

# Over de Zulle

—

een samenwerkingsproject tussen  
t'Hope vzw en Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen



het geven van een stem aan kansengroepen,  
binnen het woonbeleid van de stad Roeselare

april 2006 - april 2007





## Inleiding

*'Wonen is een zeer belangrijk onderwerp, omdat iedereen het recht heeft op een dak boven zijn hoofd en omdat de regels van huurders en verhuurders moeten gerespecteerd worden.'*

*'Wonen in een comfortabele woning doet mij graag thuiskomen.'*

*'Ik vind deze enquête heel belangrijk. Ik hoop dat er op die manier meer mensen die hulp nodig hebben, ondersteuning zullen krijgen. Dat meer mensen zo'n dienst leren kennen en de hulp mogen krijgen van deze diensten.'*

*'Ik vind inspraak belangrijk, daarom wil ik er graag aan meewerken. Mensen in armoede of met een handicap,... worden altijd achtergestoken. Het is belangrijk dat ze naar die mensen ook luisteren.'*

- citaten van mensen die meewerkten aan het project 'Over de Zulle'

In deze bundel vind je de resultaten van een samenwerkingsproject tussen t'Hope en Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen. In dit project werd een poging gedaan om kansengroepen een stem te geven in het woonbeleid van de stad Roeselare. Meer concreet hebben we vanuit t'Hope en Samenlevingsopbouw aan mensen uit verschillende kansengroepen de vraag gesteld hoe een goede huisvestingsdienst er voor hen zou uitzien.

Het project is gebaseerd op de situatie van Roeselare en we hebben bijna uitsluitend inwoners van Roeselare bevroegd. We kregen van hen dikwijls te horen dat het jammer is dat de 'woonwinkel' gestopt is. Dit was een laagdrempelige dienst waar mensen met hun vragen over wonen terecht konden. Omdat we de expertise van de woonwinkel niet verloren wilden laten gaan, hebben we aan de hand van ervaringen van mensen die ernaartoe gingen, een aantal adviezen geformuleerd voor de verdere uitbouw van de huisvestingsdienst.

In de tekst wordt er af en toe verwezen naar het vervolg van ons project 'Over de Zulle'. In 2007 zetten we dit project verder en staan we stil bij de betekenis van 'woonbegeleiding'. Wat denken mensen uit verschillende kansengroepen daarover? Vinden zij dit belangrijk en wat vinden zij dan precies belangrijk? We hopen een aantal basisprincipes voor een goede woonbegeleiding te kunnen formuleren.

We verwijzen in deze tekst reeds een aantal keer naar dit deel van het project, omdat ook de huisvestingsdienst een rol kan spelen bij deze woonbegeleiding.

In deze bundel geven we eerst een korte uitleg over hoe het project verlopen is en wie we erbij betrokken hebben. De rest van de bundel is een weergave van de conclusies die we uit het project gehaald hebben.

De citaten in de tekst, zijn citaten van mensen die aan het project hebben meegewerkt.

## Inhoudstafel

1. Informatie over het project .....	5
2. Negen basisvereisten voor een goede huisvestingsdienst .....	8
3. Advies vanuit verschillende kansengroepen: Hoe kan de huisvestingsdienst aan deze basisvereisten werken? .....	10
3.1. De woondienst moet bij iedereen gekend zijn .....	10
3.2. De drempel mag niet te hoog zijn. De huisvestingsdienst moet vlot toegankelijk zijn .....	16
3.3. Blijvende inspraak van de bewoners van Roeselare .....	23
3.4. Begeleiding: Gids-functie .....	27
3.5. Rechten kennen en kunnen verdedigen .....	34
3.6. Premies kennen en weten wie er recht op heeft .....	39
3.7. Klusjesdienst .....	42
3.8. Overleg met andere diensten .....	44
3.9. De stad als verhuurder .....	45
3.10. Andere opmerkingen over 'wonen' .....	46

## 1. Informatie over het project

'Over de Zulle' is een samenwerkingsproject tussen t'Hope en Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen dat gestart is begin 2006. Zowel vanuit t'Hope als vanuit Samenlevingsopbouw waren er specifieke aanleidingen om een project rond wonen op te starten.

### Situering

T'Hope is een vereniging waar armen het woord nemen en werkt volgens een aantal belangrijke principes. Daarin staat onder andere de idee van participatie centraal. Vanuit de vereniging vinden vrijwilligers in armoede en vrijwilligers die niet in armoede leven het belangrijk dat er een aantal "maatschappelijke structuren die armoede in stand houden, veranderen". Armoede is een situatie waarin bepaalde grondrechten geschonden worden en daartegen wil men vechten. Het is echter zeer belangrijk dat mensen die in armoede leven daarin zelf betrokken worden. t'Hope gaat ervan uit dat mensen die in armoede leven, ervaringsdeskundig zijn op dat vlak. Als je geen armoede gekend hebt, weet je ook niet wat het is in armoede te leven. Toch worden heel wat beslissingen genomen zonder deze mensen daar op voorhand over te raadplegen. Terwijl het toch dikwijls gaat over beslissingen die een grote invloed hebben op hun leven. Daarom moeten mensen in armoede zelf het woord nemen en krijgen. Ze moeten de kans krijgen om te "participeren" aan het beleid. Dit is een van de centrale doelstellingen van t'Hope.

Vanuit de groep t'Hope leefde er al een tijdje de vraag om iets rond wonen te doen. Toen er ruimte kwam voor een nieuwe themawerking, is wonen het onderwerp geworden.

Vanuit de organisatiedoelstellingen, wil Samenlevingsopbouw met het project de idee "stem geven aan kansengroepen in het lokaal woonbeleid" uit haar meerjarenplan waarmaken. Na de sluiting van de Woonwinkel en het stopzetten van de bewonersgroep, is het contact met de doelgroep (kansengroepen in het woonbeleid) sterk verminderd. Daarom wordt gezocht naar nieuwe partners die wel een nauw contact hebben met deze doelgroep. Samenlevingsopbouw heeft nu reeds contact met de groep kamerbewoners (Krottegem), maar wil dit uitbreiden naar andere groepen en organisaties.

Op deze manier vonden we elkaar vanuit beide organisaties en sloegen we de handen in elkaar om een project rond wonen op te starten.

### Startfase project

Het project begint bij de themavergaderingen van t'Hope, waarin mensen in armoede samenkomen met mensen die niet in armoede leven. In de eerste themavergaderingen zijn we op zoek gegaan naar een subthema dat geschikt was om rond te werken. 'Wonen' is namelijk heel breed, en kent veel deelaspecten. Om te kiezen hebben we ons gebaseerd op de verhalen van de mensen uit de themavergaderingen. We hebben vervolgens ook het plan voor het Lokaal Sociaal beleid van de stad Roeselare en de woonstudie van de stad (uitgegeven in januari

2006) gelezen. Op die manier konden we thema's vinden waar niet enkel de mensen in armoede mee bezig zijn, maar die ook sterk aanleunen bij de huidige bezorgdheden van de stad Roeselare zelf. We hopen zo realistisch te zijn in onze hoop om kansengroepen effectief een stem te kunnen geven. Uiteindelijk hebben we gekozen voor het subthema 'dienstverlening van de stad, met betrekking tot wonen'.

In de volgende themavergaderingen hebben we ons de vraag gesteld hoe een goede huisvestingsdienst er volgens ons zou uitzien. We hebben een negental basisvereisten gevonden en die hebben we verder uitgewerkt. Daarin hebben we zowel de professionele ervaring van de woonwinkel werking als de ervaring die mensen uit de groep als "gebruikers" hadden met de woonwinkel met ons meegenomen.

### **Tweede fase: uitbreiding**

In een volgende stap hebben we gezocht naar een manier om ons project te verruimen zodat niet enkel de mensen van de themagroep van t'Hope aan het woord zouden komen. We wilden Ook andere mensen in armoede en ook mensen uit andere kansengroepen een stem geven. Dit hebben we op twee manieren gedaan.

Om te beginnen hebben we een stellingenspel gemaakt om in andere verenigingen en organisaties van Roeselare te spelen. Het spel is gebaseerd op ervaringen van uit de themagroep, maar wil verdere reacties van de spelers over het thema uitlokken. We hebben het spel gespeeld in de Bieweg, het Mannahuis, het Nuttig Verzuim, het Werkspoor, De Drempel en Opstap.

Verder zijn er ook individuele interviews afgenomen. Aan de hand van een infobundel konden vrijwilligers van t'Hope mensen bevragen over ons thema. Op die manier konden we mensen van t'Hope bereiken die niet maandelijks deelnemen aan onze themavergaderingen.

### **Eindfase**

Uit deze vergaderingen, stellingenspelen en gesprekken konden we een aantal algemene conclusies trekken, die we in één tekst uitgeschreven hebben. De tekst is opgebouwd volgens de negen basisvereisten die de mensen van de themavergadering van t'Hope geformuleerd hadden. We hopen met deze tekst een algemeen beeld te schetsen van hoe een goede huisvestingsdienst er volgens verschillende kansengroepen uit Roeselare kan uitzien. Daarbij beseffen we dat de huidige huisvestingsdienst reeds aandacht heeft voor een aantal van onze bevindingen. We hopen dat de tekst een handleiding kan zijn wanneer men op zoek gaat hoe de dienst verder kan uitgebouwd worden.

Om te besluiten geven we nog mee wat men allemaal kan verstaan onder de naam '**Over de Zulle'**:

1. We werken rond wonen, en heeft niet elke woning een zulle..
2. We gaan zelf over onze zulle. Dit wil zeggen dat we uit ons kot komen. We zien dat er in Roeselare nog veel problemen bestaan rond wonen en we willen daar iets aan doen. We blijven niet zomaar bij de pakken zitten.

3. Aan de andere kant hopen we dat ook de stad Roeselare over de zulle komt met beloftes die ze gemaakt hebben. Maar wij zullen hen daarbij helpen. We hebben veel ervaring in onze groep en die ervaring kan men in de stad Roeselare goed gebruiken. Aan de hand van onze ervaringen, hebben we geprobeerd om raad te geven aan de stad.
4. t'Hope staat er niet alleen voor. Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen werkt met ons samen. Ook verschillende andere organisaties hebben met ons meegewerkt. Op die manier staan we sterker. We blijven dus niet binnen t'Hope zelf, we stappen over de zulle, we werken samen met andere verenigingen.
5. Ten slotte hopen we dat we met ons project 'de zulle' van de huisvestingsdienst van Roeselare iets kunnen verlagen. We hopen dat op die manier meer mensen de stap naar de dienst zetten.

## 2. Negen basisvereisten voor een goede huisvestingsdienst

*'Heb gehoord dat je goed geholpen werd in de Uilstraat, ik vind het jammer dat de woonwinkel weg is.'*

Eerst en vooral zijn we op zoek gegaan naar een aantal basisvereisten waar een huisvestingsdienst zeker moet aan voldoen. Wat verwachten mensen van een goede huisvestingsdienst. We hebben een negental aandachtspunten geformuleerd.

1. We vinden het belangrijk dat **iedereen de huisvestingsdienst kent**. Elke inwoner van Roeselare zou zijn weg moeten vinden naar deze dienst en zou moeten weten met welke vragen hij/zij daar terecht kan.

2. Een goede huisvestingsdienst is een dienst die ervoor zorgt dat zoveel mogelijk **drempels** om er binnen te gaan, **weggenomen worden**.

3. Het is belangrijk dat de **stad luistert naar de bevolking**. Ook kansengroepen mogen daarin niet vergeten worden. Het is belangrijk dat men weet wat er bij hen leeft en dat ze hun stem krijgen in het woonbeleid van de stad.

4. We vinden het belangrijk dat de huisvestingsdienst niet enkel een technische maar ook een **sociale dienst** is. Daarmee bedoelen we een dienst waar men 'begeleiding' kan verwachten en waar het personeel een 'gids' kan zijn voor mensen die problemen ervaren rond wonen.

5. Het is belangrijk dat iedereen op de hoogte is van zijn rechten en plichten als huurder/verhuurder. Dit zowel voor de private als voor de sociale huurmarkt. Het is echter niet voldoende je **rechten en plichten te kennen**. Veel mensen vragen naar een instantie waar zij een beroep **kunnen op doen bij een conflict met de verhuurder**.

6. Het zou ook goed zijn als er acties ondernomen worden om mensen waar zij recht op hebben. op de hoogte te stellen van premies en andere voordelen

7. We onderstrepen het belang van een goede **klusjesdienst**, zoals we vinden bij het OCMW en het CAW. De huisvestingsdienst kan hier een taak krijgen bij **bekendmaking en doorverwijzing**.

8. We vinden het belangrijk dat er **structureel overleg** bestaat tussen de huisvestingsdienst en andere organisaties die met woonproblematiek bezig zijn.

9. In de loop van de besprekingen rond de huisvestingsdienst kwamen een aantal ideeën naar boven met betrekking tot **sociaal verhuren**. Ook deze aandachtspunten geven we mee ter aanbeveling.

