

# Inspiratiebundel

## Bewonersparticipatie bij renovatieprojecten bij sociale huisvestingsmaatschappijen

## INLEIDING

Van najaar 2016 tot najaar 2019 liep het project bewonersparticipatie binnen Volkswoningen van Duffel en Maatschappij voor de huisvesting van Kanton Heist-op-den-Berg. Dit met financiële ondersteuning van de Provincie Antwerpen.

De aanleiding van beide participatieprojecten was de renovatie van hun patrimonium.

De opbouwwerker van Samenlevingsopbouw ontwikkelde samen met de medewerkers van de huisvestingsmaatschappij initiatieven om bewoners bij deze renovatietrajecten te betrekken.

Door in zee te gaan met **Samenlevingsopbouw** haalden de sociale huisvestingsmaatschappijen gedurende 3 jaar iemand extern in huis. Als externe partner is het soms makkelijker om kritische vragen te stellen, om anders, van op afstand en vanuit een ander perspectief naar de werking van de huisvestingsmaatschappij te kijken. Zo kunnen blinde vlekken, maar ook sterke punten die men vanzelfsprekend vindt, blootgelegd worden. Handig was ook de **neutrale positie** van de **opbouwwerker**. De opbouwwerker is geen medewerker van de huisvestingsmaatschappij of is niet “de huisbaas”. Bij een aantal huurders maakt dit dat ze opener praten. De taak van de opbouwwerker bestond erin om de **brug** te maken tussen de **huisvestingsmaatschappij** én de **huurders**.

Het was de bedoeling om samen met de medewerkers van de huisvestingsmaatschappij initiatieven te nemen en zo al doende te leren én na drie jaar te komen tot een **sterker beleid en cultuur op vlak van bewonersparticipatie**. In deze **inspiratienota** zetten we een aantal **aandachtspunten** op een rijtje die belangrijk zijn om op een **kwaliteitsvolle** manier **bewonersparticipatie** te organiseren.

Bewonersparticipatie is een **dynamisch** proces waar geen kant-en-klare recepten voor zijn. Het is **maatwerk en proceswerk**. Belangrijker dan het toepassen van knip- en plakwerk van participatiemethodieken en goede praktijken is het hebben van een **gedragen visie** op bewonersparticipatie en een **cultuur van open, toegankelijke en eerlijke communicatie met bewoners**. Dit komt tot uiting in hoe een huisvestingsmaatschappij huurders onthaalt, kijkt naar huurders, oog en oor heeft voor noden en signalen van huurders, het correct opvolgen van herstellingen, een alertheid heeft in het structureel denken bij regelmatig weerkerende problemen bij huurders (bv als blijkt dat veel huurders iets niet begrijpen, communicatie aanpassen). **Bewonersparticipatie is dus veel meer dan de concrete initiatieven** (bewonersvergaderingen, ondersteunen van een buurtcomité, kerngroepen, ...).

### November 2019

#### Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie

015 20 13 75 | [anita.rimoux@samenlevingsopbouw.be](mailto:anita.rimoux@samenlevingsopbouw.be)

Anita Rimoux (themacoördinator Wonen)

Marloes Damen (opbouwwerker bewonersparticipatie Heist-op-den-Berg)

Willem Dehantschutter (opbouwwerker Volkswoningen van Duffel)

#### Maatschappij voor de huisvesting van Kanton Heist-op-den-Berg

015 24 71 86

#### Volkswoningen van Duffel

015 31 15 65

# 1. BEWONERSPARTICIPATIE: WAT EN WAAROM?

## 1.1. WAT IS BEWONERSPARTICIPATIE?

Bewonersparticipatie is een **interactieve** vorm van **beleidsvorming** waarbij de sociale huisvestingsmaatschappij het initiatief neemt om zijn **huurders** te **betrekken** bij het **opmaken** van **plannen**, het **voorbereiden** van het **beleid** of **projecten** en deze **samen met hen ontwikkelt**.

**Inzetten op bewonersparticipatie loont<sup>1</sup>!**

## 1.2. MEER TEVREDEN HUURDERS

*“Het was fijn om mee te mogen nadenken over de plannen van het renovatieproject. Zo voelde ik me geen ‘nummer’, maar als huurder echt begrepen. Dit hielp mij om positiever naar de renovatie te kijken.”*

Door participatie te organiseren, door meer aanwezig te zijn in de buurt, door oog en oor te hebben voor vragen van bewoners zien we volgende **positieve effecten**:

- Er ontstaat een positiever contact tussen de huurders en de huisvestingsmaatschappij, de betrokkenheid van bewoners bij de huisvestingsmaatschappij groeit, projecten van de huisvestingsmaatschappij krijgen een groter draagvlak bij bewoners, ...
- Voor sommige huurders kan er ook een positief individueel effect zijn. Door rekening te houden met en antwoorden te bieden op individuele noden, door ergens terecht te kunnen met hun bezorgdheden, **voelen de huurders zich serieus genomen en ondersteund**.

*“Het voelt goed om als huurder bekeken te worden als ‘persoon’ en niet als nummer. Het is heel fijn dat er naar ons geluisterd werd.”*

- Als de huisvestingsmaatschappij effectief werk maakt van voorstellen van huurders (bv fietsenstalling Duffel) voelen mensen dat ze een **zinnvolle bijdrage voor hun buurt en burens** leverden. Dit zijn positieve ervaringen die het **zelfbeeld van mensen kunnen versterken**.
- Veel huurders krijgen **meer begrip voor de huisvestingsmaatschappij**. Door in **dialogo** te gaan en huurders **inkijk** te geven in bv de te volgen procedures leren huurders dat huisvestingsmaatschappijen ook gebonden zijn aan heel wat reglementeringen, zien ze de nood van de renovatie in, begrijpen ze dat renovatieplannen vertraging oplopen wanneer bv bepaalde beslissingen / vergunningen uitblijven, ...

## Een beleid op maat van bewoners en kwaliteitsverbetering

*“Als werknemer vraagt participatie extra tijd, maar het loont. Huurders voelen zich begrepen en wat we doen is meer op maat van de huurder.”*

Ook de huisvestingsmaatschappij plukt de vruchten van bewonersparticipatie:

<sup>1</sup> VIVAS, *Netwerk sociale huurders, Bewoners aan zet, Werken aan participatie in de sociale huisvesting, vormingspakket voor bewoners, 2010, module 2, p 2.*

- De **huisvestingsmaatschappij** krijgt **meer begrip voor de huurders** en besteedt meer aandacht aan zaken waar ze anders misschien minder oog voor zouden hebben. Door een actieve betrokkenheid van bewoners, doordat bewoners kunnen meedenken en meedoen, zal ook de verstandhouding tussen die bewoners en de verhuurder er beter op worden.
- Participatie van bewoners zorgt ervoor dat het **beleid en het beheer van de sociale huisvestingsmaatschappij op termijn verbetert**. Het beleid zal door de participatie van bewoners ook **meer op maat van de bewoners** zijn doordat het rekening houdt met hun noden en behoeften.
- Niet alleen de kwaliteit van het beleid verbetert, maar ook de **woonkwaliteit** heeft baat bij bewonersparticipatie. Een sociale huisvestingsmaatschappij die bij de bouw, de renovatie en het onderhoud van de woningen haar bewoners betreft, kan immers meer, sneller en flexibeler inspelen op wensen en verwachtingen van bewoners. Doordat bewoners zich meer betrokken voelen, bestaat de kans dat zij ook **beter zullen zorgen voor hun woning of woonomgeving**.

### 1.3. MEER ONDERLINGE BETROKKENHEID

Niet alleen de betrokkenheid tussen huurders en verhuurder, maar ook de onderlinge betrokkenheid tussen huurders wordt door participatie gestimuleerd. Dit kan leiden tot een **betere sociale samenhang**, een **meer leefbare wijk** en een grotere bijdrage van bewoners aan het leven in de buurt.

## 2. BEWONERSPARTICIPATIE BIJ RENOVATIE: WAT IS ER NODIG BINNEN DE ORGANISATIE?

### 2.1. EEN VISIE OP BEWONERSPARTICIPATIE – COMMUNICATIE EN CONTACT MET HUURDERS – CULTUUR BINNEN DE SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ

Meer dan het opzetten van concrete activiteiten en initiatieven gaat bewonersparticipatie om het creëren van een cultuur binnen de sociale huisvestingsmaatschappij waarbij er aandacht is voor:

- een **open en toegankelijke communicatie** met huurders
- **contact** tussen **huurders en huisvestingsmaatschappij**
- **signalen en noden van huurders** en een reflex om met **signalen van huurders structureel aan de slag te gaan**
- toegankelijkheid
- inzicht in **de leefwereld van kwetsbare huurders**

Dit kost op zich geen extra tijd, wel een bewustzijn, kennis en vaardigheden en een manier van handelen.

Een goede basis (kwaliteitsvolle woningen, een goed en duidelijk herstellingenbeleid, het nakomen van afspraken, een heldere communicatie met bewoners, een positief contact tussen huisvestingsmaatschappij en huurders, ...) is ontzettend belangrijk als je bewonersparticipatie wil organiseren.

**Wanneer de basis goed zit, heb je meer krediet bij bewoners en heb je minder voorbereidend werk nodig.** Wanneer de basis minder goed zit, zal je als huisvestingsmaatschappij meer voorbereidend werk moeten doen: bv meer moeite moeten doen om mensen te motiveren om deel te nemen, omgaan met frustraties die nog voortkomen uit het verleden, ...

Hoe beter de basis is, hoe geloofwaardiger bewonersparticipatie is en hoe meer bewoners ervan overtuigd zijn dat het zinvol is om mee te doen.



## 2.2. GEDRAGEN DOOR EEN VOLLEDIG TEAM EN BEWAAKT DOOR DE DIRECTIE – RAAD VAN BESTUUR

Essentieel is dat **directie en de raad van bestuur** bewonersparticipatie belangrijk vindt. Uiteindelijk leiden en sturen zij de organisatie en hebben zij veel **impact op de werking en het beleid** van een organisatie.

Bewonersparticipatie mag niet enkel iets zijn van de sociale dienst, ook de technische dienst, dienst huuradministratie, ... moeten mee zijn in het verhaal. Het is belangrijk dat bewonersparticipatie **gedragen is door de verschillende diensten** binnen de sociale huisvestingsmaatschappij.

*“Er is al een groot verschil zichtbaar met vorige renovatieprojecten. Er is meer intern overleg, huurders hebben meer begrip dan bij de vorige renovaties, de raad van bestuur geeft ruimte voor participatie, ... . Laten we in de toekomst hiermee verder gaan.”*

Wanneer er een **goede samenwerking en informatiedoorstroming is tussen bv de technische dienst en de sociale dienst** is dit zowel voor de algemene werking als voor het organiseren van bewonersparticipatie een meerwaarde.

- Bv. bij renovatie is de rol van de technische dienst essentieel bij bewonersparticipatie
- Bv. onthaalmedewerkers / medewerkers van de huurdersadministratie vangen veel signalen van huurders op
- Bv. arbeiders die bij huurders thuis komen om technische problemen op te lossen, vangen ook veel signalen op

Alle medewerkers **overtuigen** vraagt **tijd en inspanning**. **Positieve ervaringen** met bewonersparticipatie kunnen sceptische medewerkers over de streep trekken.

Bv. zo konden medewerkers in beide projecten ervaren dat bewoners minder weerstand hebben wanneer ze zeer vroegtijdig geïnformeerd worden over de renovatieplannen. Huurders benoemen dat ze het waarderen dat ze zo lang op voorhand geïnformeerd worden.

**Bijlage 1 > Visienota bewonersparticipatie Volkswoningen van Duffel**

## 2.3. JAAR- EN / OF MEERJARENPLAN: WAAR EN WANNEER ZETTEN WE IN OP BEWONERSPARTICIPATIE? HOE ORGANISEREN WE BEWONERSPARTICIPATIE?

Als huisvestingsmaatschappij kan je op allerlei vlakken investeren in (het ondersteunen van) initiatieven op vlak van bewonersparticipatie. Beter op een aantal plaatsen goede initiatieven neerzetten, dan overal zeer oppervlakkig aan de slag gaan.

Door **concrete initiatieven** op vlak van bewonersparticipatie, net als andere zaken, in een jaar- of meerjaren**planning** op te nemen en hiervoor ook een medewerker aan te wijzen die **verantwoordelijk** is voor de opvolging van de realisatie, krijgen ze een plaats in de organisatie.

## 2.4. ARBEIDSTIJD - OPLEIDING EN VORMING

Bewonersparticipatie organiseren vraagt arbeidstijd van medewerkers van de sociale huisvestingsmaatschappij. Medewerkers moeten **ruimte en tijd** krijgen **binnen hun takenpakket** om participatie te organiseren.

Participatie organiseren vraagt bepaalde **kennis en competenties**. Voorzie als huisvestingsmaatschappij ruimte om medewerkers hierin **op te leiden en te laten groeien**.

## 2.5. VOLDOENDE FINANCIËLE EN LOGISTIEKE ONDERSTEUNING

Wanneer je als huisvestingsmaatschappij kiest voor bewonersparticipatie is het ook nodig om **werkingsmiddelen** en de **nodige logistieke ondersteuning** te voorzien. Binnen de projecten nam dit de vorm aan van bv. het voorzien van een lokaal in de buurt dat door de opbouwwerker gebruikt kon worden voor permanentiemomenten, een klein budget voorzien voor flyers, nieuwsbrieven, het organiseren van een ontmoetingsmoment (bv een nieuwjaarsdrink) voor de bewoners, ...

## 3. BEWONERSPARTICIPATIE BIJ RENOVATIE: 10 CONCRETE AANDACHTSPUNTEN VOOR KWALITEITSVOLLE PARTICIPATIE?

Er is geen voorgeschreven recept of afvinklijst om bewonersparticipatie te laten slagen. We kunnen wel een aantal aandachtspunten benoemen die die de kans op geslaagde bewonersparticipatie vergroten.

### 3.1. MAAK DOORDACHTTE KEUZES IN VERBAND MET HET AL DAN NIET INZETTEN VAN BEWONERSPARTICIPATIE EN STEL EEN ACTIEPLAN OP OM HET PARTICIPATIETRAJECT CONCREET UIT TE WERKEN.

Beter op een aantal plaatsen goede initiatieven neerzetten, dan overall oppervlakkig aan de slag gaan. Vooraleer ergens aan de slag te gaan, is het nodig om stil te staan bij de noodzaak en de wenselijkheid van participatie, de haalbaarheid, de doelstelling die je wil bereiken met bewonersparticipatie, de manier waarop je bewonersparticipatie organiseert.

Verder is ook **elke renovatie** (vervangingsbouw, herhuisvesting binnen de wijk tijdens de renovatie, al dan niet de mogelijkheid om na de renovatie naar je eigen woning terug te keren, ...) en **elke buurt anders** (grootte, populatie, kwaliteit van de woningen, een geïsoleerde sociale huurwijk of een wijk waar ook koopwoningen en private huurders wonen, ...).

#### Bekijk per situatie wat nodig is:

- Welke werkvorm pas je toe: een kerngroep, bewonersvergaderingen, huisbezoeken, ... Dit hangt af van de grootte van de buurt, de draagkracht van de bewoners, ...
- Wat communiceer je wanneer?
- Wie betrek je bij het participatietraject? Enkel de bewoners? Ook de gemeente in functie van de aanleg van het openbaar domein? Een organisatie die actief is in die buurt?
- Zijn er ook eigenaars in die wijk aanwezig? Wat is de impact op de renovatieplannen van de huisvestingsmaatschappij voor hen? Kunnen zij blijven wonen of is het de bedoeling dat zij hun huis verkopen? Hoe informeren we hen? Vóór of na de huurders?
- Hoe staat de buurt tegenover de huisvestingsmaatschappij? Is er vertrouwen of eerder wrevel? Is er een buurtcomité actief? Wie zijn de sleutelfiguren in deze buurt?
- Timing
- Hoe groot is de wijk? Zijn alle bewoners samen op één vergadering hanteerbaar of organiseren we twee momenten?
- ...

**Evalueer regelmatig of wat je doet werkt, of de werkvorm die je gebruikt nog zinvol / nodig is en stuur bij indien nodig.**

**Bijlage 2 > Afwegingskader dat je kan helpen bij het maken van deze keuzes met o.a. een aantal vragen die je hierbij kunnen helpen en een link naar een website met allerhande participatiemethodieken**

### **3.2. WANNEER STARTEN MET PARTICIPATIE EN COMMUNICATIE**

Vaak is er discussie over het **moment waarop je de betrokken bewoners informeert over het feit dat er gerenoveerd zal worden**. Hier spelen verschillende afwegingen mee:

#### **Niet te vroeg want:**

- We willen de bewoners niet nodeloos ongerust maken
- We weten nog veel zaken niet: bv wanneer zullen de werken effectief starten? bv technische details
- We hebben nog geen concrete plannen die we kunnen voorleggen aan de bewoners
- ...

#### **Niet te laat want:**

- Als we mensen willen laten participeren moet er nog niet teveel vastliggen
- Als we mensen goed (= rekening houden met hun wensen) willen herhuisvesten, moeten we hier tijdig aan kunnen beginnen zodat er bv een aantal mensen herhuisvest kunnen worden in nieuwe projecten.
- Mensen moeten kunnen wennen aan het idee dat ze (tijdelijk) moeten verhuizen
- Mensen vangen soms al zaken op
- ...

De ervaringen uit deze twee projecten (aangevuld met ervaringen uit andere projecten bewonersparticipatie binnen Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie) leert ons dat **huurders het zeer tijdig communiceren erg waarderen**. Voordelen die we zien:

- Huurders krijgen de kans om te **wennen** aan het idee dat er dingen zullen veranderen, dat ze moeten verhuizen.
- Het biedt de meeste **participatiekansen**.
- De huisvestingsmaatschappij toont zich zo als een organisatie die transparant is en open en eerlijk communiceert. Dit verhoogt het **vertrouwen** bij bewoners
- Huurders kunnen mee een **proces** aangaan. Dit verhoogt de **betrokkenheid** van bewoners.

