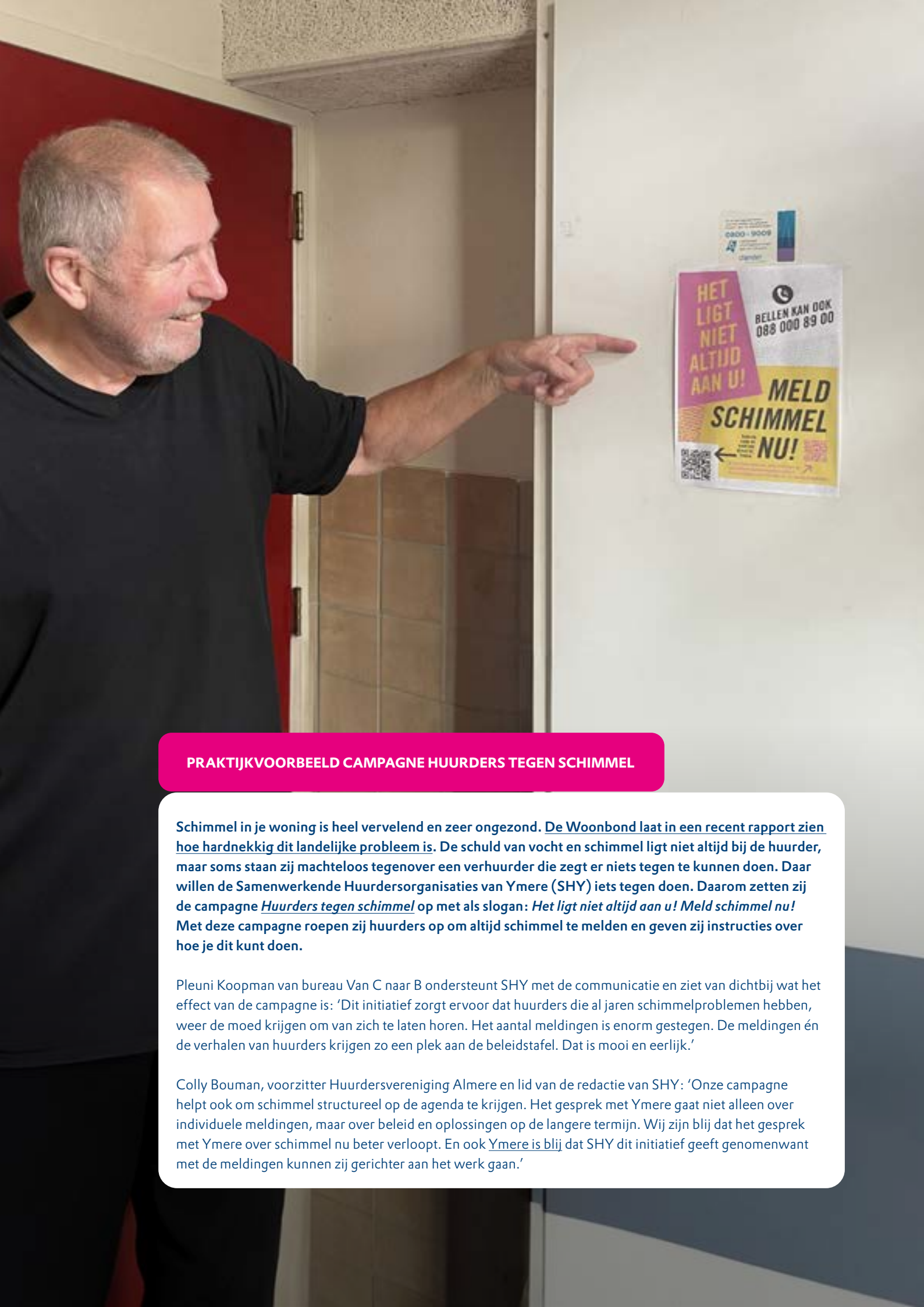
Het is essentieel dat de vrijwilligers zich gewaardeerd voelen. Vier successen, deel positieve verhalen in huis-aan-huisbladen, geef complimenten en verras vrijwilligers af en toe met een kleine attentie.

SUCCESSFACTOREN

De belangrijkste succesfactoren zijn goede begeleiding, een duidelijke structuur met passende voorzieningen en voldoende aandacht voor de vrijwilligers.

PRAKTIJKLINKS

▪ Havensteder: Samen Denken, Samen Doen	
▪ Rijswijk Wonen: Meedenken, meedoen	
▪ Eigen Haard: Samen Schoon	
▪ Buurtambassadeurs van het BewonersTeam - Ons Verhaal_Klipperbuurt	
▪ Bo-Ex: Buurtambassadeurs: "Wij zijn de ogen en oren in de straat"	
▪ Woonin: Buurtambassadeurs voor prettiger wonen in Overvecht	
▪ Portaal: Buurtambassadeurs	
▪ Huurdersvereniging Gennep: leefbaarheidsprojecten door bewoners	
▪ Zayaz: Buurtverbinders	
▪ Tiwos: Goud van de Straat!	
▪ Servatius: bewonerskrachten in de wijk	
▪ Oisterwijk: Wijkraad	



PRAKTIJKVOORBEELD CAMPAGNE HUURDERS TEGEN SCHIMMEL

Schimmel in je woning is heel vervelend en zeer ongezond. De Woonbond laat in een recent rapport zien hoe hardnekkig dit landelijke probleem is. De schuld van vocht en schimmel ligt niet altijd bij de huurder, maar soms staan zij machteloos tegenover een verhuurder die zegt er niets tegen te kunnen doen. Daar willen de Samenwerkende Huurdersorganisaties van Ymere (SHY) iets tegen doen. Daarom zetten zij de campagne Huurders tegen schimmel op met als slogan: *Het ligt niet altijd aan u! Meld schimmel nu!* Met deze campagne roepen zij huurders op om altijd schimmel te melden en geven zij instructies over hoe je dit kunt doen.

Pleuni Koopman van bureau Van C naar B ondersteunt SHY met de communicatie en ziet van dichtbij wat het effect van de campagne is: 'Dit initiatief zorgt ervoor dat huurders die al jaren schimmelproblemen hebben, weer de moed krijgen om van zich te laten horen. Het aantal meldingen is enorm gestegen. De meldingen én de verhalen van huurders krijgen zo een plek aan de beleidstafel. Dat is mooi en eerlijk.'

Colly Bouman, voorzitter Huurdersvereniging Almere en lid van de redactie van SHY: 'Onze campagne helpt ook om schimmel structureel op de agenda te krijgen. Het gesprek met Ymere gaat niet alleen over individuele meldingen, maar over beleid en oplossingen op de langere termijn. Wij zijn blij dat het gesprek met Ymere over schimmel nu beter verloopt. En ook Ymere is blij dat SHY dit initiatief geeft genomen want met de meldingen kunnen zij gericht aan het werk gaan.'

