

# 15 JAAR IN SOCIALE HUISVESTING

## 15 MENSEN, 15 WOORDEN, 15 VERHALEN



**SAMENLEVINGSOPBOUW**  
Antwerpen stad

Bewonersparticipatie in sociale huisvesting  
door Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw



# INHOUDSTAFEL



Intro  p. 3

1. Wat is Samenlevingsopbouw?  p. 9

2. Bewonersparticipatie in de sociale huisvesting: een steeds veranderende context  p. 14

3. Participatie, hoe begin je er aan?  p. 28

4. PASH en Samenlevingsopbouw, een bijzondere relatie  p. 45

5. De toekomst van participatie in de sociale huisvesting  p. 55

Dankwoord  p. 65

Colofon  p. 65

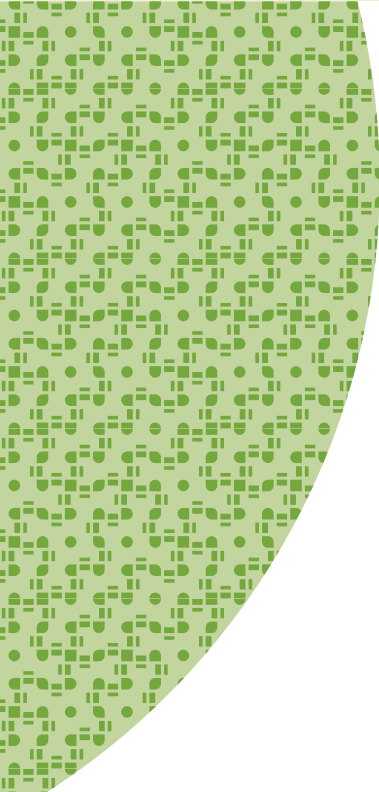
## 15 jaar, 15 mensen, 15 woorden, 15 verhalen

1. Democratie in de praktijk  p. 5
2. Collectiviteit  p. 7
3. Sociaal  p. 10
4. Vrijwilliger  p. 12
5. Leefbaarheid  p. 22
6. Diversiteit  p. 23
7. Ervaringsdeskundigheid  p. 25
8. Ontmoetingsplaats  p. 40
9. Blokken  p. 41
10. Mensen centraal  p. 43
11. Recht op wonen  p. 52
12. Belangenbehartiging  p. 53
13. Afval  p. 54
14. Plezier  p. 62
15. Politiek  p. 63

# INTRO

Wonen is meer dan een dak boven je hoofd. Wonen is leven. Wil u geen vat op dat belangrijke stuk van uw leven? U bent expert van uw eigen woonsituatie. Wat is nodig in uw buurt, in uw woning? Wie voelt de impact van bepaalde beslissingen beter dan u? U die dagelijks met de gevolgen leeft? Wie merkt problemen sneller op? U die er thuiskomt, eet, slaapt en leeft. Ook sociale huurders zijn zo'n woonexperten.

Tot eind 2014 werkte Samenlevingsopbouw met woonexperten uit veel sociale woningen in Antwerpen. Dit gebeurde 15 jaar op veel verschillende manieren. Mensen uit hun 'kot halen'. Gezamenlijke stemmen versterken. De weg mee zoeken naar andere bewoners, de huisvestingsmaatschappij en het beleid. Samen sterker worden. Het gesprek van op de gang op een forum brengen met dialoog en discussie. Naar mekaar luisteren. Leren begrijpen dat iemand een ander belang heeft. Moed en inspiratie halen uit het gevoel dat je niet alleen bent. Vriendschap en verbondenheid halen uit het samenwerken. Met alle betrokkenen duurzame oplossingen mogelijk maken.