Bij renovatieprojecten hebben mensen veel vragen over de **timing** van de werken. Dit omdat ze zich veel zorgen maken over de (tijdelijke) verhuis en alle praktische beslommeringen die dit met zich meebrengt.

Door een **tijdslijn** te maken, krijgen bewoners zicht op het (vaak lange) proces dat aan de effectieve start van de renovatiewerken voorafgaat.

Daar waar de renovatie in verschillende fasen verliep, werd er een **persoonlijke tijdslijn** gemaakt waarbij de bewoners konden volgen wat wanneer zou gebeuren.

De opbouwwerker hing ook een grote versie van de tijdslijn op in het buurthuis waar ze permanentie deed zodat deze bij vragen makkelijk geconsulteerd kon worden.

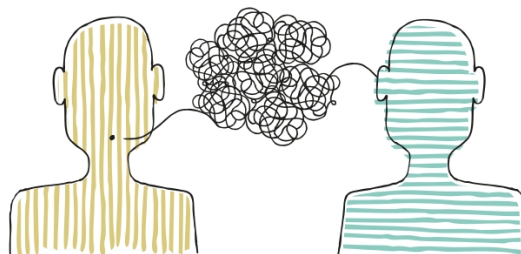
Ook voor de medewerkers van de verschillende diensten van de huisvestingsmaatschappij is zo'n tijdslijn handig.

### 3.3. COMMUNICEER BEGRIJPELIJK, REGELMATIG EN INFORMEER CORRECT EN TRANSPARANT

#### Begrijpelijk

**Korte zinnen, eenvoudige** woorden en taalgebruik, het vermijden van beeldspraak en spreekwoorden zorgen voor een begrijpbare communicatie. Dit is niet alleen belangrijk voor mensen die anderstalig zijn, maar ook voor mensen die beperkte leesvaardigheden hebben.

Maak duidelijk waarom huurders de brief krijgen, wat ze precies moeten doen, waar ze terecht kunnen als er iets niet duidelijk is.



Vooraleer communicatie te verspreiden, kan je het materiaal laten **nalezen door een paar huurders**. Zo weet je onmiddellijk of het duidelijk is of niet.

#### Transparant en correct

Geef de informatie die je hebt en probeer duidelijk uit te leggen waarom je sommige informatie nog niet hebt en dus niet kan geven.

Zo bouw je **vertrouwen** op tussen huurders en de huisvestingsmaatschappij.

#### Regelmatig

Zorg voor regelmatige communicatie bv via een nieuwsbrief. Maak duidelijk of bepaalde communicatie éénmalig of periodiek is.

**Geen nieuws is soms ook nieuws**. Soms is het ook goed om aan mensen te laten weten dat er nog geen nieuws te melden is (bv omdat bepaalde beslissingen uitblijven en men niet verder kan). Zo weten huurders dat ze niet vergeten worden en op de hoogte gehouden worden van de ontwikkelingen. Zo nemen ook “wilde verhalen”, foute informatie, roddels die verspreid wordt in de buurt af en voorkom je dat geruchten een eigen leven gaan leiden.

**Bijlage 5 > Schriftelijke communicatie voor bewoners: nieuwsbrieven en brochures**

**Bijlage 6 > Voorbeelden van nieuwsbrieven, brieven aan bewoners**

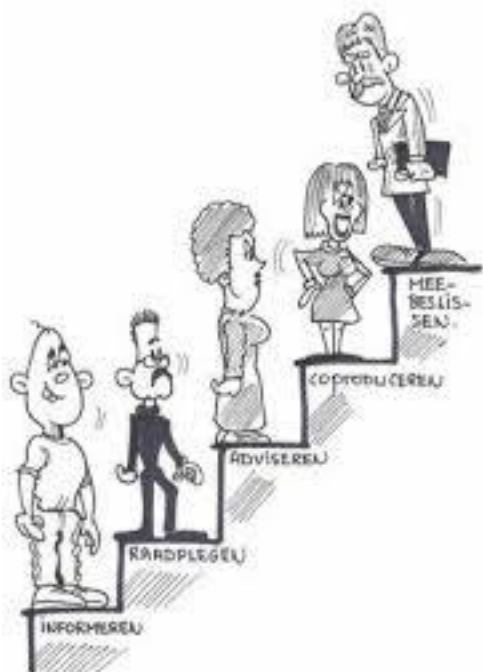
### 3.4. DUIDELIJKE EN HELDERE AFSPRAKEN ROND DE REIKWIJDTE VAN PARTICIPATIE ZODAT BEWONERS DUIDELIJK WETEN WAT ZE MOGEN VERWACHTEN

Vooraf moeten er **duidelijke en heldere afspraken** gemaakt worden over de reikwijdte van de participatie: waar is er ruimte voor participatie en waar niet? **Wat ligt al vast** (bv dat de woningen afgebroken zullen worden en dat er “verdicht” zal worden, een aantal regels waaraan de sociale huisvestingsmaatschappij zich moet houden en waar niet van afgeweken kan worden), **waar is er nog ruimte voor participatie** (bv. de buitenomgeving, ...), **hoe zal het participatietraject verlopen** (bv. de timing, hoeveel vergaderingen, ...)?

Verder is het ook belangrijk dat aangegeven wordt **hoever de participatie** gaat. Het is belangrijk om deze lijnen vooraf aan de bewoners mee te delen. Dit maakt duidelijk wat kan en niet kan en zo vermijd je

frustraties achteraf. Participatie kan vergaand of minder vergaand zijn.

We gebruiken vaak het model van “de **participatieladder**”<sup>2</sup> om in kaart te brengen hoever de participatie van bewoners strekt. Dit model maakt een onderverdeling van vijf niveaus:



### **Informereren**

Het bestuur en de werknemers van SHM houden de huurders op de hoogte van de genomen beslissingen. De huurders mogen geen input leveren tot de beleidsontwikkeling van de sociale huisvestingsmaatschappij.

### **Consulteren/raadplegen**

Het bestuur en de werknemers beslissen zelf de beleidsrichting van de sociale huisvestingsmaatschappij, maar zien de huurder als gesprekspartner. De bevindingen van de raadpleging creëert mogelijke bouwstenen voor het beleid, maar de sociale huisvestingsmaatschappij verbindt zich er niet toe om deze absoluut uit te voeren.

### **Adviseren**

Het bestuur en de werknemers van de sociale huisvestingsmaatschappij geven de huurders de kans om problemen aan te kaarten en oplossingen te formuleren. De ideeën van de huurders spelen een volwaardige rol in de ontwikkeling van het beleid van de sociale huisvestingsmaatschappij. Het beleid erkent deze volwaardige rol van de ontwikkelde ideeën, maar kan hier bij de uiteindelijke besluitvorming al dan niet beargumenteerd van afwijken.

*“Het is fijn om als huurder mee voorstellen te doen en samen na te denken over de werking van de huisvestingsmaatschappij”*

### **Coproduceren**

Het bestuur, de werknemers en enkele deelnemende huurders van de sociale huisvestingsmaatschappij komen gezamenlijk een agenda overeen, waarna ze allen te samen op zoek gaan naar oplossingen. Het beleid verbindt zich aan deze oplossingen bij de definitieve besluitvorming.

### **Meebeslissen**

Het bestuur en de werknemers van sociale huisvestingsmaatschappij laten de beleidsontwikkeling en de besluitvorming over aan de betrokken huurders, waarbij het ambtelijk apparaat een adviserende rol vervult. Het beleid neemt de resultaten over, na toetsing aan vooraf gestelde randvoorwaarden.

<sup>2</sup> Edelenbox en Minnikhof - 2001

### 3.5. ROLVERDELING: WIE NEEMT WELKE ROL OP?

#### Tussen bewoners en huisvestingsmaatschappij

Afhankelijk van de participatiegraad hebben zowel de sociale huisvestingsmaatschappij als de bewoners een andere rol te spelen. Zie het schema hieronder:

Niveau bewonersparticipatie	Rol sociale huisvestingsmaatschappij	Rol bewoners
<b>informer</b>	Informatie geven over beslissingen	Ontvangen van informatie
<b>Consulteren / raadplegen</b>	Gesloten advies vragen binnen zeer strikte randvoorwaarden	Mening geven en commentaar leveren
<b>adviseren</b>	Ruimte bieden voor meepraten en meebeslissen	Deelnemen aan discussie en geven van open advies
<b>coproduceren</b>	Ruim kader scheppen waarbinnen participanten kunnen beslissen	Beslissen binnen een aangegeven kader
<b>meebeslissen</b>	Sociale huisvestingsmaatschappijen en andere partijen hebben een gelijkwaardige rol en vullen de plannen samen in	Sociale huisvestingsmaatschappijen en andere partijen hebben een gelijkwaardige rol en vullen de plannen samen in

#### De rol van Samenlevingsopbouw binnen de projecten bewonersparticipatie

In beide projecten werd ook telkens op voorhand duidelijk afgesproken **wie welke boodschap** brengt. In beide projecten bracht de sociale huisvestingsmaatschappij de boodschap dat er gerenoveerd zal worden, de timing, de herhuisvesting, ...

Bij beide projecten was **Samenlevingsopbouw** betrokken als **externe partner** en kreeg deze de rol van aanspreekpunt bij problemen, vragen, voorstellen. Door het feit dat er een externe partner is, kan je een meer neutrale rol opnemen en spreken bewoners soms opener.

### 3.6. BENOEM WAT JE MET DE GEGEVEN INSpraak DOET EN KOPPEL TERUG

Het is belangrijk om te benoemen wat je met de inspraak die bewoners gaven deed. Ook wanneer adviezen niet gevolgd werden, is het belangrijk om dit te benoemen en uit te leggen waarom de huisvestingsmaatschappij deze niet volgden. Wanneer bewoners geen **resultaten** zien van hun participatie of wanneer beloftes die gemaakt zijn niet nagekomen worden, kunnen bewoners gefrustreerd en participatie-moe worden.

*“Wat een goed nieuws! HKH (de huisvestingsmaatschappij) en de raad van bestuur gaan in tegen het advies van VMSW, want ze vinden onze ideeën voor de woningen belangrijker.”*

### 3.7. TOON BEGRIP EN SCHENK VOLDOENDE AANDACHT AAN DE BEZORGDHEDEN VAN DE BEWONERS. BESTEED VOLDOENDE AANDACHT AAN DE ONDERSTEUNING VAN BEWONERS BIJ PRAKTISCHE CONSEQUENTIES VAN DE RENOVATIES. TOON DE NOODZAAK VAN DE RENOVATIE.

*“Kan ik na de renovatie terugkomen? Gaat de huurprijs stijgen na de renovatie? Moeten we dan ook meer waarborg betalen? Moeten we bij herhuisvesting opnieuw een waarborg betalen? Welke kosten gaat de verhuis voor ons meebrengen? We hebben schrik dat het te duur voor ons gaat worden.”*

De boodschap dat bewoners zullen moeten verhuizen omwille van renovatie, tijdelijk of definitief, brengt voor de meeste bewoners heel wat **vragen en zorgen** mee.

Het is belangrijk om deze vragen serieus te nemen en een eerlijk antwoord te geven op alle vragen. Wanneer mensen een zeer beperkt inkomen hebben, is het logisch dat ze zich zorgen maken over de eventuele stijging (ook al is die stijging in onze ogen beperkt) van hun huur. Soms kan de informatie die gegeven worden ook geruststellend zijn voor bewoners. Bewoners hebben soms geen idee van een aantal zaken (bv. dat de huisvestingsmaatschappij een herhuisvestingsplicht heeft, dat de huisvestingsmaatschappij soms een financiële tussenkomst voorziet voor de verhuis, ...) waardoor ze zich de zaken soms negatiever voorstellen dan ze zijn.

Bij sommige bewoners (maatschappelijk kwetsbare groepen die ook geen netwerk hebben om hen te helpen) kan het nodig zijn om de **sociale dienst** in te schakelen die kan zorgen voor de nodige ondersteuning (eventueel via andere diensten) bij bv. het verhuizen.

Wanneer mensen naar een andere buurt of soms een andere gemeente moeten verhuizen heeft dit ook **impact op hun dagelijks leven** (school voor de kinderen, huisarts, nieuwe bureaus, ...).

Sommige mensen vinden het niet nodig dat de huisvestingsmaatschappij renoveert. Het kan helpen dat je de **noodzaak van de renovatie** aantoont (bv. problemen die niet altijd zichtbaar zijn, maar wel belangrijk) en de **voordelen** (bv. lagere energiefactuur) toegelicht.

Deze stap is noodzakelijk alvorens mensen verder kunnen in het participatietraject en kunnen meedenken over bv. de heraanleg van de omgeving.

**Bijlage 7 >** Verhuisbrochure van de Volkswoningen van Duffel

### 3.8. BEREIK VAN EEN REPRESENTATIEVE GROEP BEWONERS DOOR VERSCHILLENDE WERKVORMEN IN TE ZETTEN

Bewonersparticipatie is slechts betekenisvol als er een voldoende grote en diverse groep bewoners bereikt wordt. Om een diverse groep bewoners te bereiken is het nodig om verschillende instrumenten in te zetten. Het volstaat niet om enkel een bewonersvergadering te organiseren.

Gedurende de loop van het project werden verschillende werkvormen ingezet, telkens kijkend wat er in welke fase van het project het meest zinvol leek. Zo waren er:

- **Bewonersvergaderingen** waarop iedereen van de te renoveren buurt uitgenodigd was. Indien de groep te groot was, werden er verschillende vergaderingen georganiseerd.
- Individuele contacten via **huisbezoeken**: zeker bij wie niet aanwezig is op de bewonersvergadering, is het belangrijk om op huisbezoek te gaan. Bij een individueel contact is er meer ruimte om stil te staan

bij de vragen die de bewoner in zijn of haar specifieke situatie heeft. Voor heel wat mensen is het niet evident om tijdens een bewonersvergadering vragen te stellen, bedenkingen mee te geven.

- **Permanentiemomenten:** mensen konden in hun eigen omgeving na de bewonersvergaderingen terecht met al hun vragen en ongerustheden. Het is een meerwaarde dat er ook iemand van de sociale / technische dienst aanwezig is die onmiddellijk een antwoord kan geven op vragen van bewoners. Wanneer de opbouwwerker alleen de permanentie doet, moet hij de vraag vaak doorspelen aan de huisvestingsmaatschappij vooraleer hij of zij een antwoord kan geven aan de bewoner.
- **Werkgroep of kerngroep:** waarbij een vertegenwoordiging van de te renoveren wijk samenkomt. Het gaat om een groepje mensen die verder en dieper willen nadenken over het renovatietraject. Het is belangrijk dat deze mensen vinger alert zijn voor signalen bij andere buurtbewoners en deze terugkoppelen naar de huisvestingsmaatschappij. Dit groepje mensen kan er ook voor zorgen dat de informatie (die best aan iedereen bezorgd wordt via nieuwsbrieven e.d.) beter doorstroomt. Essentieel is dat kerngroepleden vertrekken van het algemeen belang en kunnen nadenken over het algemeen belang.
- Voor veel mensen zijn plannen op voorhand abstract. Wanneer de eerste woning(en) klaar zijn, is het zinvol om een **kijkdag** te organiseren zodat bewoners kunnen komen kijken hoe de gerenoveerde woningen eruit zullen zien.

**Bijlage 8 >** [Flyers van gebruikte werkvormen, activiteiten, ...](#)

**Bijlage 9 >** [Nota over de werking van de kerngroepen](#)

### 3.9. EEN LAAGDREMPELIG AANSPREEKPUNT IN DE BUURT OP VERSCHILLENDE MOMENTEN

Door **in de buurt aanwezig te zijn** verlaag je de drempel voor bewoners enorm. Mensen zullen veel sneller op een permanentiemoment n.a.v. de renovaties in de buurt een vraag komen stellen, dan dat ze naar “het hoofdkantoor” zullen gaan.

In beide projecten organiseerden we permanentiemomenten in de buurt waarop mensen terecht konden met hun vragen en bezorgdheden in de weken na de bewonersvergaderingen.

Soms deed de opbouwwerker deze permanentiemomenten alleen, soms met de sociale dienst.

Uit de evaluatie leerden we dat het erg zinvol is om dit samen te doen **met de sociale dienst**. We leerden ook dat het **aantal** permanentiemomenten gerust **beperkt** kan worden.

Voorzie ook een aantal momenten 's avonds of bied de mogelijkheid om een afspraak te maken op een (voor)avond zodat **mensen die overdag werken** ook de kans krijgen om hun vragen te stellen.

Een andere manier om signalen op te vangen is het **persoonlijk bezorgen** van bv een nieuwsbrief, een verslag of een uitnodiging aan bewoners.

### 3.10. VERMIJD PRAKTISCHE DREMPEL, ZORG VOOR EEN INFORMELE SFEER EN CREËER EEN OMGEVING WAARIN IEDEREEN AAN BOD KAN KOMEN

- Kies een **tijdstip** dat past voor de groep (werkende mensen, oudere bewoners, ouders met kinderen, ...) die je wil bereiken. Hou rekening met feestdagen en evenementen (WK voetbal, ramadan, examenperiode, schoolvakantie, ...) die belangrijk zijn voor de mensen die je wil bereiken.



- Kies een **locatie** die **vlot bereikbaar** is, indien mogelijk in de buurt zelf.
- Zorg voor een gebouw dat **fysieke toegankelijk** is, ook voor mensen die minder mobiel zijn.
- Als je een presentatie geeft of informatiemateriaal gebruikt, werk dan met een **voldoende groot lettertype**.
- Probeer te zorgen voor een **ongedwongen sfeer** zodat bewoners zich op hun gemak voelen. Benoem het **belang** van de inbreng van bewoners en creëer een veilige sfeer (bv door in kleine groepjes te werken) waarbij mensen vragen durven stellen of het woord durven nemen.
- De rol van de **moderator** is belangrijk. Hij bewaakt de tijd, zorgt dat er ruimte is voor vragen van bewoners, speelt in op non-verbale communicatie en stuurt bij als hij merkt (bv bij gezucht, bedenkelijke gezichten, ...) dat de informatie niet duidelijk is of geen rekening houdt met wat voor bewoners prioritair is. De moderator kan ook mee de sfeer zetten.
- Hou er rekening mee dat een (groot)deel van de aanwezigen zich **niet geroepen voelt om in groep een aantal dingen aan te kaarten**. Het is dus belangrijk om groepsbijeenkomsten te combineren met individuele momenten (permanentiemomenten, huisbezoeken, ...).