In een volgende fase van het project hebben we ons de vraag gesteld op welke manier een huisvestingsdienst aandacht kan hebben voor deze negen punten. Dat hebben we gedaan aan de hand van vergaderingen, het stellingenspel en huisbezoeken. Onze conclusies vind je terug in deze tekst.

### **3. Advies vanuit verschillende kansengroepen: Hoe kan de huisvestingsdienst aan deze basisvereisten werken?**

#### **3.1. De woondienst moet bij iedereen gekend zijn**

##### **Bevindingen**

We merken dat de huisvestingsdienst bij kansengroepen niet echt gekend is. Men weet niet altijd wat een huisvestingsdienst is en waarvoor men er terecht kan.

*Ik ken iemand en hij heeft problemen met de verhuurder. Hij vraagt zich af of hij iets moet herstellen of als het de verhuurder is. Kan hij daarvoor dan terecht op de huisvestingsdienst?'*

*'Er zijn zoveel verschillende projecten, waarom kunnen al die diensten niet in 1 en dezelfde dienst zitten? Je wordt van Pontius naar Pilatus gestuurd. We kennen al die diensten niet meer.'*

*'Ik ben daar overlaats geweest. Veel hulp heb ik er niet gekregen. Ik ging er omdat ik een huis zocht en ik kreeg enkel een blad mee. Daar moest ik het mee doen. Ik dacht dat ze huizen verhuurden. Ze noemen toch huisvestingsdienst...'*

*'Ik heb wel nog over de huisvestingsdienst gehoord, maar weet niet hoe het in elkaar zit. Er zit er een in Izegem want mijn zoon heeft er nog voor gewerkt. Wist niet dat er hier ook een was. Ik weet er niets over. Als je niet weet wat hun bedoeling is en wat ze doen, kan je er ook moeilijk op reageren. Ik weet niet wat hun mogelijkheden zijn.'*

*'Ik ken de huisvestingsdienst van de stad niet, wel vroeger de woonwinkel.'*

*'Als ik met een vraag zit over wonen, zou ik naar het Sociaal Huis gaan.'*

*'De woonwinkel was heel goed, nu is dat vervangen door het Sociaal Huis.'*

*'Als ik nu een vraag zou hebben over wonen, zou ik niet weten waar ik naartoe zou moeten. Misschien naar Welwel? Ik zou eerst naar t'Hope gaan omdat ik jullie ken. Eventueel zou ik het aan het OCMW vragen, die ken ik ook. Nu zou ik toch ook naar de huisvestingsdienst gaan omdat ik ze ook ken.'*

Veel mensen gaan eerst naar vrijwilligers of begeleiders van andere diensten, die ze persoonlijk beter kennen. Deze begeleiders proberen te helpen, maar hebben daar vaak de tijd en de kennis niet voor.

*'Als ik een vraag heb over wonen, dan ga ik daarmee naar mijn vroegere begeleider van 'de Drempel'. We zijn die meer gewoon hé. Ik ken dat ook helemaal niet, de huisvestingsdienst.'*

*'Ze komen met al die vragen naar mij. Ik ga dan met hen mee naar De Mandel en zo. Maar eigenlijk is dat mijn werk niet hé. Wij hebben hier geen ruimte om die dingen ook op te nemen.'*

### **Advies**

Wij vinden het belangrijk dat elke inwoner van Roeselare zijn weg naar de huisvestingsdienst vindt. Ook kansengroepen zouden moeten weten waar ze terecht kunnen met hun vragen.

Mond aan mondreclame is wellicht de beste reclame. Dit is zeker het geval voor mensen uit verschillende kansengroepen. Als een dienst goed werkt, en als mensen er zich op hun gemak voelen, vertellen ze dat verder.

*'Ik ben overlaats naar de huisvestingsdienst geweest. Ik kende dat van mijn buurman. Hij was daar ook geweest.'*

*'Ik kwam door mijn laag inkomen nergens aan de bak en kon bij de verhuurkantoren niets krijgen. Een vriendin zei: ga eens naar de woonwinkel. Ik had er nog nooit van gehoord. De eerste keer ging mijn vriendin mee maar daarna ging ik alleen. Ik ben lang elke week geweest, soms zelfs twee keer per week. Het was moeilijk iets te vinden door mijn laag inkomen. In die vier, vijf maanden heb ik heel veel geleerd, dingen waarover ik nog nooit gehoord had. Ook voor mijn contract ben ik daar geweest om raad. Ik kreeg tips over verhuurkantoren, huursubsidie, installatiepremie enz. en ze hielpen mij met mijn papieren.'*

Een huisvestingsdienst kan echter ook zelf iets ondernemen om de dienst naambekendheid te geven. Wij hebben mensen uit verschillende kansengroepen gevraagd met welke reclame je hen kunt overtuigen. Het is belangrijk steeds rekening te houden met het feit dat je nooit iedereen kan bereiken met één enkele actie. Maak daarom de huisvestingsdienst op zoveel mogelijk manieren bekend. Het is ook best de reclameacties te herhalen. Mensen hebben slechts aandacht voor reclame van de huisvestingsdienst op de dag dat ze effectief problemen hebben met wonen. Ze onthouden het niet 'voor later'.

### **Een aantal manieren om reclame te maken:**

#### **1. Bekendheid van de dienst bij mogelijke doorverwijzers.**

Vragen over wonen komen dikwijls niet terecht bij de huisvestingsdienst, maar bij begeleiders of vrijwilligers van allerlei organisaties en verenigingen uit Roeselare. Meestal hebben deze diensten echter niet voldoende tijd en kennis om te helpen. Daarom is het heel belangrijk dat ze goed kunnen doorverwijzen. We merken echter dat ook bij hen de huisvestingsdienst niet echt gekend is. Het is dus belangrijk in de eerste plaats reclame te maken bij het personeel en de vrijwilligers van verschillende verenigingen en organisaties. Zorg ervoor dat zij weten waarvoor je

bij de huisvestingsdienst terecht kunt en dat ze vertrouwen hebben in de dienst.

## **2. Op bezoek gaan in verschillende organisaties.**

Een aantal werknemers van de huisvestingsdienst komt iedere maand op bezoek bij Krottegem, in 'Het Nuttig Verzuim'. Dit vinden wij een zeer goed initiatief. De meeste mensen in Krottegem zijn daar echt positief over. Ze leren de dienst en de mensen die er werken kennen. Dit verlaagt de drempel om de volgende keer zelf naar de huisvestingsdienst te gaan (Dit bespreken we verder onder 3.2 en 3.3.). De ingesteldheid ten opzichte van de huisvestingsdienst is in Krottegem dan ook veel positiever dan in andere verenigingen en organisaties waar we met dit project naartoe gegaan zijn. Daarom raden wij de dienst aan om eens naar die organisaties en verenigingen te gaan. Een aantal bezoeken ter kennismaking kan reeds nuttig zijn.

*'Ik vind het interessant dat de huisvestingsdienst op bezoek komt naar het 'Nuttig Verzuim'. Zo kunnen mensen vragen stellen en direct antwoord krijgen. Maar op die manier raak je ook rapper op de dienst zelf, omdat vb. Luc dan zelf voorstelt om met een bepaalde vraag verder te werken op de dienst. Er wordt dan een moment afgesproken en zo rolt alles verder.'*

Door het stellingenspel te spelen, hebben wij met verschillende organisaties al een eerste keer over de huisvestingsdienst kunnen praten. We hadden het gevoel dat daarmee voor een aantal mensen een eerste stap om eens naar de huisvestingsdienst te gaan, gezet is. We mogen dit echter niet overdrijven. Het vergt meer dan zomaar één bezoek om mensen over de drempel te helpen.

*'Ik ben wel naar het stellingenspel geweest in Den Engel, maar ze hebben er niet echt uitgelegd wat de huisvestingsdienst was. Het is al een tijd geleden en ik weet het niet meer goed.'*

## **3. Rondleidingen en opendeurdagen.**

Er kunnen ook rondleidingen gegeven worden voor deze verenigingen en organisaties. Op die manier leren mensen de dienst kennen en is de stap om ernaartoe te gaan weer wat kleiner.

*'Ik zou naar Welwel gaan met mijn vragen over wonen. We hebben daar een rondleiding gekregen.'*

*'Vertrouwen staat hierin centraal.'*

*'Ik zou rapper gaan naar een dienst na een rondleiding en na uitleg. Het is belangrijk omdat er veel mensen in t'Hope ook niet weten waar ze naartoe moeten. Ze zullen dan meer weten wat ze doen en hoe ze te werk gaan.'*

## **4. Bekendmaking via folders.**

Het bekendmaken van de woondienst aan de hand van folders en posters vinden we goed, op voorwaarde dat het op de juiste manier gebeurt. Er moet aandacht zijn voor de kennis en noden van verschillende kansengroepen.

- Niet iedereen kan vlot lezen. Een folder of poster met teveel tekst, wordt meestal niet bekeken.

*'Als ik een foldertje in de bus krijg, gooi ik dit direct weg. Ik bekijk de prentjes nog wel, maar de tekst versta ik toch niet.'*

*'De foldertjes hier in de rekken bekijk ik niet, eigenlijk kom je hier voor heel andere dingen hé, je bent daar niet mee bezig.'* (Andere mensen bekijken deze foldertjes die in de rekken liggen in verschillende diensten wel, dit is zeer verdeeld.)

*'De posters die in Den Engel hangen bekijk ik wel!'*

*'Niet iedereen heeft de vaardigheid meegekregen om te lezen.'*

- Verder is niet iedereen geïnteresseerd in wat er in de bus komt. De folder kan aantrekkelijk gemaakt worden door in te spelen op directe noden. Ook de manier van verdelen kan daarin een rol spelen. Post op naam, trekt misschien meer aan dan een los foldertje. Folders die samen met de reclamefolders toekomen, worden meestal vlug weggegooid.

- Het is ten slotte belangrijk rekening te houden met de plaatsen waar kansengroepen komen. Er kunnen misschien posters opgehangen worden in Den Engel, Het Nuttig Verzuim, CAW, De Bieweg, OCMW, t'Hope, Kringwinkel, t'Hope, ...

Concrete tips voor het aantrekkelijk maken van folders en posters.



- Het is belangrijk dat iemand onmiddellijk ziet waar de folder op slaat. Gebruik daarom een aantal kernwoorden, een foto, een tekening,...
- Trek de aandacht. Iemand grijpt vooral naar een folder als er iets in staat wat hem al op voorhand interesseert. Hou daarom rekening met de leefwereld van die mensen die je wil bereiken. Wek interesse met slogans die aansluiten bij de leefwereld.
- Een onduidelijke folder met veel tekst verdwijnt in de vuilbak. Beperk de tekst en maak de tekst niet te ingewikkeld.
- Zorg dat er voldoende informatie instaat en dat de informatie duidelijk is. Check dit misschien eerst bij een ervaringsdeskundige.
- Maak de wereld niet 'rooskleuriger' dan ze is, want op die manier voelen mensen zich niet in hun problemen erkend.
- Maak de folder groot genoeg. Een A4-formaat is misschien aantrekkelijker dan een klein dubbelgevouwen velletje.

- Maak gebruik van kleuren, maar geen te felle kleuren. Hou ook rekening met kleurenblindheid.
- Een bekend gezicht trekt de aandacht.
- Werk met een vast logo, dat eenvoudig en herkenbaar is. Gebruik dit logo overal, bijvoorbeeld bij de ingang van de huisvestingsdienst zelf. Mensen herkennen het en weten op die manier onmiddellijk waarover het in de folder gaat.
- Hang posters (met hetzelfde logo) op, op verschillende plaatsen in de stad waar kansengroepen komen. In Den Engel, Het Nuttig Verzuim, CAW, De Bieweg, OCMW, t'Hope, Kringwinkel, t'Hope,...

5. Een aparte rubriek in het boekje '**Rechtstreeks**' van Roeselare.

*'Ik lees altijd wat er in het boekje van Roeselare staat!'*

Misschien kan er in elke uitgave van 'Rechtstreeks' wat plaats vrijgehouden worden voor de huisvestingsdienst. Je kunt er bijvoorbeeld telkens een veel voorkomende vraag behandelen. Dit zorgt er niet enkel voor dat men het antwoord op deze vraag krijgt. Men leert er ook uit met welke soort vragen je bij de huisvestingsdienst terecht kunt.

Maak hierbij ook telkens gebruik van het logo van de dienst.

6. **Elke gelegenheid kan aangegrepen** worden om de dienst naambekendheid te geven, bijvoorbeeld wanneer er een nieuwe subsidie is. Profileer je daarbij als 'dienst'. Vergeet daarbij het logo niet.

7. Je kunt eventueel **stickers of sleutelhangers** uitdelen met het logo. Het is een leuke manier voor mensen om iets te leren kennen.

8. Mensen uit verschillende kansengroepen zijn soms fervente tv-kijkers. Daarom is **WTV** een ideaal kanaal om de huisvestingsdienst naambekend te geven. Doe dit op een eenvoudige manier en speel in op specifieke noden. Maak duidelijk waarvoor je er precies terecht kunt en waar je precies moet zijn.

