

ADVIES 2018 : Uitbreiding huurdersparticipatie



Wat wil de huurdersadviesraad?

Een betere relatie tussen huurders en De Mandel door goede participatiewerking:

- Door een goed contact met de huurders en een vlotte communicatie kan De Mandel inspelen op bepaalde verwachtingen en eventuele frustraties van de huurders. Ze kan haar werking efficiënter inrichten en haar budget en personeel doelgericht inzetten.
- Voor huurders is het belangrijk dat er rekening gehouden wordt met hun persoonlijke mening, gezien het beleid van De Mandel een rechtstreekse invloed kan hebben op hun woning, financiële situatie, levenskwaliteit,... Huurdersparticipatie kan zorgen voor een toename van de tevredenheid bij de huurders.
- Door huurders bij besluitvoering te betrekken, kan De Mandel beslissingen nemen die gedragen worden door huurders.
- Door participatie kan het onderling contact tussen huurders in een wijk verbeterd worden. Vaak zorgen laagdrempelige initiatieven voor interactie tussen burens. Ook door een gemeenschappelijk doel na te streven worden de sociale contacten versterkt. Hierbij kan de huidige huurdersadviesraad lokaal beter ingebed worden door de huurdersadviesraad actief te betrekken bij toekomstige participatieprojecten.
- Een grotere woontevredenheid zorgt uiteindelijk voor een betere sociale cohesie (groter gevoel van veiligheid als je je buur kent) en minder samenlevingsconflicten.

Besluiten uit de bijeenkomsten

Het thema huurdersparticipatie werd dit jaar niet alleen behandeld door de leden van de huurdersadviesraad er werd ook input gevraagd aan de meldpunten. Hieronder worden de meeste reacties uit de bijeenkomsten opgesomd.

Elke wijk is anders. Sommige wijken bruisen van activiteit door enkele actieve trekkers, door een goed draaiend wijkcomité, door wijkwerkers aangesteld vanuit de gemeente,... Andere wijken hebben nood aan extra ondersteuning om tot participatie te komen.

In bepaalde appartementsblokken of wijken zijn bewoners niet betrokken en komen ze niet meer in contact met elkaar door samenlevingsconflicten (vb. conflicten door geluidshinder van burens of honden, conflicten tussen ouderen en jongeren, conflicten rond poetsen van de gemeenschappelijke delen,...). Met bewonersparticipatie willen we de betrokkenheid van burens vergroten en zo mogelijk werken aan leefbaarheidsproblemen.

Informeel samenkomsten getrokken door De Mandel of een andere instantie vergroten de betrokkenheid bij de buurt. Ook bewonersvergaderingen door De Mandel kunnen de betrokkenheid van bewoners vergroten en op deze wijze voelen de bewoners zich gehoord. Een opmerking die nu en dan terugkeerde tijdens de bijeenkomsten van de HAR, was dat steeds dezelfde bewoners zich inzetten voor wijkinitiatieven. Degenen die het nodig hebben om bereikt te worden (de zogenaamde probleemhuurders), worden doorgaans niet bereikt door infovergaderingen van De Mandel of andere instanties. Een aanklampende aanpak kan hier misschien een oplossing bieden.

Reeds jaar na jaar vraagt de huurdersadviesraad meer aanwezigheid van De Mandel in de wijken, meer huisbezoeken om een vinger aan de pols te houden. De Mandel moet streven naar leefbare buurten door snel langs te gaan bij vaststelling van vervuilde woonsituaties, bij klachten van burens rond overlast,... Door in te zetten op bewonersparticipatie in wijken kunnen signalen sneller opgepikt worden en kan er bijgevolg ook gewerkt worden aan buurten waar het aangenaam wonen is.

Daarnaast zijn we er ook van overtuigd dat een combinatie van participatieprocessen – lokale bewonersgroepen, meldpunten en huurdersadviesraad – elkaar zullen versterken.

Hoe?

De huurdersadviesraad maakte kennis met verschillende voorbeelden uit de praktijk

1. Volkshaard Gent werkt met beweging.net. Via beweging.net denken bewoners na over de toekomst van de eigen wijk. Waar willen bewoners naartoe met hun wijk?

Aan de hand van een vaste formule 3 wijken per jaar bezoeken.

- De sociale huisvestingsmaatschappij stuurt een brief naar alle huurders van de wijk met voorstel van het project.
- Bewoners krijgen een nieuwsbrief, waarin ze kunnen aangeven hoe zij hun directe omgeving zouden willen verbeteren. Hierbij worden ze uitgenodigd op een eerste overlegmoment.
- 1^e overlegmoment met vrijwilligers van beweging.net. Hierbij kunnen bewoners ideeën aanleveren over hun wijk of buurt van morgen.
- Bewoners krijgen opnieuw een nieuwsbrief, waarin concrete voorstellingen voor de wijk aangemeld worden. Hierbij worden ze uitgenodigd op een 2^e overlegmoment.
- 2^e overlegmoment met vrijwilligers van beweging.net. De sociale huisvestingsmaatschappij is hierop wel vertegenwoordigd met directie en personeel vanuit verschillende diensten. Daarnaast nodigt de sociale huisvestingsmaatschappij ook de gemeente en betrokken schepenen uit.
- 3^e nieuwsbrief: resultaten van het traject en mogelijke acties naar de toekomst toe.
- Nazorg: Uitwerken van acties door beweging.net – hierin wordt ook engagement van de sociale huisvestingsmaatschappij verwacht.