## 4. BEWONERSPARTICIPATIE NA(AST) RENOVATIE

Een renovatie is een zeer concrete aanleiding voor bewonersparticipatie. Het is ook een thema waar mensen omwille van de onmiddellijke impact (verhuizen, woning die verandert, ...) die het op hen heeft makkelijk voor te mobiliseren zijn.

Doorheen het proces van bewonersparticipatie leer je als huisvestingsmaatschappij bewoners kennen, kan je vertrouwen en een goede relatie met huurders opbouwen, ontdek je sleutelfiguren (bv kerngroepleden, bewoners die willen nadenken in een werkgroep, ...) in de wijk.

**Wanneer de renovatiewerken voorbij zijn, heb je dus een aantal concrete aanknopingspunten en personen om te betrekken bij het organiseren van bewonersparticipatie in de toekomst. Bijvoorbeeld:**

- De kerngroepleden kunnen ook na de renovaties alert blijven voor signalen en deze terugkoppelen naar de huisvestingsmaatschappij. Net als de flatwachters zijn zij een antenne en aanspreekpunt voor bewoners / huisvestingsmaatschappij.

De ondersteuning die je als huisvestingsmaatschappij kan bieden kan bestaan uit o.a.:

- Een profiel hebben zodat bewoners weten wat er van hen verwacht wordt (profiel flatwachter: zie bijlage)
- Aanbieden van vorming (vorming vrijwilligers: zie bijlage)
- Organiseren van uitwisseling tussen de “flatwachters” zodat ze kunnen leren van elkaar
- Waarderen / bedanken van de vrijwilligers
- ...

- Het is mogelijk dat de kerngroep zin heeft om na de renovaties een aantal **buurtactiviteiten** (bv. een nieuwjaarsdrink, een burendag, ...) te organiseren en de rol op te nemen van een buurtcomité.

Af en toe loopt dit vanzelf en heeft het bewonerscomité voldoende draagkracht en “goesting” om **zelfstandig** activiteiten te organiseren.

Vaak is er een ondersteunende rol van de huisvestingsmaatschappij of een andere organisatie (bv. samenlevingsopbouw, een buurtwerker van de gemeente, ...) nodig om het buurtcomité levendig te houden en / of om ervoor te zorgen dat de activiteiten voldoende toegankelijk zijn, iedereen van de buurt betrokken wordt, ...

De **ondersteuning** die je als huisvestingsmaatschappij kan bieden kan bestaan uit o.a.:

- Bewoners ondersteunen door hen te **adviseren**

**Concreet advies:**

Heb je toelating nodig van de gemeente om een tent op het buurtplein te plaatsen? Hoe regel je dat een straat afgesloten is voor verkeer tijdens een burendrink? ...

**Algemeen advies:**

Bv. om het haalbaar te houden en het vol te houden is het belangrijk om de plannen niet te groots te maken.

Bv. om ontgoochelingen te vermijden is het goed om de organiserende vrijwilligers er bewust van te maken dat de opkomst voor activiteiten soms beperkt is. Zeker als het de eerste keer is dat je iets organiseert in een buurt.

- **Ondersteunen buurtcomité zelf:** bv vergadering om activiteit voor te bereiden. Dit is tijdsintensief, maar kan er wel voor zorgen dat er bv. aandacht is voor toegankelijkheid, betrekken van alle bewoners, de motivatie van de vrijwilligers versterken.
- **Logistieke ondersteuning:**  
Materiaal ter beschikking stellen, flyers afprinten, ...
- **Financiële ondersteuning**  
Onder bepaalde voorwaarden kan de huisvestingsmaatschappij (een deel van) de kosten dragen van een buurtactiviteit.

**Bijlage 10 > Ontmoetingsplekken in buurten van sociale huisvestingsmaatschappijen**

**Bijlage 11 > Activiteiten organiseren in de wijk**

**Bijlage 12 > Overgang van kerngroep-leden naar ankerpunten...**

**Bijlage 13 > Vorming voor vrijwilligers**

**Bijlage 14 > Methodiek "Samen aan Tafel" - Cordium**

## Bijlage 1

---

# Visienota bewonersparticipatie Volkswoningen van Duffel



## Visienota

### Bewonersparticipatie Volkswoningen van Duffel

April 2017

Deze nota is tot stand gekomen vanuit de vaststelling dat we richting en grenzen moeten geven aan het project bewonersparticipatie.

Richting om de verwachtingen van Volkswoningen van Duffel, Samenlevingsopbouw en huurders op elkaar af te stemmen.

Grenzen omdat we niet met iedere kans die zich voordoet aan de slag kunnen.

Om de beperkte tijd zo goed mogelijk te benutten, lijkt het ons dus nuttig om een globale visie te ontwikkelen en de kansen te beschrijven waarmee we verder aan de slag gaan.

Er zijn twee vaststellingen die we kunnen maken in het contact met huurders en Volkswoningen Duffel waar we het project op kunnen stoelen:

1. Komende jaren investeert Volkswoningen van Duffel hard in zijn patrimonium. In 2014 is een masterplan opgesteld voor de renovatie van het patrimonium gespreid over 15 jaar. In het najaar van 2017 beginnen de aannemers in de eerste drie wijken te renoveren. In het kader van dit masterplan is het project van Samenlevingsopbouw binnen de Volkswoningen van Duffel gestart.
2. De communicatie tussen de Volkswoningen van Duffel en hun huurders loopt niet altijd optimaal. In het verkennen/leren kennen van de Theo Vinckxlaan in Walem en de Arenbergstraat in Duffel blijkt er een constante te zijn: huurders weten niet goed wat hun rechten zijn, voor welke zaken en bij wie ze terecht kunnen bij de Volkswoningen van Duffel, zijn achterdochtig over de besluiten die de huisvestingsmaatschappij neemt, ... Kortom de huurders en de huisvestingsmaatschappij hebben een zakelijke relatie met elkaar maar zijn weinig betrokken op elkaars wel en wee.

Wat betreft de eerste vaststelling kunnen we bondig zijn. Het masterplan voor de renovatie van het patrimonium is een gegeven, een feit. In het uitvoeren van het masterplan liggen veel kansen om huurders te betrekken bij hun huisvestingsmaatschappij. Als mensen geconfronteerd worden met de renovatie van hun huis en de vele vragen die daarbij komen kijken, zijn ze erg gemotiveerd om betrokken te worden bij de besluitvorming en het reilen en zeilen van hun huisvestingsmaatschappij. Hier ligt voor Volkswoningen van Duffel dus een grote kans die ons bij de tweede vaststelling brengt.

De communicatie tussen de Volkswoningen van Duffel en zijn huurders verloopt niet altijd optimaal. Huurders hebben weinig forum om hun bekommernissen en bedenkingen te formuleren en reageren daardoor vaak gefrustreerd in contact met de huisvestingsmaatschappij. Tegelijkertijd hebben ze weinig toegang tot informatie, of vinden ze de informatie niet die ze zoeken, waardoor in wijken soms verhalen gaan leven die niet of slechts gedeeltelijk waar zijn. De Volkswoningen van Duffel kent als maatschappij nu een cultuur van **voor** huurders werken. De medewerkers van de Volkswoningen van Duffel doen hun uiterste best voor de huurders om alles zo correct mogelijk te

laten verlopen. Huurders hebben echter niet het gevoel gehoord te worden en klagen over de beperkte mogelijkheden om feedback te geven aan de sociale huisvestingsmaatschappij. In die zin zou het de werking van de Volkswoningen van Duffel meer op maat van hun huurders kunnen maken als er geëvolueerd wordt naar een cultuur van **samen** met huurders werken. Door te investeren in huurders en hen te raadplegen over hoe de werking van de Volkswoningen van Duffel meer op maat kan zijn, zal op termijn de werking van de sociale huisvestingsmaatschappij efficiënter verlopen en valt te verwachten dat er minder problemen tussen huurders en de sociale huisvestingsmaatschappij zullen zijn. Het project bewonersparticipatie zal zich dus niet moeten richten op samenlevingsproblemen of wijkwerkingen maar op de relatie tussen sociale huisvestingsmaatschappij en huurders.

Hoe pakken we dit het best aan?

Langs de kant van de huurders is er nood aan open communicatie en informatie. Mensen ervaren machteloosheid ten aanzien van de Volkswoningen van Duffel en reageren hier afstandelijk, apathisch of tegendraads op. Door het gebrek aan **informatie** ontstaan in wijken verhalen die niet of slechts gedeeltelijk kloppen. Op dit moment leeft in de wijken bij huurders het beeld van een strikt zakelijke organisatie waar ze zelf als huurder weinig of geen invloed op hebben. Dit beeld dat leeft bij de huurders over de Volkswoningen van Duffel zal dus moeten veranderen. Naast **open en duidelijke communicatie** is **ontmoeting** dus ook belangrijk. Dit contact is idealiter een warme ontmoeting van medewerkers van de sociale huisvestingsmaatschappij en huurders. Het contact dat nu bestaat is vaak een zakelijke transactie aan de balie van de sociale huisvestingsmaatschappij. We kunnen op verschillende manieren aan de slag binnen de wijken om dit te realiseren:

- **Open en duidelijke communicatie**

Voor er gecommuniceerd wordt naar de huurders moet er worden nagedacht over welke boodschap er gebracht wordt en op welke manier. De informatie die wordt verstrekt moet in simpele heldere bewoordingen gebracht worden op een overzichtelijke manier. Het is misschien het meest interessant om een vast periodiek kanaal te vinden om te communiceren (bv een huurderskrant, nieuwsbrief, site,...) Binnen het kader van de renovatie is het misschien een goed idee om een maandelijks of tweemaandelijks nieuwsbrief over de renovatie in de wijken te verspreiden over de vorderingen/problemen, foto's,... Informatie moet ook interessant zijn, er moet met andere woorden gepolst worden wat mensen willen weten.

- **Informatie**

De informatie die verstrekt wordt moet uiteraard correct zijn. Maar de sociale huisvestingsmaatschappij moet ook de vinger aan de pols houden: als er zaken leven binnen een wijk(en) en huurders baseren zich op geruchten en/of onwaarheden moet er snel en correct over de ware toedracht gecommuniceerd worden. Er moet denkwerk gaan over wat wanneer wordt gecommuniceerd. Al gaan we er van uit dat geen informatie op zich ook informatie is en voor huurders ook voor duidelijkheid, een kader kan zorgen.

- **Ontmoeting**

Belangrijk bij beide voorgaande is weten wat er leeft bij huurders. Hiervoor moeten we ontmoeting creëren. Niet tussen huurders onderling (hoewel dat ook kan) maar vooral tussen huurders en huisvestingsmaatschappij. Een erg interessante methodiek hiervoor zijn

de ronde tafelgesprekken (bijlage 4), een methodiek ontwikkeld door Samenlevingsopbouw RIMO en sociale huisvestingsmaatschappij Cordium. Deze laatste is zo overtuigd van het positieve effect op hun werking dat ze ondertussen het vijfde jaar ingaan met deze methodiek.

Langs de kant van de huisvestingsmaatschappij is er een cultuuromslag nodig. Dat deze nood wordt ingezien, vormt meteen de basis voor dit project rond bewonersparticipatie.

De Volkswoningen van Duffel bestaat 96 jaar. Dit wil zeggen dat ze één van de oudste sociale huisvestingsmaatschappijen van het land is. Dat wil ook zeggen dat er al 96 jaar zaken op bepaalde manieren gebeuren. We zien de medewerkers en directie van de Volkswoningen van Duffel elke dag hun uiterste best doen om een zo goed mogelijke dienstverlening voor hun huurders te verzorgen. Al gebeurt de dienstverlening op dit moment ons inziens vooral **voor** de huurders, in mindere mate **samen** met hen (de flatwachters en kerngroepen vormen hier de gelukkige uitzondering, al denken we dat hier ook ruimte voor verbetering is).

Als huisvestingsmaatschappij zijn de Volkswoningen van Duffel gebonden aan enkele basisbegeleidingstaken inzake dienstverlening.

- Laagdrempelige en klantvriendelijk onthalen en informeren
- Begeleiden en ondersteunen van huurders bij het nakomen van hun huurdersverplichtingen
- Organiseren van huurdersvergaderingen en het ondersteunen van bewonersinitiatieven
- Doorverwijsfunctie

We denken dat de dienstverlening van de sociale huisvestingsmaatschappij kwalitatiever wordt als ze een **participatief karakter** krijgt (voor een verkenning en definitie van het begrip participatie verwijzen we naar bijlage 1). Als de dienstverlening, de procedures van de huisvestingsmaatschappij mee worden vorm gegeven door huurders is ze per definitie meer op maat van die huurders.

We zien hier weer op verschillende domeinen/binnen verschillende procedures kansen om dit te realiseren:

- De renovaties:  
De uitrol van het masterplan voor de renovatie van het patrimonium van de Volkswoningen van Duffel biedt ons de kans om nu met huurders na te gaan welke informatie ze willen, de wijze van communicatie te evalueren en eventueel bij te sturen, hun bezorgdheden maximaal te horen, ... Een methodiek die we eventueel kunnen gebruiken is de expertisevergadering.  
We zien hier kansen om wijk per wijk door de jaren heen meer en meer huurders te betrekken in deze nieuwe cultuur van samenwerking.
- Procedures binnen de Volkswoningen van Duffel:  
Naast het spoor van renovaties kunnen we ook samenwerking organiseren tussen huurders en huisvestingsmaatschappij om de procedures binnen de werking van de Volkswoningen van Duffel meer op maat van huurders te maken. Door ze meer op maat van huurders te maken (door bijvoorbeeld heldere informatie te geven in begrijpbare taal in de vorm van een FAQ lijst, tegemoet te komen aan de onzekerheden of vragen die kunnen leven bij huurders, een brochure op te stellen in functie van een bepaalde procedure) kunnen we meer vragen ondervangen en frustratie wegnemen die er kunnen zijn door het onvoldoende begrijpen van hoe de huisvestingsmaatschappij werkt. Minder frustratie leidt tot meer tevreden huurders en een betere band tussen huurders en huisvestingsmaatschappij.

- De leefwereld van mensen in armoede

De leefwereld en beleving van mensen in armoede is fundamenteel anders dan de leefwereld en beleving van mensen uit de middenklasse. We kunnen stellen dat de meeste medewerkers van de Volkswoningen van Duffel behoren tot die middenklasse. Dit kan ervoor zorgen dat, ondanks alle goede bedoelingen en intenties van medewerkers, zaken over het hoofd worden gezien of verkeerd worden ingeschat door dit gebrek aan voeling met de leefwereld van iemand die leeft in armoede.

We zouden dus kunnen proberen de leefwereld van mensen in armoede te verkennen aan de hand van enkele activiteiten/workshops. We denken hierbij aan uitleg van een ervaringsdeskundige, een vorming van 'klare taal rendeert', op gezette tijden het contact met de huurders uit de zakelijke sfeer halen en plaats maken voor persoonlijke verhalen en ervaringen,...

Als conclusie kunnen we stellen dat het project bewonersparticipatie binnen de Volkswoningen van Duffel de focus moet leggen op de relatie tussen huurders en kandidaat-huurders enerzijds en de sociale huisvestingsmaatschappij anderzijds. Als einddoel kunnen we een gegroeid wederzijds begrip tussen beide groepen stellen. Een warme huisvestingsmaatschappij die in samenwerking met zijn huurders en kandidaat-huurders tot een optimale dienstverlening en woonsituatie komt.





## Bijlage 2

---

Afwegingskader om al dan niet tot participatie te beslissen en zo vorm te geven dat er kwalitatieve participatie ontstaat



## Een afwegingskader om al dan niet tot participatie te beslissen en zo vorm te geven dat er kwalitatieve participatie ontstaat.

[ [klik hier om de subtitel van de nota in te voegen](#) ]

September 2019

Vooraleer in actie te schieten is het noodzakelijk om een aantal zaken helder te krijgen. Om te beslissen wat je precies gaat doen, kan je onderstaand afwegingskader gebruiken.

Dit voortraject beoogt twee doelen:

- 1) Je begeleiden en sturen in het opzetten van bewonersparticipatie. Je helpen met het plannen en maken van keuzes op vlak van bewonersparticipatie.
- 2) Je helpen bij het kiezen van een methodiek die aansluit bij de concrete situatie waarbij je bewonersparticipatie wil organiseren

! Bewonersparticipatie eindigt niet bij het kiezen van een methodiek. De methodiek is een onderdeel van het totale traject om te komen tot bewonersparticipatie. Hecht dus ook belang aan alle andere aspecten die gepaard gaan met bewonersparticipatie (bv goede communicatie, transparante informatie, ...)