25. PORTIEKPORTIERS

WAT IS HET?

Portiekportiers zijn kinderen in de leeftijd van 8-14 jaar die samen met een wijkbeheerder zorgen voor een fijne en schone buurt. Ze organiseren activiteiten voor kinderen, controleren of de portieken schoon en opgeruimd zijn, gaan afval prikken en spreken burens aan als zij zich niet aan de woonafspraken houden. Portiekportiers zijn kinderen uit de buurt. Juist via hen is het vaak mogelijk om ook de ouders te bereiken.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Deze aanpak is geschikt in buurten met veel kinderen, bij problemen met zwerfafval, wanneer er zorgen zijn over de leefbaarheid en het lastig is om ouders direct te bereiken.

WAT LEVERT HET OP?

Kinderen hebben een bijzonder effect op volwassenen. Als kinderen zich inzetten voor een schone en fijne buurt, zijn volwassenen geneigd dat ook te doen. Via de kinderen kun je vaak ook de ouders bereiken.

WIE BETREK JE ERBIJ?

Een belangrijke rol is hierbij weggelegd voor de wijkbeheerder. Die heeft contact met de ouders en begeleidt de kinderen bij hun ronde door de buurt. Het is belangrijk een dergelijk project in samenwerking te doen met de bewonerscommissie. Samen kunnen ze dan de voorbereidingen doen.

HOE ORGANISEER JE HET?

Voorbereiden

Het uitvoeren van het project Portiekportiers vraagt om een gedegen voorbereiding. Die begint met het sturen van de aankondiging naar de buurtbewoners en ouders. Hierin leg je uit wat het project inhoudt en wat deelname eraan betekent. Ook moet je nadenken over wie de begeleiding op zich neemt, wat de rol is van de wijkbeheerder en wat de eventuele inzet is van jeugd- of jongerenwerk.

Werven & selecteren

Kinderen kun je op verschillende manieren werven: via de school, met posters in de buurt of door hen direct aan te spreken wanneer zij buiten spelen. Portiekportier wordt je niet zomaar. De selectie gebeurt altijd in overleg en met toestemming van de ouders.

Uitvoeren

De kinderen volgen eerst een korte opleiding. Hierin leren ze wat prettig wonen betekent, wat bedoeld wordt met schoon, heel en veilig, en hoe je elkaar kunt aanspreken. Na afloop ontvangen zij een T-shirt en een badge. Als portiekportier komen zij minimaal 1 keer per week bijeen om activiteiten uit te voeren, zoals het mooier maken van het complex, toezicht houden bij de voetbalkooi of helpen bij schoonmaakacties. De begeleiding ligt meestal bij de wijkbeheerder, eventueel ondersteund door jeugd- of jongerenwerk.

Terugkoppelen & opvolgen

Het is belangrijk dat de portiekportiers zichtbaar zijn en status krijgen in de buurt. Publiciteit helpt daarbij, net als waardering voor zowel de kinderen als hun ouders. Regelmatige momenten van terugkoppeling, aandacht en erkenning zorgen ervoor dat het project blijft werken en dat de betrokkenheid groot blijft.

SUCCEFACTOREN

De succesfactoren van dit project zijn goede begeleiding en het organiseren van regelmatige activiteiten. Daarnaast is positieve media-aandacht en het uitspreken van waardering van belang. Samen zorgen deze ervoor dat de betrokkenheid groot blijft.

- **Eigen Haard: Portiekportiers**



- **Stichting de Bakkerij: Portiekportiers**



26. ONTMOETINGSRUIMTE IN ZELFBEHEER

WAT IS HET?

Bewoners beheren zelf een ontmoetingsruimte, wijkhuiskamer of soms zelfs een buurthuis. Zij zijn verantwoordelijk voor het dagelijks onderhoud, de programmering en het beheer. Het doel is om de betrokkenheid en het eigenaarschap van bewoners bij de buurt of het complex te vergroten, zodat zij zelf initiatieven nemen die passen bij de behoeften van de buurt of het complex. Deze vorm van participatie stimuleert een bottom-up benadering, waarbij bewoners zelf de regie nemen.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Deze aanpak is geschikt wanneer er (buurt)bewoners behoefte hebben aan meer invloed op de eigen leefomgeving. Je kunt het inzetten als bewoners zelf initiatieven willen ontplooiën, bijvoorbeeld bepaalde activiteiten willen organiseren. Ook is het effectief wanneer de gemeente, een woningcorporatie of huurdersorganisatie bewoners meer verantwoordelijkheid wil geven. Bijvoorbeeld om de leefbaarheid van de buurt te verbeteren. Het is belangrijk dat er draagvlak is onder de bewoners en dat je voldoende ondersteuning biedt.

WAT LEVERT HET OP?

Door bewoners een ontmoetingsruimte zelf te laten beheren, vergroot je het eigenaarschap en de betrokkenheid bij het complex of de buurt. Deze aanpak vergroot het aantal initiatieven en activiteiten. Dit versterkt de sociale cohesie en zorgt voor initiatieven en activiteiten die aansluiten bij de wensen van de bewoners.

WIE BETREK JE ERBIJ?

De belangrijkste doelgroep zijn actieve bewoners die bereid zijn om een rol als beheerder of ambassadeur op zich te nemen. Professionals, zoals medewerkers van woningcorporaties, hebben een ondersteunende rol: zij bieden kennis, middelen en begeleiding. De woningcorporatie zorgt voor de randvoorwaarden, zoals het beschikbaar stellen van ruimten en budget. Huurdersorganisaties kunnen optreden als aanjager door de bewoners te motiveren en te helpen bij het organiseren van activiteiten en het opzetten van structuren.

HOE ORGANISEER JE HET?

Voorbereiden

Begin met het inventariseren van de wensen en behoeften van de bewoners. Zorg voor duidelijke afspraken over rollen, verantwoordelijkheden en beschikbare middelen.

Uitnodigen & selecteren

Nodig geïnteresseerde bewoners uit. Selecteer een groep die gemotiveerd is en de benodigde vaardigheden heeft.

Uitvoeren

De bewoners zijn verantwoordelijk voor het beheren van een ontmoetingsruimte of wijkhuiskamer en het organiseren van buurtactiviteiten.

Terugkoppelen & opvolgen

Evalueer regelmatig de voortgang, geef feedback en pas waar nodig de aanpak aan om het zelfbeheer duurzaam te maken.