9. Indien de huisvestingsdienst na verhuis opnieuw geopend wordt, kan er in **samenwerking met verenigingen zoals t'Hope**, een leuke actie ondernomen worden om de dienst naambekendheid te geven.

Ten slotte hebben we bij het stellingenspel een rondvraag gedaan over welke **naam een huisvestingsdienst** best kan krijgen.

- 29 mensen kiezen voor 'woondienst'

Mensen die in begeleid wonen zitten, denken bij het woord 'woondienst' aan hun dienst voor begeleid wonen. Dit leidt tot verwarring.

- 14 mensen kiezen voor 'huisvestingsdienst'

Hier bestaat soms verwarring met De Mandel en het OCMW, die huizen verhuren.

*'Ik dacht dat ze huizen verhuurden, aja, ze noemen  
'huisvestingsdienst'*

*'Dat klinkt wel alsof ze dan de wetgeving beter kennen. Dat  
geeft direct vertrouwen.'*

- 4 mensen kiezen voor 'woonwinkel'

*'Dan is het alsof je vanalles kunt kopen voor je huis.'*

*'Je hebt ook de werkwinkel. Da's dan een beetje gelijkaardig,  
dat maakt het duidelijk.'*

De volgende suggestie werd gedaan door iemand:

Woondienst 'de Voordeure' of

Woondienst 'de Zulle'

### **3.2. De drempel mag niet te hoog zijn, de huisvestingsdienst moet vlot toegankelijk zijn.**

*'Bang voor het onbekende.'*

#### **Bevindingen**

Er bestaat verdeeldheid in de mening hoe hoog de drempel van de huisvestingsdienst is. Een deel van de groep die we ondervraagden heeft er geen problemen mee om naar de dienst te gaan. Doordat ze intussen vertrouwd zijn met de mensen van de huisvestingsdienst, is voor hen de drempel niet zo groot meer.

*'Ik zou dat wel aan Floortje of Luc gaan vragen.'*

*'Ik vind het heel belangrijk dat ik altijd bij dezelfde mensen mijn gesprek mag doen. Zij kennen mijn situatie. (...) Doordat ik daar mijn verhaal kan doen, kan ik daar naartoe blijven gaan, zelfs met eenvoudige vragen. Ik weet wie er mij zal helpen, ik ben hen gewend en zij zijn mij gewend. Dat is een wederzijdse band die heel belangrijk is, als je naar een dienst gaat.'*

Andere mensen staan daar heel anders tegenover. Soms kennen ze de dienst niet, maar dikwijls missen ze vertrouwen in de dienst. Bij het spelen van de stellingenspelen bij de verschillende organisaties in Roeselare, hebben we gemerkt dat over het algemeen het vertrouwen in stadsdiensten, waaronder de huisvestingsdienst, zeer laag is. Men heeft niet het gevoel dat men daar geholpen zal worden. Deze mensen stellen hun vragen veel vlugger aan begeleiders die ze kennen van andere diensten, want ze weten dat ze deze mensen wel kunnen vertrouwen.

*'Ik heb niet graag dat we onze problemen altijd aan iemand anders moeten vertellen.'*

*'Ze kunnen je daar toch niet helpen.'*

*'Als ik met vragen naar de huisvestingsdienst ga, weten ze het ook niet en zeggen ze dat ik moet informeren in Brussel.'*

*'Het is een kwestie van vertrouwen. Als je nooit problemen gehad hebt, hoe kan je dan weten wat het betekent om geen vertrouwen te hebben. Het is al zo vaak gebeurd dat de deuren toe blijven.'*

*'De drempel is veel te hoog, vooral als je al veel tegengekomen bent in je leven.'*

*'Ik zou niet naar de huisvestingsdienst gaan van 't stad, zelfs niet met iemand die ik ken. Zelfs na een rondleiding twijfel ik nog want daar komen en werken zoveel mensen 'met mantelpakjes'.'*

*'Da's niet onafhankelijk hé. Ik zou eerst naar 't CAW gaan, da's geen stadsdienst.'*

*'Ze moeten er mensen zetten die de wetgevingen kennen hé. Huisvestingswetgeving is wel ingewikkeld, maar ze moeten zelf problemen afhandelen en het zelf uitzoeken. Het is hun werk, ze zijn ervoor betaald.'*

*'Als je als leek naar de stad gaat, loop je met je kop tegen de muur.'*

Deze getuigenissen tonen aan dat er heel wat vooroordelen leven over de huisvestingsdienst en de stadsdiensten in het algemeen. Wij zijn op zoek gegaan hoe een huisvestingsdienst daar kan mee omgaan. Hoe kunnen ze de drempel om naar de huisvestingsdienst te gaan zo laag mogelijk houden, zodat mensen de dienst kunnen leren kennen. We staan hier niet stil bij hoe een vertrouwensrelatie kan opgebouwd worden, veeleer bij hoe men de dienst zo laagdrempelig mogelijk kan houden, zodat mensen er reeds met een zeker vertrouwen kunnen naartoe stappen.

### **Advies**

#### Huisvestingsdienst: in het stadhuis of niet?

Op deze vraag kunnen we niet zomaar een antwoord geven. Veel mensen vind het niet erg om naar het stadhuis te gaan, maar de meerderheid verkiest wel een aparte dienst, los van het stadhuis. Mensen uit Roeselare verwijzen naar 'de Woonwinkel' die er vroeger was.

*'Ik heb al van veel mensen gehoord dat ze vragen of er weer zo'n woonwinkel kan komen zoals vroeger. Apart van het stadhuis.'*

*'Ik ga sowieso niet graag het stadhuis binnen. Er zijn veel loketten. Ik voel mij er niet op mijn gemak en dan stotter ik.'*

*'Het stadhuis is groter, de stap zou veel groter zijn. Naar de woonwinkel was de eerste stap ook moeilijk maar het was kleiner en alle mensen die er kwamen waren mensen met problemen om een woning te vinden. Je werd er niet bekeken en je legde gemakkelijker contacten omdat je elkaar verstaat. Je kwam onder elkaar ook eens tot een gesprek.'*

*'Ik voelde me daar thuis in de woonwinkel. En de begeleider was meelevend. Naar het gemeentehuis zou ik niet te rap gaan. Als er iets is kunnen ze van 't gemeentehuis ook niet meegaan naar de diensten.'*

In ieder geval gaan mensen met andere verwachtingen naar de huisvestingsdienst als die niet in het stadhuis gelegen is. Ze verwachten veel meer een sociale dienst die tijd heeft om te luisteren en om samen te zoeken naar een oplossing voor hun problemen. Men verwacht veel meer openheid.

*'In het stadhuis kan het nooit hetzelfde zijn.'*

*'Als er een huisvestingsdienst komt, zou ik liever hebben dat het niet in het stadhuis is maar ergens waar de drempel niet zo hoog is. Meer zoiets gelijk de vroegere woonwinkel, waar de mensen geen moeilijke taal spreken. Ze moeten de taal van de mensen spreken en luisteren naar de mensen. Ze moeten bereid zijn om naar de problemen van de mensen te luisteren.'*

Ten slotte is het een goed idee om de huisvestingsdienst te koppelen aan het Sociaal Huis. Dat kan doordat ze letterlijk bij elkaar liggen. Dat kan ook door consequent door te verwijzen en door samen reclame te maken.

### Structuur van de huisvestingsdienst

*'De dienst mag zeker niet chic ingericht zijn, zodat mensen zich niet ongemakkelijk voelen, het moet zo eenvoudig en gezellig mogelijk.'*

#### **A. Het loket**

We hebben de vraag gesteld hoe een woondienst er best kan uitzien, zodat iedereen er zich op zijn gemak kan voelen. Het is duidelijk dat mensen hun problemen niet willen vertellen aan een 'loket'. Hulp vragen is dikwijls al een grote stap, laat staan dat dit in het openbaar gebeurt, waar iedereen het kan horen.

*'Ik durf mijn verhaal niet te vertellen aan een onthaal. Als er dan iemand achter je staat...'*

*'Ik zou wachten tot iedereen achter mij weg is.'*

*'Als je in Welwel binnenkomt met een vraag, staan er veel mensen rond en ik durf nu niet meer gaan. Ben beschaamd.'*

*'Onthaal moet in een kamer gebeuren waar niemand anders je vraag hoort. Alleen de werker en persoon met problemen.'*

We beseffen dat dit ook een structuur is die niet door de huisvestingsdienst zal gekozen worden. We willen dit toch vermelden omdat we hopen dat men er zich in de huisvestingsdienst in elke situatie van bewust zal zijn, dat het vertellen van een verhaal in bijzijn van derden, steeds als bedreigend ervaren wordt.

Dit wil niet zeggen dat er geen loket, of balie mag zijn. Wij stellen een centraal loket voor, waar verschillende functies vervuld kunnen worden. Het zou hier vooral gaan om een eerste onthaal, waar mensen ontvangen worden als ze binnenkomen. Mensen moeten er 'hun verhaal' niet vertellen, maar kunnen er vragen of er iemand van de huisvestingsdienst vrij is voor een meer persoonlijk contact. Bepaalde vragen kunnen uiteraard aan het loket zelf beantwoord worden.

In dit geval stellen sommige mensen toch voor dat het loket een beetje afgescheiden is, zodat er niemand kan meeluisteren.

*'Mensen die voor de eerste keer komen, weten niet dat ze hier hun verhaal niet moeten doen. Een open loket kan mensen afschrikken.'*

*'Ze zouden het onthaal een beetje kunnen inrichting zoals het loket van de identiteitskaarten. Daar is het direct duidelijk waar je moet zijn, maar je kan je problemen toch wat privé vertellen.'*

Dit laatste is natuurlijk ten koste van een zekere openheid. Mensen voelen zich graag welkom en willen het gevoel hebben dat er altijd wel iemand is om naar hen te luisteren. Een warm onthaal is uitermate belangrijk. Men verwacht een dienst waar je gemakkelijk 'even kan binnenvallen'. Daar kunnen de mensen voor zorgen, maar daarin is ook de indeling van de dienst belangrijk.

*'Achter glas? Da's precies voor criminelen.'*

*'Een balie is nogal onpersoonlijk. Het onthaal zou ook gewoon aan een bureau kunnen.'*

*'Als ze achter glas zitten, is er geen onmiddellijk menselijk contact als je binnenkomt.'*

#### Wat verwachten we van dit eerste centraal loket?



- Eerste onthaal.
- Het is belangrijk dat men de weg niet moet zoeken in de dienst zelf. Het zou onmiddellijk moeten duidelijk zijn waar men moet zijn.
- Als er iemand van de huisvestingsdienst vrij is, kan de persoon van het loket meegaan naar de bureau.
- Indien dit niet zo is, kan er een afspraak gemaakt worden voor later. Op die manier moet men geen vijf keer terugkomen.
- Men zou er een kaart of ticket moeten kunnen krijgen om te parkeren zolang je binnenbent in de dienst.
- Het zou goed zijn als er altijd iemand aanwezig is op dat loket. Veel mensen die de dienst niet gewend zijn, zouden weer vertrekken als ze niemand zien. Er wordt een warm onthaal verwacht, waar men zich welkom voelt.
- Er zou een sfeer moeten gecreëerd worden waardoor men op zijn gemak is. Een vriendelijk onthaal. Stel mensen onmiddellijk op hun gemak als ze er voor de eerste keer komen. Zeg hen dat het niet de bedoeling is dat ze daar direct heel hun verhaal vertellen.  
*'Er moet iemand zitten die je het gevoel geeft dat je welkom bent.'*
- De persoon aan het loket zou ervoor moeten zorgen dat men bij de juiste persoon terecht komt, indien de huisvestingsdienst meerdere diensten aanbiedt.
- Het moet mogelijk zijn om ook een vraag aan het loket te stellen, als men dat wil.

## **B. De bureau's**

Een persoonlijk gesprek heeft bijna iedereen het liefst op een bureau waar geen derden in de buurt zijn. Als je met problemen komt, vertel je deze niet graag als er kan meegeluisterd worden.

*'Toen ik voor budgetbeheer bij 't OCMW zat, zaten ze daar met twee mensen op dezelfde bureau. Ze horen je altijd met twee praten.'*

*'Ik vind het niet erg dat een andere hulpverlener mij hoort. Ik vind het veel erger als er andere cliënten zijn die mij horen.'*

Het kan gerust dat er meerdere mensen op één bureau zitten. Indien dit het geval is, dan pleiten wij voor een extra kamertje waar de gesprekken privé kunnen gebeuren. Daarbij vinden mensen het belangrijk dat men vanuit de huisvestingsdienst zelf voorstelt om apart te gaan zitten. Zelf durven ze dit niet altijd vragen. Ga er daarbij steeds van uit dat de stap naar hulp soms al een grote stap is, vooral wanneer iemand voor de eerste keer naar dienst gaat. Zelfs al lijkt de vraag op het eerste zicht niet zo 'persoonlijk', toch zitten veel mensen meer op hun gemak als er geen derden in de buurt zijn.