### Schematisch

Deel 1	<b>Vraag 1</b> <b>Is bewonersparticipatie wenselijk?</b>	<b>Ja</b> : ok → vraag 2 <b>Neen</b> : geen bewonersparticipatie organiseren
	<b>Vraag 2</b> <b>Is bewonersparticipatie nodig?</b>	<b>Ja</b> : ok → volgende vragen <b>Neen</b> : geen bewonersparticipatie organiseren
Deel 2	<b>Vraag 3</b> <b>Wat is het doel van de bewonersparticipatie?</b>	<b>Ideeën verminderen</b> <b>Ideeën vermeerderen, verruimen of verdiepen</b>

	<b>Vraag 5: Wanneer organiseer je bewonersparticipatie?</b>	<b>Planning</b>  <b>Uitvoering</b>  <b>Evaluatie</b>  <b>Bijsturing</b>
	<b>Vraag 6: Voor wie organiseer je bewonersparticipatie?</b>	<b>Analyse van populatie – wijk – buurt waar je je op richt</b>
	<b>Vraag 7: Welke methodiek gebruik je?</b>	<u><a href="http://www.vvsg.be/thema/participatie/Methodieken">http://www.vvsg.be/thema/participatie/Methodieken</a></u>

## **DEEL 1: Is bewonersparticipatie wenselijk én mogelijk?**

### **VRAAG 1: WENSELIJK?**

- **Wat is het onderwerp van de bewonersparticipatie?**  
Bv. renovatie van een wijk, leefbaarheidsproblemen, stimuleren van sociale cohesie, het beleid van de sociale huisvestingsmaatschappij (bv herstelbeleid), heraanleg openbaar domein rond de woningen, ...
- **Wat is de relatie tussen de sociale huurders / buurtbewoners en het onderwerp waarover je participatie wil organiseren? Raakt het thema de sociale huurders?**
- **Is er animo bij huurders om aan dat thema te werken?**  
Bv. de betrokkenheid (en bijgevolg ook de opkomst) zal groter zijn als het gaat om de renovatie van hun eigen woning dan om het algemene beleid van de huisvestingsmaatschappij.  
Bv. rationeel energiegebruik kan voor de huisvestingsmaatschappij een interessant thema lijken om met bewoners mee aan de slag te gaan. De prioriteiten van huurders kunnen soms heel anders liggen (bv een job vinden, als alleenstaande ouder je kinderen opvoeden, de eindjes aan elkaar knopen om de maand rond te komen, ...) waardoor er misschien weinig deelnemers zijn op het groepsmoment... Dit betekent niet dat je geen participatie kan organiseren rond thema's waar minder animo rond is, maar je aanpak zal anders zijn (bv je zal meer moeite moeten doen om een groepje bewoners te mobiliseren).

## VRAAG 2: MOGELIJK?

Om bewonersparticipatie te kunnen organiseren heb je:

- **Voldoende arbeidstijd nodig**  
Bv. om bewoners te mobiliseren, om een vergadering of activiteit te organiseren, om gemaakte afspraken / gelanceerde ideeën op te volgen en uit te voeren, om terug te koppelen. Hebben medewerkers ruimte binnen hun takenpakket om te doen wat nodig is om kwaliteitsvolle bewonersparticipatie te organiseren?  
We gaan ervan uit dat het beter is om een beperkt aantal dingen op vlak van bewonersparticipatie goed te doen, dan veel meer dingen maar half te doen.
- **Is er bereidheid en draagvlak bij het beleid / bestuur van de sociale huisvestingsmaatschappij om iets te doen met de inhoud van de beleidsparticipatie?**
- **Wat zijn de krijtlijnen / de regelgeving waaraan de sociale huisvesting of de gemeente (bv als het om de heraanleg van de buitenomgeving gaat) zich moet houden?**  
Bv. is er nog iets om over te participeren of is er maar heel weinig ruimte? Welke ruimte is er wel? Is dit voldoende om mensen rond te mobiliseren?
- **Is er voldoende expertise aanwezig om bewonersparticipatie te organiseren?**  
Indien dit niet het geval is, kan expertise gegarandeerd worden door nieuwe medewerkers aan te trekken, huidige medewerkers bij te scholen, de opdracht uit te besteden aan deskundigen of samen te werken met andere diensten / organisaties die wel de expertise hebben.

⇒ **ENKEL WANNEER HET ANTWOORD OP BEIDE VRAGEN 'JA' IS, IS HET VERANTWOORD OM BEWONERSPARTICIPATIE TE ORGANISEREN**

## DEEL 2: Hoe ga je bewonersparticipatie organiseren?

### VRAAG 3: WAT IS HET DOEL VAN JE BEWONERSPARTICIPATIE?

De reden waarom je bewonersparticipatie organiseert heeft invloed op **wanneer, met wie en hoe** je het participatietraject vorm geeft. In grote lijnen kunnen er twee grote doelstellingen zijn:

- 1) **IDEEEN VERMEERDEREN, VERRUIMEN OF VERDIEPEN**  
Door bewonersparticipatie te organiseren wil je nieuwe inzichten verwerven, je kijk op het onderwerp verruimen en alle aspecten die met het onderwerp te maken hebben in kaart brengen.  
Bv. ideeën over de heraanleg van de buitenruimte bij renovatie van een wijk  
Bv. een huisvestingsmaatschappij wil het beleid voor kandidaat-huurders verbeteren

## 2) IDEEEN VERMINDEREN

Soms heeft bewonersparticipatie tot doel om van verschillende ideeën naar een keuze te gaan, om prioriteiten te stellen, ...

Bv. de gemeente wil een speeltuin aanleggen en er is keuze tussen drie ontwerpen. Het resultaat van het participatietraject is te komen tot de keuze van één ontwerp.

### VRAAG 4: OP WELK NIVEAU ORGANISEER JE BEWONERSPARTICIPATIE?

Binnen elk niveau is de rol van de deelnemer en de rol van de sociale huisvestingsmaatschappij bepaald.

<b>Niveau bewonersparticipatie</b>	<b>Rol sociale huisvestingsmaatschappij</b>	<b>Rol bewoners</b>
<b>zelfbestuur</b>	Ondersteuning bieden	Initiatief nemen en eigen keuzes maken
<b>meebeslissen</b>	Sociale huisvestingsmaatschappijen en andere partijen hebben een gelijkwaardige rol en vullen de plannen samen in	Sociale huisvestingsmaatschappijen en andere partijen hebben een gelijkwaardige rol en vullen de plannen samen in
<b>coproductie</b>	Ruim kader scheppen waarbinnen participanten kunnen beslissen	Beslissen binnen een aangegeven kader
<b>adviseren</b>	Ruimte bieden voor meepraten en meebeslissen	Deelnemen aan discussie en geven van open advies
<b>raadplegen</b>	Gesloten advies vragen binnen zeer strikte randvoorwaarden	Mening geven en commentaar leveren
<b>informereren</b>	Informatie geven over beslissingen	Ontvangen van informatie

**Duidelijke afspraken over welke rol / bevoegdheid wie heeft, is noodzakelijk voor kwaliteitsvolle beleidsparticipatie. Wanneer dit niet gebeurt, bestaat het risico dat je met onvervulde of onrealistische verwachtingen te maken krijgt.**

## VRAAG 5: WANNEER ORGANISEER JE BEWONERSPARTICIPATIE?

Je kan op verschillende momenten van een project bewoners betrekken. Dit kan bij de:

- **Planning**
- **Uitvoering**
- **Evaluatie**
- **Bijsturing**

## VRAAG 6: VOOR WIE ORGANISEER JE BEWONERSPARTICIPATIE?

Dit is veruit de belangrijkste vraag om te beslissen over de methodiek die je gaat gebruiken voor de bewonersparticipatie die je wil organiseren:

Je kan dit bv doen aan de hand van een SWOT-analyse. Een SWOT-analyse helpt bij het bepalen van een strategie voor een onderwerp of probleem dat je wil aanpakken. Het onderwerp van de SWOT-analyse die hier te maken is, is de bewonersparticipatie die je wil organiseren bv in verband met renovatie, in verband met het samenleven in de buurt, ...



**Sterktes** (Strengths) en **zwaktes** (Weaknesses): dit zijn factoren die zich binnen de wijk / de groep mensen situeren waarmee je bewonersparticipatie wil realiseren.

**Een aantal vragen** (waarvan sommige vragen eenvoudig objectief materiaal zijn en andere vragen impliceren dat je voeling hebt met de wijk, een stukje weet wie er woont)

- *Naar hoeveel mensen richten we ons?*
    - *Hoeveel mensen wonen er in de wijk / gebied waarnaar je je richt?*
    - *Wat is het aantal mensen dat je inschat dat interesse hebben in je participatie-activiteit?*
- Bv. sommige thema's (bv renovaties) garanderen een grote opkomst omdat mensen bezorgd zijn om hun eigen situatie; andere thema's (bv een informatievergadering over energie besparen) zijn geen prioriteit voor kwetsbare huurders waardoor de opkomst heel wat minder zal zijn.*

- *Wat is het profiel van de huurders?*
  - *Is er veel draagkracht bij de bewoners in de wijk?*
    - *Financieel?*
    - *Mentale ruimte om zich te engageren?*
    - *Ervaring met engagement in andere verenigingen?*
  - *Hoe zit het met de diversiteit in de buurt?*
    - *Bv een buurtfeest organiseren tijdens de ramadan is geen goed plan als er veel moslims in de wijk wonen*
    - *Bv extra aandacht voor taal voor mensen van andere origine en ook voor mensen die moeilijk lezen en schrijven - bv pictogrammen - beeldmateriaal*
  - *Wat is de leeftijd van de bewoners? Zijn er veel mensen met jonge kinderen? Zijn het alleenstaande ouders? Zijn er veel mensen die werken?*  
*Bv. ifv toegankelijkheid van een locatie*  
*Bv. ifv het tijdstip van de bewonersvergadering*  
*Bv. als er veel alleenstaande ouders met kinderen zijn, is een bewonersvergadering op een avond zonder kinderopvang moeilijk toegankelijk.*
- *Is er al ervaring in de wijk bij de bewoners in het organiseren van bv buurtactiviteiten?*
- *Is er een ruimte in de wijk die gebruikt kan worden?*
- *Hoe zijn de relaties tussen de bewoners? Hoe is de leefbaarheid in de buurt?*
- *Hoe is de relatie tussen de huurders en de huisvestingsmaatschappij?*
  - *Bv er is pas gerenoveerd en mensen zijn tevreden over het verloop van de renovaties (betere woning, duidelijk info, ondersteuning van de huisvestingsmaatschappij)*
  - *Bv een oude wijk met woningen die de nodige problemen kennen en waar er ontevredenheid is over de manier waarop herstellingen gebeuren*
  - *Bv een wijk waar er nog maar weinig contacten zijn met huurders en medewerkers van de huisvestingsmaatschappij*
- *Verwacht je dat bewoners zullen komen als je ze uitnodigt op een welbepaald moment of niet*
  - *Indien ja: organiseer gerust een bewonersvergadering*
  - *Indien neen: zoek naar andere manieren: bv een gangvergadering, een kraam in de inkomhal van het appartementsgebouw, huisbezoeken om mensen te informeren of te bevragen, ...*

⇒ Kort door de bocht:

- **Hoe meer sterktes er aanwezig zijn, hoe vlotter het zal gaan om iets te organiseren in de buurt en hoe zelfstandiger buurtbewoners initiatieven kunnen nemen.**  
**! maar zelfs hier is het zo dat er vaak een minimale ondersteuning, een duwtje in de rug nodig is, willen zaken (bv een buurtcomité) geen stille dood sterven.**
  
- **Hoe meer zwaktes er zijn in de buurt, hoe meer investering er nodig zal zijn van de huisvestingsmaatschappij om in buurten iets te realiseren.**

**Kansen** (Opportunities) en **bedreigingen** (Treats): dit zijn factoren die van buitenaf komen en invloed hebben op de wijk / de groep mensen waarmee je bewonersparticipatie wil realiseren.

Het is belangrijk om ook deze aspecten in kaart te brengen omdat sommige van deze factoren initiatieven van bewonersparticipatie kunnen bemoeilijken en andere factoren initiatieven van bewonersparticipatie kunnen stimuleren.

**Ook hier een aantal vragen:**

- *Kan je aansluiten bij een initiatief dat door anderen getrokken wordt (bv burendag, een wijkwerking, ...)?*
- *Zijn er andere organisaties actief in de buurt / wijk? Kan hiermee samengewerkt worden?*  
*Bv. wijkwerking in Mechelen*
  
- *Is er een aanleiding om in die wijk aan de slag te gaan: bv een komende renovatie, ...*
  - *Wat betekent dit voor bewoners? Bv als het betrekking heeft op hun eigen woning, dan is het bereik meestal groot*
  
- *Is het een vraag van de gemeente (bv. aanleg hondenweide, aanleg speeltuin, ...) of een andere instantie?*
  
- *Zijn er al ervaringen met bv participatievragen van de gemeente? Waren die ervaringen positief of niet? Is er rekening gehouden met wat het participatietraject opleverde? Is er terugkoppeling geweest door de gemeente?*

**HET ZICHT KRIJGEN OP STERKTES, ZWAKTES, KANSEN EN BEDREIGINGEN SAMEN MET DE VOORGAANDE VRAGEN BEPALEN HOE JE AAN DE SLAG GAAT, WELKE METHODIEK GEBRUIKT OP WELK MOMENT.**



## VRAAG 7: WELKE METHODIEK GEBRUIK JE?

Je vindt een overzicht van participatiemethodieken op

<http://www.vvsg.be/thema/participatie/Methodieken/Forms/AllItems.aspx>

Op deze website vind je **fiches van allerhande participatiemethodieken**. Je kan een aantal **filters** gebruiken (gebaseerd op de bovenstaande vragen) om te komen tot een aantal methodieken.

! Bewonersparticipatie is een dynamisch proces waar geen hapklaar handboek voor is.

Meestal is het nodig om een methodiek aan te passen aan de lokale situatie.

! Vaak bestaat een geslaagd participatietraject uit een combinatie van verschillende methodieken. Als je veel mensen, en zeker de meest kwetsbare huurders, wil betrekken bij je participatieproces zal je ook **verschillende methodieken moeten combineren**.

*Bv. bij een vernieuwbouwproject:*

- *Een bewonersvergadering om iedereen correct en transparant te informeren*
- *Permanentiemomenten waarop mensen terecht kunnen met hun vragen of waar mensen die niet aanwezig konden zijn terecht kunnen*
- *Huisbezoeken voor mensen die zeer moeilijk te bereiken zijn*
- *Een bewonersvergadering om ideeën te sprokkelen over de heraanleg van de buurt: wat vinden mensen belangrijk? Waar kunnen architecten en ontwerpers rekening mee houden?*  
*Om een goede bewonersvergadering te hebben en ervoor te zorgen dat iedereen zoveel mogelijk kansen krijgt om betrokken te zijn, is het goed om verschillende methodieken te gebruiken:*
  - o *Een voorstelling met de vaststaande informatie zodat iedereen met de correcte informatie vertrekt*
  - o *Kleine groepjes waarin ruimte is voor inbreng van elke bewoner (in grote groep komen vaak enkel “de roepers” aan het woord)*
- *Een kerngroep die gedurende het volledige traject vinger aan de pols is, signalen van medebewoners opvangt en terugkoppelt aan de huisvestingsmaatschappij, mee nadenkt over het grotere plaatje, ...*
- ...

**Anita Rimaux**

anita.rimaux@samenlevingsopbouw.be

M 0491 61 92 92

**Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie vzw**

Brusselsepoortstraat 8 | 2800 Mechelen

T 015 20 13 75

[www.samenlevingsopbouw-ap.be](http://www.samenlevingsopbouw-ap.be)



## Bijlage 3

---

# Stappenplan bewonersparticipatie bij renovatie

## STAPPENPLAN BEWONERSPARTICIPATIE BIJ RENOVATIE

Hieronder vind je een stappenplan dat een basis geeft om bewonersparticipatie te organiseren bij renovatie.

Het is een **combinatie** van **collectieve momenten** (voor alle betrokken bewoners of indien nodig in kleinere groepen bv per fase), **individuele contacten** (huisbezoeken, permanentiemomenten, ...) en de werking van een **kerngroep**.

Daarnaast ondersteunt **schriftelijke communicatie** (bv. nieuwsbrief om een stand van zaken te geven, mensen te informeren, ... ) het participatietraject. Dit is niet opgenomen in onderstaand stappenplan, maar wordt toegelicht in bijlage 5.