SUCCESSFACTOREN

Succesvolle zelfbeheerprojecten staan of vallen met goede samenwerking tussen bewoners en professionals. Zorg voor duidelijke afspraken over verantwoordelijkheden, budget en ondersteuning. Wees transparant over wat wel en niet mogelijk is. Een belangrijke 'do' is om de bewoners er vanaf het begin bij te betrekken, en hen voldoende ruimte te geven om eigen initiatieven te ontwikkelen. Een 'don't' is om te snel te veel verantwoordelijkheid bij de bewoners neer te leggen zonder voldoende begeleiding of middelen.

PRAKTIJKLINK

▪ **Zorg+Welzijn: Buurthuis in eigen beheer groeit**



▪ **Buurthuis de Bol**



▪ **Aedes: Aan de slag met ontmoetingsruimtes**



27. SAMEN TUINIEREN

WAT IS HET?

Een groene omgeving van hoge kwaliteit zorgt voor een gezonde en fijne woonomgeving. Gemeenschappelijke tuinen, zoals binnentuinen van woonblokken, zijn een uitgelezen kans voor de bewoners om samen te tuinieren. Het initiatief en de inzet komen van de bewoners. De woningcorporatie kan gereedschap en middelen ter beschikking stellen.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Wanneer bewoners zelf het initiatief nemen om een gemeenschappelijke (binnen)tuin te beheren of op te knappen, kan de woningcorporatie dit faciliteren. Samen tuinieren kan bijdragen aan de verbetering van de leefbaarheid en sociale cohesie in een buurt. Ook is het geschikt als woningcorporaties of huurdersorganisaties bewoners meer betrokkenheid en verantwoordelijkheid willen geven bij groenbeheer.

WAT LEVERT HET OP?

Het faciliteren van bewoners die samen willen tuinieren versterkt de betrokkenheid en sociale cohesie. Bewoners leren elkaar beter kennen. Het zorgt voor een groenere, gezondere woonomgeving en versterkt de samenhang in de buurt.

WIE BETREK JE ERBIJ?

De doelgroep bestaat uit gemotiveerde bewoners die actief willen bijdragen aan het onderhoud en de inrichting van de tuin. Woningcorporaties ondersteunen hen door gereedschap, materialen en budget beschikbaar te stellen. Professionals, zoals groenbeheerders, kunnen advies geven en helpen bij de organisatie.

HOE ORGANISEER JE HET?

Voorbereiden

Inventariseer de wensen van de bewoners. Maak afspraken over de rollen, verantwoordelijkheden en beschikbare middelen.

Uitnodigen & selecteren

Nodig geïnteresseerde bewoners uit en vorm een kerngroep die het tuinieren coördineert.

Uitvoeren

Het is vervolgens aan de bewoners om het tuinieren verder op te pakken. De woningcorporatie en/of huurdersorganisatie heeft een faciliterende rol.

Terugkoppelen & opvolgen

Evalueer periodiek de voortgang, deel successen en pas plannen waar nodig aan.

SUCCEFACTOREN

Zorg voor duidelijke afspraken over taken, verantwoordelijkheden en het gebruik van materialen. Vier successen, zoals een mooie oogst of een opgeruimde tuin, om de motivatie hoog te houden!

PRAKTIJKLINKS

■ **IVVD: Binnentuinen Den Haag Zuidwest - Van 'gewoon' groen naar sociale kracht**



■ **Corporatiegids: Eindresultaten Binnentuinen Challenge in Den Haag Zuidwest**



■ **Middelburg: Cityseeds**



■ **Havensteder: 57 meter geveltuinjes voor de Ooievaarstraat**



28. STRUIKROVEN

WAT IS HET?

Struikroven is een initiatief waarbij bestaande planten en struiken, die verloren dreigen te gaan door sloop of renovatie, worden gered en een nieuwe bestemming krijgen. Het is een groene, sociale buurtactiviteit die bijdraagt aan duurzaamheid, biodiversiteit en circulariteit. Het project is in 2017 gestart als lokaal initiatief in Eindhoven en is inmiddels uitgegroeid tot een landelijke stichting.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Wanneer er planten en struiken verloren dreigen te gaan door sloop, renovatie of nieuwbouw in woonwijken. Bewonersorganisaties en woningcorporaties kunnen dan samen met bewoners gaan struikroven. Struikroven zorgt ervoor dat bewoners gratis mooie planten kunnen roven voor hun eigen tuin. Het draagt bij aan het vergroenen en beter onderhouden van tuinen. Bovendien zorgt het samen roven voor verbinding tussen bewoners.

WAT LEVERT HET OP?

Het struikroveninitiatief stimuleert bewoners om actief bij te dragen aan duurzaamheid en circulariteit in de eigen buurt.

WIE BETREK JE ERBIJ?

Woningcorporaties, huurdersorganisaties, projectontwikkelaars en gemeenten betrekken gezamenlijk bewoners uit de buurt bij het struikroven. Het is een inclusief initiatief waarbij iedereen, jong en oud, kan meedoen. Samenwerking tussen alle betrokkenen is essentieel voor het succes.

HOE ORGANISEER JE HET?

Voorbereiden

Neem contact op met Stichting Struikroven. Inventariseer welke planten en struiken gered kunnen worden en bepaal waar die een nieuwe bestemming kunnen krijgen.

Uitnodigen & selecteren

Nodig de buurtbewoners uit om mee te doen. Selecteer welke planten geschikt zijn voor hergebruik.

Uitvoeren

Organiseer een gezamenlijke actiedag om de planten uit te graven en te verplaatsen naar de nieuwe locaties.

Terugkoppelen & opvolgen

Evalueer de actie en deel de resultaten met de buurt.

SUCCEFACTOREN

Zorg voor goede communicatie en betrokkenheid van alle bewoners. Maak het laagdrempelig en leuk, zodat iedereen kan meedoen en zich verbonden voelt met het project. Kies voor een duidelijke planning en zorg voor voldoende materialen en ondersteuning op de actiedag.

PRAKTIJKLINKS

▪ **Stichting Struikroven**



▪ **VeenVesters: Struikroven Franse Gat groot succes**



▪ **Wonion en Tala: Struikroven aan de Essenkamp**



29. SAMEN AAN TAFEL

WAT IS HET?

Samen eten en voor elkaar koken, verbindt en brengt mensen samen. Woningcorporaties en huurdersorganisaties kunnen buurtbewoners die voor elkaar koken ondersteunen en aanmoedigen. Dit kan bijvoorbeeld door voedsel, keukenapparatuur, geld of ruimte beschikbaar te stellen. Zo ontstaat er voor buurtbewoners een laagdrempelige manier om in contact te komen. Ook kunnen ze elkaar onderling steun bieden.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Wanneer bewoners zelf het initiatief nemen om samen te koken en ondersteuning nodig hebben, is het aan de woningcorporatie en/of huurdersorganisatie om hierbij te helpen. Initiatieven voor buurtkeukens helpen ook om voedselverspilling tegen te gaan. Daarnaast kun je ze inzetten als versterking van de sociale verbinding in een buurt.