### De weg vinden in het stadhuis of in de huisvestingsdienst

*'De weg naar de huisvestingsdienst mag geen zoektocht zijn.'*

Indien de huisvestingsdienst zich in een gebouw apart bevindt, is het goed als het van op de straat duidelijk te zien is dat dit het gebouw is van de huisvestingsdienst. Het gebruiken van een vast logo kan hierbij helpen.

Indien de huisvestingsdienst in het stadhuis gelegen is, is het belangrijk dat mensen in het stadhuis zelf hun weg niet moeten zoeken. Zorg voor een duidelijke bewegwijzering Ook mensen die niet zo vlot kunnen lezen, moeten de dienst vinden. Je kunt ook hier gebruik maken van een vast en duidelijk logo.

Ook het personeel kan er voor zorgen dat mensen niet in de problemen geraken. Als je mensen ziet zoeken, kan je ze gerust aanspreken. Als je aan het loket merkt dat iemand voor de eerste keer komt, kan je eventueel meegaan tot bij de bureaus en ze daar voorstellen.

### Openingsuren

De vraag naar meer openingsuren is zeer groot. Veel mensen ervaren dat diensten gesloten zijn op momenten dat zij juist wel kunnen gaan.

*'Het zou doorlopend moeten open zijn, de hele dag. Iedere ochtend en iedere namiddag. Het zou ook eens 's avonds moeten open zijn en op zaterdag.'*

*'In Roeselare is er niets open in de namiddag.'*

*'Als je alleenstaand bent, kan je moeilijk zeggen dat je vrouw moet gaan hé. En als je de zaterdag naar het stadhuis gaat, staat er 100 man.'*

*'Da's gemakkelijk gezegd, "keer maar ne keer terug". Bussen kosten geld hoor.'*

We begrijpen natuurlijk dat het niet zo evident is om dat huisvestingsdienst altijd open te houden. Het is echter wel belangrijk om de dienst zoveel mogelijk open te houden 'in de mate van het mogelijke'. Er zijn wel een aantal zaken waar misschien rekening mee gehouden kan worden:

#### Openingsuren huisvestingsdienst

- Het zou goed zijn als de huisvestingsdienst zou open zijn op een moment dat de meeste mensen niet moet werken. Het kan om 1 avond per week gaan of om een zaterdagvoormiddag.
  - Bestaat er een mogelijkheid om met de persoon die je persoonlijk begeleidt een afspraak te maken na de normale openingsuren?
  - Misschien kan er een permanentietelefoon zijn waar mensen naartoe kunnen bellen als de dienst niet open is. Ze kunnen dan eventueel een afspraak maken.
  - Mensen in armoede vinden het belangrijk dat de diensten tijdens de vakantie even bereikbaar zijn als anders. Als men in die periode in de problemen zit, ervaren ze dikwijls dat ze lang moeten wachten op hulp. In noodsituaties kunnen 2-3 weken lang duren.
  - Zorg ervoor dat het duidelijk is wanneer de dienst open is.
- Duidelijk:  
Maandag: 8.30 - 12.00 en 14.00 - 18.00  
Dinsdag tot vrijdag: 8.30- 12.00
- Onduidelijk:  
Van maandag tot vrijdag: 8.30 -12.00  
Ook op maandag: 14.00 - 18.00



#### De drempel mag ook letterlijk niet te hoog zijn

Voor rolwagengebruikers of voor mensen die niet goed te been zijn, staat de fysieke toegankelijkheid van de dienst centraal. Het is belangrijk dat rolwagens gemakkelijk binnen kunnen, dat deuren gemakkelijk open gaan (men kan gebruik maken van automatische deuren), dat deuropeningen breed genoeg zijn, dat de balie niet te hoog is zodat de loketbediende de persoon in een rolwagen goed kan zien ...

## Mensen bezoeken in hun vertrouwde omgeving

De drempelverlagende maatregelen die we tot nu toe opgenoemd hebben, hebben te maken met de structuur van de dienst zelf en blijven daardoor redelijk oppervlakkig. Ze kunnen helpen, maar er is meer nodig dan dat. De structuur van de dienst is belangrijk, maar om mensen over de drempel te trekken, moeten wellicht meer inspanningen geleverd worden.

Bij het spelen van ons stellingenspel bij verschillende organisaties hebben we gemerkt dat er veel wantrouwen bestaat tegenover de stadsdiensten en het beleid van Roeselare. Anderzijds hebben we ook gemerkt dat mensen wilden meespelen met ons spel uit de hoop meer te weten te komen over 'wonen', zaken waar de huisvestingsdienst mee bezig is.

*'Blijf jij ook maar, 't kan ne keer interessant zijn.'*

*'Ik heb een aantal vragen, mag ik die dan ook stellen aan jullie?'*

Daarom denken we dat het een goed idee zou zijn als ook de stadsdiensten de stap naar de verschillende verenigingen zouden zetten. Op die manier kan men het vertrouwen van mensen winnen. Er wordt interesse getoond en het wordt duidelijk dat men vanuit de stad iemand belangrijk genoeg vindt om langs te gaan. Mensen leren je ook kennen, waardoor de stap naar de huisvestingsdienst minder groot wordt. Ze leren ook de dienst zelf kennen en met welke vragen ze er terecht kunnen. Uiteraard is het ook belangrijk dat mensen niet steeds voor al hun vragen naar de huisvestingsdienst moeten stappen, maar dat ze deze even kort tussendoor kunnen stellen. We merken dan ook dat door de maandelijkse bezoeken van de huisvestingsdienst in 'het Nuttig Verzuim' in Krottegem het vertrouwen in de huisvestingsdienst hoger ligt dan in andere organisaties.

*'De huisvestingsdienst doet goed werk.'*

## Doorverwijzen, maken van afspraken

We vinden het ook belangrijk dat andere diensten doorverwijzen naar de huisvestingsdienst. Wij stellen voor dat deze diensten samen met de cliënt telefonisch contact opnemen met de huisvestingsdienst. Op die manier kunnen ze meteen een afspraak regelen. Zo is de stap om naar de huisvestingsdienst te gaan minder groot en lopen ze niet het gevaar nogmaals te moeten terugkeren, omdat men er weinig tijd heeft op dit moment of omdat de dienst niet open is.

Daarbij moet wel een kanttekening geplaatst worden. Mensen die doorverwezen worden door andere diensten, mogen in de huisvestingsdienst geen voorrang krijgen. Er moet voldoende ruimte overblijven voor mensen die rechtstreeks naar de huisvestingsdienst stappen.

### 3.3. Blijvende inspraak van bewoners van Roeselare

*'Met onze verhalen moet iets gedaan worden.'*

#### Bevindingen

In het **Lokaal Sociaal Beleidsplan** van de stad Roeselare, wordt het belang van 'de participatie van de burger (ook de kwetsbare groepen)' onderstreept. De burgers (ook de kwetsbare groepen) zouden volgens het beleidsplan betrokken moeten worden bij het Lokaal Woonbeleid.

Ook in de **woonstudie van 2006** wordt participatie niet vergeten.

*'Overleg met bewoners is een allereerste stap; het stadsbestuur dient instrumenten te ontwikkelen die inspraak en participatie mogelijk maken.'*<sup>1</sup>

Ten slotte vinden we ook vanuit **t'Hope en Samenlevingsopbouw** dat inspraak van de bevolking centraal staat in een goed woonbeleid. Mensen uit verschillende kansengroepen mogen daarin niet vergeten worden. Wij gaan ervan uit dat mensen die in een bepaalde situatie zitten (of gezeten hebben), ervaringsdeskundig zijn op dat gebied. Als je geen armoede gekend hebt, weet je niet wat het is in armoede te leven. Als je nooit een handicap gehad hebt, weet je niet hoe het is om met een handicap te leven. Toch worden heel veel beslissingen die een grote invloed hebben op het leven van deze mensen, genomen zonder deze mensen daar op voorhand over te ondervragen. Wat vinden zij ervan? Hoe komt dit bij hen over? Kan zo'n maatregel wel werken?

...

Wij vinden het belangrijk dat dergelijke ondervragingen wel gebeuren, waardoor maatregelen kunnen worden genomen met respect voor de mening van verschillende kansengroepen.

Het project 'Over de Zulle' is een eerste manier om mensen uit verschillende kansengroepen te laten participeren in het beleid van Roeselare, meer bepaald in het woonbeleid. We hebben hen laten meedenken over hoe een goede huisvestingsdienst er zou kunnen uitzien.

We hebben in dit project gemerkt dat de **mensen uit de kansengroepen zelf** de deelname aan het beleid belangrijk vinden. Iedereen die in dit project meewerkt onderschrijft het belang van participatie. Het gaat hier over mensen van de themagroep van t'Hope, mensen die meespelen met het stellingenspel, mensen die een persoonlijk interview over de woondienst toestaan,...

*'Ik ben blij dat ik met dit project kan meewerken. Ik wilde graag in de gemeenteraad zitten om onze doelgroep te vertegenwoordigen. Ik had alleen te weinig stemmen.'*

---

<sup>1</sup> Woonstudie stad Roeselare 2006, p 65.

*'Ik vind het belangrijk dat je je mening kan zeggen. Voor ze beslissingen nemen, zouden ze dat eerst aan mensen moeten vragen.'*

*'Ik vind inspraak belangrijk, daarom wil ik er graag aan meewerken. Mensen in armoede, gehandicapten,... worden altijd achtergestoken. Het is belangrijk dat ze naar die mensen ook luisteren.'*

*'Via Tweezijdig heb ik daar al ervaring mee. Ik zit in de bewonersgroep daar. Ik zal geen enkele vergadering missen. Ik vind dit zeer belangrijk.'*

*'In een groep sta je sterker. Je ziet dat je niet alleen staat met je problemen. Ik zou mij daar gesterkt voelen.'*

*'Het is goed als er iets gebeurt met wat wij vertellen.'*

Het project 'Over de Zulle' is echter een eenmalig project. We hebben nu wel stilgestaan bij hoe een huisvestingsdienst uitgebouwd kan worden, rekening houdend met kansengroepen, maar daarmee is de kous niet af. Er moet blijvende inspraak zijn, ook eenmaal de huisvestingsdienst uitgebouwd is. Daarom gaan wij in ons project op zoek naar manieren om die inspraak van kansengroepen te realiseren, wanneer het gaat over het woonbeleid van de stad Roeselare. Hier staan we niet stil bij inspraak bij andere beleidsdomeinen.

### **Advies**

Er bestaan een aantal mogelijkheden om mensen te betrekken bij het woonbeleid van de stad.

#### **Bewonersgroep**

Een eerste mogelijkheid is het opstarten van een 'bewonersgroep', naar het voorbeeld van de bewonersgroep van de vroegere woonwinkel. Mensen uit verschillende kansengroepen kwamen iedere maand samen om te praten over huisvestingsproblemen. Er werd **geluisterd naar hun verhaal en de verhalen werden gebundeld**. Gelijklopende problemen werden ten slotte doorgegeven aan het lokale beleid.

*'Ik vond het goed dat ze luisterden.'*

*'Je kon er praten zonder bang te moeten zijn.'*

*'Luister eens naar de stem van gewone mensen. Ook dat je het eens naast elkaar kan uitspuwen. Dat je elkaars situatie herkent en samen oplossingen kan zoeken door de ervaringen samen te leggen.'*

*'Het is belangrijk dat er met onze verhalen iets gedaan wordt.'*

Maar de bewonersgroep kan meer zijn dan dat. Mensen vind het ook belangrijk dat men vanuit het **beleid hun mening vraagt** over een thema vooraleer daarover beslissingen genomen worden. Een

bewonersgroep kan een plaats zijn om beleidsvoorstellen te toetsen bij een beperkte groep mensen.

*'Ze moeten niet afkomen als alles al beslist is.'*

*'Ik vind het belangrijk dat je je mening kan zeggen. Voor ze beslissingen nemen, zouden ze dat eerst aan mensen moeten vragen.'*

We beseffen dat niet iedere burger geïnteresseerd is in zo'n bewonersgroep. Veel mensen geloven er niet in dat men vanuit de stad wil luisteren naar hen. Mensen die er vroeger wel bij waren, deden dat omwille van verschillende redenen.

*'Ik zou zeker naar zo'n bewonersgroep gaan, om bij te leren. Om te weten wat armoede is en wat er in de wereld gebeurt.'*

*'Een bewonersgroep is belangrijk om informatie te krijgen en om te weten wat er in de wereld gebeurt.'*

*'We kunnen toch niets doen. 't Is langs de ene kant derin en langs de andere kant deruit als we iets zeggen.'*

*'De eerste keer dat ik in de woonwinkel was, vroegen ze al of ik bij de bewonersgroep wilde komen. Ik ben een paar keer naar de vergaderingen geweest (er waren nog mensen van t'Hope in de groep). Ik ging slechts een viertal keren. Dan had ik geen zin meer om te gaan en we hadden een huis gevonden. Alles was goed en interessant in de woonwinkel.'*

*'Ik ben daar zelf een tijd bij geweest. We konden daar ons gedacht zeggen. Ik ging daar naartoe omdat ik wilde proberen mensen te helpen. Ik ben gevraagd geweest om erbij te zijn en ik voelde mij geroepen om iets proberen te helpen. Vb. De weg wijzen naar de woonwinkel, ...'*

Wat verwachten we van een 'bewonersgroep'



- Het is belangrijk dat er vanuit de stad een orgaan is dat 'luistert'. Je moet er kunnen praten over problemen die je hebt rond wonen.
- Iedereen zou er op zijn gemak moeten kunnen zijn. Je moet er vrijuit kunnen praten zonder ergens bang voor te zijn.