START BEPALEN PARTICIPATIETRAJECT – INFORMEREN BEWONERS OVER RENOVATIE / VERVANGINGSBOUW	
BEWONERSPARTICIPATIE TAV ALLE BEWONERS	WERKING KERNGROEP (BIJLAGE 9)
<b>EERSTE BEWONERSVERGADERING</b> <b>Wat / agenda</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• er wordt gerenoveerd / vervangingsbouw</li><li>• waarom is de renovatie nodig? (problemen, voordelen na de renovatie)</li><li>• tijdelijke en/of definitieve herhuisvesting</li><li>• ! er wordt voor je gezorgd: bv herhuisvesting, ondersteuning bij verhuis, ...</li><li>• oproep kerngroep</li><li>• timing: het duurt nog minstens ... vooraleer er verhuisd / gewerkt wordt</li><li>• ...</li></ul> <b>Wie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• alle betrokken bewoners</li><li>• ! eventueel in verschillende groepen</li><li>• ! indien kopers betrokken: afzonderlijk uitnodigen / andere agenda</li><li>• tijd tussen de verschillende momenten beperken om geruchten, foute informatie, ongerustheid te beperken</li></ul>	<b>RECRUTEREN LEDEN KERNGROEP</b> <b>Hoe</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• voorstellen profiel kerngroep-lid en oproep voor kerngroep op de eerste bewonersvergadering</li><li>• vanuit de huisvestingsmaatschappij zelf actief mensen aanspreken voor de kerngroep op de eerste bewonersvergadering (op basis van inschatting sociale dienst / dienst huurdersadministratie)</li></ul>

<p style="text-align: center;"><b>PERMANENTIEMOMENTEN</b></p> <p><b>Wat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• antwoord geven op vragen / bezorgdheden</li> </ul> <p><b>Door</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• medewerkers sociale dienst en / of technische dienst</li> </ul> <p><b>Voor</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• alle betrokken huurders</li> </ul> <p><b>Wanneer - frequentie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• in de twee weken na de eerste bewonersvergadering</li> <li>• beperkt aantal momenten (bv 4 keer) op verschillende dagen en momenten (bv een avond voor werkende huurders)</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>HUISBEZOeken</b></p> <p><b>Wat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• informeren over de renovaties en uitnodigen voor volgende bewonersvergadering</li> </ul> <p><b>Wie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bij mensen die niet bereikt werden op de eerste bewonersvergadering</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>RECRUTEREN LEDEN KERNGROEP</b></p> <p><b>Hoe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• actief huurders aanspreken over kerngroep tijdens huisbezoeken / permanentiemomenten</li> <li>• actief huurders aanspreken op basis van de suggesties die de sociale dienst / dienst huurdersadministratie doet</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>SELECTIE EN SAMENSTELLING KERNGROEP</b></p> <p><b>Hoe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• individueel gesprek met elke kandidaat kerngroep-lid</li> <li>• selectie aan de hand van het profiel van kerngroep-lid</li> <li>• engagementsverklaring overlopen en ondertekenen met elk kerngroep-lid</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>EERSTE BIJeenKOMST KERNGROEP</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>TWEDE BEWONERSVERGADERING</b></p> <p><b>Wat</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Plenair</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>» sociale en praktische aspecten: hoe wordt de herhuisvesting geregeld, ondersteuning verhuis, ...</li> <li>» overlopen verhuisbrochure</li> <li>» voorstellen kerngroep en werking kerngroep (oa voor wat kunnen bewoners kerngroepleden aanspreken en voor wat niet)</li> <li>» voorstellen plannen door de architect</li> </ul> </li> <li><b>2. In groepjes</b> <p>zodat huurders in een veiligere context hun bedenkingen kunnen meegeven</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» sociale dienst</li> <li>» technische dienst</li> </ul> </li> </ol>	

<p><b>3. maken van afspraken met individuele huurders om herhuisvesting te bekijken</b></p>	
<p><b>NA DE TWEDE BEWONERSVERGADERING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>afspraken regelen met huurders die niet aanwezig waren op de tweede bewonersvergadering (telefonisch, via huisbezoek, schriftelijk)</li> </ul>	<p><b>TWEEDE BIJENKOMST KERNGROEP</b></p>
<p><b>TUSSENIN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>bewoners blijven informeren over stand van zaken via nieuwsbrieven (bijlage 5/6)</li> <li>vinger aan de pols houden via kerngroepen</li> <li>indien nodig / wenselijk bewonersvergadering organiseren over bv heraanleg openbare ruimte, aandachtspunten voor architecten / ontwerpers wijk / woningen</li> </ul>	<p><b>TUSSENIN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de kerngroep komt samen afhankelijk van de nood van de kerngroep / de stand van zaken van de renovatiewerken om de twee of drie maanden (in het begin misschien frequenter om "groep" te vormen) of sneller bij sleutelmomenten (bv start werken, problemen die gesignaleerd worden, ...)</li> </ul>
<p><b>START WERKEN</b></p> <p><b>Herhuisvestingen organiseren</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>afhankelijk de noden van de bewoners / de grootte van de te renoveren wijk is de herhuisvesting individueel te regelen of deels in groep (bv wanneer de herhuisvesting in verschillende fasen is bv. Arenberg)</li> </ul>	
<p><b>KIJKDAG ORGANISEREN</b></p> <p><b>Wat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>wanneer er een woning klaar is, kan deze opengesteld worden voor huurders. Zo krijgen zij een concreet beeld over hoe de woningen zullen zijn na renovatie</li> <li>is een ideaal moment voor informele babbels met huurders en een plaats waar signalen opgevangen kunnen worden</li> </ul>	
<p><b>FEESTELIJK MOMENT BIJ EINDE WERKEN</b></p>	<p><b>VRAAG AAN KERNGROEPLEDEN OM ANKERPUNTEN TE BLIJVEN</b></p>

## Bijlage 4

---

# Tijdslijn met de sleutelmomenten van het participatietraject bij renovatie

Tijdljn FASE 1 Renovatie	
<b>Toonmoment Schetsontwerp</b>	Infovergadering Bewoners FASE 1 Maandag 27/03/2017
<b>Contactmomenten</b>	Opmerkingen Schetsontwerp in Buurthuis Dinsdag 28/03/2017 en 04/04/2017
<b>Bewonersadviezen verwerken in Schetsontwerp</b>	Architect verwerkt haalbare adviezen in Schetsontwerp Ongeveer 3 weken
<b>Gunstig advies schetsontwerp</b>	VMSW beoordeelt de plannen en geeft goedkeuring nog niet bekend
<b>Huisbezoeken Sociale Dienst</b>	Na goedkeuring VMSW komt Sociale Dienst op huisbezoek met wensenlijstje nog niet bekend
<b>Sociale Dienst in het Buurthuis</b>	Sociale Dienst doet permanentie in het Buurthuis nog niet bekend
<b>Toonmoment Voorontwerp</b>	Toonmoment Voorontwerp nog niet bekend
<p>Indien er nog vragen of onduidelijkheden zijn kan je Marloes Damen van Samenlevingsopbouw contacteren op 0485/990138 of per mail <a href="mailto:marloes.damen@samenvlevingsopbouw.be">marloes.damen@samenvlevingsopbouw.be</a> of tijdens de buurtpermanentie elke dinsdag 14u00-16u00</p>	



## Bijlage 5

---

Schriftelijke communicatie  
voor bewoners:  
nieuwsbrieven en brochures



## Schriftelijke communicatie voor bewoners

### Nieuwsbrieven en brochures

Oktober 2019

#### Nieuwsbrieven

Nieuwsbrieven zijn een goed medium in wijken waar iets op til is. We denken daarbij aan renovaties of vervangingsbouw.

Hou bij het opstellen van een nieuwsbrief rekening met de principes beschreven in de inspiratiebundel. Té lange brieven leest niemand. Beperk je tot de **essentie** en probeer met titels te werken die in het oog springen. Zo trek je de aandacht van huurders.

Probeer via kerngroepen/flatwachters/ contacten in de wijk/ankerpunten/... de vinger aan de pols te houden en **beperk je tot wat huurders willen weten**.

Indien mogelijk, **breng de nieuwsbrieven zelf rond**, dat is een prima moment om op korte tijd met veel huurders te praten. Zo weet je beter wat er in de wijk leeft en kan je sommige mensen nog uitleg geven bij wat er in de nieuwsbrief staat. Op die manier beperk je de indianenverhalen in een wijk. De mensen die zich het meest zorgen maken, het meeste nood hebben aan geruststelling zijn de mensen die hun brievenbus leegmaken een paar minuten nadat je een nieuwsbrief hebt gepost. Het zijn vaak ook deze mensen die bij onduidelijkheid hun eigen verhaal maken waardoor foute informatie in de wijk circuleert.

Zoek de juiste **frequentie** voor een nieuwsbrief. Maandelijkse nieuwsbrieven waar maar om de paar maanden iets te vertellen valt, hebben weinig zin.

Probeer elke fase, **elk scharniermoment** in de wijk te vertalen in een nieuwsbrief. Als een fase is afgerond en mensen gaan verhuizen, vertel je dat in een nieuwsbrief. Zo kan iedereen de timing volgen en blijven ze betrokken bij wat er in hun wijk gebeurt.

De technische dienst is meestal het best geplaatst om de timing van de sleutelmomenten in te schatten.

Er zijn vaak ook lange periodes (bv bij het wachten op vergunningen en goedkeuringen) waarbij er weinig nieuws te vertellen valt. Toch is het goed om bv om de 2 à 3 maanden via een nieuwsbrief te communiceren met de buurt. Al is het maar om te laten weten dat er gewacht wordt op een goedkeuring. Zo voorkom je ongerustheid. **Geen nieuws is soms ook nieuws.**

Daarnaast is het zo dat een nieuwsbrief ook extra kan verschijnen wanneer er **specifieke en onvoorziene zaken** (bv. ernstige vertraging van een werf) zijn of wanneer er zware **ongerustheid** is of dreigt (bv. ongerustheid ivm het verwijderen van asbest).

Zet in iedere nieuwsbrief dat als mensen vragen hebben ze niet moeten aarzelen contact op te nemen, voeg de **contactinformatie** er ook bij. Zo houd je de drempel zo laag mogelijk en vermijd je dat mensen hun eigen verhaal construeren.

## Brochures

Brochures zijn het aangewezen middel als je veel informatie vaak moet geven. In een brochure leg je vaak ingewikkelde materie uit. Lees en blijf aanpassen tot je zeker weet dat je de informatie zo **eenvoudig en begrijpbaar** mogelijk hebt weergegeven.

Begin je brochure met duidelijk uit te leggen voor wie ze is (kandidaat huurders, alle huurders,... en wat ze dient (verhuizen,...)).

Probeer een brochure te stofferen met voorbeelden en maak ze zo overzichtelijk mogelijk. Probeer zo veel mogelijk veel gestelde vragen al te beantwoorden. Zorg ervoor dat je een document creëert waar de huurder zo veel als mogelijk zelf mee aan de slag kan gaan.

Geef ook hier weer duidelijk aan waar mensen terecht kunnen bij vragen of onduidelijkheden en vermeld duidelijk de **contactgegevens** van medewerkers die een antwoord kunnen geven op vragen. Zo wordt het document laagdrempelig en praktisch in gebruik.

### Willem Dehantschutter

Opbouwwerker Bewonersparticipatie in Duffel  
T 0485 99 01 69

### Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie vzw

Brusselsepoortstraat 8 | 2800 Mechelen

T 015 20 13 75 | F 015 29 03 17

[www.samenlevingsopbouw-ap.be](http://www.samenlevingsopbouw-ap.be)



## Bijlage 6

---

# Voorbeelden van nieuwsbrieven, brieven aan bewoners



Uw partner in sociaal wonen  
Volkswoningen  
van Duffel

# NIEUWSBRIEF

April - Mei - Juni 2018

Renovatie Jos Reypenstraat

## Beste Huurder,

Zoals jullie al wel gemerkt hebben lopen de verbouwingen in de Jos Reypenstraat, Lisstraat en Arkelstraat vertragingen op.

De eerste fase zal niet op tijd klaar zijn.  
De geplande kijkdag van 14 juni gaat niet door.  
Zodra we meer weten over de timing plannen wij een nieuwe kijkdag.  
Kreeg je reeds een brief met data voor plaatsbeschrijving en sleuteloverdracht, dan gaat deze niet door.  
Volkswoningen van Duffel zegde reeds de geplande data bij de verhuisfirma op, je hoeft dit niet meer zelf te doen.  
Huurders die op 14 juni hun nieuw huurcontract moeten komen tekenen verwachten wij wel nog steeds om 13u op het kantoor van VVD in de Nieuwstraat.

Zodra we meer weten van de aannemer krijgen jullie opnieuw een nieuwsbrief en nieuwe data voor verhuis.



**ILSE  
VAN MOER**  
Verantwoordelijke  
huuradministratie

E ilse.vanmoer  
@volkswoningenduffel.be

T 015 30 79 93



**WILLEM  
DEHANTSCHUTTER**  
Opbouwwerker  
bewonersparticipatie

E willem.dehantschutter  
@samenlevingsopbouw.be  
T 0485 99 01 69



**SAMENLEVINGSOPBOUW**  
Antwerpen provincie

## In het kort:

- de kijkdag op 14 juni gaat **niet** door.
- de plaatsbeschrijvingen en sleuteloverdrachten gaan **niet** door zoals gepland.
- Volkswoningen van Duffel heeft alle verhuiswagens **geannuleerd**.
- Als je op 14 juni een nieuw huurcontract moet tekenen wordt je **wel** nog verwacht in de kantoren van VvD.



**IELKE  
VAN AUTENBOER**  
Sociale Dienstverlening

E ielke.vanautenboer  
@volkswoningenduffel.be

T 015 30 79 91

## Bijlage 7

---

# Verhuisbrochure van de Volkswoningen van Duffel



# Verhuisbrochure





# INHOUD

**1** Ik ga verhuizen... Wat nu?

**2** Waarom nu weer?

**3** Hulp bij je verhuis!

**4** Verhuizen, 2 mogelijkheden

**9** Adressen, diensten en meer

**14** Nog vragen?

**16** Kerngroepleden



# Ik ga verhuizen... Wat nu?

## **Beste huurder,**

Verhuizen brengt veel werk met zich mee.

Je moet aan veel denken.

Met onze verhuisbrochure willen we je helpen vlot te verhuizen. We leggen eerst uit hoe het verhuizen in zijn werk gaat.

Daarna sommen we de dingen op die je zelf in orde moet brengen.

Om je te helpen hebben we al veel uitgezocht.

Om papier en ruimte te besparen korten we in deze brochure Volkswoningen van Duffel af tot VvD.

# Waarom nu weer?

## Verhuizen? Echt nodig!

De werken die moeten gebeuren zijn zeer ingrijpend. Het is dus niet mogelijk in jullie huis te blijven wonen. De veiligheid kan niet gegarandeerd worden. Het is dus noodzakelijk dat iedereen, al dan niet tijdelijk, verhuist.

## Info!

### Dubbele huur?

#### Vraag:

“Als we verhuizen moeten we dan een tijdje dubbele huur betalen?”

#### Antwoord:

Uiteraard is dit niet het geval. Je zal op **geen enkel moment** gevraagd worden dubbele huur te betalen. Je betaalt enkel voor het huis waar je in woont!

# Hulp bij je verhuis!

## Wat?

Om je op weg te zetten bij je verhuis krijgt iedereen die zijn huis moet verlaten omwille van de renovatie van VvD **eenmalig** gedurende 3 uur een verhuswagen en 2 verhuizers gratis ter beschikking!

## Hoe reserveren?

Wij regelen het contact met de firma die we hebben aangesteld. Van zodra je weet wanneer je kan verhuizen, kan je dit aanvragen. Reserveer een maand op voorhand bij Ilse van Moer. Dat kan via onderstaand invulstrookje of via e-mail.

**([ilse.vanmoer@volkswoningen-duffel.woonnet.be](mailto:ilse.vanmoer@volkswoningen-duffel.woonnet.be))**

Hoe vroeger je de aanvraag doet, hoe meer kans dat er op de juiste datum nog een verhuswagen beschikbaar is.

## Niet genoeg?

Je kan de verhuusfirma langer laten komen aan volgende tarieven, uiteraard voor eigen rekening:

Per extra uur: €66,55;

Huur van een Ladderlift: €96,80  
(prijzen inclusief BTW)

Ik,.....wens een gratis verhuswagen en 2 verhuizers te reserveren op ...../...../..... om ..... uur. Mijn huidig adres is:

.....

.....Mijn nieuw adres is:

.....

# Verhuizen, 2 mogelijkheden

## Mogelijkheid 1: **Definitief verhuizen**

### 1<sup>ste</sup> BEZOEK

De eerste stap in het definitief verhuizen is een plaatsbezoek aan de **oude** woning.

Een medewerker van VvD komt dan langs in je oude woning. Samen kijken jullie de woning dan na. Tijdens dit plaatsbezoek spreken jullie af welke zaken je nog in orde moet brengen tegen de plaatsbeschrijving.

Je ontvangt na dit plaatsbezoek een brief waarin de zaken zijn opgesomd die je in orde moet brengen.

### 2<sup>e</sup> BEZOEK

Tijdens het 2<sup>e</sup> bezoek van een medewerker van VvD gaan jullie samen een plaatsbeschrijving maken van de nieuwe woning. Na deze plaatsbeschrijving ontvang je de sleutels van je nieuwe huis. Je kan nu beginnen verhuizen.

In sommige gevallen kan het zijn dat het 1<sup>ste</sup> en 2<sup>e</sup> bezoek met elkaar gecombineerd worden. De medewerker van VvD komt dan maar 1 keer langs om beide zaken te regelen.

### 3<sup>e</sup> BEZOEK

De derde en laatste keer dat je bezoek krijgt van een medewerker van de VvD maken jullie een plaatsbeschrijving van de oude woning. Je bent dan al verhuisd naar je nieuwe stulp en je oude huis staat leeg.

Samen overlopen jullie dan ook de brief die je hebt aangekregen na het eerste bezoek met de zaken die je nog moest aanpassen.

Na dit bezoek neemt de medewerker de sleutels van je oude woning in ontvangst.

### Plaatsbeschrijving?

Een plaatsbeschrijving is een gedetailleerde beschrijving van de toestand van een huis. Tijdens de plaatsbeschrijving worden ook de meterstanden opgenomen.

Na de plaatsbeschrijving worden de sleutels gegeven of in ontvangst genomen.

### NIEUW HUURCONTRACT

Als je in een nieuw huis trekt moet je een **nieuwe huurovereenkomst** tekenen. Iedere meerderjarige persoon die in het huis woont moet deze tekenen. VvD nodigt je uit om deze te komen tekenen.

Je **huurwaarborg** zal ook worden aangepast. Je moet enkel het verschil betalen tussen de oude en nieuwe huurwaarborg.

# Verhuizen, 2 mogelijkheden

## Mogelijkheid 2: **Tijdelijk verhuizen**

### **1<sup>ste</sup> BEZOEK**

De eerste stap in een tijdelijke verhuis is een plaatsbezoek aan de **oude** woning.

Een medewerker van VvD komt dan langs in je oude woning, samen kijken jullie de woning dan na. Tijdens dit plaatsbezoek spreken jullie af welke zaken je nog in orde moet brengen tegen de plaatsbeschrijving.

Je ontvangt na dit plaatsbezoek een brief waarin de zaken zijn opgesomd die je in orde moet brengen.

### **2<sup>e</sup> BEZOEK**

Tijdens het 2<sup>e</sup> bezoek van een medewerker van VvD gaan jullie samen een plaatsbeschrijving maken van de nieuwe woning. Na deze plaatsbeschrijving ontvang je de sleutels van je nieuwe huis. Je kan nu beginnen verhuizen.

In sommige gevallen kan het zijn dat het 1<sup>ste</sup> en 2<sup>e</sup> bezoek met elkaar gecombineerd worden.

### **3<sup>e</sup> BEZOEK**

De 3<sup>e</sup> maal dat er een medewerker langskomt wordt de plaatsbeschrijving van je oude woning gemaakt.

Samen kijken jullie ook na of alle aanpassingen die in de brief na het 1<sup>ste</sup> bezoek zijn opgesomd, correct zijn uitgevoerd.

1 sleutel van je deur wordt in ontvangst genomen door de medewerker van VvD.

#### 4<sup>e</sup> BEZOEK

De renovatie van jouw woning is afgerond! Samen met een medewerker van VvD maak je opnieuw een plaatsbeschrijving van jouw huis.

Na deze plaatsbeschrijving krijg je de sleutel terug die je vorige keer had afgegeven. Je kan nu terug verhuizen naar je eigen woning!