WAT LEVERT HET OP?

Voor de bewoners zorgt gezamenlijk koken en eten voor meer sociale contacten, een gevoel van saamhorigheid en biedt het steun. Woningcorporaties en huurdersorganisaties versterken hiermee de leefbaarheid in en tevredenheid over de buurt.

WIE BETREK JE ERBIJ?

Woningcorporaties en huurdersorganisaties faciliteren de bewoners door ruimte, apparatuur of budget beschikbaar te stellen. Voedselbanken of buurthuizen kunnen helpen bij het doneren van voedsel of het werven van deelnemers.

HOE ORGANISEER JE HET?

Voorbereiden

Help bewoners met het zoeken naar een geschikte locatie (bijvoorbeeld een buurthuis) en regel benodigheden zoals keukenapparatuur en servies.

Werven & selecteren

Ondersteun de bewoners door andere geïnteresseerde buurtbewoners te activeren. Help hen met het vinden van donateurs.

Uitvoeren

Het gezamenlijk koken en eten kan regelmatig plaatsvinden, bijvoorbeeld elke woensdag. Of meer periodiek, bijvoorbeeld elke eerste woensdag van de maand.

Terugkoppelen & opvolgen

Een terugkoppeling is niet altijd nodig. Wel is het goed om successen te vieren en mensen waardering te geven voor hun inzet.

SUCCEFACTOREN

Bewonersprojecten waarbij je voor elkaar kookt, werken het beste als ze kleinschalig zijn. Begin met een kleine groep en laat bewoners het initiatief zelf nemen. Benader het positief. Zet het neer als een gezellige manier om burens te ontmoeten. Het is niet nodig om te benadrukken dat het ook armoede en eenzaamheid tegengaat.

PRAKTIJKLINKS

■ **BuurtBuik: Voedsel verbindt – gratis maaltijden van gered voedsel**



■ **Gemeente Rotterdam: 'Het zit vanaf de start helemaal vol'**



■ **Stichting Thuisgekookt: Hulp bij de warme maaltijd**



30. MEDEWERKERS - HUURDERSBANEN

WAT IS HET?

Hoe kun je bewoners niet alleen bij de woningcorporatie of huurdersorganisatie betrekken, maar ze er ook echt in laten investeren? Dit kan bijvoorbeeld door hen (met voorrang) een stage of baan aan te bieden. Denk bijvoorbeeld aan banen waarbij er veel contact is met andere bewoners: budgetmaatje, taalcoach, tuinonderhoud, klantenservicemedewerker, medewerker dagelijks onderhoud of tolk. Een mogelijkheid is ook om stages, traineeships of werkplekken aan te bieden. Ook kun je bij een grootschalige gebiedsontwikkeling specifiek buurtbewoners aannemen voor bepaalde banen. Dit kan alleen in samenwerking met lokale ondernemers en maatschappelijke organisaties.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Als er veel werkloosheid is bij de bewoners, je met personeelstekorten te maken hebt of de maatschappelijke kansen van mensen wil vergroten. Voor corporaties biedt dit een kans om de huurder echt binnen of dichterbij de

organisatie te brengen waardoor de stem van de huurder wordt versterkt. De meeste medewerkers zijn immers zelf geen huurder.

WAT LEVERT HET OP?

Voor de bewoners biedt deze aanpak werkervaring, inkomen en persoonlijke ontwikkeling. Dit versterkt hun kansen en positie op de arbeidsmarkt. Voor woningcorporaties of huurdersorganisaties leidt het tot betere dienstverlening en het betrekken van een brede groep bewoners. Want medewerkers uit de gemeente of buurt kennen de lokale context en behoeften goed.

WIE BETREK JE ERBIJ?

Bijvoorbeeld (jonge) bewoners die op zoek zijn naar een stage of een leerwerktraject, werkzoekenden of mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Woningcorporaties, lokale ondernemers en maatschappelijke organisaties kunnen een rol spelen door banen, stages of opleidingen aan te bieden. HR-medewerkers en/of buurtcoaches begeleiden het proces en ondersteunen de bewoners bij sollicitaties en trainingen.

HOE ORGANISEER JE HET?

Voorbereiden

Inventariseer welke banen, stages of leerwerktrajecten er beschikbaar zijn. Werk samen met andere organisaties, zoals werkleerbedrijven of sociale ondernemers.

Werven & selecteren

Werf kandidaten via lokale netwerken, buurtcentra of sociale media. Selecteer hen op basis van motivatie en geschiktheid.

Uitvoeren

Begeleid de bewoners bij het sollicitatieproces, bied trainingen aan en zorg voor een goede match tussen bewoner en functie.

Terugkoppelen & opvolgen

Evalueer regelmatig hoe het traject verloopt, verzamel feedback van zowel werkgevers als medewerkers en pas het aanbod waar nodig aan.

SUCCEFACTOREN

Betrek actief lokale partners zoals ondernemers en maatschappelijke organisaties bij het creëren van banen.

PRAKTIJKLINK

- **Domesta: Buurthuiske**



31. REURING-METHODIEK

WAT IS HET?

Sinds 2013 zet woningcorporatie Habion de Reuring-methodiek in. Hierbij geven bewoners samen invulling aan een actieve, duurzame woongemeenschap, met speciale aandacht voor ouderen en vitaal wonen. Bewoners maken hierin niet alleen samen een plan, maar zorgen ook gezamenlijk voor de uitvoering. Met aandacht voor zowel het heden als de toekomst. Wie zelf invloed heeft op de manier waarop hij of zij woont, voelt zich meer verantwoordelijk en ervaart de woning en de buurt echt als thuis.

Daarbij staan vragen centraal als: Hoe wil je ouder worden? Wat heb je daarvoor nodig? Wat kun je daar nu zelf al aan doen, belangrijk in een tijd waarin de verzorgingsstaat verandert? Bij elk nieuw initiatief wordt de Reuring-methodiek ingezet.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

De Reuring-methode is goed toepasbaar in woongebouwen voor ouderen en in woon-zorgcomplexen. Nieuwbouw- en renovatieprojecten bieden daarbij uitstekende gelegenheden om met deze methodiek aan de slag te gaan. Want de bewoners en betrokken partijen denken juist in deze fasen samen na over wonen, zorg, ontmoeting en de toekomst van het gebouw en de gemeenschap.

WAT LEVERT HET OP?

Met de Reuring-methodiek nemen bewoners zelf verantwoordelijkheid voor het beheer van het gebouw. Zij raken betrokken bij elkaar, bouwen samen aan een gemeenschap en houden oog voor elkaar. De bewoners letten op elkaar, helpen waar dat nodig is en dragen actief bij aan een prettige en veilige woonomgeving.

WIE BETREK JE ERBIJ?

