

DE TOEGANKELIJKHEID VAN HET LOKALE WOONLOKET VERSTERKEN

NAAR EEN (INTER)GEMEENTELIJK WOON-, WATER- EN ENERGIELOKET



SAMENLEVINGSOPBOUW
Oost-Vlaanderen

De toegankelijkheid van het lokale woonloket versterken

Naar een (inter)gemeentelijk woon-, water- en energieloket
juni 2017

INLEIDING

Met het project 'Wonen aan de Onderkant in de regio Waas en Dender' dat Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen al een aantal jaren in de regio Waas en Dender doorloopt, stimuleren we steden en gemeenten in het voeren van een **woonbeleid dat rekening houdt met maatschappelijk kwetsbare huurders en eigenaars-bewoners**.

In het kader hiervan ging Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen in 2014 van start met een deelproject om de toegankelijkheid, en in het bijzonder de toegankelijkheid voor maatschappelijk kwetsbare groepen¹, van de woonloketten in de gemeenten en steden van de regio Waas en Dender te versterken².

De volgende steden/gemeenten behoren tot de regio Waas en Dender: Sint-Niklaas, Lokeren, Temse, Sint-Gillis-Waas, Beveren, Kruikebeke, Stekene, Dendermonde, Zele, Berlare, Laarne, Wetteren, Wichelen, Waasmunster, Hamme, Buggenhout en Lebbeke³.

HET VERLOOP VAN DIT PROJECT

In een eerste fase (2014) probeerden we een beeld te krijgen van **wat kwetsbare groepen verstaan onder een toegankelijk gemeentelijk woonloket**. Hiervoor bevroegen we verschillende groepen van kwetsbare huurders en eigenaars-bewoners in de regio Waas en Dender. We baseerden ons daarbij op de nota 'Lokale woon-, water- en energiewinkels op maat van kwetsbare groepen' die Samenlevingsopbouw reeds eerder opmaakte en op het charter 'Toegankelijke lokale dienst- en hulpverlening' van de VVSG en minister van welzijn Jo Vandeurzen.

In een tweede fase (2014) brachten we een bezoek aan de woonloketten in de regio Waas en Dender om **in kaart te brengen hoe de dienstverlening in de gemeentelijke woonloketten georganiseerd is** en in hoeverre dit overeen kwam met wat kwetsbare groepen verstaan onder toegankelijke dienstverlening rond wonen.

In een derde fase (2015) brachten we opnieuw een bezoek aan de woonloketten om aan de betrokken ambtenaar (of ambtenaren) en schepen (indien die beschikbaar was) om een aantal **aanbevelingen te formuleren om hun woonloket toegankelijker te maken**. Uit deze reeks van aanbevelingen **kozen de woonloketten in 14 van de 17 gemeenten een aantal verbeterpunten waaraan ze het volgende jaar zouden werken**.

¹ Een maatschappelijk kwetsbare groep definiëren we als een groep die op één of andere manier achtergesteld wordt (mensen in armoede, senioren, mensen van allochtone origine, mensen met een beperking, jongeren, ...)

² We gaan er van uit dat, wanneer een woonloket toegankelijk is voor de kwetsbare groepen, dat goed is voor alle inwoners van een gemeente.

³ De gemeente Moerbeke rekent Samenlevingsopbouw niet mee tot de regio Waas en Dender, aangezien deze gemeente niet behoort tot het arrondissement Dendermonde.

In een vierde fase (2016) brachten we **in kaart welke verbeterpunten uitgevoerd waren** en welke veranderingen de woonloketten al dan niet ondergaan hadden om hun toegankelijkheid voor kwetsbare groepen te versterken.

Als afsluiter van dit project organiseerden we in januari 2017 een **'lerend netwerk' voor huisvestingsambtenaren** om ervaringen en goede praktijken rond het toegankelijker maken van het woonloket met elkaar te delen.

NAAR EEN (INTER)GEMEENTELIJK WOON-, WATER- EN ENERGIELOKET ...

Op basis van onze bevraging bij kwetsbare groepen stelden we vast dat heel wat van hen niet weten waar ze in de gemeente terecht kunnen met hun vragen over wonen. Er zijn nochtans in elke gemeente meerdere diensten actief rond wonen (een woondienst van het OCMW, de gemeentelijke huisvestingsdienst, de gemeentelijke technische dienst, de huisvestingsmaatschappij, het SVK,...). Die versnipperde dienstverlening is echter vaak verwarrend voor de burger. Vandaar dat wij vanuit Samenlevingsopbouw pleiten voor de uitbouw van **één lokaal woonloket** dat bestaat uit een **samenwerking en taakverdeling van verschillende diensten die rond wonen werken**. Dit biedt als voordeel dat de burger steeds weet waar hij terecht kan met vragen over wonen en dat er één medewerker van het woonloket gedurende het hele oplossingstraject aanspreekpunt is. Dit biedt ook voor de gemeente het voordeel dat de dienstverlening meer gestroomlijnd is. Eén woonloket met een goede samenwerking en duidelijke taakverdeling met andere diensten die rond wonen werken komt de efficiëntie ten goede. Bovendien garandeert dit loket dat alle burgers - ook de meest kwetsbare - effectief een antwoord krijgen op al hun vragen inzake wonen. Zeker in tijden van besparing biedt het werken vanuit synergiën tussen de diensten een realistische oplossing om tegemoet te komen aan de vele opdrachten van de Vlaamse en federale overheid enerzijds en de vragen van burgers anderzijds. De toekomstige inkanteling van het OCMW in de gemeente biedt de mogelijkheid om het gemeentelijk woonloket te laten samenvallen met de woondienst van het OCMW en zo één gezamenlijk woonloket uit te bouwen.

- » *In de regio Waas en Dender hebben we de voorbije jaren de woonloketten van St-Niklaas en Dendermonde mee ondersteund om uit te groeien tot een woonloket waarin verschillende woon- en welzijnsdiensten samenwerken en de taken verdelen.*
- » *De woonwinkel van St-Niklaas is een samensmelting van de woondienst van het OCMW en de stedelijke huisvestingsdienst en is gelegen in het Welzijnshuis van St-Niklaas. In het Welzijnshuis zetelen ook anderen woon- en welzijnsdiensten, zoals de Huurdersbond en het SVK, die de backoffice uitmaken van de woonwinkel en voor een vlotte samenwerking zorgen.*
- » *Het stedelijke woonloket van Dendermonde dat gelegen is in het administratief centrum van Dendermonde is uitgegroeid tot een woonwinkel waarin de huisvestingsambtenaren die het loket bemannen kunnen doorverwijzen naar verschillende woondiensten zoals de Huurdersbond, de 3 SHM's, het SVK en het OCMW, het energiesnoeibedrijf en het Vlaams Woningfonds, die telkens op een vast moment in de week een zitmoment houden in de woonwinkel.*

Verder bleek uit onze bevraging van kwetsbare groepen dat hun vragen en problemen rond wonen, vaak niet los te koppelen zijn van vragen en problemen rond energie en water. Burgers maken geen onderscheid tussen vragen m.b.t. wonen, water en energie. Voor hen zijn wonen, water en energie in de eerste plaats uitgaven die een grote hap uit het maandelijks budget nemen. Veel kwetsbare

huurders/eigenaars leven in woningen van slechte woonkwaliteit waardoor ze geconfronteerd worden met soms onbetaalbare energiefacturen. Vandaar dat Samenlevingsopbouw het lokale woonloket ook wil uitbreiden naar een loket waar men **zowel rond wonen als energie en water** advies en hulp kan krijgen. We spreken dan niet langer over een woonloket, maar over een **woon-, water- en energieloket**. Dat betekent dat de medewerker van het woonloket zich ook bekwaamt in het thema water en energie of dat er een energiedeskundige (bv. de milieuambtenaar of een extra medewerker) aan het woonloket aanwezig is.