#### Huurovereenkomst

In een tijdelijke woning moet je een nieuwe bijlage aan je huurovereenkomst tekenen.

#### 5<sup>e</sup> BEZOEK

Je bent nu terug verhuisd naar je eigen woning. Je tijdelijke woning is terug leeg. Nu wordt er van deze woning nog een plaatsbeschrijving gemaakt waarna je de sleutels afgeeft.

#### NIEUW HUURCONTRACT

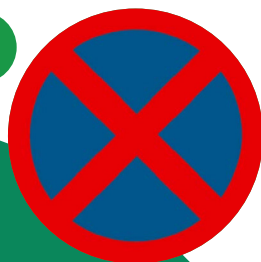
Als je in je gerenoveerde woning trekt moet je een **nieuwe huurovereenkomst** tekenen. Iedere meerderjarig persoon moet deze tekenen.

Je **huurwaarborg** zal ook worden aangepast. Je moet enkel het verschil betalen tussen de oude en nieuwe huurwaarborg.



**Tip!**

## Parkeerverbod



Indien nodig kan je een parkeerverbod aanvragen voor je deur, zodat de verhuismagen makkelijk kan parkeren.

Dit doe je zo:

In **Walem** (Mechelen) is dit gratis als het voor een verhuis is. Er zijn verschillende manieren om een aanvraag te doen: je kan het Online formulier invullen op de website stad Mechelen: <https://www.mechelen.be/inname-openbaar-domein-tijdelijke-inname-voor-werken-en-verhuis>. Niet zo handig met het internet?

Je kan ook een papieren formulier invullen te verkrijgen aan het loket van het huis van de Mechelaar of bij Willem in de Theo Vinckxlaan. Indienen doe je via e-mail **verkeerssignalisatie@mechelen.be** of aan het **loket van het stadsmagazijn**:

Grote Nieuwendijkstraat 429 – 2800 Mechelen.

**Vraag tijdig aan** (ten laatste 3 werkdagen voor je de toelating nodig hebt)

In **Duffel** is een parkeerverbod voor 1 dag ook gratis. Je kan dit op verschillende manieren aanvragen: Je kan een online formulier invullen op website van de gemeente:

**<https://www.duffel.be/parkeerverbod>**. Je kan ook gewoon een papieren formulier invullen (dit formulier kan je afhalen aan het onthaal van het gemeentehuis of bij Willem in de Arenbergstraat 45)

Indienen doe je aan het onthaal van het gemeentehuis.

**Vraag tijdig aan** (ten laatste 3 werkdagen voor je de toelating nodig hebt)

**Je mag ook steeds Willem contacteren voor hulp bij het aanvragen**



# Adressen, diensten en meer



## Wat moet je in orde brengen?

Bij verhuizen komt veel kijken. Je moet een hele hoop dingen in orde brengen. Om je op weg te helpen hebben we alvast van de meeste diensten adressen verzameld op de volgende bladzijden.



## Volledig?

De lijst met diensten is **niet** volledig. We hebben geprobeerd de diensten op te lijsten die door veel mensen gebruikt worden.

Vergeet niet dat er nog diensten zijn die je moet op de hoogte stellen van je adreswijziging. We denken hierbij aan de bank, verzekeringen, gsm operator,...

Vergeet ook zeker niet de abonnementen op kranten en tijdschriften tijdig van adres te veranderen.

telenet 

**Telenet** (telefoon, T.V., internet,...)

Beschikt over een verhuisdienst. je kan deze bereiken op het nummer

**0800 66 052** of op

**www.telenet.be.**

**3 weken** op voorhand aanvragen.

proximus

**Proximus** (telefoon, T.V.,

internet,...) vraagt om minstens **4 weken** op voorhand contact op te nemen met hun klantendienst op het nummer **0800 22 800** of via

**www.proximus.be**



scarlet

Bij **Scarlet**

(telefoon, T.V., internet,...)

moet je contact op nemen met de klantendienst op het nummer:

**02 275 27 27** of via de website

**www.scarlet.be**

**Mechelen/Walem:**  
Hier verandert niets. Je kan gewoon de zakken voor je deur plaatsen.

**Duffel:** We moeten het verschil maken tussen een definitieve en tijdelijke verhuis. Bij **definitieve** verhuis: neem contact op met de gratis info lijn **0800 90 441**. Samen spreek je dan af tot wanneer je je container kan gebruiken. Bij een **tijdelijke** verhuis neem je de container van je eigen woonst mee naar je tijdelijke woonst. Bij het ophalen zet je de container voor de eigen woonst **niet voor de tijdelijke woning!**

**Bpost** biedt de dienst **DoMyMove** aan. Zij zorgen er dan voor dat gedurende een periode van enkele maanden je post automatisch wordt doorgestuurd naar een ander adres. Zeer handig voor een **tijdelijke** verhuis! Je kan ze ook vragen alle diensten waarvan je post ontvangt op de hoogte te stellen van je nieuwe adres. (voor **definitieve** verhuis)  
**Opgelet!** Dit is een betalende dienst!



**Definitieve verhuis**  
Je moet je adreswijziging doorgeven aan het loket van de burgerlijke stand van je gemeente. De wijk-agent zal dit dan komen controleren.

**Tijdelijke verhuis**  
Je moet de gemeente op de hoogte brengen dat je tijdelijk ergens anders woont.



## Water, Gas & Elektriciteit

Bij het verlaten van je woning neemt een medewerker van de VvD de meterstanden op. Zij geeft de **waterstand** door aan de watermaatschappij.

De formulieren voor **gas** en **electriciteit** moet je zelf opsturen naar je energieleverancier. De medewerker van VvD brengt hiervoor blanco formulieren mee.



## Tijdelijke verhuis!

Schrijf op je verhuisdozen of je ze nodig hebt in je tijdelijke woning. Vraag aan de verhuizers om je dozen zo te zetten dat je het label makkelijk kan lezen. Zo vermijd je onnodig in- en uitpak werk!

**Tip!**

## Definitieve verhuis!

Bij een definitieve verhuis moet je domicilieadres aangepast worden. Dit doe je aan het loket van je gemeente. Als je domicilieadres is aangepast verandert de gemeente je gegevens in de kruispunt databank. Dit wil zeggen dat je adreswijziging **automatisch** wordt doorgegeven aan OCMW, Ziekenfonds, Riziv, Belastingen, Kinderbijslag, werkloosheidsuitkering,...

De politie komt dan bij je langs om te controleren of je op je nieuwe adres woont.

**Tip!**

# Vragen?



Volkswoningen  
van Duffel

## **Ilse Van Moer**

Verantwoordelijke huuradministratie

**T** 015 30 79 93

**E** [ilse.vanmoer@](mailto:ilse.vanmoer@volkswoningen-duffel.woonnet.be)

[volkswoningen-duffel.woonnet.be](mailto:ilse.vanmoer@volkswoningen-duffel.woonnet.be)



Volkswoningen  
van Duffel

## **Ielke Van Autenboer**

Sociale Dienstverlening

**T** 015 30 79 91

**E** [ielke.vanautenboer@](mailto:ielke.vanautenboer@volkswoningen-duffel.woonnet.be)

[volkswoningen-duffel.woonnet.be](mailto:ielke.vanautenboer@volkswoningen-duffel.woonnet.be)



Volkswoningen  
van Duffel

## Carla Van Den Brande

Secretariaat, onthaal & verzekeringen

**T** 015 30 79 90

**E** [carla.vandenbrande@volkswoningen-duffel.woonnet.be](mailto:carla.vandenbrande@volkswoningen-duffel.woonnet.be)



**SAMENLEVINGSOPBOUW**  
Antwerpen provincie

## Willem Dehantschutter

Opbouwwerker bewonersparticipatie

**T** 015 30 79 93

**E** [willem.dehantschutter@samenlevingsopbouw.be](mailto:willem.dehantschutter@samenlevingsopbouw.be)

Inloopmomenten:

1ste dinsdag VM van de maand, Theo Vinckxlaan 9

2e dinsdag VM van de maand, Arenbergstraat 45





# Kerngroepleden

Bij de **kerngroepleden** kan je terecht met al je vragen en bekommernissen. Zij zijn steeds als eerste op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen

## Arenbergstraat

### **Patrick Voet**

Arenbergstraat 63 - 0495 15 07 92

Langsgaan?

Maandag tot vrijdag  
tussen 9u en 21u

### **Gilberte Everaert**

Arenbergstraat 77 - 0474 99 44 43

Langsgaan?

Maandag tot vrijdag  
tussen 17u en 21u

### **Susanne Van Calster**

Arenbergstraat 35 - 0497 92 49 41

Langsgaan?

Maandag tot vrijdag  
tussen 17u en 21u

### **Benny Quasters**

Arenbergstraat 21 - 0486 17 60 38

Langsgaan?

Maandag tot vrijdag  
tussen 9u en 21u



## **Jos Reypenstraat**

### **Willy Van Den Bosch**

Lisstraat 54 - 015 31 36 08

Langsgaan?

Dagelijks tussen 10u en 20u  
niet op Zondag

### **Linda Goris**

Jasmissen 38 - 0499 98 75 90

Langsgaan?

Dagelijks tussen 10u en 20u  
niet op Zondag

## **Theo Vinckxlaan**

### **Hakim Zarrouki**

Theo Vinckxlaan 2 - 0472 43 02 59

Langsgaan?

Dagelijks tussen 10u en 20u

### **Liesbeth De Vos**

Theo Vinckxlaan 4 - 0499 98 75 90

Langsgaan?

Maandag tot Donderdag  
tussen 18u en 20u

### **Maggy van Duytekomp**

Kloosterstraat 26 - 0499 98 75 90

Langsgaan?

Dagelijks tussen  
17u en 21u



**Tip!**

## **Prijzen Vergelijken!**

Verhuizen is een uitstekende gelegenheid om prijzen te vergelijken voor elektriciteit, gas, internet en tv. Gemakkelijk bespaart en zo betaal je nooit teveel!

De overheid heeft hier verschillende sites voor gemaakt:

Voor Gas & Elektriciteit:  
[www.VREG.be](http://www.VREG.be) --- doe de V test!

Voor Telecom:  
[www.BESTETARIEF.be](http://www.BESTETARIEF.be)



**SAMENLEVINGSOPBOUW**  
Antwerpen provincie



## Bijlage 8

---

Flyers van gebruikte  
werkvormen, activiteiten, ...



C.V.B.A. Maatschappij voor de Huisvesting van het Kanton Heist-op-den-Berg  
Plantijnlaan 2 - 2220 Heist-op-den-Berg - tel 015/24 71 86 - fax 015/24 26 80  
BE84 7885 4270 7359 - info@hkh.vlaanderen – www.huisvestingheistputte.be

14 januari 2019

**Betreft: Bewonersvergadering**

Beste bewoner(s),

Op **dinsdag 29 januari 2019** nodigen we jou uit op onze bewonersvergadering om de toekomstige plannen van de woningen in jouw wijk mee te delen.

De bewonersvergadering begint om **19u00 op dinsdag 29 januari 2019** en gaat door in de **parochiezaal Sint-Guibertus Itegem zaal "Kleine Bunst" (Schoolstraat 28, 2222 Itegem)**. Tijdens deze vergadering zal je meer te weten komen over de toekomstige renovatieplannen van de wijk, maar je krijgt vooral informatie over wat er met jou als huurder gebeurt tijdens de renovatie.

Daarnaast zijn er ook **inloopmomenten** waar je met jouw vragen en jouw bedenkingen over de renovatie terecht kan. Deze inloopmomenten worden georganiseerd door Marloes Damen (opbouwwerker van Samenlevingsopbouw) in samenwerking met Stijn Wyns (medewerker sociale dienst HKH). Jij bent welkom op **woensdag 30 januari 2019** in de voormiddag **vanaf 11u00 tot 13u00** en in de namiddag **vanaf 15u00 tot 17u00 in het buurthuis** (Van Immerseelstraat 12 bus 2).

Indien je niet aanwezig kan zijn op de bewonersvergadering, je niet naar de inloopmomenten in het buurthuis kan gaan of als je vragen hebt, dan mag je Marloes Damen contacteren op het nummer 0485/99.01.38 of mailen naar [marloes.damen@samenlevingsopbouw.be](mailto:marloes.damen@samenlevingsopbouw.be).

Wij hopen jou op dinsdag 29 januari 2019 te mogen begroeten!

Met vriendelijke groeten,

De Directeur

Voorzitter

T. De Wyngaert

S. Mariën



## Huisbezoek fase 1

26 mei 2017

Beste buurtbewoner(s),

Op ..... om ..... uur kom ik op huisbezoek.

Tijdens het huisbezoek kan je:

- Persoonlijke vragen stellen
- Opmerkingen en/of bedenkingen doorgeven
- Vragen omtrent het behoud van jouw tuin stellen
- Verduidelijking van de verhuisbrochure vragen
- Informatie over de vernieuwde plannen verkrijgen
- ...

Als je op bovenstaande datum niet aanwezig kan zijn, laat me telefonisch of via mail iets weten.

Met vriendelijke groeten,

**Marloes Damen**

Marloes.damen@samenlevingsopouw.be

M 0485 99 01 38

**Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie vzw**

Brusselsepoortstraat 8 | 2800 Mechelen

T 015 20 13 75

[www.samenlevingsopbouw-ap.be](http://www.samenlevingsopbouw-ap.be)

**Buurthuis Wiekevorst**

Winterstraat 48 | 2222 Heist-op-den-Berg

# Beste Buurtbewoner,

Mijn naam is Willem Dehantschutter en ik werk als opbouwwerker voor Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie. Ik werk bij de Volkswoningen van Duffel in een project rond bewonersparticipatie.

Zoals jullie weten wordt op dit moment gewerkt in de basisschool 't kofschip. Deze werken en het verleggen van de hoofdingang van de school naar de kant van de residentie Cardijn zijn voor de gemeente Duffel een goede reden om de buurt rond residentie Cardijn heraan te leggen.

Door deze heraanleg van jullie buurt hebben de gemeente Duffel en de Volkswoningen van Duffel gevraagd of ik een buurtvergadering wil organiseren. Op die vergaderingen kunnen jullie kennismaken met de plannen van de architect over jullie buurt. Er is ook ruimte voor jullie om de plannen nog deels mee in te vullen, jullie weten immers het best waar jullie buurt nood aan heeft.

Ik nodig jullie hier dan ook graag voor uit op maandag 3 juli in basisschool 't Kofschip om 19u30.

Tot dan!



**Willem Dehantschutter**  
Opbouwwerker

T 0485 99 01 69

E willem.dehantschutter  
@samenlevingsopbouw.be



**SAMENLEVINGSOPBOUW**  
Antwerpen provincie

# Beste Buurtbewoner,

Mijn naam is Willem Dehantschutter en ik werk als opbouwwerker voor Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie. Ik werk bij de Volkswoningen van Duffel in een project rond bewonersparticipatie.

Zoals jullie weten wordt op dit moment gewerkt in de basisschool 't kofschip. Deze werken en het verleggen van de hoofdingang van de school naar de kant van de residentie Cardijn zijn voor de gemeente Duffel een goede reden om de buurt rond residentie Cardijn heraan te leggen.

Door deze heraanleg van jullie buurt hebben de gemeente Duffel en de Volkswoningen van Duffel gevraagd of ik een buurtvergadering wil organiseren. Op die vergaderingen kunnen jullie kennismaken met de plannen van de architect over jullie buurt. Er is ook ruimte voor jullie om de plannen nog deels mee in te vullen, jullie weten immers het best waar jullie buurt nood aan heeft.

Ik nodig jullie hier dan ook graag voor uit op maandag 3 juli in basisschool 't Kofschip om 19u30.

Tot dan!



**Willem Dehantschutter**  
Opbouwwerker

T 0485 99 01 69

E willem.dehantschutter  
@samenlevingsopbouw.be



**SAMENLEVINGSOPBOUW**  
Antwerpen provincie



# BESTE BUURTBEWONER,

**M**ijn naam is Willem Dehantschutter. Sommigen onder u kennen mij misschien al van de bewonersvergadering in verband met de renovatie van de huizen in jullie straat. Moest u me nog niet kennen, stel ik me graag even voor:

Ik werk voor Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie vzw als opbouwwerker. Bij jullie in de wijk werk ik aan een project 'bewonersparticipatie' voor de volkswoningen van Duffel.

*Bewonersparticipatie* betekent dat ik graag wil horen wat jullie denken en samen met jullie wil kijken hoe we het leven en wonen in jullie wijk kunnen verbeteren.

Verder ga ik graag met jullie op pad om jullie een stem te geven binnen de sociale huisvestingsmaatschappij. Zodat we samen aan een aangename buurt kunnen werken.

Om elkaar beter te leren kennen organiseer ik een wekelijks inloopmoment bij jullie in de wijk. **U kan me iedere vrijdag vinden in de Arenbergstraat nummer 45 tussen 9u en 12u.** Je bent dan steeds welkom voor een kop koffie of thee. Als op andere momenten de vlag van Samenlevingsopbouw voor nummer 45 buiten staat ben ik aanwezig in uw wijk en bent u ook steeds welkom om even binnen te springen! Hopelijk tot snel!

## Willem Dehantschutter

Opbouwwerker Bewonersparticipatie in Duffel  
Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie

E [willem.dehantschutter@samenlevingsopbouw.be](mailto:willem.dehantschutter@samenlevingsopbouw.be)  
T 0485 99 01 69



# BESTE BUURTBEWONER,

**M**ijn naam is Willem Dehantschutter. Sommigen onder u kennen mij misschien al van de bewonersvergadering in verband met de renovatie van de huizen in jullie straat. Moest u me nog niet kennen, stel ik me graag even voor:

Ik werk voor Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie vzw als opbouwwerker. Bij jullie in de wijk werk ik aan een project 'bewonersparticipatie' voor de volkswoningen van Duffel.

*Bewonersparticipatie* betekent dat ik graag wil horen wat jullie denken en samen met jullie wil kijken hoe we het leven en wonen in jullie wijk kunnen verbeteren.

Verder ga ik graag met jullie op pad om jullie een stem te geven binnen de sociale huisvestingsmaatschappij. Zodat we samen aan een aangename buurt kunnen werken.