- De bewoners: bij ieder nieuw initiatief wil je zoveel mogelijk nieuwe bewoners betrekken.
- De bewonerscommissie: de Reuring-methodiek kan ook voor de bewonerscommissie een interessant participatievorm zijn bij bijvoorbeeld sloop-nieuwbouw projecten.
- Een corporatiemedewerker of externe professional voor de begeleiding.

HOE ORGANISEER JE HET?

Voorbereiden

Bepaal het doel, de doelgroep en de ruimte voor invloed van de bewoners. Leg vast wat er met de opbrengsten gebeurt en zorg voor duidelijke randvoorwaarden en begeleiding.

Werven & selecteren

Benader de bewoners persoonlijk en laagdrempelig. Zorg voor een diverse groep die het gebouw of complex goed vertegenwoordigt.

Uitvoeren

Ga met de bewoners actief aan de slag met interactieve werkvormen. Werk toe naar concrete ideeën, afspraken en acties rond samenleven en beheer.

Terugkoppelen & opvolgen

Koppel de resultaten duidelijk terug en ondersteun de bewoners bij de uitvoering. Houd zicht op de voortgang en blijf de groep begeleiden.

SUCCEFACTOREN

- Begin klein. Start met 1 gebouw, 1 thema of een korte pilot om ervaring op te doen.
- Wees duidelijk over de invloed van de bewoners. Geef vooraf helder aan wat zij wel en niet kunnen beslissen.
- Je kunt ook losse elementen uit de methode gebruiken. Het is niet altijd nodig het hele traject te volgen.

PRAKTIJKLINKS

■ **Liv inn: Reuring-methodiek Thuis maken: lees hier meer over de Reuring-Methodiek**



■ **Dutch Health Hub: Woonvormen voor ouderen: eerst vragen naar wensen**



■ **Vernieuwing 110-Morgen: 145 duurzame huurwoningen voor ouderen**



32. BEHEERCOÖPERATIE

WAT IS HET?

Een beheercoöperatie is een coöperatieve woonvorm waarin de bewoners gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen voor (een deel van) het beheer van hun woningen. De bewoners organiseren zich (meestal) in een vereniging en maken afspraken met de woningcorporatie over taken zoals onderhoud, schoonmaak, woningtoewijzing, verhuur, groenbeheer, toezicht of leefbaarheid. De corporatie draagt bepaalde beheertaken en bijbehorende middelen over aan de beheercoöperatie. De beheercoöperatie is een variant op de wooncoöperatie. Bij een beheercoöperatie blijft de corporatie eigenaar van het pand, terwijl bij een wooncoöperatie de bewoners eigenaar worden.

WANNEER GEBRUIK JE DIT?

Een beheercoöperatie ontstaat meestal als bewoners meer invloed willen op hun woonomgeving en samen verantwoordelijkheid willen nemen. Dit gebeurt vaak door onvrede over het beheer, of uit een wens tot verbetering. Bijvoorbeeld rond schoonmaak, veiligheid of gezamenlijke ruimten. Een concreet moment zoals een renovatie kan een aanleiding zijn.

De beheercoöperatie is geschikt als bewoners gezamenlijk verantwoordelijkheid willen dragen over hun leefomgeving, maar niet het eigendom kunnen verwerven.

WAT LEVERT HET OP?

Een beheercoöperatie kan zorgen voor meer zeggenschap en betrokkenheid van de bewoners, beter beheer en een sterker gevoel van eigenaarschap en gemeenschap. Voor de woningcorporatie kan een beheercoöperatie aantrekkelijk zijn, omdat het leidt tot meer betrokkenheid en eigenaarschap bij de bewoners. Bewoners die samen verantwoordelijk zijn voor hun woonomgeving zorgen vaak voor beter dagelijks beheer, meer onderlinge aanspreekbaarheid en een prettige leefomgeving.

WIE BETREK JE ERBIJ?

Het opzetten van een beheercoöperatie en het maken van afspraken is een lang proces. Voor het bewonersinitiatief helpt het om een onafhankelijke adviseur in te zetten om hen hierbij de ondersteunen. Voor de woningcorporatie is het belangrijk om mensen aan tafel te hebben die continuïteit brengen en achter het concept van zelfbeheer staan. Beide partijen kunnen samen de Toolbox Beheercoöperaties gebruiken. Dit is een gratis online tool, die het maken van beheerafspraken vergemakkelijkt en stroomlijnt.

HOE ORGANISEER JE HET?

Vorbereiden

Het opzetten van een beheercoöperatie begint met een gezamenlijke verkenning. Dit kan voortkomen uit een initiatief van de bewoners, of een uitnodiging van de corporatie. In deze fase bespreek je of meer zelfbeheer wenselijk en haalbaar is, en welk probleem of welke ambitie centraal staat.

Uitnodigen & selecteren

Het bewonersinitiatief kan zelf bepalen welke bewoners interesse hebben om actief bij te dragen.

Uitvoeren

De bewoners en de corporatie maken samen afspraken over taken, verantwoordelijkheden en grenzen. Wat doen de bewoners zelf, wat blijft bij de corporatie en welke ondersteuning of middelen zijn nodig? Deze afspraken leg je vast in een overeenkomst. De bewoners organiseren zich meestal formeel in een vereniging met een bestuur, en duidelijke afspraken over de organisatiestructuur, besluitvorming en verantwoording. De corporatie blijft betrokken als partner en ondersteunt waar nodig.

Terugkoppelen & opvolgen

Door regelmatig de stand van zaken af te stemmen en te evalueren, en waar nodig bij te sturen, groeit de beheercoöperatie van een idee uit tot een werkbaar en duurzame samenwerkingsvorm. De corporatie blijft beschikbaar als sparringpartner en zorgt samen met de bewoners voor continuïteit en ontwikkeling.

SUCCESFACTOREN

Een gedeelde visie van corporatie en bewoners over het belang van gemeenschappen en de rol van collectief wonen helpt om het doel voor ogen te houden bij het nemen van hobbels. Een andere succesfactor is deskundige begeleiding van zowel het proces als van de wooncoöperatie zelf.

PRAKTIJKLINK

- **Cooplink: Toolbox beheercoöperaties**



- **Boschgaard: een beheercoöperatie in Den Bosch**



INTERACTIEVE WERKVORMEN

Dit hoofdstuk bevat interactieve werkvormen die je kunt inzetten tijdens bewonersbijeenkomsten. Traditioneel vergaderen werkt vaak niet goed en is vaak saai. Bewonersbijeenkomsten missen vaak structuur. Soms neemt een kleine groep het woord, terwijl de meeste mensen luisteren, niets zeggen en naar huis gaan zonder hun mening te hebben gedeeld.