» *De woonwinkel van St-Niklaas heeft in haar beleidsplannen opgenomen om in 2018 uit te groeien tot een woon-, en energiewinkel waar elke burger terecht kan met zijn vragen over wonen, water én energie.*

Voor kleine gemeenten biedt het samenwerken met verschillende gemeenten rond wonen heel wat voordelen. Je kan onder andere extra subsidies krijgen van de overheid om een **intergemeentelijke samenwerking (IGS) rond wonen** aan te gaan. Binnen dit samenwerkingsverband kan je dan een team samenstellen waarvan de (gespecialiseerde) medewerkers in elke gemeente hun taken uitvoeren. Het woonloket kan centraal en/of met antenrepunten in de deelnemende gemeenten uitgewerkt worden.

➔ Meer achtergrondinformatie over het concept van een Woon-, Water- en Energieloket kan je terugvinden in de praktijknota 'Naar een (inter)gemeentelijk Woon-, Water- en Energieloket op maat van kwetsbare groepen én op maat van uw gemeente' van Samenlevingsopbouw Antwerpen Provincie.

... IN TUSSENTIJD: NAAR EEN TOEGANKELIJK GEMEENTELIJK WOONLOKET

Op basis van onze bevraging bij kwetsbare groepen over de toegankelijkheid van de gemeentelijke woonloketten, groeide de vaststelling dat het beste antwoord op een laagdrempelig lokaal woonloket op maat van kwetsbare groepen, de uitbouw van een lokaal woon-, water- en energieloket is.

We merkten echter al gauw in onze contacten met de gemeentelijke woonloketten dat dit concept -zeker in kleine gemeenten- nog ver van de realiteit staat. Daarom wilden we de gemeentelijke woonloketten handvatten aanreiken om met kleine stappen toe te werken naar de uitbouw van zo'n woon-, water- en energieloket. Dit start door eerst te focussen op alle aspecten van een toegankelijk woonloket.

We gaan **in de volgende hoofdstukken** in op de **eigenschappen die kwetsbare groepen aan een laagdrempelig woonloket toeschrijven**. We groeperen deze eigenschappen volgens 6 B's:

- Een Beschikbaar en Bereikbaar woonloket
- Een Bekend woonloket
- Een Bruikbaar woonloket - praktisch
- Een Bruikbaar woonloket - inhoudelijk
- Een Begrijpbaar en Betrouwbaar woonloket

In elk hoofdstuk geven hierbij we ook '**good practices**' en inspirerende voorbeelden van **hoe de woonloketten uit de regio Waas en Dender deze eigenschappen van toegankelijkheid gedurende ons project hebben toegepast** in hun gemeentelijk woonloket.

1. EEN BESCHIKBAAR EN BEREIKBAAR WOONLOKET

1.1. EEN WOONLOKET MET EEN LAAGDREMPELIGE BALIE EN MET EEN NAAM DIE VERWIJST NAAR WONEN/HUISVESTING

We stellen vast dat er in elke gemeente van de regio Waas en Dender een huisvestingsambtenaar aanwezig is (die zijn/haar functie rond huisvesting al dan niet combineert met een andere functie zoals welzijn, milieu of mobiliteit), maar dat dit niet per definitie betekent dat er ook in elke gemeente een apart woonloket is. In sommige gemeenten kan de burger met vragen over wonen enkel terecht in de bureau van de huisvestingsambtenaar of in andere zit de huisvestingsambtenaar aan een loket met een andere naam (bv. dienst welzijn of milieudienst) die gedeeld wordt met andere ambtenaren of rond andere thema's. Wij raden aan dat er in elke stad/gemeente een **loket** of balie is waar iedere inwoner terecht kan met **al zijn of haar vragen over wonen, bij iemand die gespecialiseerd is in het thema wonen**. Zo maak je fysiek duidelijk dat inwoners welkom zijn.

Good practices:

- » *In Sint-Gillis-Waas was er geen apart woonloket, maar zat de huisvestingsambtenaar aan het milieuloket. In het gebouw stond nergens aangeduid dat burgers aan het milieuloket terecht konden met hun vragen over wonen. Nu is er is er aan de balie van de milieudienst een deel voorzien met daarboven een bord 'dienst wonen'. Dit is ook duidelijk vermeld in de bewegwijzering naar de balie.*
- » *In Wetteren heeft men een balie gemaakt waar burgers terecht kunnen met vragen over wonen. Vroeger kon men enkel terecht in het kantoor van de dienst huisvesting. Boven het loket hangt een groot bord 'Woon en Leef', waardoor het duidelijker is voor de burger waar men terecht kan met vragen rond wonen. Ook de bewegwijzering verwijst naar 'Woon en Leef'.*

In de naam van het loket moet het voor burgers bovendien ook duidelijk zijn waarvoor ze er terecht kunnen. De **naam van de dienst** en de bewegwijzering ernaartoe verwijst daarom best naar het thema **'wonen' of 'huisvesting'**. Duidelijkheid wordt bereikt door de **naam** en eventueel het logo van de dienst **consequent te gebruiken** in communicatie, bewegwijzering, aanduiding boven het loket,... Men spreekt liever ook niet over een dienst (zoals bv. dienst huisvesting) omdat dit verwijst naar de interne organisatie en niet naar de profilering naar de burger. Kies daarom voor de naam woonloket, woonwinkel, huisvestingsloket of woonwijzer. Hiermee is het duidelijker voor de burger dat hij er steeds terecht kan met al zijn vragen over wonen.

Good practice:

- » *In Dendermonde is de naam 'dienst huisvesting' een aantal jaar geleden veranderd in 'woonwinkel'. Zo maken ze duidelijk aan de burger dat het een 'winkel' is waar iedereen terecht kan met zijn vragen over wonen. In alle communicatie en in de bewegwijzering spreken ze over woonwinkel.*

Een laagdrempelig woonloket betekent uiteraard dat het loket een **laagdrempelige balie** heeft:

- door middel van een **informatiebordje** aangeven wanneer het loket geopend is en als de medewerker in kwestie toch afwezig is tijdens de openingsuren, aanduiden of het al dan niet voor eventjes is;
- het kan handig zijn een **bel** te plaatsen, waardoor een afwezige medewerker weet dat er iemand aan het loket staat;
- op een discrete afstand van het loket een aantal **stoelen** zetten voor wie moet wachten.

1.2. EEN TELEFONISCH EN DIGITAAL WOONLOKET

Het loket is niet alleen een fysieke balie, maar ook **informatieverstrekking per telefoon** en het ter beschikking stellen van een **internetloket**. Sommige mensen geven er de voorkeur aan om via telefoon of e-mail contact op te nemen met het woonloket. Deze gegevens moeten ook bekend worden gemaakt.