Om elkaar beter te leren kennen organiseer ik een wekelijks inloopmoment bij jullie in de wijk. **U kan me iedere vrijdag vinden in de Arenbergstraat nummer 45 tussen 9u en 12u.** Je bent dan steeds welkom voor een kop koffie of thee. Als op andere momenten de vlag van Samenlevingsopbouw voor nummer 45 buiten staat ben ik aanwezig in uw wijk en bent u ook steeds welkom om even binnen te springen! Hopelijk tot snel!

## Willem Dehantschutter

Opbouwwerker Bewonersparticipatie in Duffel  
Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie

E [willem.dehantschutter@samenlevingsopbouw.be](mailto:willem.dehantschutter@samenlevingsopbouw.be)  
T 0485 99 01 69





# Kalender

Aanwezigheid sociale dienst en opbouwwerker  
December 2018 - Januari 2019

## INLOOPMOMENTEN

Het inloopmoment gaat steeds door in de **lindelei 34**.

MA 3	DI 4	WO 5	DO 6 9:30 11:00	VR 7	ZA 8	ZO 9
MA 10	DI 11 9:30 11:00	WO 12	DO 13	VR 14 12:30 14:00	ZA 15	ZO 16
MA 17 9:30 11:00	DI 18	WO 19	DO 20	VR 21 17:00 18:30	ZA 22	ZO 23
MA 24	DI 25	WO 26	DO 27	VR 28	ZA 29	ZO 30
MA 31	DI 1	WO 2	DO 3	VR 4	ZA 5	ZO 6
MA 7	DI 8 13:30 14:00	WO 9	DO 10 18:00 19:30	VR 11	ZA 12	ZO 13
MA 14	DI 15 9:30 11:00	WO 16	DO 17	VR 18 18:30 19:30	ZA 19	ZO 20

- Sociale dienst aanwezig
- Opbouwwerker aanwezig

**IELKE  
VAN AUTENBOER**  
Sociale Dienstverlening

E ielke.vanautenboer  
@volkswoningenduffel.be

T 015 31 15 65

**CHANNA  
DYCKMANS**  
Verantwoordelijke  
huuradministratie

E channa.dyckmans  
@volkswoningenduffel.be

T 015 31 15 65

**MARIJKE  
CAPIAU**  
Sociale Dienstverlening

E marijke.capiou  
@volkswoningenduffel.be

T 015 31 15 65

**WILLEM  
DEHANTSCHUTTER**  
Opbouwwerker  
bewonersparticipatie

E willem.dehantschutter  
@samenlevingsopbouw.be  
T 0485 99 01 69



**SAMENLEVINGSOPBOUW**  
Antwerpen provincie

## Bijlage 9

---

# Nota over de werking van de kerngroepen



## Werking kerngroepen

**Duffel**

**Oktober 2019**

### **Kerngroep**

Waar flatwachters een aanspreekpunt zijn binnen een groot appartementsgebouw voor de Volkswoningen van Duffel over huurders/praktische zaken/problemen... , is de kerngroep dat voor wijken van de Volkswoningen bij de renovaties. Zij zijn beiden de sociale antennes voor de huisvestingsmaatschappij. In eerste instantie werden de kerngroepen opgericht binnen het kader van het masterplan voor de renovatie van het patrimonium.

#### - **Samenstelling**

Op bewonersvergaderingen wordt een oproep gelanceerd onder de aanwezige huurders voor deelname aan de kerngroep. Mensen mogen zich kandidaat stellen al ligt de **uiteindelijke beslissing van de samenstelling bij de Volkswoningen**.

Hierbij letten we vooral op het profiel van mensen. We zoeken naar positief en constructief ingestelde mensen. Het vermogen het collectief belang te kunnen zien/aanvoelen is ook belangrijk. Mensen die enkel voor zichzelf in de kerngroep willen zetelen zitten daar niet op hun plaats. Indien mogelijk houden we ook rekening met leeftijd, afkomst, geslacht, gezinnen,... Dit om een zo goed mogelijke afspiegeling van de wijk te maken.

Als onvoldoende mensen, of mensen met een minder geschikt profiel zich aanmelden gaan we **zelf op zoek** naar de meer geschikte huurders in een wijk om ze te overtuigen zich kandidaat te stellen voor de kerngroep.

#### - **Proces**

Eenmaal samengesteld is het belangrijk om de tijd te nemen om de **verwachtingen** juist te krijgen. Wat verwachten de leden van hun deelname aan de kerngroep?

Hierbij is het van belang duidelijk te maken dat zij op de **eerste plaats brugfiguren** moeten zijn tussen maatschappij en wijk. Door van in het begin duidelijk te zijn over waar zij in gehoord worden/waar zij over kunnen meebeslissen/tot waar zij zich mogen mengen in de relatie huurder-verhuurder/... vermijd je dat mensen onrealistische wensen hebben en de samenwerking dus moeilijk loopt.

Zoals vermeld: de kerngroepen worden in eerste instantie gemobiliseerd omwille van het masterplan voor de renovatie van het patrimonium. Dat wil zeggen dat ze meteen na hun oprichting bezig kunnen zijn met de renovatie/vernieuwbouw van hun wijk en alles wat daarbij komt kijken. In eerste instantie is dat ook voldoende. Daarna is het zaak te zien of er draagvlak is om meer buurtgerichte activiteiten te beginnen organiseren. Op die wijze kan een kerngroep misschien verzelfstandigen en op termijn blijven bestaan zonder begeleiding vanuit de Volkswoningen.

## - **Op de agenda**

Op de agenda staan o.a.:

- Stand van zaken in verband met de renovaties in de wijk en de zaken die daarbij komen kijken (bv. herhuisvesting, bewonersvergadering, ...)
- De volgende stappen die gezet zullen worden in verband met de renovaties in de wijk en de zaken die daarbij komen kijken
- Bevragen van signalen uit de wijk: wat vangen de kerngroep-leden op, aftoetsen van zaken die de Volkswoningen opvangen. Dit is het belangrijkste agendapunt van elke kerngroep-vergadering.
  - Vragen, onduidelijkheden
  - Bezorgdheden
  - Bedenkingen
- Suggesties voor het opmaken van de nieuwsbrief
- Specifieke zaken die op dat moment aan de orde zijn:
  - Bv. het organiseren van een burendag, nieuwjaarsreceptie, ...
  - Bv. een vraag ivm een hondenwei
  - ...

## - **Frequentie**

De frequentie van de bijeenkomsten van de kerngroep moet op maat van de kerngroep zijn en wordt ook bepaald door het tempo van de renovatiewerken.

- In het begin kan het zinvol zijn om iets frequenter samen te komen zodat de leden van de kerngroep elkaar en de medewerker van de SHM leren kennen en “groep” kunnen vormen.
- Wanneer er, tussenin, weinig gebeurt en weinig te vertellen valt, is een frequentie van om de 2 of zelfs 3 maanden voldoende
- Op sleutelmomenten (bv. start van de werking en de verhuisbeweging, bij problemen bij de renovatiewerken, ...) kan de frequentie opgedreven worden.

## - **Begeleiding**

Door de opdracht van een huisvestingsmaatschappij kunnen we stellen dat iedere huurder per definitie **tot een kansengroep hoort**. We merken dat het voor de meeste mensen in armoede moeilijk is om zichzelf te organiseren in een kerngroep. Het is dan ook noodzakelijk de kerngroepen van bij de **start goed te begeleiden**. Op lange termijn zal in sommige groepen gewerkt kunnen worden naar verzelfstandiging, de praktijk toont echter aan dat zonder een professioneel werker die de agenda bepaalt en de samenkomsten organiseert kerngroepen een stille dood sterven. Een gezonde werking met kerngroepen vereist dus een inspanning vanuit de huisvestingsmaatschappij.

Om tot goede resultaten te komen, is het nodig dat kerngroep-leden goed **bevraagd** worden en dat er **doorgevraagd** wordt door de begeleider naar de **achterliggende bezorgdheden en noden** van signalen. Bv. het mopperen op het ontbreken van individuele berghokken was vooral een nood aan ruimte om (elektrische) fietsen droog en veilig te stallen.

Zo kunnen signalen beter **vertaald** worden naar constructieve en realistische voorstellen (bv een afsluitbare gezamenlijke garage waar fietsen gestald kunnen worden is een oplossing; het hoeft niet persé ieder zijn eigen berghok te zijn).

Door tijd te nemen voor dit proces en samen met kerngroep-leden te zoeken naar oplossingen ontstaat er een gevoel van **mede-eigenaarschap** (samen een oplossing gezocht



voor een probleem van verschillende huurders in de wijk dat op termijn vertaald zal worden in een gezamenlijke fietsenstalling)

- **Verzelfstandigen**

Rond het einde van de renovatie/vernieuwbouw biedt zich het probleem aan van de verzelfstandiging van de kerngroep. De tijdsinvestering van de maatschappij in de kerngroep is na de renovatie/vernieuwbouw moeilijk te verantwoorden. Het is daarom van belang vanaf de opstart van kerngroep in het achterhoofd te houden dat **de kerngroep op een moment losgelaten moet worden**. Communiceer van in het begin daar duidelijk en transparant over.

Het werkbaarste is om in het begin de gehele praktische organisatie op jou te nemen. Eenmaal de mensen in kerngroep gewend zijn aan hun nieuwe rol kan je ze stelselmatig taken geven. Gebruik zelf het materiaal dat we aan huurders geven in verband met het organiseren van buurtbabbel, nieuwjaarsfeest,... en hou de verwachtingen laag. Dat verhoogt de herkenbaarheid. **Evalueer** de zaken die je zelf of samen met hen organiseert **en stel mensen hun verwachtingen bij**. Zo verwachten mensen bijvoorbeeld vaak een opkomst van 100% als ze iets organiseren in hun straat. In een sociale woonwijk kan je van een succes spreken bij een opkomst van 10 à 20%. Laat je kerngroep dat ook weten! Denk er aan dat een kerngroep en participatie steeds **maatwerk is**. Wat in de ene groep werkt, werkt daarom niet in de andere groep. Probeer steeds in samenspraak een werkwijze te vinden die voor iedereen werkt. Probeer zeker naar het einde van de begeleiding van een groep huurders je eigen werkwijze zo veel als mogelijk naar de achtergrond te brengen.

## Bijlage 10

---

# Ontmoetingsplekken in buurten van sociale huisvestingsmaatschappijen



# Ontmoetingsplaatsen buurten sociale huisvestingsmaatschappij

[ [klik hier om de subtitel van de nota in te voegen](#) ]

**AUGUSTUS 2019**

## **DOEL VAN ONTMOETINGSPLAATSEN**

Een plaats om te ontmoeten in de buurt. Deze plek kan zeer gevarieerd ingevuld worden.

- Informatieplaats van de huisvestingsmaatschappij of andere diensten voor buurtbewoners.
- Een plaats waar buren een activiteit voor de buurt organiseren, waar buren samengebracht worden.
- Een plaats om verbinding te maken tussen de huisvestingsmaatschappij en de buurt.

Communiceer zowel intern als extern (buurtbewoners, vrijwilligers, andere organisaties, lokaal bestuur, ...) duidelijk over de bedoeling van de ontmoetingsplaats.

## **BUURT PER BUURT**

- Elke buurt is anders en heeft eigen / andere noden.
- Niet alle buurtbewoners staan te popelen om te organiseren of deel te nemen.
- Maak de verwachtingen realistisch en op maat van wat de buurt / de huisvestingsmaatschappij kan dragen.
- Ontmoetingsplekken hebben vaak ondersteuning nodig. Dit vraagt arbeidstijd.

## **PARTICIPATIE**

- Geef duidelijk aan wat er wel en niet mogelijk is wat betreft gebruik, het soort activiteiten die georganiseerd kunnen worden, ... van de ontmoetingsplaats.
- Bepaal als huisvestingsmaatschappij welke graad van participatie / inbreng bewoners hebben in de ontmoetingsplaats in de buurt (zie participatieladder).

## **TIPS**

- Denk goed na over hoe je de ontmoetingsplaats benoemt: bv de naam 'buurthuis' heeft voor iedereen (bewoners en diensten) een andere betekenis en schept bepaalde verwachtingen. Kies een naam die overeenstemt met de doelstellingen van de ontmoetingsplaats.
- Calculeer werktijd en financiële middelen in bij het opstellen van de werkplanning en de werkingsbudgetten van de huisvestingsmaatschappij.



- Betrek alle diensten van de huisvestingsmaatschappij in het verhaal. Breng bv. af en toe een stand van zaken over de werking van de ontmoetingsplaatsen op de teamvergadering.
- Als je meerdere ontmoetingsplaatsen hebt, is het zinvol om de vrijwilligers / wijktoezichters van die verschillende plekken af en toe samen te brengen. Organiseer bv. een bezoek aan de verschillende ontmoetingsplaats en wissel uit zodat de vrijwilligers van elkaar kunnen leren.
- Indien mogelijk en indien dit past binnen de doelstellingen van de ontmoetingsplek is het een meerwaarde om andere organisaties te betrekken bij activiteiten binnen de ontmoetingsplek (bv een dienst een spreekuur laten organiseren, Open School die een vorming organiseert in de buurt, ...)



## Bijlage 11

---

# Activiteiten organiseren in de wijk



# Activiteiten organiseren in de wijk

**Duffel**

**Najaar 2018**

## Inleiding

We horen vaak mensen die iets in hun buurt willen organiseren maar niet goed weten hoe ze dat moeten doen. Met deze folder willen we je daarbij ondersteunen. Vaak vinden enkele burens elkaar om iets te organiseren. In het enthousiasme van die groep worden dan grote plannen gemaakt: een Barbecue! Een rommelmarkt! ...

Soms loopt dat heel goed, soms wat minder. We merken dat zaken die moeilijk zijn te organiseren of veel werk vragen vaak maar 1 keer worden georganiseerd. In deze brochure vind je dan ook richtlijnen om activiteiten te organiseren zonder zorgen.

Organiseer een activiteit samen met een buur of groepje burens die je al goed kent. Op die manier kan je de taken verdelen en moet je ze niet alleen doen. Je weet dan ook zeker dat er op zijn minst enkele mensen deelnemen aan jullie activiteit!

## 1. Baken je buurt af

Neen, je moet niet met rood-witte linten aan de slag om je buurt af te spannen. Wat we wel bedoelen is dat je bepaalt tot waar je buurt loopt. Doe je het alleen voor jouw straat?, Welke straten horen bij jouw wijk?, Doe je het enkel voor jouw appartementsblok?,...

Je kan dat steeds nog wijzigen. Het helpt wel om te bepalen wat je nodig hebt en hoeveel partners je zoekt.

## 2. Zoek medestanders

Zoek mensen die even enthousiast zijn om iets te organiseren in de buurt. Vele handen maken licht werk!

Dit is één van de moeilijkste stappen. Zeker als je nog niemand in je straat of buurt kent.

Hoe weet je nu wie iets mee wil organiseren?

Uit ervaring blijkt dat sociaal contact altijd het beste is. Mensen **persoonlijk aanspreken** dus. Dit betekent uiteraard niet dat je op straat moet gaan staan en iedereen die passeert meteen moet overtuigen iets mee op te starten.

Probeer even na te denken wie je misschien al een beetje kent. Bijvoorbeeld een moeder die ook mee aan de schoolpoort staat voor haar kindje? Of iemand die werkt in de plaatselijke supermarkt en waarvan je weet dat die een paar huizen verder woont? Of iemand waarmee je af en toe op de bus zit? Of misschien die ene buur waar al eens verkeerd een pakje werd geleverd? Of die meneer die elke avond met zijn hondje voorbij komt wandelen? Vaak 'ken' je al veel mensen van je buurt. Gewoon, door hen regelmatig te zien. Dat verkleint de stap om mensen aan te spreken.

Lijkt dit toch moeilijk? Of vind je niet meteen de juiste 'openingszin'? Dan hebben wij een **kaartje** ontworpen dat je hierbij kan helpen.

Dit kaartje kan je bij je burens in de bus steken. Vul op de voorkant de naam van je straat/buurt in en op de achterkant je gegevens. Zo geef je mensen de kans je te contacteren als ook zij interesse hebben om iets in jullie buurt te organiseren.

Je kan dit kaartje bestellen of afhalen bij de sociale dienst van de huisvestingsmaatschappij.

### 3. Kom samen

Als je mensen hebt gevonden die samen met jou iets willen organiseren moet je nog beslissen wat jullie gaan doen. Als je met een paar mensen bent, heb je ook veel meer ideeën.

Samen moeten jullie een antwoord vinden op de volgende vragen:

#### - **Wat?**

Wat willen jullie doen? De verleiding is vaak groot om iets groots te organiseren. Een BBQ?, Een rommelmarkt?,... De ervaring leert ons dat grote dingen organiseren vaak 1 keer lukt maar door het vele werk geen vervolg krijgt. Kleinschaligere dingen organiseren zijn meestal even leuk, vragen minder inspanning en zijn makkelijker te herhalen.

Kijk ook naar de mensen die in de wijk wonen. Zijn er veel kinderen?, ouderen?, alleenstaanden?,... en hou daar rekening mee.

Buurtinitiatieven moeten **groeien**. De eerste keer dat jullie iets organiseren gaat niet héél de buurt aanwezig zijn. Niet iedereen heeft behoefte aan een activiteit in de buurt. Sommigen zijn misschien op reis, aan het werk,... Zorg ervoor dat iedereen dat beseft. Zo voorkom je teleurstellingen.

#### Een voorbeeld: **De buurtbabbel, nieuwjaarsreceptie of winterdrink**

Het opzet van een buurtbabbel is eenvoudig. Een buurtbabbel is gewoon een moment dat je afsprekt waarop je met je burens op straat (of in een garage, tentje, bij iemand thuis,...) gaat zitten. Iedereen neemt zijn eigen stoel en drinken mee. Het is een ideale manier om je burens te leren kennen of gewoon de tijd te nemen om eens bij te babbelen! Op dezelfde manier kan je ook een nieuwjaarsreceptie of winterdrink organiseren.