Interactieve werkvormen brengen structuur in de bijeenkomst, zorgen ervoor dat iedereen aan bod komt, en maken het gesprek gelijkwaardiger. De bewoners denken daardoor actief mee, luisteren naar elkaar en ervaren dat hun mening ertoe doet. Bovendien maken deze werkvormen bijeenkomsten leuker en energiever, waardoor de bewoners zich betrokken voelen en graag blijven meedoen.

1. BRAINSTORMEN

De brainstorm is een manier om zo veel mogelijk ideeën uit een groep te halen. Als je de groep mee krijgt, merk je dat deze werkvorm veel energie geeft. De brainstorm is daarom een perfect middel om de sleur te doorbreken en een ingedutte bijeenkomst nieuw leven in te blazen. Heel belangrijk zijn de regels. De belangrijkste zijn:

- geen discussie in de brainstormfase
- alles mag en niets is te gek

HOE WERKT HET?

1. Leid het onderwerp of probleem in, zodat duidelijk is waarover de aanwezigen gaan brainstormen.
2. Roept u maar! De brainstormleider brainstormt niet mee, maar bewaakt de regels en moedigt de aanwezigen aan. Ook noteert de brainstormleider wat er wordt geroepen op een flipovervel of -bord.
3. Selecteer het beste idee. Dit kan op verschillende manieren:
 - a. criteria benoemen waardoor ideeën afvallen (en juist niet)
 - b. stemmen (de top 3 beste gaan door of het slechtste idee valt steeds af)
 - c. om de beurt een idee schrappen
4. Discussiëren over alle ideeën.

Het is de bedoeling dat er uiteindelijk 1 idee wordt uitgekozen.

OPMERKINGEN

1. Bij *old school* brainstormen is het verboden om ideeën samen te voegen of in de fasen na de brainstorm te veranderen.
2. Vaak wordt gedacht dat brainstormen de beste manier is om zo veel mogelijk ideeën uit een groep te krijgen. Dat is niet waar. Als je alle aanwezigen voor zichzelf zo veel mogelijk ideeën laat opschrijven, levert dit meer verschillende ideeën op. Brainstormen zet je dus ook in om energie te genereren.

2. BUZZEN

Buzzen is – simpel gezegd – de groep in 2-tallen laten discussiëren over een casus of stelling. Deze werkvorm is vooral geschikt voor wat grotere groepen (vanaf 10 mensen). Een groot voordeel van deze werkvorm is dat je deze in alle zaalopstellingen kunt toepassen.

HOE WERKT HET?

1. Je leidt de casus of stelling plenair in.
2. Je laat de casus of stelling in 2-tallen – in dezelfde ruimte – bespreken. Je kunt mensen zelf 2-tallen laten maken, maar soms is het leuker om de groep de opdracht te geven iemand op te zoeken die ze niet (goed) kennen. Als het geroezemoes (de buzz) afneemt, is het tijd om te stoppen.
3. Plenair vraag je een beperkt aantal mensen kort verslag te doen van wat ze hebben besproken.

Als je een beeld hebt van de uitkomst van de casus of stelling kun je afronden. Om er zeker van te zijn dat de casus of stelling ook voor de deelnemers afgerond is, kun je nog vragen stellen als: wie had er een heel andere mening/uitkomst? Zijn hierop nog aanvullingen?

OPMERKINGEN

Het is belangrijk om een casus of stelling te kiezen die voor alle deelnemers meteen helder en duidelijk is. Het voordeel van buzzen is dat iedereen zijn of haar zegje kan doen, ook in heel grote groepen. Door de bewoners te vragen iemand op te zoeken die ze niet zo goed kennen, bevordert je de interactie en breek je het ijs.

3. DE STILLE-WANDDISCUSSIE

De stille-wanddiscussie is een ontspannen manier om de bewoners te laten reageren op situaties of stellingen. Je kunt de discussie niet alleen gebruiken om meningen te peilen, maar ook om ideeën te verzamelen. Het voordeel van deze werkvorm is dat die niet tijdgebonden is.

HOE WERKT HET?

1. Er is een thema, aanleiding of probleemstelling. Op de wanden van de ruimte (of in de hoeken of op kraampjes) hangen vragen, opdrachten, kaarten van de buurt, foto's of stellingen.
2. De bewoners kunnen reageren door bijvoorbeeld met een viltstift op een vel of post-it te schrijven, of een sticker te plakken (rood: oneens, groen: eens), te stemmen, een cijfer te geven, via een app et cetera. Neem ruim de tijd voor dit onderdeel. Je kunt het bijvoorbeeld goed combineren met een informele activiteit (eten, koffie of een borrel), of meteen bij binnenkomst door bewoners laten doen.
3. Bespreek de uitkomsten plenair kort na.
4. Geef een vervolg aan de stille-wanddiscussie. De discussie is vrijwel altijd een inleiding tot iets. Dat kan een vervolgdiscussie zijn, maar ook iets wat niet op de bijeenkomst verder wordt uitgewerkt. Geef altijd aan wat er met de resultaten gaat gebeuren.

OPMERKINGEN

De stille-wanddiscussie is ook zeer geschikt bij het maken van keuzes. Bijvoorbeeld bij een renovatie over de te gebruiken kleuren of deuren en dergelijke. Bij het thema leefbaarheid kan de discussie de vorm krijgen van een foto-expositie waarin situaties in de wijk zijn afgebeeld. Je vraagt mensen hierbij om hun mening over de foto's, en mee te denken over mogelijke oplossingen.

4. STELLINGEN

Werken met stellingen is een leuke, snelle en effectieve manier om een discussie op gang te brengen. De kunst is het bedenken van geschikte stellingen.

HOE WERKT HET?

Een geschikte stelling:

- heeft zowel voor- als tegenstanders, het liefst gelijk verdeeld over 2 groepen
- is meteen voor iedereen te begrijpen en, voor zover mogelijk, maar voor 1 uitleg vatbaar

Enkele manieren om met stellingen te werken:

- verdeel de zaal in 2 vakken (voor en tegen) en vraag de bewoners bij elke stelling waarom ze voor of tegen zijn. Laat ze op elkaar reageren door bijvoorbeeld 'petje op, petje af' te spelen of handen op te laten steken. Of verdeel de zaal in kleine groepen van 4 of 5 personen en laat hen met elkaar discussiëren.

OPMERKINGEN

Een voordeel van werken met stellingen is dat deze werkvorm veel energie en dynamiek geeft.

Een nadeel kan zijn dat schreeuwers gemakkelijk de overhand kunnen krijgen. Ook kan discussiëren polariserend werken: hoe harder de bewoners hun standpunten verdedigen, hoe minder ze naar elkaar kunnen gaan luisteren.

5. FOTO'S PRESENTEREN

Het presenteren van foto's uit de praktijk is altijd een goed vertrekpunt voor een levendige discussie. De foto's kun je zelf maken of laten maken door mensen uit de buurt. Het is vaak ook succesvol om kinderen uit de buurt te vragen foto's te maken van leuke of minder leuke plekken.

