



# 'HET SYSTEEM KRAAKT EN PIEPT'

## 7 VROUWEN UIT DE CORPORATIESECTOR OVER DE WERKING VAN PARTICIPATIE EN DE BEHOEFTE AAN GEMEENSCHAPSGERICHT BELEID

Van l.n.r.: Annemarieke van Ettinger-van Herk, Susanne Stouten, Bronia Vermaas-de Bilt, Jozefine Hoft, Anne-Jo Visser, Claudia Siewers  
(Letty Reimerink staat niet op de foto.)



V

Vandaag op 8 maart, Internationale Vrouwendag, delen zeven vrouwen uit de volkshuisvestingssector hun inzichten en ervaringen. Ze werpen een licht op de knelpunten van het systeem, benadrukken de essentie van huurdersparticipatie en delen hun oplossingsrichtingen om te komen tot een volkshuisvesting waarin iedereen zich wél gehoord en gezien voelt.

*Een van de grote uitdagingen binnen de volkshuisvesting is het zoeken naar een betere aansluiting van de wereld van beleidsmakers en die van huurders en woningzoekenden. Heeft u hier voorbeelden van? En heeft u ideeën wat we hieraan kunnen doen?*

### **Bronia Vermaas-de Bilt**

"Er zijn legio voorbeelden. Bij het maken van beleid moet er meer oog zijn voor de praktijk. De intenties zijn goed, maar we verstaan elkaar niet altijd, of we nemen niet de ruimte om met elkaar in dialoog te gaan. We moeten 'gemeenschapsgericht beleid' maken én ook 'gemeenschapsgericht toezichthouden' en dat draait om het begrijpen van de lokale context, de

### **De geïnterviewden:**

Bronia Vermaas-de Bilt, directeur VTW  
Annemarieke van Ettinger-van Herk, directeur Maaskoepel  
Claudia Siewers, directeur-bestuurder SVWN  
Anne-Jo Visser, directeur AFWC  
Letty Reimerink, secretaris De Vernieuwde Stad  
Jozefine Hoft, directeur SVH  
Susanne Stouten, directeur-bestuurder KWH

behoefte van huurders en de dynamiek van de gemeenschap. Het principe 'Leg uit of pas toe' biedt een invalshoek. Het geeft de ruimte om anders te handelen, zonder krampachtig vast te houden aan starre regels. Zo kunnen we creatieve oplossingen vinden voor de uitdagingen waar we voor staan en werken aan een volkshuisvesting waarin iedereen zich gehoord en gezien voelt."

### **Annemarieke van Ettinger-van Herk**

"Ja, het gaat vaak om taal. En woorden doen ertoe. Een typisch voorbeeld is het gebruik van jargon, zoals 'bankslapers met enkelvoudige problematiek'. Dit is beleidstaal voor mensen die geen dak boven hun hoofd hebben, en wel inkomen en netwerk, waardoor ze geen onderwerp zijn van beleid. Dit minimaliseert de complexiteit van hun situatie. En dat doet iets met de bril waarop medewerkers mensen kijken, hoe we luisteren. Daarom zet ik hier op in bij onze

medewerkers- mijn collega's en de samenwerkende corporaties, en richting onze wethouders en de gemeenteraadsleden. Als de systeemtaal niet aansluit bij de mensen die we proberen te helpen, blijven ze met vragen zitten waarop wij geen passende antwoorden bieden. En dat moeten we veranderen, want wij zijn deel van het systeem."

### **Claudia Siewers**

"Het gaat ook over inlevingsvermogen. Ik zit in de Huurcommissie en zie daar bijzondere situaties. Servicekosten moeten wettelijk bepaald achteraf verantwoord worden. Als dit niet gebeurt en huurders maken bezwaar, vind ik het vreemd dat zo'n casus bij de Huurcommissie belandt. Servicekosten kunnen ingewikkeld en complex zijn. Corporaties zouden dan proactief moeten handelen in plaats van achteraf reageren op bezwaren. Het lijkt erop dat we veel voor huurders denken, maar vergeten naar ze te luisteren. Het vergt tijd, aandacht en middelen om echt in de schoenen van de huurders te staan. Het is triest dat huurders vaak het gevoel hebben geen gehoor te vinden bij de corporaties."

**“Het lijkt erop dat we veel voor huurders denken, maar vergeten naar ze te luisteren.”**

### **Anne-Jo Visser**

"In Amsterdam hebben we gemerkt dat onze verduurzamingsplannen soms niet op het enthousiasme van bewoners kunnen rekenen, ondanks onze verwachtingen. Dit komt bijvoorbeeld voor wanneer de kosten hoger uitvallen dan verwacht, of wanneer bewoners andere behoeften hebben, zoals het toevoegen van een lift aan het plan. Dit illustreert het verschil tussen beleidsmakers en huurdersbehoefte. Meer vanuit de wensen van de bewoner starten en een alternatief aanbod dat betaalbaar is en blijft, zijn daarbij heel belangrijk. Uiteindelijk moeten we ook overwegen om alternatieve toetsingsmethoden te gebruiken dan de 70 procent instemming. Want we moeten nu eenmaal allemaal van het gas af."