*'Als er een groep zou bestaan, zou ik er niet willen bij zijn als het allemaal geleerden zijn. Als het mensen zijn zoals in t'Hope wel.'*

- Daarom is de keuze wie deze groep leidt zeer belangrijk. Het is best een onafhankelijk persoon bij wie mensen zich goed op hun gemak voelen.
- Zorg ervoor dat mensen die willen aansluiten bij de groep, weten wat er met hun verhalen zal gebeuren.

- Er wordt verwacht dat er effectief iets gedaan wordt met de verhalen. Klachten kunnen gebundeld worden.
- Deze bewonersgroep kan ook als klankbord dienen wanneer er voorstellen komen vanuit het beleid.
- Niet enkel mensen die in bestaande verenigingen zitten, kunnen er een plaats krijgen.
- Er kunnen best mensen uit verschillende kansengroepen inzitten.

### Op bezoek gaan bij bestaande groepen en verenigingen

Inspraak van kansengroepen in het woonbeleid kan nog op andere manieren georganiseerd worden. De huisvestingsdienst kan 'de boer opgaan'. Men kan op bezoek gaan bij verschillende bestaande verenigingen.

Zoals vermeld in 3.1 en 3.2. is dit voor de mensen uit die verenigingen zelf belangrijk. We menen echter dat het ook voor de dienst zelf interessant kan zijn om bij de mensen ter plekke te komen. **Je leert mensen en verenigingen kennen en je leert wat er leeft in Roeselare.** Je komt ook te weten wat de grote problemen zijn waar mensen mee zitten. Dit is belangrijke informatie om mee te nemen wanneer men nadenkt over het woonbeleid van de stad. Op die manier kunnen we al tot op zekere hoogte van participatie spreken.

De stad zou echter ook de stap naar organisaties, diensten en verenigingen kunnen zetten om **advies te vragen rond beleidsvoorstellen.**

*'Het mag wel niet zo zijn dat ze het hier komen zeggen als het al allemaal beslist is.'*

Dit kan op verschillende manieren georganiseerd worden. In 2007 gaan wij (t'Hope en Samenlevingsopbouw) verder met ons project 'Over de Zulle' en daarin gaan we onder andere op zoek naar een manier om inspraak van kansengroepen structureel te maken. Dit kan uitgebreid worden naar andere domeinen dan het woonbeleid.

### **3.4. Begeleiding: Gids-functie**

*'Ik heb het gevoel dat de huisvestingsdienst mij steunt en het voor mij opneemt.'*

#### **Inleiding**

Een huisvestingsdienst zou niet zomaar een technische maar ook een sociale dienst kunnen zijn. Uiteraard pleiten we ervoor dat iedereen er terecht kan, ook mensen die geen verdere begeleiding nodig hebben. We willen echter het belang onderstrepen van een soort gids-functie. Daarmee bedoelen we het 'samen op weg gaan' met mensen of 'hulp op maat'. Vandaar dat we ook spreken van het 'begeleiden' van mensen.

We moeten wel op voorhand melden dat we hierin in deze tekst verre van volledig zijn. We gaan enkel in op een aantal problemen die mensen ervaren en hoe daarop gereageerd kan worden. Dit kan als voorbeeld dienen voor de manier waarop met andere vragen wordt omgegaan.

Één vorm van begeleiding laten we hier bewust achterwege. Het gaat om wat men in de stad Roeselare 'woonbemiddeling' noemt. Daarmee wordt bedoeld 'een preventieve trajectmatige aanpak in functie van het houden of vinden van de juiste woonvorm en de gepaste begeleiding waar nodig'. We spreken daar niet over in dit deel van ons project, omdat we dit in het volgend deel van ons project (in 2007) verder willen uitdiepen.

#### **Bevindingen**

Veel mensen hebben in hun leven heel vaak met hulpverlening te maken. Het is dan ook niet eenvoudig om een overzicht te bewaren van wat er allemaal bestaat of van te weten waar je terecht moet met je vragen.

Vaak voelen mensen zich dan ook van het kastje naar de muur gestuurd. Ze hebben niet het vertrouwen dat ze bij iemand écht terecht kunnen.

*'Van het kastje noa de muur.'*  
*'Van pot noa pinte.'*  
*'Van piere noa kloai.'*  
*'Van 't een noa 't ander lopen.'*  
*'Van Pontius noa Pilatus.'*  
*'Van Jan noa Pier noa Pol.'*

Het is belangrijk daar als dienst bewust mee om te gaan en te tonen aan mensen dat je samen met hen op zoek wil naar een oplossing voor hun probleem, ook al kun je daarin niet alles zelf verwezenlijken. Ga samen op weg.

*'Ik wil het gevoel hebben dat mijn bezoek iets opgebracht heeft.'*

## Advies

Mensen begeleiden, wil zeggen dat je samen met deze mensen op weg gaat om een oplossing te zoeken voor hun probleem. Sommige mensen hebben daar meer hulp bij nodig dan andere mensen. Daarom is het essentieel om eerst echt te luisteren naar mensen en 'hulp op maat' te bieden. Op die manier wordt voorkomen dat mensen 'betutteld' worden.

### Op zoek naar een huis

*'Wonen is belangrijk. Als je geen deftige of betaalbare woonst hebt, kan je niet verder en loop je met je kop tegen de muur.'*

### Op zoek naar een huis...

*'Eerst was ik alleenstaand en had ik één kindje. Maar toen er nog twee kindjes bijkwamen, moest ik op zoek gaan naar een andere woning. Ik ging op zoek naar informatie van huizen waar een bordje 'te huur' aan 't venster te zien was. Ik kreeg te horen dat er op de hoek van de Kattestraat en de Uilstraat een bureau was waar ik informatie kon krijgen. Dat was de woonwinkel. Ik ging daar naartoe en ze waren daar heel gastvrij en ze luisterden naar mij. Het was daar heel goed. Een heer en soms een mevrouw hadden een luisterend oor. (...) Ik ben daar verschillende keren geweest om te kijken of er informatie was. Iedere keer stonden ze mij vriendelijk te woord en kreeg ik inlichtingen waar een huis te huur stond, de prijs, enz.*

*We vonden niets dat paste voor mijn gezin of het was te duur. (...)*

*In de woonwinkel hadden ze mij gezegd dat ik contact kon opnemen met "De Mandel". Bij De Mandel kreeg ik te horen dat het een wachttijd zou worden van meer dan drie jaar.*

*In de woonwinkel en in De Mandel hadden ze begrip voor mijn situatie. In De Mandel kon ik iedere keer bij dezelfde persoon gaan, zodat ik mijn verhaal niet iedere keer opnieuw moest doen. Het was lang wachten maar er kwam toch schot in de zaak en het aantal kinderen speelde een grote rol.'*

*- Intussen woont deze persoon in een huis van De Mandel.*

*'Ik huurde een woning aan een particulier, aan een vrij lage prijs. Daar waren heel wat problemen en de huisbaas wilde vaak niet betalen om dingen te herstellen. Ik ben in de woonwinkel binnengewees, maar daar werd niet echt iets gedaan met mijn klacht.*

*Een mandelhuis aanvragen is heel moeilijk. Vooral omdat ik twee honden heb. Vroeger had ik er zelfs drie. Op den duur heb ik het opgegeven om langs deze weg een huis te huren.*

*Sedert de tweede helft van vorig jaar ben ik dan toch verhuisd. Toen ik al verhuisd was, was er echter plots sprake van dat het huis verkocht zou worden. Ik ben toen in paniek overal in Roeselare beginnen kijken naar een andere woonst. Omwille van mijn honden was dat terug heel erg moeilijk. Uiteindelijk is de verkoop van het huis niet doorgegaan en ben ik mogen blijven.*

*Ik ben daar wel veel te laat van op de hoogte gebracht. Ik heb verschillende weken in grote onzekerheid geleefd.'*

De **zoektocht naar een huurhuis verloopt niet altijd even vlot**. Er zijn dan ook niet zoveel betaalbare woningen beschikbaar. Het gevolg daarvan is dat mensen met een laag inkomen vaak terechtkomen in ongezonde huizen die niet meer in goede staat zijn, die niet geschikt zijn en waar vaak een veel te hoge huishuur voor gevraagd wordt.

Er zijn ook niet voldoende sociale woningen om deze mensen op te vangen.

*'Ik huur nu op de private markt. Bij het OCMW kon ik geen huis meer krijgen, je moet al bijna op straat staan vóór je bij hen nog een huis kan huren. Bij De Mandel kon ik nog wel huren, maar mijn zoon mocht dan niet meer bij mij wonen en dat wou ik niet.'*

*'Ik woonde boven, maar mocht voor mijn knie geen trappen doen. Met een attest van de dokter kreeg ik een huis waar alles gelijkvloers was. Doordat ik al bij De Mandel was, ben ik daar gebleven. Dan hebben ze die huizen afgesmeten en ik kreeg een appartement. Ik jeun me hier niet. De lift is regelmatig kapot en ik woon op het vierde. Het is serieus afzien als ik de trappen moet doen.'*

Daarom zijn er constant veel mensen op zoek naar een goede en gepaste woning. Het zou goed zijn als deze mensen bij de stad terecht kunnen om zich in hun zoektocht gesteund te voelen. Vooral omdat deze groep meestal niet geholpen worden in immobiliënkantoren. Men kan **mensen begeleiden die bezig zijn met hun zoektocht**. Dat kan op verschillende manieren.

Een **lijst met huizen** die te huur staan, zoals je deze nu kan verkrijgen in de huisvestingsdienst, is heel handig. Toch kunnen veel mensen er om verschillende redenen niet echt mee verder.

*'Ik heb eens zo'n lijst gekregen. Ik heb een paar huizen gebeld, maar die waren al verhuurd. Ik ben dan maar gestopt, want bellen kost geld hé.'*

*'Wat betekenen die afkortingen?'*

*'Er staat niet overal wat de huishuur is'*

*'Er staat niet genoeg informatie op.'*

*'Het zou een lijst voor Roeselare moeten zijn.'*

Dit is jammer. Deze mensen blijven zitten met hun problemen en hebben niet het gevoel dat ze geholpen werden door de huisvestingsdienst.

Een groot deel van de bevolking van Roeselare zou er mee geholpen zijn als er iemand is die **samen met hen het zoekproces doorloopt**. Ze hebben samen met ons een aantal voorstellen gedaan.

## Begeleiding bij de zoektocht naar een huis



*'Ik zou wel liever hebben dat ze helpen kijken en zoeken naar een huis. Als ik tegen vreemde mensen moet praten, dan klap ik toe.'*

- Het zou goed zijn als er altijd een computer beschikbaar is waarop huizen kunnen gezocht worden.
- Niet iedereen kan overweg met het internet. Je kunt daarbij gerust mensen helpen.
- Je kunt eens samen kijken welke huizen geschikt zijn (prijs, aantal kamers, plaats, ...)
- Je kunt samen naar de huisbaas bellen. Telefoneren kost geld en het is niet steeds gemakkelijk om te weten welke vragen je moet stellen aan telefoon. Laat de mensen desnoods bellen terwijl je er bij bent.  
*'Je moet ter plekke gratis kunnen bellen naar de huisbaas. Het is wel best als je zelf belt.'*
- Bekijk samen in welke prijscategorie men kan huren. Bereken eens samen de vaste kosten. Het is niet eenvoudig om zomaar met alles rekening te houden. Wat komt er nog bij de vaste huurprijs?
- Blijf mensen helpen. Ook wanneer ze een of meerdere woningen geweigerd hebben.
- Geef mensen tips: Waar ze moeten op letten als ze een huis gaan bekijken. Welke vragen ze best stellen aan de huisbaas? Indien je merkt dat de persoon in kwestie er echt niet zeker van is, zou er ruimte moeten zijn om eens met die persoon mee te gaan.  
*'Zou er niemand kunnen meegaan als je de eerste keer naar een huis gaat kijken?'*

Vanuit De Brug uit Hasselt, ook een vereniging waar armen het woord nemen, kwam het voorstel van het geven van een aantal **cursussen**. Dit werd met enthousiast onthaald door de mensen van de themawerking van t'Hope. De huisvestingsdienst zou zo iets kunnen organiseren.

*'Bij ons in Hasselt geven ze via het OCMW cursussen waar je heel wat leert over deze zaken. Het gaat over communicatie met eigenaars. Je leert er waaraan een goede woning moet voldoen. We zijn ook naar de vrederechter geweest. De mensen zelf hebben de inhoud bepaald van de lessen! Je krijgt dan die lessen en je krijgt ook een bundel mee die je dan achteraf nog kan bekijken.'*

De zoektocht naar huizen houdt ook de **zoektocht naar sociale woningen** in.