HOE WERKT HET?

Je kunt de foto's op een scherm presenteren en er een stelling aan koppelen. Je kunt ook een expositie maken en over de foto's in gesprek gaan.



Fotovoorbeelden over het thema leefbaarheid



Fotovoorbeelden over het thema zelf aangebrachte voorzieningen

6. DIALOOGTAFELS

De bewoners spreken in kleine groepen over vraagstukken en oplossingen en delen hun mening. Het voordeel van deze werkvorm is dat alle aanwezigen meedoen en hun mening kunnen geven. Zeker bij grote groepen is dit een goede manier om in relatief korte tijd veel informatie en ideeën op te halen. Vaak wordt deze werkvorm in meerdere ronden toegepast.

HOE WERKT HET?

1. Leid (plenair) tijdens een korte presentatie (3-10 minuten) het vraagstuk in.
 2. Laat het vraagstuk aan dialogotafels bespreken in groepjes van 4-5 personen (5-20 minuten).
 3. Haal plenair de opbrengst van de dialogotafels op (5-10 minuten).
 4. Bespreek de conclusies en rond het vraagstuk af (kan kort plenair of door een tweede ronde aan de tafels.)
- Je hebt een ruime zaal nodig waarbij de bewoners in groepjes van 4 of 5 personen rond de tafels zitten en naar de spreker en het scherm kunnen kijken. Bij een grote zaal is een geluidsinstallatie en 1 of 2 microfoons handig.

De dialoogtafels kun je op verschillende manieren indelen:

- Willekeurig, houd er dan rekening mee dat mensen die elkaar kennen bij elkaar gaan zitten.
- Wisselend, houd meerdere rondes en roep mensen na elke ronde op van plaats te wisselen. Dit kan tijd kosten en mogelijk doet niet iedereen mee.
- Gearrangeerd, wijs iedereen een plek toe. Dit kan door bijvoorbeeld naambordjes op tafel te zetten, of naambadges met verschillende kleuren uit te reiken. Deze indeling kun je gebruiken als je de kennismaking wilt bevorderen, per tafel een goede afspiegeling wilt van verschillende doelgroepen, of juist verschillende doelgroepen bij elkaar wilt zetten.

Het gespreksonderwerp kan:

- aan elke tafel hetzelfde zijn of juist per tafel verschillen
- begeleid worden door een gespreksleider. Zeker als je de deelnemers nog niet kent, kan dat structuur bieden.
- ook zonder gespreksleiding aan de deelnemers worden overgelaten. Leg in dat geval een duidelijke instructie op de tafels.

OPMERKINGEN

Een voordeel van werken met dialoogtafels is dat het een goede manier is om met grote groepen aan de slag te gaan. Iedereen doet mee en komt aan het woord.

Een mogelijk nadeel kan zijn dat het gesprek niet of nauwelijks op gang komt. Bijvoorbeeld doordat veel bewoners de kat uit de boom kijken. Ook kunnen de deelnemers met een afwijkende mening zich misschien niet herkennen in de plenaire conclusie.

7. MAQUETTEPUZZEL

Sloop- en nieuwbouwprojecten zijn grote en ingrijpende veranderingen in het leven van bewoners. Vaak worden ze hierbij betrokken en wordt naar hun mening gevraagd. Maar hoe zet je de bewoners in de opdrachtgeversrol? Hoe maak je hen producteigenaar? Een passende werkvorm hiervoor is de maquettepuzzel.

WAT IS HET?

Een maquettepuzzel is een manier om de bewoners zelf aan de slag te laten gaan met de indeling van hun buurt. Op een groot uitgeprinte buurtplattegrond kunnen ze schuiven met blokken die de nieuw te bouwen woningen moeten voorstellen. Hiermee kunnen ze laten zien wat ze belangrijk en gewenst vinden, en waarom ze dat vinden.

WAT LEVERT HET OP?

Je geeft de bewoners de mogelijkheid zelf hun buurt vorm te geven. Je haalt heel waardevolle input op.

RANDVOORWAARDE

Een deskundige begeleider van dit proces is zeer belangrijk. Deze persoon moet architectonische en stedenbouwkundige kennis hebben om de bewoners goed te kunnen adviseren en ondersteunen.

PRAKTIJKLINK

De documentaire [*Bouwen door de Buurt*](#) is een mooi voorbeeld van een maquettepuzzel.

8. SPELVORMEN

Spelvormen zijn een interactieve en ontspannen manier om samen het gesprek te voeren over complexe onderwerpen. Door samen een spel te spelen kunnen woningcorporaties en huurdersorganisaties op een laagdrempelige manier inzicht krijgen in complexe afwegingen.

WAT IS HET?

Er zijn verschillende spellen beschikbaar, zoals het Investeringspel (Vannimwegen), de serious game Visie op Wonen (Platform31) en het Woonruimteverdelingsspel (Holland Rijnland). Hierbij kunnen ook gemeenten, wethouders, RvC-leden, werkgroepen van huurders en bewonerscommissies aansluiten.

OPMERKINGEN

Spelvormen kunnen nadelen hebben. De spelvorm kan soms juist het goede gesprek in de weg staan, omdat je het spel uit wilt spelen. Als er grote verschillen zijn in kennis tussen deelnemers, kunnen deelnemers met een kennisachterstand moeite hebben om volwaardig aan het spel mee te doen.

Het is daarom belangrijk om het doel voor ogen te houden: bewoners moeten invloed kunnen uitoefenen op besluiten. Het spel is daarbij slechts een middel. Het maakt keuzes en dilemma's zichtbaar, vergroot kennis en helpt het gesprek op gang te brengen.

9. DESIGN THINKING

Design Thinking is een aanpak om complexe vraagstukken op te lossen en in 5 stappen naar een oplossing toe te werken: empathie, definiëren, ideeën ontwikkelen, prototype maken en testen.

HOE GEBRUIK JE HET?