### **Letty Reimerink**

"Ik denk meteen aan de urgentieregelingen. Wie krijgt urgentie, waar, waarom, en wat levert die urgentiestatus op? Het is echt niet uit te leggen aan huurders. Ik pleit ervoor corporaties meer ruimte te geven om gericht toe te wijzen, zodat we leefbare wijken bevorderen. En niet dat we in wijken waar al weinig veerkracht zit veel mensen huisvesten die extra hulp kunnen gebruiken, zoals mensen uit een GGZ-instelling, statushouders et cetera. Die zou je moeten plaatsen in rijkere wijken, waar meer veerkracht zit. In zijn algemeenheid moet meer gekeken worden naar het collectief belang: het streven is toch: leefbare wijken voor iedereen."

### **Jozefine Hoft**

"Tja, ik denk ook aan woonruimteverdeling en urgentieregels. Gemeenteraden weten heel goed wie ze voorrang willen geven, maar niet ten koste van wie dat mag gaan. Veel lokale maatregelen zorgen voor onduidelijkheid, waarbij mensen met vergelijkbare situaties verschillende kansen krijgen op een woning. Niet uit te leggen. Het verdelen van schaarste is een lastige puzzel, want wat is eerlijk? Een oplossingsrichting? Minder regels en meer flexibiliteit. En een ander urgentiesysteem invoeren. Eén waarbij wie echt dringend een huis nodig heeft, er ook een krijgt. Maar dat is niet waar we heengaan met de nieuwe wet Versterking regie volkshuisvesting en daar maak ik me wel zorgen om."

### **Susanne Stouten**

"Wij zien vaak een worsteling bij medewerkers van corporaties die meteen in actie willen komen (oplossen) en huurders die vooral gehoord willen worden en dingen willen begrijpen. De medewerkers worden vaak nog gestuurd op processen, taken en resultaten. Neem doorstroming van ouderen. De corporatie denkt: waarom stromen ze niet door: ze krijgen huurverlaging, we helpen verhuizen, we hebben een mooi aanbod. Maar de huurder is gehecht aan de woning. De kinderen zijn er bijvoorbeeld geboren. Je moet je bewust zijn van dit

gegeven, en stilstaan bij de vraag: ben je een vraag/proces aan het afhandelen of wil je écht iemand helpen. Dus: luister naar huurders, ga het echte gesprek aan en haal de leefwereld naar binnen."

KWH organiseert Luisterpanels voor corporaties om te helpen beter naar huurders te luisteren  
[www.kwh.nl/aan-de-slag/luisteren-naar-huurders](http://www.kwh.nl/aan-de-slag/luisteren-naar-huurders)

**Vinden jullie dat huurdersparticipatie op dit moment goed geregeld is? Zijn er zaken die u graag anders zou zien?**

### **Bronia Vermaas-de Bilt**

"Ik vind het momenteel niet goed geregeld. Er zijn te weinig diverse vrijwilligers actief, mede door de vergrijzing, dit leidt tot een gebrek aan kennis over de leefwereld van mensen uit de gehele wijk. En ik vind corporaties ook te veel op afstand staan van huurders. Ze moeten letterlijk de straat op en met de buurt in gesprek gaan. De nieuwe Omgevingswet kan hier wellicht aan bijdragen. Maar mensen gezamenlijk verantwoordelijk maken voor leefbaarheid vereist meer dan wet- en regelgeving; het gaat om vertrouwen opbouwen en dezelfde taal spreken. Op leefbaarheid moet weer worden geïnvesteerd door het Rijk, denk aan al het opbouwwerk en alle buurthuizen die zijn wegbezuinigd. Ook corporaties moeten hier hun rol in nemen. Bemoedigend is dat commissarissen hier steeds meer aandacht aan besteden."

### **Annemarieke van Ettinger-van Herk**

"We moeten een gelijk speelveld creëren voor huurdersparticipatie, en dit vereist ook zelfreflectie van bestuurders én een zoektocht naar manieren om woningzoekenden een stem te geven binnen de bestaande structuren. Een soort Woonbond voor woningzoekenden. Als beleidsmakers zouden we ons nog meer bewust moeten zijn van de behoeften van

mensen in crisissituaties. Vaak kijken we te veel naar cijfers. We moeten gevoelig zijn voor de echte impact zodat het voor mensen beter wordt en voorkomen dat we als een soort elite over de levens van anderen beslissen. Het is belangrijk om ons echt te verplaatsen in de stem van mensen in nood en de juiste taal te gebruiken, ook binnen de boardroom: nooit stigmatiserend."