Vragen?

- Eén vaste formule wordt op elke wijk toegepast – zal dit werken? Elke wijk is anders. Bovendien moet een appartementsgebouw op een andere manier benaderd worden, dan bijvoorbeeld een wijk.

- Het slagen van een project is sterk afhankelijk van vrijwilligers die toevallig in een wijk of buurt wonen. In hoeverre hebben vrijwilligers een band met sociale huurders? In hoeverre hebben zij toegang tot onze appartementsbewoners?
- Huisbezoeken door de vrijwilligers zijn beperkt tot 10% van de wijk. De rest gebeurt via briefwisseling. Er is niet echt sprake van een aanklappende aanpak.
- Naast sociale huurders, worden ook andere mensen in de wijk bevraagd. Wordt de vraag van de huurdersadviesraad voldoende beantwoord?
- Net als beweging.net tot definitieve besluiten komt, rondt men af. Men rekent op andere diensten om engagementen op te nemen. Worden hierdoor geen verkeerde verwachtingen gecreëerd bij de huurders?

2. Vivendo Brugge werkt met Samenlevingsopbouw.

Sinds 2017 werkt Vivendo samen met Samenlevingsopbouw. De werknemer van Samenlevingsopbouw zit halftijds bij hen op bureel. Deze persoon neemt volgende zaken op:

- Met een groepje huurders brieven nalezen en adviezen geven om te verbeteren,
- Bewoners betrekken rond een specifiek thema of een buurtgericht thema (geen HAR),
- Ontmoetingsmomenten organiseren rond een specifiek thema,
- Elke maand de nieuwe huurders bevragen,
- Bevragingen rond gerichte thema's, vb. hoe tevreden is huurder over onderhoudsfirma CV,...

Gelijkaardig aan bewonerstraject dat De Mandel kende tussen 2003 en 2006, maar dan wel wat aangepast aan zaken van deze tijd. Dit proces heeft De Mandel al doorgemaakt. De huurdersadviesraad wil eerder op lokaal niveau werken aan bewonersparticipatie. Een kopie van dit traject lijkt weinig interessant.

3. Kleinere acties uit andere sociale huisvestingsmaatschappijen

- Sommige maatschappijen geven een toelage voor het organiseren van een burenefeest, maar gezien bewoners dit zelf moeten organiseren is er weinig sprake van positief contact tussen de sociale huisvestingsmaatschappij en de huurders. Bepaalde leden maken daarnaast de opmerking dat ook vanuit stad of de gemeente subsidies gegeven worden.
- Prikacties uit andere maatschappijen:
 - Bevragingen rond een specifiek thema (zie ook door HAR afgelopen jaren);
 - Wijkwerker in een wijk; eventueel getrokken door stad (cfr. Bellewijk Poperinge) of door Samenlevingsopbouw (cfr. Gistel, Oostende, ... - zie voorbeelden studiereizen door HAR);
 - Grote aanwezigheid van de maatschappij in een wijk waar renovatiewerken zijn;
- **BESLUIT:** bepaalde zaken zijn interessant. Afgelopen jaren deed de huurdersadviesraad veel ervaringen op door op bezoek te gaan bij goed draaiende wijkwerkingen in het werkingsgebied van andere sociale huisvestingsmaatschappijen. Hiervan een kopie nemen is niet relevant, gezien het dikwijls ging om sociale huisvestingsmaatschappijen die actief waren in 1 gemeente en niet zoals De Mandel in enkele tientallen gemeentes.

ADVIES 2018

Aan de hand van de gevoerde discussies en de praktijkvoorbeelden kwam de huurdersadviesraad op 7 november tot een standpuntbepaling, waarbij het gemeenschappelijk belang van alle huurders het uitgangspunt bleef. De huurdersadviesraad wil benadrukken dat er bij uitbreiding van

huurdersparticipatie rekening gehouden wordt met het uitgestrekte patrimonium van De Mandel. Om de stem van de huurders te kennen en te laten weerklinken is het belangrijk om op verschillende plaatsen in verschillende gemeentes acties uit te tekenen. De huurdersadviesraad ziet een organisatie met ervaring geschikt om huurders nog beter te betrekken bij hun eigen buurt. Idealiter wordt er meer ingezet op huisbezoeken, laagdrempelige bijeenkomsten, vergaderingen,... Op deze manier wordt er letterlijk naar de huurders gestapt, waarbij een grotere slaagkans is om huurders te bereiken.