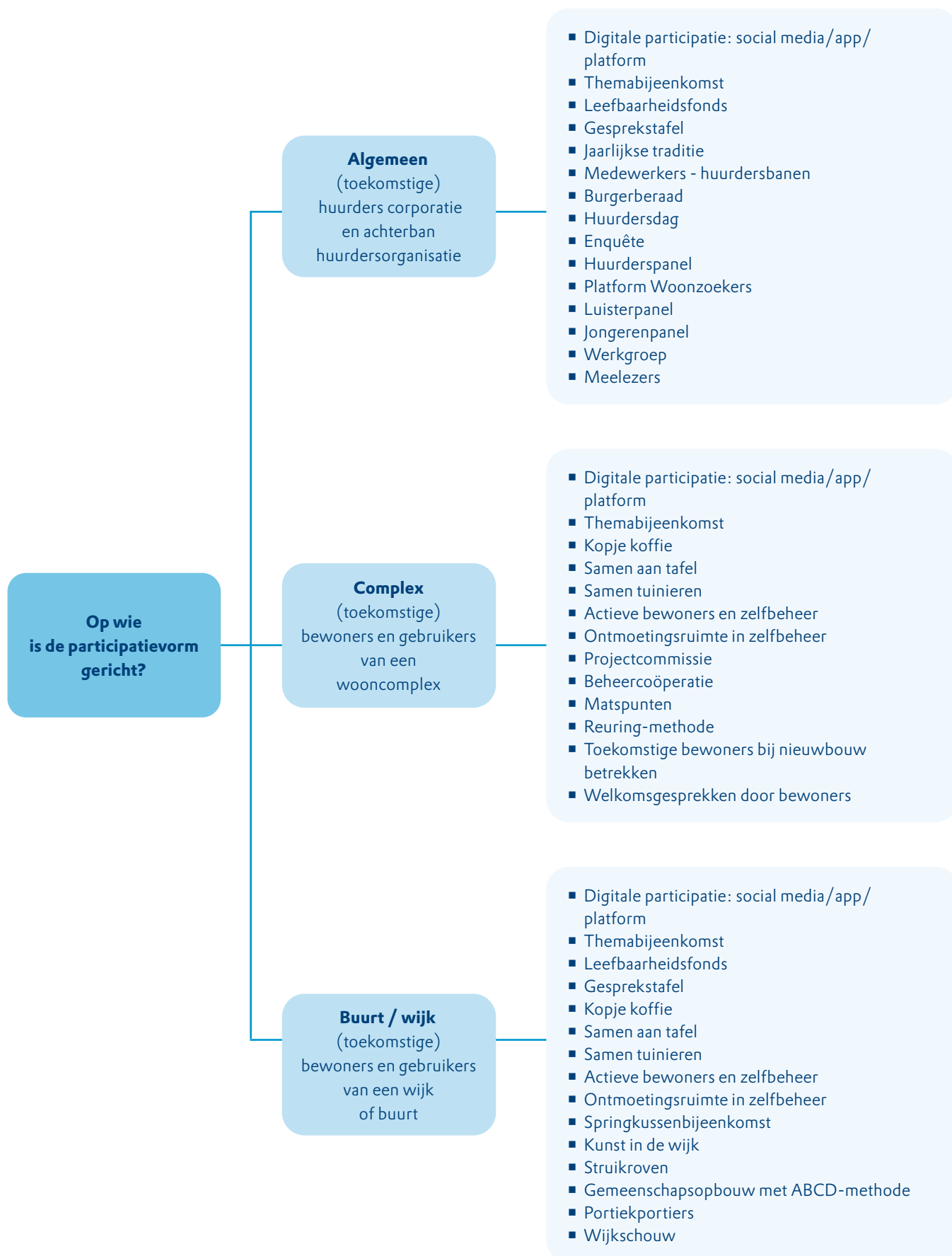
Design Thinking kan een goede manier zijn om een bewonersavond te structureren en samen te werken aan oplossingen. Tijdens een bijeenkomst over leefbaarheid of eenzaamheid bijvoorbeeld start je met je te verplaatsen in bewoners door hun ervaringen te laten delen en goed te luisteren naar wat zij meemaken in het complex of de buurt. Vervolgens ga je samen definiëren en breng je scherp onder woorden wat volgens de bewoners het belangrijkste probleem is. Daarna ontwikkel je in kleine groepen ideeën om dit probleem aan te pakken, zonder direct te beoordelen wat haalbaar is. In de volgende stap werk je 1 of 2 ideeën uit tot een eenvoudig prototype, bijvoorbeeld een eerste opzet voor een activiteit of een nieuwe afspraak in de buurt. Tot slot test je deze ideeën door ze in de praktijk uit te proberen en in een vervolgbijeenkomst te bespreken wat goed werkt en wat beter kan.

MEER INFORMATIE

▪ **VNG: Design Thinking Handleiding**



VISUAL PARTICIPATIEVORMEN



CHECKLIST PARTICIPATIE

1. Wat is de bedoeling?

- Waar werken we naartoe?

2. Wie zijn de participanten?

- Wie willen we bereiken?

3. Welke invloed is er?

- Wat ligt al vast? (en waarom ligt dat vast?)
- Waarover valt te praten?

4. Wat willen we ophalen/bereiken?

- Informeren
- Ontmoeten
- Ophalen van ideeën, wensen of behoeften
- Samen kiezen of besluiten
- Samen iets doen

5. Wat is een geschikte vorm?

6. Hoe gaan we de mensen benaderen/bereiken/uitnodigen?

7. Hoe ziet het vervolg eruit?

- Welke stappen zetten we?
- Welke terugkoppeling geven we?

8. Evaluatie

- In hoeverre is de participatie geslaagd?
 - Bereik: hoeveel mensen deden mee?
 - Resultaten: wat leverde hun betrokkenheid op?
 - Bijdrage aan project: welke invloed had hun inbreng op het eindresultaat?
- Hoe verliep de uitvoering?
 - Wat ging goed? En wat zou je een volgende keer anders doen?
- Welke lessen neem je mee voor de volgende keer?

COLOFON

© April 2026 Aedes vereniging van woningcorporaties en Woonbond.

Deze publicatie is een uitgave van Aedes vereniging van woningcorporaties en Woonbond

Tekst:

Harry Vlaar en Jaap Smulders (Vannimwegen BV)

Met medewerking van:

De gids is tot stand gekomen in samenwerking met een brede groep corporaties en huurdersorganisaties. Een groot aantal corporatieprofessionals en huurdersorganisaties leverde participatievormen en praktijkvoorbeelden aan, las mee en gaf feedback.

Redactie:

Aedes

Fotografie:

Ronny Benjamins (omslag), Maartje Brockbernd (Woonkracht10) (p. 13), Bart van Hattem (p. 46), iStock (omslag en p. 32), Pleuni Koopman (p. 53), Patrimonium Barendrecht (p. 40), Stefan ten Pierik/iStock (p. 20), Winand Stut (omslag) en Martin Waalboer (p. 27)

Vormgeving:

Mrs. Peacock

Contact en meer informatie:

Simone Boeren, adviseur Sectorontwikkeling Aedes
(s.boeren@aedes.nl)

Frederique Westenberg, beleidsmedewerker Woonbond
(fwestenberg@woonbond.nl)

Disclaimer:

De inhoud van deze uitgave is met uiterste zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks zijn hieraan geen rechten te ontleen en zijn Aedes en de Woonbond niet aansprakelijk voor mogelijk inhoudelijke onjuistheden die voortkomen uit gewijzigde wet- en regelgeving. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgevers of auteurs.