### **Claudia Siewers**

"Het systeem piept en kraakt. Maar in alle jaren dat ik in deze sector werk, heb ik ook niks weten te bedenken dat beter werkt. Niemand is tevreden, maar we weten ook niet hoe het wel zou moeten. Er zijn veel gepensioneerden in huurdersorganisaties. Kun je verwachten dat zij die jongeren gaan bereiken of hebben ze daar ondersteuning van een corporatie bij nodig? Precies. Er zijn nu zoveel vernieuwende manieren om mensen te benaderen. Idealiter doe je dit samen met de huurdersorganisaties: dat is de heilige graal. Dat zou zo'n organisatie ook echt moeten willen. Maar als ze dat niet willen, ja, dan moet je je als woningcorporatie wel afvragen: neem ik hier genoeg mee? En dan kan het antwoord zijn dat je betrokkenheid organiseert naast de bestaande huurdersorganisatie."

**"Het is essentieel dat alle huurders, inclusief woningzoekenden en jongeren, een stem krijgen."**

### **Anne-Jo Visser**

"Er is zeker ruimte voor verbetering in de huurdersparticipatie. Op dit moment bestaan veel huurderskoepels voornamelijk uit gepensioneerden van Nederlandse komaf, wat de vraag oproept of diverse individuele perspectieven voldoende vertegenwoordigd zijn. Het is essentieel dat alle huurders, inclusief woningzoekenden en jongeren, een stem krijgen. Dit kan onder meer inhouden dat huurdersorganisaties meer diversiteit nastreven in hun ledenbestand en besluitvormingsprocessen, en dat er ruimte wordt gecreëerd voor innovatieve benaderingen zoals digitale raadplegingen. Het streven naar een inclusieve vertegenwoordiging van huurdersbelangen vereist een brede aanpak. Hierbij kan zelfregulering onder huurdersorganisaties een belangrijke rol spelen."



## Letty Reimerink

"Ik zou het afschaffen zoals het nu is. De huurdersparticipatie bestaat vaak uit oudere huurders met weinig contact met de achterban. En dat strookt niet met de verantwoordelijkheid van woningcorporaties. Je ziet dat zittende bewoners vaak tegen plannen zijn vanuit eigenbelang. De startvraag van een participatietraject zou anders moeten, meer: we gaan dit doen, denk jij mee hoe we het gaan doen? En dan met belanghebbenden in gesprek. Het gaat om het collectief belang. Daarin zie ik ook een rol voor de gemeente: faciliteren bij dit soort gesprekken op gemeenteniveau. En corporaties moeten ook meer de wijk in, niet alleen als er iets moet gebeuren. Dan kunnen ze beter aanhaken bij wat er leeft in de wijk."

## Jozefine Hoft

"We hebben alles op papier geregeld, maar in de praktijk zie je dat het vaak niet werkt. Onze samenwerkende huurdersorganisaties in Haaglanden maken op dit moment bezwaar tegen de maximale huurverhoging van 5,3%, omdat ze dat te hoog vinden. Dat kunnen ze goed onderbouwen. Maar de woningcorporaties in deze regio hebben geen financiële ruimte om een lagere huurverhoging toe te passen, vanwege het tekort aan investeringscapaciteit. Om de opgave zo ver als mogelijk is te kunnen realiseren moet de maximale huurverhoging worden gevraagd. Het is eigenlijk van beide kanten slikken. Ook bij de prestatieafspraken zitten huurdersorganisaties aan tafel en worden er beslissingen genomen waar ze het niet mee eens zijn. We hebben een systeem opgezet waarvan we denken dat het heel democratisch is, maar in de praktijk is er weinig ruimte."

**“Ook het verbeteren van luistervaardigheden van medewerkers en het ophalen van de stem van huurders wordt belangrijker.”**



## Susanne Stouten

"We zien een overgang naar nieuwe participatievormen die beter aansluiten bij de wensen van zowel huurders als corporaties. Door (letterlijk) dichter bij de huurders te zijn met bijvoorbeeld de inzet van huismeesters of buurtcoaches, en door in gesprek te gaan via koffietafels, flatloketten, luisterpanels, inloopsprekuren en andere vormen van kwalitatief onderzoek dicht bij de huurders, zien we een verschuiving. Ook het verbeteren van luistervaardigheden van medewerkers en het ophalen van de stem van huurders worden belangrijker. Het combineren van formele participatie (HBV, bewonerscommissies) en informele participatie (koffiekar, luisterpanels, thuisgesprekken) wordt steeds vaker toegepast. De uitdaging zit erin om deze verschillende manieren te stroomlijnen tot een geheel en te zien waar het samenkomt en elkaar versterkt."

Deze productie is een samenwerking tussen [VTW](#), [Maaskoepel](#), [SVWN](#), [AFWC](#), [De Vernieuwde Stad](#), [SVH](#) en [KWH](#).

Tekst: Pleuni Koopman (VTW)

Fotografie: Mark Prins Fotografie