Voorstel :

- In appartementengebouwen moet beter ingezet worden op sociale cohesie tussen huurders onderling. In al te veel appartementengebouwen zijn er samenlevingsproblemen. Bij het behandelen van sociale klachten valt het op dat er jaar na jaar meer klachten geregistreerd en opgevolgd moeten worden. Dit heeft ongetwijfeld te maken met de toename van het aantal appartementengebouwen. Het samenleven in een appartementengebouw is niet altijd evident en er lopen al eens wielen van de kar. Het is geen eenvoudige taak om de gemeenschappelijke verantwoordelijkheden aan te kaarten bij de bewoners en tegelijk ook de positieve contacten tussen de bewoners onderling te stimuleren. Door de gemeenschappelijke belangen naar voor te schuiven, door te werken aan de goede contacten tussen de huurders onderling en door een vlotte communicatie van De Mandel wordt het mogelijk om in te spelen op bepaalde verwachtingen van de bewoners. We zijn er ook van overtuigd dat het aantal sociale klachten kan verminderen als er gewerkt wordt aan een goede sfeer in een gebouw. Na een kennismakingsfase kunnen er specifieke acties op touw gezet worden samen met de bewoners door vb. de resultaten aan te pakken van een tevredenheidsenquête, deelname dag van de burens, onderhoud van een stukje groen, een bank te plaatsen op een specifieke ruimte,... Het is de bedoeling dat de noden en vragen van de huurders gekend zijn en dat hier verder op gewerkt wordt.
- Uit de verschillende getuigenissen tijdens de sessies van de huurdersadviesraad bleek al snel dat De Mandel in bepaalde wijken beter gekend is dan in andere wijken. Daarnaast kwam de huurdersadviesraad tot besluit dat bepaalde wijken meer bloeien, dan andere wijken. Dit heeft dikwijls te maken met het ontbreken van diensten of van een goed draaiend wijkcomité. In sommige wijken is er te weinig draagkracht onder de bewoners. Een actie opzetten in een 'blinde vlek' binnen het patrimonium van De Mandel kan een opening betekenen om een positieve wind te doen waaien in de nu reeds bestaande participatiewerking van De Mandel. Met sommige wijken of appartementengebouwen heeft De Mandel weinig voeling. Weten wat er leeft onder huurders in buurten waar huurders niet zo snel contact opnemen met De Mandel, kan verrassende resultaten opleveren. Door op deze manier te werken kan De Mandel haar beleid beter afstemmen op vragen die huurders effectief hebben. Via dit traject wil de huurdersadviesraad andere huurders beter kennis laten maken met haar eigen werking en De Mandel in het algemeen. Het is belangrijk om participatie op te starten vanuit een positief verhaal, net zoals de huurdersadviesraad 10 jaar geleden opgestart is en niet vanuit een negatieve ervaring. Via deze weg worden stappen ondernomen om mensen nog beter te informeren over de mogelijkheden van participatie en om ze te stimuleren om deel te nemen.

De huurdersadviesraad stelt aan de raad van bestuur voor om met behulp van een externe organisatie te werken aan een betere relatie met haar huurders door huurdersparticipatie op niveau van een appartementengebouw of op wijkniveau te organiseren. Huurders zijn ervaringsdeskundigen als het gaat over hun eigen woonsituatie. In direct dialoog treden biedt kansen om beter te anticiperen op de

behoeften van de huurders. Dit zal de aanvaarding van beslissingen bevorderen en biedt tevens ontwikkelingskansen voor huurders. Gezien huurdersparticipatie maatwerk is, stelt de huurdersadviesraad voor om samen te werken met een organisatie die ervaring en expertise opgebouwd heeft. Door een wijkgerichte participatie op touw te zetten hoopt de huurdersadviesraad ook de relatie tussen burens onderling te bevorderen. De burens kennen is essentieel om zich veilig te voelen, helpt om sociale controle in de wijk op te voeren en zo ook vervuiling in de wijk of vereenzaming tegen te gaan. Als bewoners trots zijn op hun eigen wijk, zullen ze ook meer respect hebben voor hun eigen woonomgeving. Samenlevingsproblemen aanpakken en sociale cohesie bevorderen zorgt ervoor dat iemand ergens graag woont en uit zich uiteindelijk in minder verhuisbewegingen. Daarnaast zal de combinatie van participatieprocessen – lokale bewonersgroepen, meldpunten en huurdersadviesraad – elkaar versterken, waarbij de huurdersadviesraad meer voeling kan krijgen met de lokale wijken en omgekeerd. Om huurdersparticipatie op een hoger niveau te tillen is het belangrijk dat verschillende wijken, gebouwen in verschillende gemeentes per jaar opgepakt worden. Door in 1 jaar verschillende trajecten te starten in verschillende gebieden zal huurdersparticipatie opnieuw sneller toegang vinden bij huurders en zal het opnieuw sneller gekend raken bij bewoners die niet onmiddellijk betrokken zijn bij een specifiek participatietraject.