Mensen zouden **voorbereid kunnen worden op hun bezoek bij De Mandel**.<sup>2</sup> Er kan geholpen worden bij het invullen van de vragenlijst of het verzamelen van de juiste papieren. Daarbij is het belangrijk

---

<sup>2</sup> Dit past bij de idee van een loket-systeem, waar je met zoveel mogelijk vragen op 1 dienst terecht kan. Ook een centrale inschrijvingsplaats past daarin.

rekening te houden met het feit dat niet iedereen goed kan lezen en schrijven.

*'Ik ben een paar jaar geleden naar De Mandel geweest. Ik ben thuisgekomen met een bende papieren. Dan moest ik nog geld betalen ook. Ik heb de papieren nog altijd liggen...'*

*'Het is goed dat je al samen eens vragenlijsten kan overlopen die ze geven als je in De Mandel toekomt.'*

Het is dus belangrijk mensen zoveel mogelijk voor te bereiden bij het doorverwijzen, hen te vertellen wat ze kunnen verwachten, eerlijk te zijn over mogelijke wachtlijsten voor sociale woningen (zonder hen de moed te ontnemen zich toch in te schrijven).

*'t Is heel belangrijk dat je het gevoel krijgt dat je iemand kan vertrouwen, maar als je jaren op de wachtlijst staat, ben je eigenlijk toch niet goed geholpen hé.'*

Wij pleiten ten slotte voor een **centrale inschrijvingsplaats** voor sociale woningen. Met het RSVK (Regionaal Sociaal Verhuurkantoor) dat nog maar net opgericht is, is de huisvestingsdienst daarvoor de geschikte plaats.

*'Je zou je ook in de woondienst moeten kunnen inschrijven voor De Mandel.'*

#### Begeleiding bij de stap naar andere diensten

We hebben gezegd dat we het belangrijk vinden dat men met zoveel mogelijk vragen bij de huisvestingsdienst zelf terecht kan. Het is echter normaal dat niet alle vragen daar beantwoord kunnen worden en daardoor is doorverwijzing soms noodzakelijk.

Daarbij is het echter mogelijk mensen toch het gevoel geven dat hun bezoek niet voor niets geweest is, bijvoorbeeld door hen te begeleiden bij hun stap naar andere diensten en bij het doorverwijzen.

*'Je moet weten waaraan je je kan verwachten. Als ze je doorsturen naar De Mandel, moeten ze erbij zeggen dat er lange wachtlijsten zijn, dat je inschrijvingsgeld moet betalen, dat je hele lijsten moet bekijken van waar je wil wonen,...'*

#### Tips bij het begeleiden bij doorverwijzing

- Geef uitleg over de dienst naar waar je doorverwijst.
- Zeg mensen waar ze zich kunnen aan verwachten bij een eerste gesprek met die dienst.
- Maak misschien al een afspraak.
- Bel eventueel eens naar die dienst terwijl je cliënt erbij zit, om te vragen of hij daar effectief zal geholpen worden met zijn probleem.

- Overloop welke papieren mensen best meenemen als ze naar deze dienst stappen.
  - Indien je weet dat daar invulbladen zijn, kan je deze misschien al op voorhand meegeven. Eventueel kun je ze al eens samen overlopen. Begrijpen mensen de vragen?
  - Verwijs mensen zo goed mogelijk door. Leer ze kennen en ga op zoek naar de juiste diensten die deze mensen kunnen helpen.
- 'Ze moeten op zoek gaan naar de juiste begeleiding.'*

Om deze taak goed te kunnen uitvoeren, is een goed contact met andere organisaties en diensten zeer belangrijk. Wie in de huisvestingsdienst werkt, moet de sociale kaart goed kennen.

### Rechten kennen en rechten kunnen verdedigen

Ook hier kan meer gedaan worden dan het geven van informatie. We bespreken dit bij het volgende onderwerp.

### Algemene tips

We beseffen dat we zeer beperkt blijven in de voorbeelden die we aanhalen. Het is voor ons ook niet mogelijk om in elke situatie te zoeken naar de gepaste begeleiding. We proberen enkel een aantal algemene richtlijnen te geven. De mensen van de huisvestingsdienst kunnen dan in deze sfeer ook andere vragen behandelen.

We geven nog een aantal algemene tips.

#### Een aantal concrete tips

- Zorg er zoveel mogelijk voor dat mensen naar huis gaan met het gevoel dat hun bezoek iets opgebracht heeft.

- Probeer echt te luisteren en te praten met mensen. Ga op die manier *samen met hen* op weg.

Ook indien je zelf niet kunt helpen, is het belangrijk te tonen dat je echt wil zoeken naar andere oplossingen.

- Geef nooit zomaar papieren mee met iemand, zonder te kijken of er extra uitleg bij nodig is.

- Hou steeds rekening met de situatie van mensen, ook indien je deze niet kent. Mensen lopen niet graag te koop met hun problemen. Bepaalde informatie vinden mensen privé. Hou daar rekening mee en vraag het niet indien niet nodig.

*'Veel zaken zijn privé, ze moeten mijn inkomen niet kennen.'*

*'Ze moeten niet weten van waar ik mijn geld krijg.'*

- Laat niemand zomaar invul fiches invullen. Mensen komen dààr niet voor. Ze willen eerst zien of ze geholpen zullen worden. Als de invul fiche echt nodig is, kan je dit achteraf samen bekijken.

*'Ik ken dat, ik heb dat moeten doen bij de huurdersbond. Daar moest ik een heel vragenblad invullen en ik had mijn vraag nog niet mogen stellen.'*



*'Als je lijsten moet beginnen invullen, weet je al meteen dat je niet geholpen zult worden. Je zult op een wachtlijst staan. Er is maar één plaats waar je direct geholpen wordt en dat is spoed.'*

*'Ik zou weer weg zijn naar huis.'*

*'Ik zou vragen of ze het niet samen met mij willen invullen.'*

*'Het is vernederend om weer alles te moeten invullen.'*

- Indien er een invulblad ingevuld moet worden, heb er dan aandacht voor dat niet iedereen goed kan lezen en schrijven. Dit is ook niet iets waar mensen te koop mee lopen. Stel voor dat je samen de tekst eens kunt overlopen. Vraag of ze het liever zelf invullen of als jij het moet opschrijven.

- Heb aandacht voor extra behoeftes die samenhangen met de vraag die gesteld wordt.

- Indien er kopieën genomen moeten worden, probeer dit dan ter plaatse te doen, als de mensen hun papieren al bij zich hebben.

*'Soms moet je heel 't stad doorlopen voor een kopie, terwijl ze daar op een bureau zitten!'*

De ervaring van iemand die naar de huisvestingsdienst ging voor een onbewoonbaarheidsverklaring:

*'Ik ben zelf, met mijn zoon, naar de huisvestingsdienst geweest. We hadden de weg gevraagd aan de inlichtingen. Ze zeiden dat we naar lokaal 20 moesten. Ze legden het uit en we vonden het gemakkelijk. Er was niemand vóór ons, we moesten niet wachten. Iemand deed het loket open en wij bleven in de gang staan. We mochten ons probleem zeggen en hij luisterde. Er zaten geen andere mensen te wachten zodat niemand het kon horen. We voelden ons op ons gemak. Eerst zou hij een brief meegeven om thuis in te vullen, maar toen ik vroeg of hij het niet wou doen, was het direct goed. Hij deed alle administratie. Ik moest mijn telefoonnummer geven en ze belden om te vragen of de datum goed was om te komen kijken.'*

### 3.5. Rechten kennen en kunnen verdedigen

*'Er wordt zoveel beloofd door huisbazen, maar eens het zover komt, doen zij weinig of niets aan de problemen en verandert er weinig. Dit werkt enorm ontgoochelend.'*

#### Bevindingen

Het onderwerp van het kennen en kunnen verdedigen van je rechten, is gedurende heel de themawerking het meest emotioneel geladen onderwerp geweest. Veel mensen weten niet wat hun rechten zijn, en hebben het gevoel dat ze hun rechten ten opzichte van hun huisbaas niet kunnen verdedigen. Ze voelen dat ze als huurder niet in een sterke positie zitten en dat niemand hen echt kan helpen. We merken echter ook dat er heel wat verwarring bestaat rond de plichten van huurder en verhuurder. Wie is verantwoordelijk voor wat?

*'Ik ga niet meer met klachten naar De Mandel. Ik durf dat niet. Straks ben ik mijn huis daar kwijt en wat moeten we dan doen...?'*

*'Iedereen zegt dat ik in mijn recht ben, maar er is niemand die iets voor mij kan doen.'*

*'Je hebt wel rechten, maar als het de eigenaar niet aanstaat, sta je op straat.'*

*'Ik ken mijn rechten niet goed. Dat brengt onrust bij mij teweeg.'*

*'Ik huur een huis en zie achteraf dat er vele fouten zijn aan mijn huis. Ik wil mijn rechten kennen.'*

*'Wat ik nog wilde zeggen over wonen is dat de eigenaar ook eens iets mag betalen van zijn woning, om zijn huis te verbeteren. Ikzelf durf dit niet meer vragen aan de eigenaar omdat hij al een paar keer boos is geweest. Als de eigenaar komt, voel ik mij daar niet op mijn gemak. Ik voel mij helemaal niet goed bij dit alles.'*

*'Voor 't zelfde geld zet de verhuurder je buiten. Uit schrik doen mensen zelf niets.'*

*'Ik huurde een woning aan een particulier, aan een vrij lage huurprijs. Toen de leiding van de boiler stuk was, wilde de huisbaas deze niet laten herstellen. Uiteindelijk hebben we zelf gekeken voor herstel. We hebben uiteindelijk een nieuwe boiler gekocht. Toen we verhuisden hebben we deze nieuwe boiler meegenomen. Er was ook een vochtige afschilferende buitenmuur. Na heel lang aandringen is deze hersteld geweest, in 't zwart en ik heb de helft van de kosten moeten betalen.'*

*'Mijn rechten durf ik niet goed verdedigen, ook omdat ik ze niet goed ken. Het regende binnen door de ramen en de eigenaar zei waar ik mastiek moest halen omdat die verstorven was. Ik*

heb er niets aan gedaan omdat oma en de burens zegden dat het voor de eigenaar was is, ik leg nu doeken en dweils. Ook aan de kranen die druppen doet de eigenaar niets, ik moet ze zelf vervangen. De parlofoon heb ik ook zelf proberen te fixen.'

'Huisbazen zijn er niet graag bij als ze moeten betalen, maar als je een week te laat bent met je huur te betalen, staan ze aan de deur.'

'Herstellen, voor wie is dat, de huurder of de eigenaar?'

'Wanneer mag ik mijn huur verbreken?'

'Ik huur nu privé (het heeft veel moeite gekost voor ze mij een kans wilden geven) en ben ingeschreven bij De Mandel. Ik heb niet zo'n goed zicht op rechten en plichten, ik ken ze niet echt, het is een draaimolen, ik vang hier en daar wel wat op. Ik heb altijd schrik dat de eigenaar me zou buiten zetten. Ik heb altijd angst als ik iets zou vragen. Ik weet het niet zelf waar ik recht op heeft, ik zou het allemaal op mij nemen. Ik heb bij het begin zelfs de grote problemen en gebreken niet opgeschreven omdat ik gewoon blij was dat ik een kans kreeg.'

'Ik heb gezegd aan de eigenaar dat mijn boiler kapot was en de eigenaar was heel boos. Ik ben dan maar naar het OCMW geweest en zij hebben een brief geschreven naar de eigenaar. Nog geen antwoord van de eigenaar. Ik weet mijn rechten daar niet van. Ik vind het wel belangrijk dat ik daar mijn rechten over ken.'

## Advies

### Rechten kennen

Heel wat problemen zouden vermeden kunnen worden als er duidelijkheid zou bestaan omtrent de rechten en plichten van huurder en verhuurder. Voor veel mensen is daar echter totaal geen duidelijkheid over. Bij de verschillende fases van ons project (de themavergaderingen, het stellingenspel en de individuele interviews) hebben we gemerkt dat de meeste vragen van de mensen daarover gaan.

'Mijn rechten ken ik niet. De reglementen en wetten veranderen zodanig veel dat je op den duur niet meer mee kunt.'

'Ik ben helemaal niet zeker dat ik van alle rechten en plichten op de hoogte ben. Ik weet wel al veel over de verantwoordelijkheden maar zou het duidelijker willen weten. Ik weet al veel van de woonwinkel.'

Er zijn een aantal mogelijkheden om daar als huisvestingsdienst mee om te gaan.

1. In De Mandel heeft men een **boekje** waarin duidelijk staat wat de rechten en plichten van huurder en verhuurder zijn. Toch is er niet zo'n groot vertrouwen in de correctheid van dit boekje. Verder toont de moeilijke relatie tussen veel huurders en De Mandel dat zo'n

boekje niet steeds een oplossing biedt bij onduidelijkheid van rechten en plichten.