1.3. VLOTTE BEREIKBAARHEID VAN HET WOONLOKET

Denk goed na **waar je het woonloket een plaats geeft** in de stad/gemeente. Afhankelijk van de ligging, bereikbaarheid met het openbaar vervoer en praktische overweging kan het woonloket komen in het stad-/gemeentehuis of lokaal dienstencentrum of op een aparte locatie in de gemeente. Idealiter zijn de diensten waarnaar je regelmatig doorverwijst (bv. de sociale dienst of woondienst van het OCMW) in hetzelfde gebouw gelegen. Indien het gemeentelijk woonloket uitgroeit tot een woonloket waarin zowel OCMW als stad/gemeente zit, dan kan je er ook voor kiezen om het woonloket in het OCMW/sociaal huis/welzijnshuis te plaatsen.

Het is belangrijk dat bij het binnenkomen van het gebouw direct duidelijk is waar het woonloket is gelegen door een **overzicht** te geven **van alle diensten** en waar ze gelegen zijn. Zorg indien nodig voor extra **bewegwijzering** in het gebouw en vermeld de **naam van de dienst** duidelijk boven het woonloket. Gebruik daarbij eventueel ook een duidelijk logo en zorg dat de naam van de dienst consequent wordt toegepast.

Good practice:

» In Stekene en Lokeren is het woonloket heel duidelijk aangegeven: er is een algemeen onthaal, in de inkomhal hangt een overzichtsbord welk loket op welke verdieping te vinden is. Wanneer je op de juiste verdieping bent (via de trap of lift), staat er nog eens een pijl die aangeeft welk loket waar gelegen is; boven elke loket hangt er ook een bord met de naam.

Het woonloket moet ook **toegankelijk** zijn **voor rolstoelgebruikers** of mensen met motorische beperkingen. Voor hen moet het woonloket op het gelijkvloers gelegen zijn of met een lift bereikbaar zijn.

De **openingsuren** van het loket moeten zowel **binnen als buiten de kantooruren** liggen. Om werkende mensen te kunnen bereiken is het nodig dat het woonloket zeker **één avond in de week tot 19u of op zaterdagvoormiddag** open is.

2. EEN BEKEND WOONLOKET

Uit de bevraging van kwetsbare groepen blijkt dat het merendeel van hen niet op de hoogte is dat ze ook in de stad/gemeente terecht kunnen met vragen over wonen. Lokale dienst- en hulpverlening waarvan het bestaan niet of nauwelijks gekend is, schiet uiteraard haar doel voorbij en zal vooral de meer kansrijke groepen in de stad/gemeente bereiken.

Het is belangrijk steeds rekening te houden met het feit dat je nooit iedereen kan bereiken met één enkele actie en dat het dus beter is om het woonloket **op zoveel mogelijk manieren bekend te maken**. Het is ook best om de **reclameacties** te **herhalen**. Mensen hebben slechts aandacht voor

reclame van het woonloket op de dag dat ze effectief problemen hebben met wonen. Ze onthouden het niet 'voor later'.

Hieronder sommen we een **aantal manieren om reclame te maken** op:

2.1. BEKENDMAKING VIA FOLDERS EN POSTERS

Het bekendmaken van het woonloket aan de hand van folders en posters is goed, op voorwaarde dat het op de juiste manier en in klare taal gebeurt. Om de kwetsbare groepen afdoende te kunnen bereiken, dienen folders ter beschikking te liggen en posters uitgehangen te worden op plaatsen waar deze mensen komen (OCMW, buurthuis, sociaal restaurant, kringloopwinkel, sociale kruidenier, wachtzaal dokter, ziekenkas of vakbond, lokaal dienstencentrum,...).

Good practices:

- » *De kleine gemeenten Laarne, Wetteren en Wichelen hebben een gemeenschappelijke flyer gemaakt (bladwijzerformaat) met daarop de basisgegevens van de 3 woonloketten en waarvoor je er terecht kan. Zie bijlage*
- » *Naast flyers hebben ze ook extra promomateriaal (ballonnen, balpennen,...) gemaakt om de woonloketen bekend te maken.*
- » *Het woonloket van Lokeren heeft samen met de woondienst van het OCMW een flyer gemaakt waarin beide diensten toelichten waarvoor je bij hen terecht kan. Zie bijlage*
- » *De uitleg over de woonwinkel van St-Niklaas (die gelegen is in het Welzijnshuis) is opgenomen in de folder met uitleg over alle diensten van het Welzijnshuis. Zie bijlage*

▼ Concrete tips voor het aantrekkelijk maken van folders en posters:

- Trek de aandacht. Iemand grijpt vooral naar een folder als er iets in staat wat hem al op voorhand interesseert. Het is daarom belangrijk dat iemand onmiddellijk ziet waar de folder op slaat. Gebruik daarom een aantal **kernwoorden** (waarvan alvast in grote letters de naam van de dienst zoals 'woonloket' of 'woonwinkel') **en een foto of tekening**,... rond wonen.
- Het zou ook goed zijn, mochten er **voorbeelden** op staan **van vragen** waarmee mensen naar het woonloket kunnen gaan. Veel mensen denken dat hun vraag een domme vraag is en durven daarom niet naar het woonloket stappen. Als er voorbeelden op staan, zullen mensen sneller de stap zetten omdat ze hun vraag herkennen.
- Welke **praktische info** moet er zeker op staan: openingsuren, adres, mail en telefoonnummer en eventueel op welke dag welke organisatie een zitmoment op het woonloket heeft. Daarnaast wordt ook best vermeld welke bushalte het dichtst bij het woonloket ligt. Veel kwetsbare groepen komen namelijk met het openbaar vervoer naar het woonloket.
- Zorg ervoor dat er niet te veel info in staat en dat de info in **eenvoudige woorden** is geschreven. Check dit misschien eerst bij ervaringsdeskundigen (via een Welzijnschakel, Samenlevingsopbouw, Vereniging waar Armen het Woord Nemen,...).
- Maak de folder en het lettertype **groot genoeg**.
- Zet belangrijke informatie in **kleur of vet**.
- Werk met een **vast logo**, dat eenvoudig en herkenbaar is. Gebruik dit logo overal, bijvoorbeeld bij de ingang van het woonloket zelf. Mensen herkennen het en weten op die manier onmiddellijk waarover het in de folder gaat.
- Het is belangrijk dat op de folder staat dat de dienstverlening van het woonloket **gratis** is.

2.2. HET WOONLOKET OP INTERNET

Op de website van de gemeente moet er een duidelijke link naar de webpagina van het woonloket komen. Wie surft naar de homepagina van de gemeente zou met één klik op de pagina van het woonloket moeten komen. De webpagina van het woonloket dient naast de **praktische gegevens** ook aan te duiden met **welke vragen** de inwoners daar terecht kunnen. Gebruik opnieuw duidelijk het logo van het woonloket, dit zorgt voor herkenning.

Kijk kritisch naar de gemeentelijke website door de ogen van een inwoner die op zoek is naar ondersteuning bij woonvragen. Hierbij is het duidelijker om de gemeentelijke website op te bouwen volgens thema's en niet volgens diensten, wat gebruiksvriendelijker is voor de burger (dat is zeker niet het geval als de website met 'diensten' werkt en de naam van de dienst niet duidelijk maakt dat je er voor vragen rond huisvesting/wonen terecht kan, bv. bij de dienst stedenbouw en ruimtelijke ordening).