#### Een voorbeeld: **De burendag**

Veel gemeenten doen jaarlijks mee met de burendag. Ook hier is het idee simpel: je zet een stoel buiten en doet een praatje met je burens. Als je wil deelnemen met je straat kan je flyers en affiches krijgen bij de gemeenten die deelnemen. De burendag vindt elk jaar plaats eind mei.

#### **Wanneer & waar?**

Net zoals wanneer jullie een activiteit bedenken kijk je goed naar de mensen in de buurt.

Wanneer kunnen de meeste burens tijd vrijmaken?

Ook voor de beslissing waar je iets laat doorgaan kijk je goed rond. Is er een lokaal (school, jeugdbeweging, gemeentelokaal, leegstaand huisje, een grote garage,...) in de directe omgeving van jouw buurt dat je kan/mag gebruiken? Indien niet: kan je je activiteit buiten organiseren, eventueel met gebruik van enkele tentjes? (In het deel "praktisch" vind je nog enkele handige tips.)

### 4. Praktisch

De Volkswoningen van Duffel ondersteunen je graag bij de organisatie! Je kan naar de sociale dienst bellen (015/30.79.90) en uitleggen wat je wil doen. Contacteer hen tijdig zodat zij tijd kunnen maken om je te ondersteunen bij je vragen. Zij kunnen je helpen met de volgende zaken:

- Uitnodigingen maken en afdrukken.
- Materiaal bij de gemeente reserveren. Zij hebben een lijst van wat je gemeente ter beschikking stelt.
- Mee nadenken over alle vragen die je nog hebt.
- 

Uitnodigingen bezorg je best tussen **14 dagen en een week** op voorhand. Kies een datum en moment dat voor iedereen past.

Schrijf op je uitnodiging een **begin én eind uur**. Je hoeft je niet aan dat eind uur te houden maar dan weten je burens wel tussen welke uren ze zeker kunnen komen!

Hou jullie activiteit zo **simpel mogelijk!** Minder organiseer-stress betekent meer plezier!

Hou er rekening mee dat als je iedereen uitnodigt, **niet iedereen komt**. Als 10% van de mensen in je wijk komt, kan je echt van een succes spreken (Bijvoorbeeld: 10 personen als er in je wijk 100 personen wonen). Niet iedereen doet graag mee aan activiteiten in de buurt, misschien hadden mensen al andere plannen,...

**Willem Dehantschutter**

Opbouwwerker Bewonersparticipatie in Duffel  
T 0485 99 01 69

**Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie vzw**

Brusselsepoortstraat 8 | 2800 Mechelen

T 015 20 13 75 | F 015 29 03 17

[www.samenlevingsopbouw-ap.be](http://www.samenlevingsopbouw-ap.be)

## Bijlage 12

---

Overgang van kerngroep-leden  
naar ankerpunten...



## Ankerpunten - Kerngroepleden

**Duffel**

**Juli 2019**

### **Functieprofiel Flatwachter/Ankerpunten/Kerngroepleden**

*In de toekomst zullen de flatwachters een nieuwe naam krijgen: ankerpunten. In de tekst gebruiken we reeds de naam “ankerpunten”.*

- Doel

De Volkswoningen van Duffel wil een sociale huisvestingsmaatschappij zijn waar huurders terecht kunnen met al hun vragen, problemen en bezorgdheden. We merken in de praktijk dat de drempel om het kantoor binnen te stappen of te bellen hoog blijft. Vaak vinden huurders het gemakkelijker hun bezorgdheden te uiten bij iemand uit de buurt.

De bewoners van de buurt kunnen dan de brug vormen tussen hun wijk/appartementsgebouw en de sociale huisvestingsmaatschappij.

Doel van deze oefening is vooral het onderscheid weg te werken tussen flatwachters / ankerpunten (in appartementsgebouwen) en kerngroepen (in wijken).

De geschiedenis van beide is anders:

- **Flatwachters / Ankerpunten** worden gezocht in een appartementsgebouw met het oog op de gemeenschappelijke delen en als aanspreekpunt voor kleine technische mankementen in die delen.
- **Een kerngroep** is het instrument dat wordt gebruikt in de wijken waar in het kader van het masterplan een grondige renovatie gebeurt. Zij hebben vooral tot doel om informatie van de maatschappij naar de huurders te laten stromen en omgekeerd.

De functie van een flatwachter / ankerpunt en kerngroep lid is in wezen minder verschillend dan op het eerste zicht lijkt. Beide zijn in de kern vooral bedoeld om de communicatie van de huisvestingsmaatschappij te kaderen en feedback te voorzien over de reacties van de bewoners.

Zowel bij de flatwachters / ankerpunten als de kerngroepen zien we kleine problemen bij het opstarten van dit nieuwe systeem.

We zoeken warme, communicatief sterke, sociaalvaardige, mature huurders. Bij het oorspronkelijke functieprofiel van flatwachters / ankerpunten lag de nadruk eerder op toezicht en controle. We hebben de bedoeling om vooral de drempels weg te werken tussen appartementsgebouwen/wijken en de huisvestingsmaatschappij op het gebied van communicatie. Dan is een huurder/het ankerpunt belasten met controle op zijn burens niet de beste



methode. De Kerngroepleden/flatwachters/ankerpunten die we spraken gaven bovendien aan dat die vraag naar toezicht en controle hen soms in een moeilijk parket brengt ten aanzien van hun burens.

Bij Kerngroepleden is de afspraak met hen steeds geweest dat ze werden aangesteld tijdens de duur van het renovatieproject in hun wijk. Hoewel de meesten aangeven graag te blijven voortdoen, moet die wel nog expliciet bevestigd worden.

Het gebruik van Kerngroepen tijdens ingrijpende werken in een wijk is een aanpak waar we overigens blijven achterstaan. Dit document wil een antwoord bieden op hoe we een uitgebouwd netwerk kunnen herdefinieren en blijven gebruiken.

## Hoe organiseren we ons?

### - **Geografische Regio's**

In het begeleiden van de flatwachter / ankerpunten / kerngroepleden moeten we rekening houden met het spanningsveld tussen voldoende ondersteuning aanbieden en de beschikbare arbeidstijd van de medewerkers. Als op termijn in iedere wijk/appartementsgebouw een flatwachter / ankerpunt(en) is aangesteld, is het niet mogelijk om met iedereen individueel af te spreken. Beter is om geografisch regio's te bepalen en in groepen af te spreken.

- Mechelen + Walem
- Duffel-West
- Duffel-Oost + Mijlstraat
- Sint-katelijne Waver + Onze lieve vrouw Waver
- Kontich + Waarloos
- Bonheiden + Rijmenam

### - **Funcieomschrijving:**

We zoeken mensen die zowel voor hun burens als voor de huisvestingsmaatschappij een aanspreekpunt zijn in hun buurt. Mensen die problemen/bezorgdheden signaleren aan de maatschappij en hun burens naar de juiste medewerker doorverwijzen met hun vraag. Het is niet de bedoeling dat flatwachters / ankerpunten problemen oplossen, ze zijn in de eerste plaats een brug tussen maatschappij en huurders.

We zoeken mensen die:

- Integer en betrouwbaar zijn.
- Over een grote dosis maturiteit beschikken en genuanceerd in het leven staan. Die zowel vanuit het perspectief van de huurders als van de huisvestingsmaatschappij kunnen denken.
- Mensen die de vaardigheid hebben om zich neutraal op te stellen naar zowel maatschappij als burens.
- Die een beetje tijd hebben en geregeld thuis zijn.
- Een grote luisterbereidheid hebben en verbaal sterk zijn.
- Het vermogen hebben om constructief en oplossingsgericht te denken.
- Oog hebben voor het algemeen belang van de buurt/appartementenblok eerder dan voor hun eigenbelang.

We beloven:

- Regelmatig contact tussen ankerpunten en huisvestingsmaatschappij.
- Regelmatig contact met andere ankerpunten.
- Je neutraliteit mee te bewaken en niets van je te vragen dat die neutraliteit in het gedrang brengt bij je burens.
- Een aanspreekpersoon binnen de huisvestingsmaatschappij waar je terecht kan met vragen.

-

#### - **Methodiek**

Door 1 à 2 keer per jaar per regio af te spreken, krijgen we de mogelijkheid de vinger aan de pols te houden. Deze vergaderingen bestaan uit **vier** luiken:

- **Intervisie:** Onder begeleiding van een medewerker bespreken ankerpunten hun ervaringen in deze rol. Dit kan gaan van goede ervaringen naar eventuele moeilijkheden die ze hebben meegemaakt.  
*Doel: Op basis van concrete ervaringen brugfiguren versterken en ondersteunen in het opnemen van hun taak; leren van elkaar.*
- **Volkswoningen van Duffel:** Een ankerpunten-vergadering is een goed platform om algemene informatie te delen over het reilen en zeilen van de maatschappij.  
*Doel: Ankerpunten informeren over nieuwe ontwikkelingen binnen de werking van de huisvestingsmaatschappij zodat zij een aantal zaken kunnen kaderen bij vragen van huurders.*
- **Inspraak:** Praten over thema's die spelen binnen de maatschappij. Zo kunnen we ruimte bieden en ankerpunten bevragen over signalen uit de buurten.  
*Doel: De huisvestingsmaatschappij houdt de vinger aan de pols over wat er reilt en zeilt bij de huurders.*
- **Vorming:** In samenspraak met de deelnemers kan worden voorzien in vormingen rond thema's waar de deelnemers problemen meer ervaren/vragen over hebben.  
*Doel: versterken en ondersteunen van de ankerpunten bij hun taak.*

#### **Willem Dehantschutter**

Opbouwwerker Bewonersparticipatie in Duffel  
T 0485 99 01 69

#### **Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie vzw**

Brusselsepoortstraat 8 | 2800 Mechelen

T 015 20 13 75 | F 015 29 03 17

[www.samenlevingsopbouw-ap.be](http://www.samenlevingsopbouw-ap.be)

## Bijlage 13

---

# Vorming voor vrijwilligers



## Vorming voor vrijwilligers

**Materiaal en organisaties met een aanbod vorming vrijwilligers**

April 2019

### Map Bewoners aan zet. Werken aan participatie in de sociale huisvesting. Vormingspakket voor bewoners. (VIVAS – Netwerk sociale huurders – 2010

- ⇒ Enkel papieren versie beschikbaar, te bestellen bij:  
**Viki Leysen**  
[viki.leysen@vlaamshuurdersplatform.be](mailto:viki.leysen@vlaamshuurdersplatform.be)  
03/366 30 15  
Solvynsstraat 39  
2018 Antwerpen
- ⇒ **Inhoud:**
  - **Module 1: Info over sociale huisvesting in Vlaanderen** (intussen zal dit stuk niet meer actueel zijn)
  - **Module 2: Participatie: waarom en hoe?**
    - Waarom is participatie belangrijk?
    - Vormen van participatie?
    - Vier basisvoorwaarden voor participatie?
    - Partners in het participatieproces?
  - **Module 3: Een nieuwe bewonersgroep! Maar hoe?**
    - Waarom een bewonersgroep opstarten?
    - Hoe ga je te werk?
    - Wat met de andere bewoners?
    - Hoe moeilijk bereikbare groepen betrekken?
  - **Module 4: Aan de slag!**
    - Deel 1: Een probleem aanpakken
    - Deel 2: Vergaderen
  - **Module 5: Aan de slag met elkaar**
    - Deel 1: Communicatie
    - Deel 2: Onderhandelen met de sociale huisvestingsmaatschappij
    - Deel 3: Conflicthantering

<https://oppeppers.be>

- ⇒ Aanbod door de Provincie Antwerpen ism VormingPlus Antwerpen en VormingPlus Kempen.
- ⇒ **! VormingPlus Mechelen doet niet mee binnen dit samenwerkingsverband.** Net als andere organisaties kan een sociale huisvestingsmaatschappij VormingPlus Mechelen wel contacteren voor een vormingsaanbod op maat (gegevens zie hieronder).

⇒ Als er interesse is in het aanbod is het wel mogelijk om via bv VormingPlus Kempen de gegevens te krijgen van de freelancer die het aanbod geeft.

**Aanbod** (voor meer voorbeelden: zie website: <https://oppeppers.be>):

- Een website voor je vereniging
- GDPR
- Projectdossier of wafelenbak?
- Conflicthantering en geweldloze communicatie
- Feedback geven en ontvangen
- Vergaderen pff...
- ...

Als je iets anders zoekt dan het geboden aanbod, is het mogelijk om een **aanbod op maat** uit te werken dat beantwoordt aan de leerbehoeften van de groep waar je de vorming voor organiseert.

**<https://www.vormingplus-regiomechelen.be>**

Naast het vast vormingsaanbod organiseert Vormingplus Mechelen ook **vormingen op maat**.

Contactgegevens:

Vormingplus regio Mechelen vzw  
Adegemstraat 79  
2800 Mechelen  
015/ 44 41 00

**<https://www.basiseducatie.be/cbe-open-school-regio-mechelen>**

CBE Open School heeft een uitgebreid netwerk aan partners. Zo werken ze samen met steden en gemeenten, VDAB, Huis van het kind, Huis van het Nederlands, Agentschap Integratie & Inburgering, thuiszorgdiensten, gevangenis, PWA-kantoren, maatwerkbedrijven, ... Organisaties kunnen cursisten doorverwijzen naar hun open aanbod, maar ze leveren ook **aanbod op maat**. Ze passen de inhoud aan de behoefte van de partner en de beoogde doelgroep aan. Contacteer Katrien Heylen voor meer informatie: [katrien.heylen@cbe-openschool.be](mailto:katrien.heylen@cbe-openschool.be).

Contactgegevens:

Leopoldstraat 52  
2800 Mechelen  
[info@cbe-openschool.be](mailto:info@cbe-openschool.be)  
015/ 43 11 31

**<https://impulsvorming.be>**

Impuls organiseert vorming voor groepen en organisaties **op maat**.

Zij bieden vormingen aan over de thema's: verbindend communiceren, samenwerken in groepen en teams, omgaan met agressie en conflicten, ...

Contactgegevens:

Impuls VZW  
Elisabethlaan 64  
3200 Aarschot  
[info@impulsvorming.be](mailto:info@impulsvorming.be)  
016/ 56 95 68

**Zelf aan de slag!**

Vooraleer een externe organisatie in te schakelen is het belangrijk om een goed **zicht** te krijgen op de **leerbehoefte**n van de vrijwilligers.

Een eerste stap kan dan ook zijn om de vrijwilligers bij elkaar te brengen. Eventueel gekoppeld aan een **bedank- en waarderingmoment**.

Vrijwilligers kunnen ook heel wat leren van elkaar. Zo kan je een **interviewmoment** organiseren om bij je vrijwilligers. Een uitwisseling over een aantal eenvoudige vragen kan al heel wat informatie opleveren:

- *Wat vind je leuk aan je vrijwilligerswerk?*
- *Wat motiveert je om je als vrijwilliger in te zetten?*
- *Is het duidelijk wat er van je verwacht wordt als vrijwilliger?*
- *Wat vind je moeilijk als je je taak als vrijwilliger opneemt?*
  - o *Zijn er nog vrijwilligers die dit moeilijk vinden?*
  - o *Hoe gaan zij hiermee om? Hebben zij oplossingen?*
- *Wat heb je nodig om je vrijwilligerswerk goed te kunnen doen?*

Op basis van gemeenschappelijke noden kan er een aanbod georganiseerd worden. Verschillende organisaties kunnen hierbij helpen.

<https://vrijwilligerswerk.be>

<https://www.vlaanderenwilligt.be>

Op deze websites van Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk vind je allerlei info over vrijwilligerswerk (regelgeving, hoe vrijwilligers werven, toolboxes (oa toolbox vrijwilligers bedanken), ...)

Wil je een vorming of workshop op maat organiseren over vrijwilligerswerk, bij het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk of op je eigen locatie?

Thema's? De vrijwilligerswet en verzekeringen, goede vacatures schrijven en werving, ... Meer informatie: [eva@vsvw.be](mailto:eva@vsvw.be)

## Bijlage 14

---

# Methodiek "Samen aan Tafel" – Cordium



## Methodiek “aan tafel in de buurt”

**Methodiek van Sociale Huisvestingsmaatschappij Cordium**

April 2017

### De methodiek is het volgende:

- Sociale huurders kunnen huisvestingsmaatschappij Cordium uitnodigen voor een zomers ‘Aan Tafel’- moment in hun eigen buurt. Het enige waar de huurders voor moeten zorgen is dat er een tiental bewoners van tien verschillende woningen mee aan tafel zitten.
- Cordium zorgt voor de rest: een ronde tafel (want dan zit niemand aan ‘het hoofd’), 15 stoelen, koffie, water en taart. De directeur schuift mee aan tafel, samen met minstens één medewerker van de huisvestingsmaatschappij.
- Huurders worden uitgenodigd een foto mee te brengen waardoor het vertellen van verhalen snel kan starten.
- Er is geen formele gespreksleider. De medewerkers van Cordium zorgen er samen voor dat het gesprek respectvol verloopt en iedereen aan het woord kan komen.
- De gesprekken duren twee uur. Precies de tijd die nodig is om iedereen aan bod te laten komen, de essentie van wat leeft te kunnen beluisteren en niet te vervallen in ellenlange discussies zonder toegevoegde waarde.

### Geen taboes, heldere informatie en gedeelde verantwoordelijkheid:

- Er bestaan geen ‘heilige huisjes’. Elke vraag kan gesteld worden. Kritiek wordt geaccepteerd en waar mogelijk herkaderd naar voorstellen. Elke vraag krijgt een open antwoord: de bewoners krijgen de juiste informatie. Ook als plannen (bv van renovaties) nog in planfase zitten en dus nog zeer voorwaardelijk zijn, wordt daar correct en volledig over gepraat.
- Huurders worden aangemoedigd om zich niet alleen als ‘klant’ op te stellen, maar ook na te denken welke acties en verantwoordelijkheden zij zelf kunnen opnemen om goed wonen in hun huis en buurt waar te maken.

Verhalen van alle aan tafel - momenten zijn te lezen op [www.50jaarcordium.be](http://www.50jaarcordium.be).