*'Ik kreeg geen uitleg van De Mandel over mijn rechten en plichten. Hun boekje is niet in begrijpbare taal uitgedrukt.'*

*'Als er iets kapot is, trek ik mijn plan want in De Mandel zenden ze je van Jan naar Pier naar Pol.'*

Er bestaat zeker een behoefte aan een degelijk en eenvoudig document dat opgesteld is door een neutrale partij en goedgekeurd door de huurdersbond, waarin rechten en plichten uitgelegd worden. Misschien bestaan daar reeds voorbeelden van, die kunnen aangepast worden aan de situatie van Roeselare in 2007.

*'Het is belangrijk dat je weet waar je staat en dat het duidelijk is. Het is belangrijk om het in verstaanbare taal te hebben.'*

Een boekje geven is niet voldoende, er zou ook iets mee kunnen gedaan worden. Het zou goed zijn als er in de woondienst een mogelijkheid bestond om samen met huurders dat boekje door te nemen en zelfs praktisch te kijken hoe ze aan hun plichten kunnen voldoen. Als mensen naar de huisvestingsdienst komen met vragen over rechten en plichten, kan dit steeds uitgelegd worden aan de hand van dit boekje. Op die manier leren mensen dit boekje ook effectief te gebruiken.

*'Ook is het goed om het eens door te nemen met iemand van de Huisvestingsdienst. Nog liever in de verenigingen: met hoe meer je bent, hoe meer uitleg je hebt en je hoort ervaringen van elkaar.'*

2. Nu er ook in Roeselare een **RSVK** (Regionaal Sociaal Verhuurkantoor) opgestart is, is er voor de dienst huisvesting een grote rol weggelegd in het begeleiden van mensen die een huis huren via dat verhuurkantoor. Het samen bekijken van het opnemen van de plichten als huurder, is daar een belangrijk onderdeel van. Hoe dit precies kan gebeuren, willen wij uitzoeken in ons project van 2007 over woonbegeleiding en woonbemiddeling.

3. In het hoofdstuk over de bekendmaking van de huisvestingsdienst, hebben we het voorstel gedaan om in elke editie van '**Rechtstreeks**' een vraag en antwoord te behandelen die veel voorkomend zijn in de huisvestingsdienst. Het is een goed idee om hierin af en toe vragen rond rechten en plichten van huurders en verhuurders te behandelen.

4. Tot slot stellen wij ook weer hier voor dat de huisvestingsdienst af en toe '**de boer opgaat**', zoals ze nu reeds iedere maand doen in het 'Nuttig Verzuim' in Krottegem. Veel mensen zitten met vragen over rechten en plichten, maar raken daarmee niet bij de huisvestingsdienst. Ze blijven ermee zitten.

*'Je kan altijd terecht bij Floortje en Luc. In Krottegem bijvoorbeeld. Maar dan moet je dat wel weten natuurlijk hé. Niet iedereen gaat daar naartoe.'*

## Rechten kunnen verdedigen

*'Ombudsdienst'*

*'Klachtendienst'*

*'Luisterend oor'*

*'Neutrale plaats'*

*'Stok achter de deur'*

*'Dienst die iets kan bekomen van verhuurders'*

*'Ombudsman'*

*'Het is belangrijk dat er bij huurproblemen iemand is of een plaats is waar je bij terecht kun en die MACHT genoeg heeft om te helpen. Dat is er nu niet.'*

Veel mensen missen **een instantie die achter hen staat wanneer ze problemen hebben met de verhuurder**. Dit kan een privé-verhuurder zijn, maar dit kan ook het OCMW en De Mandel zijn. Ze vinden geen manier om bij de verhuurder problemen te bespreken of om met klachten aan te kloppen. Uiteraard kunnen we dit niet veralgemenen. Er zijn ook positieve ervaringen, zowel bij private verhuurders als bij de twee sociale verhuurders.

*'Als huurder ken ik mijn rechten en plichten. Van De Mandel kregen we papieren met uitleg. Het is goed verstaanbaar. Als ik problemen heb met iets, ga ik het eerst zeggen in De Mandel. Ik had problemen met mijn bulex en ben het gaan zeggen en ze hebben gezegd dat ze een nieuwe zouden komen plaatsen. Bij elk probleem ga ik eerst naar De Mandel om het te vragen, voor de zekerheid. Ik heb nog nooit moeilijkheden gehad met hen. Als er een probleem zou zijn waar ze niet willen tussenkomen, zou ik het aan mijn begeleider (van begeleid wonen) vragen.'*

*'Ik weet dat ik mijn huis niet mag omwonen en dat ik mijn huis moet onderhouden. En als er iets stuk is, moet de huisbaas dat zelf doen. Momenteel is dat niet meer het geval bij De Mandel. Nu moeten de mensen alles zelf doen.'*

*'Er zou een klachtendienst moeten zijn die neutraal is en die niet zomaar zegt dat het OCMW altijd de reglementen goed volgt.'*

Op den duur hebben veel mensen een groot gevoel van onmacht. Ze gaan met hun problemen nergens meer naartoe. Ze 'laten het voor wat het is'. Op die manier wordt de situatie echter steeds erger...

*'Als er iets kapot is, trek ik mijn plan want in De Mandel zenden ze je van Jan naar Pier naar Pol.'*

*'Als de huisbaas niets wil doen, dan laat ik het maar zo.'*

*'Als de huisbaas het niet wil betalen zou ik eerst tegen de huisbaas praten en proberen dat hij het toch betaalt. Als hij het echt niet wil doen, betaal ik het zelf en desnoods met afbetalingsplan.'*

Van de huisvestingsdienst verwachten deze mensen dat ze deze neutrale plaats, dat luisterend oor en deze stok achter de deur kan zijn.

We beseffen dat dit ook voor de huisvestingdienst een moeilijke positie is. Vooral wanneer het De Mandel en het OCMW betreft. Toch hopen wij dat er oplossingen kunnen gevonden worden om ook daar een steentje bij te dragen.

**Wat verwachten mensen nu precies?** Om te beginnen verwachten ze dat de huisvestingsdienst kan **bemiddelen met de eigenaar**, zodat er niet onmiddellijk gerechtelijke stappen gezet moeten worden. Dit kan op verschillende manieren. Je kan samen met de huurder contact opnemen met de eigenaar, je kan samen een brief opstellen, je kan de verschillende partijen samenzetten,... Hou er echter steeds rekening mee dat mensen voelen dat ze in een zwakke positie staan ten opzichte van de verhuurder. Bespreek daarom eerst met hen welke stappen je zou kunnen ondernemen.

*'Het zou wel goed zijn als ze zelf eens bellen naar de huisbaas.'*

*'Of een brief schrijven.'*

*'Van mij moet de huisvestingsdienst niet naar de huisbaas bellen hoor, zie da'k buitenvlieg!'*

*'Als huurder sta je al zo zwak.'*

Verder verwachten sommige mensen een zekere **begeleiding wanneer gerechtelijke uithuiszetting dreigt**. Dit is terug een onderwerp dat we hier niet bespreken, maar dat we houden voor het vervolg van het project in 2007 dat gaat over woonbemiddeling en woonbegeleiding. We gaan onder andere op zoek naar de mogelijke rol van de huisvestingsdienst hierin. Ons einddoel is het formuleren van een aantal basisprincipes voor woonbegeleiding.

Ten slotte willen we kort een getuigenis meegeven van iemand die met **onbewoonbaarheidsverklaring** te maken kreeg:

*'Ze kwamen hier van de huisvestingsdienst nadat iemand ons de raad gegeven had er naartoe te gaan om ons huis onbewoonbaar te laten verklaren. Ze kwamen nogal vlug kijken. Het werd niet onbewoonbaar verklaard, maar onleefbaar. De huisbaas moest het opzetten. De verbeteringen gebeuren nu, maar traag.*

*Iemand zegde dat de huisbaas ons zou buitenzetten omdat we dat gedaan hadden, maar dat is niet gebeurd. Hij kon dat niet want dan moest hij ons 18 maanden schadevergoeding betalen. Hij zal het ook niet doen.*

*Ik werd goed geholpen. Ik kreeg ook een dubbel van de brief aan de eigenaar. Na 1 maand kwamen ze controleren of de dringende werken gedaan waren.*

*De eigenaar heeft zes maanden tijd om alles in orde te brengen, dan komen ze terug controleren. Het is nog niet in orde, nu zijn ze bezig met de elektriciteit. Anders is er nog niets gedaan, er moet zeker nog veel gebeuren en het is bijna zes maand.'*

### 3.6. Premies kennen en weten wie er recht op heeft

#### Bevindingen

Er zijn in Vlaanderen en ook in Roeselare heel wat premies en andere zaken waar mensen 'recht op hebben'. Het is echter onmogelijk om daar in je eentje je weg in te vinden. Veel mensen weten dan ook niet waar ze nu wel en geen recht op hebben. Dit geldt ook op het vlak van huisvesting.

*'Je weet altijd veel te laat dat je ergens recht op had gehad.'*

*'Je hoort langs alle kanten dat er subsidies zijn, maar dan moet het ook duidelijk zijn wanneer je er als huurder recht op hebt.'*

*'Die huursubsidie, is dat dan enkel voor mensen die op de wachtlijst van De Mandel staan? Of kan ik ook een subsidie krijgen?'*

*'t Is een soep.'*

Ook in de woonstudie wordt dit probleem aangekaart. Op verschillende plaatsen zegt men dat er aandacht moet zijn voor de bekendmaking van premies.

*Beleidsvoorstel vanuit de woonstudie:*

*'Permanente aandacht voor de bekendmaking en promotie van alle stedelijke premierglementen. Er zijn diverse mogelijkheden zoals het ter beschikking stellen van folders in publieke ruimten alsook bij mogelijke doorverwijzers. Aandachtspunt hierbij is de duidelijkheid en verstaanbaarheid van de teksten voor alle burgers.'*<sup>3</sup>

Omdat deze bekendmaking van premies en reglementering zo belangrijk is, zeker ook bij kansengroepen, hebben wij een aantal manieren gezocht om deze mensen te bereiken.

#### Advies

De huisvestingsdienst heeft deze kansengroepen in het verleden al op een aantal manieren met succes weten te bereiken.

Een keer per maand gaat de huisvestingsdienst **langs in het 'Nuttig Verzuim'**, om daar onder andere premies en wetgeving toe te lichten. Dit vinden wij zeer goed, maar het is voor de huisvestingsdienst uiteraard zeer tijdsrovend. Wellicht is het ook onmogelijk om bij elke dienst die ontmoeting voor kansengroepen organiseert langs te gaan.

*'Op vraag van het opbouwwerk neemt de dienst huisvesting elke laatste dinsdag van de maand deel aan de "koffienamiddag", van de wijk Krottegem. De dienst huisvesting geeft uitleg over de*

---

<sup>3</sup> Woonstudie stad Roeselare, p.70

*nieuwe regelgeving, over de mogelijke gevolgen van controles en beantwoordt ook vragen over huren in het algemeen.'*<sup>4</sup>

Voor het bekendmaken van de nieuwe huursubsidie van de stad, heeft de huisvestingsdienst **brieven gestuurd** naar iedereen die recht heeft op deze subsidie. Daarnaast zijn er ook een aantal **infomomenten** geweest voor deze groep mensen. Dit alles is zeer positief onthaald.

*'Het is goed dat iedereen die er recht op heeft, een brief krijgt.'*

*'De brief was duidelijk geschreven. Er zaten wel nog extra papieren bij die niet te lezen waren. Dat zouden ze er dan beter niet bijsteken.'* (het gaat hier om een uittreksel van de gemeenteraad)

*'Er was heel veel volk op de infomomenten en dat was ook duidelijk.'*

Dit zijn een aantal goede initiatieven vanuit de stad Roeselare om mensen de weg te wijzen in het doolhof van rechten en premies. Een derde initiatief vinden we bij de Vlaamse regering, waar minister Vervotte een website heeft laten ontwikkelen met hetzelfde doel. **www.rechtenverkener.be**. Uitgaande van een aantal grondrechten, van een persoonlijk profiel of van een specifieke doelgroep, kan je er vinden waar mensen allemaal recht op kunnen hebben. Als vereniging waar armen het woord nemen, heeft t'Hope reeds kennis gemaakt met deze website. We vinden het een zeer goed initiatief. Want eenmaal mensen weten waar ze recht op zouden kunnen hebben, kunnen ze de stap zetten naar de juiste diensten om daar meer informatie over te vragen.

*'Als je niet weet dat je ergens recht op hebt, ga je er ook niet naar op zoek.'*

De website is echter nog niet echt bruikbaar, omdat er voorlopig enkel rechten opstaan van federaal en Vlaams niveau. Wil de website nuttig zijn, dan is het belangrijk dat ook de rechten op provinciaal en gemeentelijk vlak er aan toegevoegd worden. Daarom vragen wij aan de stad of men kan nagaan in hoeverre het haalbaar is om de rechten en premies op gemeentelijk vlak toe te voegen. In dit geval zou de website ook steeds 'up to date' moeten gehouden worden. Daarnaast vinden we het ook belangrijk dat men in de gemeente deze website gebruikt, eventueel samen met de mensen zelf. Mensen uit kansengroepen zullen zelden op hun eentje deze website raadplegen.