Good practices:

- » *op de website van stad Lokeren staan verschillende thema's, waaronder het thema wonen. Daaronder staan verschillende onderdelen (bv. leegstand, sociale woningen, woonkwaliteit,...). Als je er op klikt zie je meer uitleg en de contactgegevens van het woonloket (waaronder ook de openingsuren). Bij het overzicht van de diensten staat er duidelijk aangegeven waarvoor je terecht kan op het woonloket.*
- » *In Zele werd een nieuwe gemeentelijke website opgemaakt. Men geeft nu niet langer een overzicht van de diensten, maar van thema's (waaronder het thema wonen) waardoor het makkelijker is voor de burger om alle info rond wonen terug te vinden. Bij elke onderwerp dat onder het thema wonen staat, staan steeds de praktische gegevens van het woonloket (zoals openingsuren, adres,...) en krijg je een overzicht van mogelijke vragen waarvoor je op het woonloket terecht kan.*

2.3. BEKENDMAKING IN HET GEMEENTELIJK/STEDELIJK INFORMATIEBLAD

Bekendmaking in het **gemeentelijk of stedelijk informatieblad**, de facebookpagina of een digitale nieuwsbrief. Dit kan een algemeen artikel zijn, een artikel rond één bepaald thema of een terugkerende rubriek. Telkens dienen de praktische gegevens van het woonloket duidelijk vermeld te worden.

Good practices:

- » *Het woonloket van Berlare plaatst regelmatig een artikel over een woonthema of -premie in het infoblad en op de facebookpagina van de gemeente om daarbij steeds te verwijzen naar het woonloket. Hierbij zorgen ze er voor dat er regelmatig ook sociale woonthema's en -premies (zoals bv. over de huurpremie, de actualisatie in de sociale huur, de energiescan, wat te doen bij klachten over je huurwoning, het SVK, ...) aan bod komen waardoor kwetsbare groepen zich aangesproken voelen. Zie bijlage*
- » *De woonwinkel van Dendermonde publiceert (regelmatig) een artikel waarin ze uitleggen waarvoor je in de woonwinkel terecht kan en waar je die kan vinden. Zie bijlage*
- » *De woonloketten van Laarne, Wetteren en Wichelen hebben een gezamenlijke digitale nieuwsbrief rond wonen en energie. Ze proberen een goede afwisseling te hebben met artikels die zich richten naar huurders, verhuurders en eigenaars.*

2.4. BEKENDMAKING BIJ DOORVERWIJZERS EN BIJ ORGANISATIES WAAR KWETSBARE GROEPEN KOMEN

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

Een medewerker van het woonloket kan ook langsgaan bij verschillende organisaties waar kwetsbare groepen aanwezig zijn, zoals bij een lokaal dienstencentrum van het OCMW, een Welzijnsschakel, het sociaal restaurant, een inloophuis van het CAW, een Vereniging waar Armen het Woord Nemen, ... om er de werking van het woonloket voor te stellen. Op die manier leren de kwetsbare groepen de werking en de medewerker kennen. Dit verlaagt de drempel om de volgende keer zelf naar het woonloket te gaan.

Good practice:

» *De woonambtenaren van Laarne, Wetteren en Wichelen gaan regelmatig hun woonloketten bij plaatselijke armoedeverenigingen, tijdens de openingsmomenten van de sociale kruidenier en tijdens Babbelonië (interculturele praatgroep) voorstellen. Daarnaast staan ze jaarlijks op de jaarmarkt om de woonloketten bekend te maken.*

3. EEN BRUIKBAAR WOONLOKET - PRAKTISCH

3.1. TRAJECTBEGELEIDING

In de meeste woonloketten merken we dat de dienstverlening rond wonen beperkt wordt tot informatieverstrekking en doorverwijzing. Kwetsbare groepen hebben echter nood aan een **woonloket waar zoveel mogelijk vragen opgelost worden en waar niet snel doorverwezen wordt naar een andere dienst**. Informeren is een eerste stap, maar heel wat kwetsbare huurders en eigenaars zijn daar onvoldoende mee geholpen. Zij hebben nood aan iemand die hen doorheen hun hulpvraag begeleidt en hen ondersteunt in hun contacten met verhuurders, organisaties of gemeentelijke diensten.

3.2. FRONTOFFICE EN BACKOFFICE

Het woonloket moet de functie van een **frontoffice** opnemen: ofwel beantwoordt de medewerker van de frontoffice zelf de vragen ofwel neemt hij contact op met de dienst die voor de vraag een oplossing biedt. Uiteraard kan de medewerker van het woonloket niet alles weten of alleen oplossen. Dan is het aan te raden **zelf contact op te nemen met een andere dienst** om het antwoord te kennen of een oplossing uit te werken. Indien er bijvoorbeeld een vraag over de huurwet komt, kan de medewerker zelf bellen naar de Huurdersbond als hij het antwoord op de vraag zelf niet weet.

Toch is het loket veel meer dan een onthaalbalie of een dispatching van waaruit wordt doorverwezen. Van de medewerker wordt verwacht dat hij elk dossier behartigt én de voortgang ervan bewaakt. Dat kan door zelf een oplossing te zoeken of door zich te beroepen op gespecialiseerde diensten. Het loket heeft m.a.w. geen doorverwijsfunctie in de enge zin van het woord. Het werkt samen met verschillende diensten, maar blijft het aanspreekpunt voor de hulpvrager gedurende het hele

oplossingstraject. De medewerker is dus de dossieropvolger. Zeker bij complexe dossiers is dat belangrijk.

Als er verdere opvolging of begeleiding nodig is die je zelf niet kan bieden, kan je mensen **doorverwijzen naar** andere diensten uit de **backoffice**: een netwerk van diensten en hulpverleners die elk vanuit hun eigen expertise een bijdrage kunnen leveren. Zo vermijd je dat (kwetsbare) mensen van het kastje naar de muur worden gestuurd en afhaken.

▼ **De backoffice kan o.m. bestaan uit:**

- Het OCMW (bv. om gezinnen te ondersteunen die hun huur niet kunnen betalen, begeleiding van mensen die een referentieadres aanvragen,...)
- De milieu- en duurzaamheidsambtenaar
- Eventueel de huisvestingsambtenaar (indien het woonloket bemand wordt door een andere medewerker)
- De sociale huisvestingsmaatschappij(en) en het sociaal verhuurkantoor
- Sociale kredietverenigingen en het Vlaams Woningfonds
- De huurdersbond om de belangen van de huurders te verdedigen. Om beroep te kunnen doen op de Huurdersbond moet je lid zijn. Het woonloket kan een collectief lidmaatschap nemen om zo huurders gratis te kunnen doorverwijzen; als medewerker van het woonloket kan je dan ook gratis telefonisch advies krijgen
- De Verenigde Eigenaars om de belangen van de verhuurders te verdedigen. Om beroep te kunnen doen op de Verenigde Eigenaars moet je lid zijn. Het woonloket kan ook een collectief lidmaatschap aangaan en daarmee (telefonisch) advies inwinnen
- Een medewerker van het energiesoebedrijf dat energiescans uitvoert in de stad/gemeente
- De dienst preventieve woonbegeleiding van het CAW (voor de begeleiding van sociale en private huurders die dreigen uit hun huis gezet te worden, zowel omwille van huurachterstand als omwille van leefbaarheids- en onderhoudsproblemen)
- Sociale organisaties die voeling hebben met de leefwereld van kwetsbare groepen: verenigingen waar armen het woord nemen, Welzijnsschakels,... (bv. om multiproblem-gezinnen toe te leiden...).