Ten slotte hebben we nog een **aantal algemene mogelijkheden** opgesomd om mensen uit verschillende kansengroepen te bereiken. Uiteraard kan dit niet steeds voor alles gebruikt worden. Het zijn slechts aanvullingen.

---

<sup>4</sup> Woonstudie stad Roeselare, p. 56

#### Manieren ter bekendmaking

- Heb zelfs steeds aandacht voor bestaande premies en rechten als mensen naar de huisvestingsdienst gaan. 'Misschien heb je daar wel recht op...'
- Veel mensen lezen de Rechtstreeks. Indien er een vaste rubriek zou komen, waar telkens een vraag wordt beantwoord, kunnen ook af en toe verschillende premies en rechten aan bod komen.
- Via agentschappen kunnen er een aantal zaken verspreid worden.
- Spotje op televisie. Veel mensen kijken naar WTV.
- Het bord aan het station wordt door veel mensen in armoede vaak gelezen. Misschien kan daar af en toe iets mee gedaan worden.
- Infomomenten in het stadhuis, zoals dat gebeurde bij de huursubsidie.
- Iedereen die verhuist moet naar het stadhuis. Op dit moment zou daar ook aandacht voor kunnen zijn.
- Een brief sturen naar iedereen die er recht op heeft (als dit haalbaar is). Zorg ervoor dat de brief en de begeleidende documenten duidelijk zijn.

## 3.7. Klusjesdienst

### Bevindingen

In Roeselare bestaan er twee klusjesdiensten. Je vindt er een in het CAW en een in het OCMW. Mensen vinden dit zeer belangrijk en veel mensen hebben daar **positieve ervaringen** mee.

*'De klusjesdienst van 't CAW mag een pluim krijgen. Soms moet je wat lang wachten, maar als het dringend is, nemen ze je wel eerst.'*

*'Ik ken de klusjesdienst. Ze hebben al een paar keer iets gedaan voor mij. Ze kunnen heel goed aan elektriciteit werken. Ben daar tevreden over. Als je van het OCMW leeft, heb je daar recht op.'*

*'De klusjesdienst ken ik goed. Toen ik nog in een huis van het OCMW woonde, kwamen ze een verstopte riool doorspuiten. We moesten er niet voor betalen omdat het een huis van het OCMW was. Toen ik in de Populierstraat woonde en er een pan van het dak gewaaid was, kwamen ze nog dezelfde dag. Ik was er zeer tevreden over.'*

*'De klusjesdienst van 't CAW heeft mij geholpen bij mijn verhuis. De betaling was niet duur. De riem van de droogkast was ook eens kapot. De klusjesdienst is die komen halen en ze brachten die hersteld terug.'*

Toch merken we dat veel mensen nog **niet weten wat de klusjesdienst is en waarvoor ze er terecht kunnen**, terwijl ze het toch zeer interessant vinden. Ze weten bijvoorbeeld niet dat je niet onder begeleiding van het OCMW moet zijn, om van hun klusjesdienst gebruik te kunnen maken. Bij het spelen van de stellingenspelletjes merkten we dat ook de begeleiders vaak niet wisten dat er een klusjesdienst bestond.

*'Is het van het CAW? Ze hielpen me met de verhuis. De klusjesdienst van het OCMW ken ik niet. Moet je daarvoor niet in begeleiding zijn bij het OCMW? Er is eens iets geweest, ik weet niet meer wat. Het zou in orde geweest zijn als ik bij mijn begeleider (dienst GGZ) wegging en bij het OCMW ging. Als je bij een andere dienst bent verkrijgt je die voordelen niet. Het is al meermaals voorgevallen, ook op cultureel vlak, woonvlak, enz is het zo.'*

*'Kan dit ook voor verhuizingen?'*

Andere mensen hebben de ervaring dat ze **in het verleden niet bij de klusjesdienst terecht konden**.

*'Ik heb een huis van de Mandel en zij zeiden dat er dingen moesten veranderen in mijn huis. Ik kan dat zelf niet en had iemand nodig om 't een en 't ander te komen doen. Ik heb het aan het OCMW gevraagd en ik verdiende teveel volgens hen. Ik*

*kon geen beroep doen op de klusjesdienst. Iedereen die het moeilijk heeft zou beroep moeten kunnen doen op de klusjesdienst.'*

Ten slotte **blijven deze diensten** voor een aantal mensen **te duur**.

### **Advies**

Uit onze bevindingen kunnen we besluiten dat er meer duidelijkheid moet zijn omtrent de klusjesdienst. Mensen zouden de dienst moeten kennen en zouden moeten weten wie er recht op heeft.

Hoewel deze diensten in het CAW en in het OCMW zijn, kan de huisvestingsdienst hier toch een rol in spelen. Mensen vind het belangrijk dat ze in de huisvestingsdienst niet zomaar doorverwezen worden, zonder verdere uitleg. Daarom is het belangrijk dat er in de huisvestingsdienst voldoende kennis is over wat de klusjesdiensten aanbieden, wie er recht op heeft, wat de prijzen zijn,... Alvorens mensen door te verwijzen, kan men dan samen met hen kijken naar welke dienst ze in hun situatie best gaan.

Misschien kan ook de bekendmaking van de klusjesdiensten gebeuren via de huisvestingsdienst. Er kunnen foldertjes verspreid worden en het personeel kan steeds de mogelijkheid van de klusjesdiensten in hun achterhoofd houden in hun contact met mensen.

Ten slotte horen we van mensen dat de stap naar het CAW of het OCMW vaak een grote stap is. Daarbij komt dat ze al zo vaak 'van het kastje naar de muur' gestuurd werden.

*'Dat zou niet in het OCMW mogen zitten.'*

*'Voor sommige mensen is dat een drempel.'*

*'Mensen die niet in begeleiding bij het OCMW zijn, gaan niet zo vlug bij het OCMW binnengaan hoor.'*

Deze problemen zouden opgelost kunnen worden als de huisvestingsdienst een afspraak zou maken met de klusjesdienst of het OCMW. In dit geval moeten ze niet noodzakelijk nog naar deze diensten zelf gaan.

### 3.8. Overleg met andere diensten

#### Structureel overleg tussen verschillende diensten

In de woonstudie wordt er veel belang gehecht aan de regisserende rol van de gemeente wat 'huisvesting' betreft.

*'Het meest belangrijke beleidsdocument is de Vlaamse Wooncode waarin de gemeente een regisserende rol toebedeeld krijgt.'*<sup>5</sup>

*'De stad organiseert zich intern en regisseert de uitbouw van een stedelijk woonloket (...). Structureel én informeel overleg tussen de stadsdiensten onderling en tussen de stadsdiensten en aanverwachten partners (OCMW, De Mandel, private initiatieven,...) moet worden uitgebouwd.'*<sup>6</sup>

Ook uit ons project komt naar voor dat contact met en kennis van andere diensten zeer belangrijk is.

Er wordt verwacht dat men met zoveel mogelijk vragen over wonen bij één dienst terecht kan. Dit is slechts mogelijk als het personeel van de huisvestingsdienst goed op de hoogte is van wat andere diensten aanbieden. Het is ook noodzakelijk dat men als stadsdienst een aantal concrete afspraken heeft met deze andere diensten.<sup>7</sup>

Uiteraard vinden we het ook belangrijk dat de stad in het kader van een goed woonbeleid contacten met OCMW, De Mandel en andere sociale organisaties onderhoudt.

#### Overleg over individuele personen

Contact tussen verschillende diensten om situaties van individuele personen te bespreken, ligt veel gevoeliger. Met elkaar spreken 'achter de rug' van mensen wordt niet aanvaard. Het is dan ook zeer belangrijk dat zoveel mogelijk te vermijden.

Uiteraard vindt niet iedereen dat.

*'Ze doen het eigenlijk toch maar om te helpen en om een goede oplossing te zoeken.'*

Daarom is het belangrijk dat mensen daarover eerst aangesproken worden. Probeer hen zoveel mogelijk te betrekken bij alle stappen die worden ondernomen. Mensen vinden het belangrijk dat ze weten wat er gebeurt en waarom.

*'Soms is het wel belangrijk dat ze zien dat je nog andere problemen hebt. Ze mogen daar alleen niet achter je rug over praten.'*

---

<sup>5</sup> Woonstudie stad Roeselare, p 45.

<sup>6</sup> Woonstudie stad Roeselare, p 83.

<sup>7</sup> Zie onder andere het voorbeeld van de klusjesdienst.

### **3.9. De stad als verhuurder**

Bij de mensen die we ondervraagd hebben, zitten veel sociale huurders. Het gaat zowel om mensen die huren bij De Mandel als om mensen die huren bij het OCMW. In het kader van het oprichten van een Sociaal Verhuurkantoor hier in Roeselare en omgeving, hebben zij aan de hand van hun ervaring een aantal aandachtspunten geformuleerd.

We gaan hier niet uitgebreid op in, omdat het eerder een taak is voor het SVK en niet specifiek voor de huisvestingsdienst.

#### **Neutraal aanspreekpunt**

Het is zeer belangrijk dat men bij iemand terecht kan als er klachten zijn over de werking van het sociaal verhuurkantoor. Dit zou een onpartijdige persoon moeten zijn die de situatie op een neutrale manier kan beoordelen.

*'Ik diende klacht in bij het OCMW, maar ik kreeg het antwoord dat het OCMW altijd de juiste en goede procedures volgt en dat er dus geen probleem kon zijn. Dan sta je met je rug tegen de muur.'*

Misschien kan de huisvestingsdienst hierin een rol krijgen.

We vinden het echter nog belangrijker dat het SVK een beleid heeft waarin conflicten zoveel mogelijk vermeden worden. Daarom is het ten eerste belangrijk om een zekere vorm van **woonbegeleiding** aan te bieden. Hoe dit volgens de sociale huurders best gebeurt en hoe intensief dit volgens hen moet zijn, bespreken we in het vervolg van ons project, dat we in 2007 starten. We hopen dat daar bij het opstarten van dergelijke begeleidingen rekening mee gehouden kan worden.

Ten tweede is ook **inspraak** belangrijk ter voorkoming van ernstige problemen tussen huurder en verhuurder. Hierbij kijken we op een positieve manier naar het project 'tweezijdig' van De Mandel. Het zou goed zijn als er reeds van in het begin inspraak kan zijn, nog voor de relatie huurder/verhuurder de kans krijgt te verzieken.

Verder is ook een **goede dienstverlening** zeer belangrijk. Het is de basis voor een goed contact tussen huurder en verhuurder en het kan veel problemen voorkomen.

Ten slotte zou een **centrale inschrijvingsplaats** veel mensen helpen. Dit kan een oplossing zijn voor mensen om niet naar drie verschillende plaatsen te moeten gaan. Dit wil namelijk zeggen dat ze drie keer moeten zorgen voor de juiste papieren, drie keer naar een verschillende dienst moeten gaan, drie keer andere dingen te horen krijgen,... Het scheidt ook klaarheid in de wachtlijsten en het kan er misschien voor zorgen dat sommige mensen vlugger aan een woning raken.

*'Er zijn zoveel verschillende projecten, waarom kunnen alle diensten niet in 1 en dezelfde dienst zitten? Je wordt van Pontius naar Pilatus gestuurd. We kennen al die diensten niet meer.'*

### 3.10. Andere opmerkingen over 'wonen'

Ten slotte willen we even stilstaan bij een aantal extra opmerkingen die we gekregen hebben in de loop van ons project. Het gaat om zaken die we niet verder uitgewerkt hebben, maar die we toch willen vermelden.

- Er is een grote nood aan crisisopvang. Veel mensen weten ook niet wat er reeds bestaat.

*'Ik ben naar de politie gegaan, maar zij zeiden: "ga maar naar het ziekenhuis gaan slapen."'*

- Als er geld gevraagd wordt, moet er rekening mee gehouden worden dat niet iedereen geld op zak heeft. Zelfs al kan je het op een of andere manier terugkrijgen...

*'Je moet het er wel kunnen leggen hé'.*

- Als mensen op de wachtlijst staan voor sociale woningen, is dit voor hen een zeer lastige situatie. Het zorgt voor financieel moeilijke situaties, maar het houdt je ook psychisch bezig. Het 'vreet' aan mensen.

- Via de woondienst zou er misschien iets kunnen gedaan worden aan discriminatie van mensen op de woningmarkt. Alleenstaanden vinden zeer moeilijk een huis.

- Vuilniszakken moeten gratis zijn voor bepaalde mensen. Dat zou sluikstorten voorkomen. Dit is ook iets waarvoor je in de huisvestingsdienst zou moeten terecht kunnen. Je zou er ook 1 vuilniszak moeten mogen kopen. Dan heb je niet de hele kost in één keer.

- Er zou een controle kunnen komen op de prijs van een woning in vergelijking met de kwaliteit. Er zou een soort 'label' voor kwaliteitsvolle woningen ingevoerd kunnen worden.

- Bij De Mandel heeft men nu een gemeenschappelijke brandverzekering. Dat is heel goed. Alleen is het te laat gezegd aan de huurders, waardoor sommige mensen dubbel betaald hebben.