Het meest laagdrempelige is als de diensten en hulpverleners van de backoffice aanwezig zijn in hetzelfde gebouw als het woonloket (permanent of via zitmomenten). De inkanteling van het OCMW in de gemeente biedt hiertoe mogelijkheden. Minimum kunnen zowel het gemeentelijk woonloket als de woondienst van het OCMW in hetzelfde gebouw gevestigd worden (waardoor de doorverwijzing en samenwerking vlotter zal verlopen). Ideaal is het om het gemeentelijk woonloket te laten samenvallen met de woondienst van het OCMW en zo één gezamenlijk woonloket uit te bouwen.

Good practices:

- » *in Wichelen zijn alle gemeentediensten (waaronder het woonloket) en OCMW-diensten in hetzelfde gebouw gelegen.*
- » *De woonwinkel van Dendermonde organiseert wekelijks zitmomenten van de 3 SHM's, het SVK, de Huurdersbond, het energiesoebedrijf en het OCMW in de woonwinkel.*
- » *De woonwinkel van St-Niklaas is gelegen in het Welzijnshuis. Zowel medewerkers van het OCMW als de stad bemannen samen de woonwinkel. Andere woondiensten zoals de Huurdersbond en het SVK huizen ook in het Welzijnshuis.*

3.3. 'WARMER' DOORVERWIJZING

Op het woonloket kan men terecht voor basisdienstverlening rond wonen. Het is echter normaal dat niet alle vragen of begeleiding daar beantwoord of geboden kunnen worden en daardoor is **doorverwijzing naar een dienst uit de 'backoffice'** soms noodzakelijk. Om **doelgericht te kunnen doorverwijzen** is een **goed contact nodig tussen het woonloket en de andere diensten** (zowel **intern als extern**) waarnaar doorverwezen wordt. Minstens is het een noodzaak dat de medewerkers van het woonloket **op de hoogte** zijn van alle **praktische informatie** (adres, openingsuren, eventueel lidmaatschap, zitmomenten in de gemeente, mee te brengen documenten...) van de 'backoffice' waarnaar ze doorverwijzen en dat ze dit ook bekendmaken (via de website en op papier meegeven van de gegevens van de dienst).

▼ Tips bij een 'warme' doorverwijzing:

- Geef **uitleg** over de dienst waarnaar je doorverwijst;
- **Bel eventueel** eens naar die dienst terwijl je cliënt erbij zit, om te vragen of hij daar effectief zal geholpen worden met zijn probleem;
- Maak al een **afspraak**;
- Geef mensen een **doorverwijskaartje** mee met daarop alle gegevens van de dienst en eventueel de datum en het uur van afspraak;
- Zeg mensen **waaraan ze zich kunnen verwachten** bij een eerste gesprek met die dienst;
- **Overloop welke documenten** mensen best meenemen als ze naar deze dienst stappen;
- Indien je weet dat daar **invulbladen** zijn, kan je deze al op voorhand meegeven. Eventueel kun je ze al eens samen overlopen. Begrijpen mensen de vragen?
- Het woonloket kan een **collectief lidmaatschap** bij de **Huurdersbond** aangaan. Hierdoor kan je via een doorverwijsbrief huurders die het financieel moeilijker hebben gratis doorverwijzen (zonder doorverwijsbrief kost een lidmaatschap 17 euro voor een jaar lang advies). Via een collectief lidmaatschap kan je als hulpverlener ook gratis telefonisch advies krijgen.
- Het woonloket kan ook een **collectief abonnement bij de Verenigde Eigenaars** aangaan om daarmee (telefonisch) advies in te winnen. Hiermee kan het woonloket verhuurders niet gratis doorverwijzen.

Good practice:

» *Het woonloket van Laarne probeert, indien mensen dat wensen, op voorhand een afspraak te maken bij de dienst naar waar ze mensen doorverwijzen. ze geven de afspraak en contactgegevens en openingsuren mee op papier.*

3.4. VOLDOENDE PERSONEEL IN HET WOONLOKET

De medewerker(s) van het woonloket moet(en) de **nodige tijd krijgen** om zijn/hun takenpakket uit te werken en op te volgen. Dit betekent dat er minstens 1 VTE huisvestingsambtenaar zou moeten zijn in elke gemeente en vanaf 40.000 inwoners zou een stad moeten beschikken over 2 VTE medewerkers die rond wonen werken.

Een mogelijke oplossing voor het gebrek aan personeel dat rond wonen werkt is een **intergemeentelijke samenwerking (IGS) rond wonen** aangaan. Dit biedt de mogelijkheid om extra middelen te krijgen van de overheid om rond wonen te werken en binnen dit samenwerkingsverband kan je een team samenstellen waarvan de (gespecialiseerde) medewerker(s) in elke gemeente dezelfde taken uitvoert. Het woonloket kan centraal en/of met antennepunten in de deelnemende gemeenten uitgebouwd worden.

Good practice:

- » *de gemeenten Laarne, Wetteren en Wichelen hebben een intergemeentelijke samenwerking rond wonen. Ze behouden de lokale woonloketten, maar die worden versterkt doordat de 3 huisvestingsambtenaren samenwerken om die toegankelijker te maken (ze maken bv. de woonloketten samen bekend door een flyer of door jaarlijks op de jaarmarkt met een standje te staan) en doordat de samenwerking op andere domeinen van wonen meer tijd vrijmaakt voor het woonloket.*

4. EEN BRUIKBAAR WOONLOKET– INHOUDELIJK

We pleiten ervoor dat de frontoffice van het woonloket **basisdienstverlening** rond wonen aanbiedt. Daardoor worden een aantal taken weggenomen van gespecialiseerde diensten en komt er bij deze diensten meer ruimte vrij voor complexe dossiers. Complementariteit tussen het woonloket en de gespecialiseerde dienstverlening is het sleutelwoord.

Uit de bevraging van de woonloketten blijkt dat de dienstverlening naar burgers rond wonen in heel wat gemeenten vooral draait om premie- en subsidie-gerelateerde vragen. Toch zou de basisdienstverlening rond wonen veel ruimer dan dat moeten zijn. Kwetsbare groepen zitten met **heel wat vragen en hebben nood aan ondersteuning rond verschillende onderdelen van wonen**; we overlopen ze één voor één:

4.1. (VER)HUREN OP DE PRIVATE HUURMARKT

Huurders en verhuurders verwachten dat de medewerker van het woonloket hen kan helpen met al hun **vragen omtrent huren en verhuren**. Te verwachten mag zijn dat een medewerker van de woonwinkel op de hoogte is van de **basisbeginselen van de huurwetgeving**⁴ om huurders en verhuurders met basisvragen te helpen⁵. Indien de medewerker van het woonloket het antwoord niet zelf kent of het om complexe problemen gaat, kan hij contact opnemen met of doorverwijzen naar **Huurdersbond of Verenigde Eigenaars**. Aan te raden is dat het woonloket **ondersteunend materiaal** zoals een modelhuurovereenkomst, een model van plaatsbeschrijving,... ter beschikking stelt **voor (kleine) verhuurders**.

Good practices:

- » *Het woonloket van Stekene heeft een collectief abonnement bij de Huurdersbond. Hiermee kan het woonloket telefonisch of per mail advies inwinnen indien ze zelf geen antwoord weten op een vraag rond huren. Indien ook dat niet volstaat, sturen ze mensen door naar de Huurdersbond in St-Niklaas -al dan niet via een gratis doorverwijsbrief -.*
- » *Het woonloket van Wetteren heeft een collectief abonnement bij de Verenigde Eigenaars. Voor 149 euro per jaar kan het woonloket 24 telefonische vragen aan de Verenigde Eigenaars stellen. Verhuurders kunnen hiermee niet gratis naar het*

⁴ Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen maakte ter ondersteuning van doorverwijzers, waaronder medewerkers van het woonloket, een 'Wegwijsboekje Huren en Verhuren' met basisinfo over de huurwetgeving. Dit is te vinden op http://www.samenlevingsopbouw-oost-vlaanderen.be/uploads/documenten/Publicaties/2016_tehuurbrochewebsite.pdf

⁵ Het 'Wegwijsboekje Huren en Verhuren' van Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen is niet alleen bedoeld voor doorverwijzers, maar ook ter ondersteuning van huurders en verhuurders. Samenlevingsopbouw verdeelde deze boekjes bij de woonloketten van de regio Waas en Dender. Deze Wegwijsboekjes kunnen meegegeven worden met verhuurders indien ze met vragen over de huurwetgeving komen. Voor kwetsbare huurders werkt het niet om een volledige brochure mee te geven, maar kan het helpen om na mondelinge uitleg de betreffende info af te printen uit het Wegwijsboekje en mee te geven.

secretariaat van de Verenigde Eigenaars doorverwezen worden. Het woonloket van Wetteren biedt ook ondersteuning aan verhuurders door een modelhuurovereenkomst, een model van plaatsbeschrijving en affiches 'te huur' ter beschikking te stellen.

- » *Ook het 'Wegwijsboekje Huren en Verhuren' is bedoeld ter ondersteuning van verhuurders en mag je aan hen meegeven. Wichelen plaatst de link naar het wegwijsboekje bv. ook op de website.*
- » *Het woonloket van Sint-Gillis-Waas en Waasmunster hebben zelf geen collectief abonnement, maar gebruiken het collectief abonnement van het OCMW bij de Huurdersbond. Indien nodig verwijzen ze mensen gratis door.*
- » *Het woonloket van Zele werkt samen met de 'dienst Preventieve Woonbegeleiding' van het CAW. Ze verwijzen zowel verhuurders als huurders die klachten hebben (over hun huurde) met betrekking tot huurachterstand of leefbaarheidsproblemen door naar die dienst. Vroeger probeerde het woonloket dit zelf op te lossen, maar door tijdsgebrek lukte dat bijna niet. Nu zijn de meeste dossiers tot een goed einde gebracht.*

4.2. SOCIALE HUUR EN KOOP

Het woonloket beschikt over **informatie over de SHM en het SVK en over de voorwaarden** waaraan de burger dient te voldoen **om zich in te schrijven**. Verwacht mag worden dat het systeem van de **wachttijdstip en de wachttijden** kort wordt **toegelicht** en dat er melding wordt gemaakt van de **huurpremie**. Bij een doorverwijzing naar een SHM of SVK, voor een effectieve inschrijving, is het aangewezen dat de medewerker van de woonwinkel de betrokkenen, naast een **folder/blaadje met de gegevens** van de SHM of SVK, ook meegeeft **welke documenten** nodig zijn voor de inschrijving. Er wordt ook verwacht dat het woonloket tijdens de actualisatieperiode van de sociale woonactoren minimum haar bezoekers hierop attent maakt.

Indien er een SHM of SVK actief is in de gemeente maar er geen secretariaat heeft, zou er voor gezorgd kunnen worden dat ze een **zitmoment** krijgen op het woonloket.

Indien er meerdere SHM's actief zijn in de gemeente is het aan te raden dat er gewerkt wordt met een **centraal inschrijvingsdocument**. Hiermee kan een kandidaat-huurder zich onmiddellijk voor de verschillende SHM's in de gemeente inschrijven. Op deze manier moeten mensen minder papieren in orde brengen en wordt het eenvoudiger voor hen om zich in te schrijven. Indien mogelijk is er ook een **centrale inschrijvingsplaats** waar mensen zich voor de verschillende SHM's kunnen inschrijven.

Good practices:

- » *In Dendermonde werd onder impuls van de woonwinkel een gemeenschappelijk inschrijvingsformulier met de 3 SHM's van Dendermonde opgemaakt. De 3 SHM's houden om beurt permanentie op het zitmoment in de woonwinkel waar kandidaat-huurders zich voor 3 SHM's ineens kunnen inschrijven (zodat ze geen 3 formulieren op 3 locaties meer moeten invullen).*

4.3. WONINGKWALITEIT

Naast antwoorden op vragen aangaande de kwaliteit van hun woning, dienen de huurders en verhuurders ook **begeleiding** te krijgen wanneer ze met een **woningonderzoek** te maken krijgen. Belangrijk is ook om bij huurders die een woningonderzoek wensen aan te vragen, eerst te **polsen naar de situatie en de aanleiding van de aanvraag van de huurder** (soms is er immers een andere

problematiek die speelt, bv. huurachterstand,...) **en de verwachtingen van de huurder** (bv. ik krijg hierna een sociale woning).

Good practices:

- » *Wanneer iemand een klacht indient over de toestand van zijn huurwoning vraagt het woonloket van Wetteren de huurder om een aantal gegevens in te vullen op het aanvraagformulier voor woningonderzoeken, zodat men op basis daarvan zo goed mogelijk kan begeleiden (gegevens huurder, gegevens eigenaar, omschrijving klachten, wanneer en hoe contact opgenomen met de eigenaar – al dan niet met bewijsstukken, soort huurcontract, al dan niet ingeschreven voor een sociale woning, al bij het OCMW geweest, al bij de Huurdersbond geweest). Zie bijlage*
- » *Indien de huurder bij de aanvraag van een woningonderzoek nog geen (aangetekende) brief aan z'n verhuurder heeft bezorgd, helpt het woonloket van Zele de huurder om de brief voor zijn verhuurder op te maken (op basis van de voorbeeldbrief van Wonen Vlaanderen). Zie bijlage*

4.4. ZOEKTOCHT NAAR EEN WONING

De zoektocht naar een huurhuis verloopt niet altijd even vlot.

▼ **Wat kan er concreet gedaan worden vanuit het woonloket om mensen te helpen bij hun zoektocht naar een woning:**

- een overzicht meegeven van de immokantoren in de gemeente;
- een overzicht meegeven van websites waarop men een woning kan zoeken;
- een computer beschikbaar stellen waarop men woningen kan zoeken (of een overzicht meegeven waar men gratis in de gemeente op een computer terecht kan);
- een (maandelijkse) lijst voorzien met woningen die te huur staan (eventueel in samenwerking met vrijwilligers opmaken);
- samen met de kandidaat-huurder berekenen hoeveel ze kunnen uitgeven aan huur en energiekosten op basis van hun inkomen.
- Intensieve begeleiding van mensen bij hun zoektocht naar een woning (bv. helpen zoeken naar woningen, bellen voor een afspraak, meegaan bij een bezoek aan een woning,...).

Good practice:

- » *mensen die op zoek zijn naar een woning in Berlare krijgen op het woonloket een document met daarop praktische ondersteuning bij hun zoektocht (bv. welke immokantoren zijn actief in de gemeente, waar kan je gratis terecht op de computer en op welke websites kan je terecht om een woning te zoeken). Zie bijlage*
- » *In St-Niklaas maakt de onthaalverantwoordelijke van het OCMW maandelijks een lijst met woningen die te huur staan in St-Niklaas. Alle sociaal werkers en andere geïnteresseerden kunnen zich op deze maandelijkse lijst abonneren en krijgen deze lijst maandelijks via mail doorgestuurd.*
- » *In Hamme en Dendermonde investeren het OCMW en stadsbestuur in een 'woonclub'. Een halve dag in de week helpt een sociaal werker mensen intensief bij hun zoektocht naar een woning (bv. bellen naar immokantoren, meegaan op bezoek,...).*

4.5. ENERGIE EN WATER

Zoals we reeds in onze inleiding aanhaalden, pleiten we voor **één loket** waar burgers **zowel rond wonen, water als energie** advies en hulp kunnen krijgen. Voor de meeste burgers zijn wonen, water en energie in de eerste plaats uitgaven die een grote hap uit het maandelijkse inkomen beslaan, waardoor ze geen onderscheid tussen vragen m.b.t. wonen, water en energie.

De uitbouw van een woon-, water- en energieloket betekent dat de medewerker van het woonloket zich ook bekwaamt in energie en water of dat er een energiedeskundige (bv. de milieuambtenaar of een extra medewerker van het woonloket) aan het woonloket aanwezig is. Indien het niet mogelijk is om een energiedeskundige in het loket aanwezig te hebben, kan eventueel ook doorverwezen worden naar het loket van de milieuambtenaar indien deze de dienstverlening rond energie op zich neemt (én dit moet dan uiteraard ook zo bekend gemaakt worden). Minimum neemt één gemeentelijk loket onderstaande taken op zich (en bij voorkeur niet verspreid over verschillende gemeentelijke diensten).

▼ Waarbij kan het energieloket hulp bieden:

- hulp bieden bij het laten uitvoeren van een V-test
- hulp bieden bij het veranderen van energieleverancier
- hulp bieden bij het aanvragen en bekendmaken van een energiescan
- hulp bieden bij het aanvragen van energiepremies - ook de 'sociale' energiepremies⁶
- nagaan of iemand recht heeft op een energielening voor energiebesparende werken in de woning
- Organiseren of bekendmaken van groepsaankopen energie (bv. via de provincie) en/of sensibiliserende projecten als Energiejacht.

Good practices:

- » *In St-Niklaas kunnen burgers in de woonwinkel terecht voor bovenstaande opgesomde punten. Dit wordt echter nog onvoldoende bekendgemaakt. In de toekomst wil de woonwinkel uitgroeien tot een centraal aanspreekpunt waar elke burger terecht kan met zijn vragen rond wonen, water én energie (en ze overwegen om hun naam te veranderen naar woon- en energiewinkel). Doordat OCMW-medewerkers deel uitmaken van de backoffice van de woonwinkel is er een vlotte doorverwijzing naar het OCMW indien er verdere begeleiding nodig is rond energie of water.*
- » *In Berlare vormt 'energie' geen onderdeel van de dienstverlening van het woonloket, maar kunnen ze wel doorverwijzen naar de milieudienst omdat ze daar (een deel van) bovenstaande taken opnemen. Positief hierbij is dat het milieuloket dezelfde balie heeft als het woonloket, wat het doorverwijzen makkelijk maakt. De huisvestingsambtenaar is goed op de hoogte van alle ondersteuningsmaatregelen rond energie zodat ze op basis van het verhaal van iemand kan beoordelen of iemand al dan niet recht heeft op een bepaalde premie/tegemoetkoming en kan doorverwijzen naar de milieuambtenaar.*

⁶ Onder de 'sociale' energiepremies verstaan we het sociaal tarief voor gas, elektriciteit en water, de kortingsbon van de netbeheerder voor de aankoop van een energiezuinige wasmachine of koelkast, de energiescan, de verwarmingstoelage van het OCMW, de minimale levering aardgas van het OCMW voor wie een budgetmeter heeft en de (renteloze) energielening. Daarnaast zijn er eventueel nog extra stedelijke/gemeentelijke woon- en energiepremies die hieronder vallen.

»

4.6. WOON- EN ENERGIEPREMIES

Wil de gemeente een woonloket zijn waar *alle* inwoners terecht kunnen, dan moet de medewerker van het woonloket **op de hoogte zijn van alle woonpremies, ook de zgn. ‘sociale’ woon- en energiepremies**⁷ die voor kwetsbare huurders en eigenaars bedoeld zijn.

Bij het verstrekken van de informatie is het belangrijk dat de medewerker **proactief uitzoekt op welke premies de mensen recht zouden kunnen hebben** (wat mensen niet kennen, komen ze niet zelf aanvragen). Wil je dat mensen hun rechten benutten, dan moeten ze er ook van op de hoogte zijn. Daarom is het belangrijk om **premies op allerlei manieren bekend te maken**.

▼ Manieren ter bekendmaking van premies:

- Het is in de eerste plaats belangrijk dat een woonloket **op basis van het verhaal** van mensen (of door zelf verder te vragen) zelf uitzoekt of mensen recht hebben op een bepaalde premie of korting.
- Voorzie een **folderrek** bij het woonloket (bij voorkeur naast de stoelen waar mensen kunnen wachten).
- Veel mensen, ook kwetsbare groepen, lezen het **gemeentelijk infomagazine**. Daarin zouden - al dan niet in een vaste rubriek rond wonen - verschillende premies en rechten rond wonen en energie aan bod kunnen komen.
- Voorzie een **folder** op het woonloket met een overzicht van alle mogelijke lokale, provinciale, Vlaamse en federale premies rond wonen en energie. Als voorbeeld maakte Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen twee folders die je nog kan aanvullen met gemeentelijke/stedelijke woonpremies:
 - Een overzicht van woonpremies voor huurders en energiepremies voor mensen met een beperkt inkomen. Zie bijlage
 - Een overzicht van woonpremies voor renovatie en aanpassingen aan de woning en mogelijke woonleningen en –verzekeringen. Zie bijlage
 - Aanvullend bij vorige folder hoort de brochure ‘Premies en leningen voor energiebesparing in Vlaanderen’ die gratis kan aangevraagd worden bij het Vlaams Energie Agentschap (VEA). Deze brochure biedt een overzicht van premies en leningen voor energiebesparende maatregelen in nieuwbouw of bestaande woningen.
 - Voorzie op de **website** van het woonloket een overzicht van alle mogelijke premies, over zowel wonen als energie. Hierbij is het van belang om ook de ‘sociale’ woon- en energiepremies te vermelden en die op de website te plaatsen onder het thema ‘wonen’ i.p.v. ‘welzijn’ (wat heel wat gemeenten doen). Dat is duidelijker, want iemand die een woongerelateerde vraag heeft zal niet onder het thema ‘welzijn’ zoeken. Voeg ook een link toe op de website naar www.rechtenverkenner.be (vooral premies voor meer ‘sociale’

⁷ Onder de **‘sociale’ woonpremies** verstaan we de huurpremie, de tegemoetkoming in de huurprijs (of huursubsidie), de vermindering van onroerende voorheffing, de installatiepremie van het OCMW voor wie dakloos is geweest en verhuist naar een huurwoning (het is belangrijk dat de premie gekend is bij het woonloket zodat de ambtenaar zelf kan herkennen als iemand er recht op heeft. Voor de aanvraag kan doorverwezen worden naar het OCMW), de aanpassingspremie voor ouderen (zowel voor eigenaars als huurders), de aanpassingspremie voor mensen met een handicap (die aangesloten zijn bij het VAPH).

Onder de **‘sociale’ energiepremies** verstaan we het sociaal tarief voor gas, elektriciteit en water, de kortingsbon van de netbeheerder voor de aankoop van een energiezuinige wasmachine of frigo, de energiescan, de verwarmingstoelage van het OCMW, de minimale levering aardgas van het OCMW voor wie een budgetmeter heeft en de (renteloze) energielening. Daarnaast zijn er eventueel nog extra stedelijke/gemeentelijke woon- en energiepremies die hieronder vallen.

woon- en energiepremies) of www.premiezoeker.be (vooral premies voor bouwen, verbouwen en renovatie).

- Je kunt ook **infomomenten** over premies houden voor deze doorverwijzers of voor andere doelgroepen (zoals bv. verhuurders, huurders, eigenaars...).
- Een laatste suggestie is om mensen **aan te schrijven** als ze recht zouden hebben op een bepaalde premie (uiteraard kan je dat niet voor alle premies doen). Bv. als mensen een bepaalde leeftijd bereikt hebben en in aanmerking komen voor een tegemoetkoming in de huurprijs/huursubsidie of aanpassingspremie of wie een budgetmeter heeft en in aanmerking komt voor een gratis energiescan of minimale levering aardgas van het OCMW.

Good practice:

- » *De woonloketten van Laarne, Wetteren en Wichelen hebben alle zelfstandigen uit de 3 gemeenten een persoonlijke brief gestuurd met reclame voor het woonloket en info over de verschillende woon- en energiepremies.*
- » *Het woonloket van Wetteren voert bij mensen die met vragen rond woningkwaliteit langskomen standaard de V-test uit om te berekenen wat voor hen de goedkoopste energieleverancier is.*
- » *Kruibeke heeft een duidelijk overzicht van alle woonpremies op de website geplaatst. Er staan zowel Vlaamse, federale, provinciale als lokale premies op, waaronder ook de 'sociale' woon- en energiepremies.*
- » *De woonloketten van Laarne, Wetteren en Wichelen organiseren geregeld gezamenlijke infomomenten rond bepaalde premies en zorgen er daarbij voor dat ze niet alleen voor verhuurders en eigenaars, maar ook voor huurders infomomenten organiseren. Ze werken steeds samen met plaatselijke armoede- en sociale verenigingen om ook kwetsbare huurders en eigenaars te bereiken.*

De medewerker van het woonloket geeft mensen niet zomaar de informatie op papier mee, maar gaat ook na of er geen bijkomende uitleg noodzakelijk is en of concrete **begeleiding bij de invulling van de aanvraagdocumenten** gewenst is.

▼ **Een aantal concrete tips bij het begeleiden van mensen die een premie aanvragen:**

- Heb aandacht voor extra behoeftes die samenhangen met de vraag die gesteld wordt. Peil daarom steeds naar eventuele andere woonproblemen zoals bv. kwaliteitsproblemen, energie/isolatieproblemen,... wanneer mensen met vragen naar het woonloket komen. **Check** ook altijd of mensen recht hebben op **andere premies dan waarvoor ze langskomen**. Het is aan te raden zelf zoveel mogelijk **proactief uit te zoeken** waarop mensen recht hebben en niet te wachten tot ze het zelf vragen, want waar je geen weet van hebt, kan je ook niet zelf aanvragen. Hierbij kan je eventueel gebruik maken van de website www.rechtenverkenners.be (vooral premies voor huurders) of www.premiezoeker.be (vooral premies voor renovatie en energiezuinige werken). Het is belangrijk dat het woonloket deze website samen met de mensen raadpleegt, mensen uit kansengroepen zullen zelden op hun eentje deze website raadplegen.
- Geef nooit zomaar **papieren of een folder** mee met iemand, zonder te kijken of er **extra uitleg** bij nodig is.
- **Print premieformulieren** af en vul ze indien nodig samen in. Weet dan dat niet iedereen goed kan lezen en schrijven. Dit is ook niet iets waar mensen mee te koop lopen. Stel voor dat je samen de tekst eens overloopt. Vraag of ze het liever zelf invullen dan wel of jij het moet doen.

- Indien er **kopieën** genomen moeten worden, doe dit dan ter plaatse (als mensen de documenten bijhebben) of stel hen voor om met de documenten terug te komen om er een kopie van te nemen.
- Zorg dat het woonloket een **up-to-date kennis** heeft van alle mogelijke ondersteuningsmaatregelen.

5. EEN BEGRIJPBAAR EN BETROUWBAAR WOONLOKET

De **communicatie** dient te gebeuren **op maat van de mensen**. Er moet aandacht worden besteed aan het duidelijk en eenvoudig uitleggen van de gevraagde informatie op een vriendelijke en hulpvaardige manier⁸. Het is ook belangrijk dat de medewerkers nagaan of de persoon die informatie komt vragen, deze ook begrepen heeft.

Good practice:

- » *De woonloketten van Laarne, Wetteren en Wichelen doen extra moeite om in duidelijke taal te communiceren naar anderstaligen. De 3 woonloketten maakten een poster op met 10 tips en hebben die bij alle loketten van de gemeentes (waaronder de woonloketten) verspreid. Zie bijlage*
- » *De woonloketten van Laarne, Wetteren en Wichelen maakten een folder voor nieuwkomers met beknopte info rond wonen op maat van anderstaligen.*

Het is ook aangewezen om naast de balie ook een **aparte gespreksruimte** te hebben waar mensen met een moeilijker vraag of een gevoelig probleem ontvangen kunnen worden. Niet iedereen is er happig op om zijn of haar vraag of probleem te vertellen aan een loket waar iedereen kan meeluisteren.

Hanne Couckuyt

hanne.couckuyt@samenlevingsopbouw.be

T 09 279 65 40 | M 0491 344 133

Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen vzw

Sint-Jacobsnieuwstraat 50 | 9000 Gent

T 09 265 84 70 | F 09 265 84 79

www.samenlevingsopbouw.be/oost-vlaanderen

⁸ *Tips rond communicatie naar kwetsbare groepen kan je vinden op de website van 'Wablieft'. Je kunt bij 'Wablieft' ook terecht voor vormingen of voor het herschrijven van je communicatie in duidelijke taal. Voor ondersteuning bij communicatie naar anderstaligen kan je terecht bij het 'Huis van het Nederlands'.*