Geen samenlevingsopbouw zonder opbouwwerkers. De medewerkers van Samenlevingsopbouw gaan relaties aan. Ze werken aan relaties met diverse sociale huurders, vanuit een open en betrokken houding. Maar ze kunnen ook niet zonder hun relaties met partners: huisvestingsmaatschappijen, maatschappelijk werkers, buurtregisseurs, hulpverleners. Opbouwwerkers zijn geen neutrale bemiddelaars. Ze staan aan de kant van degenen die het minst te zeggen hebben. Ze werken met groepen. Is een klacht van één bewoner een gemeenschappelijk probleem? Kunnen we zoeken naar een gemeenschappelijke oplossing? Daarom hebben opbouwwerkers partners nodig om samen met sociale huurders de schouders te zetten onder langdurige oplossingen.

Deze publicatie is geen samenvatting van 15 jaar samenlevingsopbouw in de sociale huisvesting in Antwerpen, noch een hand-

leiding voor participatie, een handvest of methodiekbeschrijving. In deze publicatie vindt u een eigen terugblik van Samenlevingsopbouw op een levendige en veranderende Antwerpse context. Samenlevingsopbouw vroeg de mening van 15 mensen die de afgelopen 15 jaar op de eerste rij zaten. Ze geven hun persoonlijke indrukken over participatie en opbouwwerk in de sociale huisvesting. Ook de laatste ploeg opbouwwerkers blijkt terug. Drie generaties opbouwwerkers brengen drie perspectieven. Tot slot vat Samenlevingsopbouw de eigen ervaringen kort samen. Ze kijken naar de toekomst voor sociale huurders. Een toekomst waar ze deel van uitmaken door de lessen uit het verleden. En misschien ooit nog een eigen rol in de toekomst. De uitdagingen blijven. Hoe benutten we de woonexpertise van sociale huurders? Hoe garanderen we het recht op een degelijke, betaalbare en aangepaste woning voor iedereen?

# 1 DEMOCRATIE IN DE PRAKTIJK

---



**GERARD VAN BORTEL**

Gerard van Bortel is voorzitter van de Visitatieraad Sociale huisvestingsmaatschappijen en universitair onderzoeker / docent op het gebied van sociale huisvesting aan de TU Delft.

In de Vlaamse sociale huisvesting wordt de participatie van bewoners heel erg indirect geregeld. Bij verkiezingen kan je je stem uitbrengen op een politieke partij en via die weg kan je heel indirect invloed uitoefenen op de samenstelling van de raden van bestuur van huisvestingsmaatschappijen. Er zijn weinig mogelijkheden voor directe beïnvloeding

door bewoners. Slechts enkele huisvestingsmaatschappijen hebben bijvoorbeeld een adviesraad.

Huurders met een laag inkomen worden gezien als *cliënten* die, als onderdeel van het sociaal vangnet, een betaalbare woning krijgen. Doordat er een grote schaarste is aan sociale huisvesting wordt dit denken versterkt: je mag dankbaar zijn als je een sociale woning krijgt toegewezen. Er zijn ook andere manieren om bewoners te benaderen, bijvoorbeeld als *klanten* en als *burgers*.

Meer directe bewonersparticipatie kan een grote meerwaarde hebben voor sociale huisvestingsmaatschappijen; dat wordt vaak nog onvoldoende gezien. Door te luisteren naar de mening van huurders kunnen huisvestingsmaatschappijen hun diensten en hun woningen beter laten



aansluiten op de wensen van bewoners, meer gebruik maken van de ervaring van huurders. Maatschappijen die huurders veel betrekken plukken hier de vruchten van. Bewonersparticipatie betekent niet dat huurders opeens alles voor het zeggen hebben. Huurders zijn prima in staat om te begrijpen dat niet alles mogelijk is, als je maar duidelijk maakt wat de kaders zijn en waarom.

Vaak wordt er in Vlaanderen gekeken naar hoe bewonersparticipatie in het buitenland geregeld is, bijvoorbeeld in Nederland. De participatierechten van Nederlandse huurders zijn misschien beter uitgewerkt dan in Vlaanderen, maar uiteindelijk gaat het om de daadwerkelijk invloed die huurders hebben op wat voor hen belangrijk is. En dat valt in de praktijk soms best tegen.

Bewonersparticipatie kun je een beetje vergelijken met het bakken van een taart. Participatie gaat niet over het verdelen van de taartpunten, maar over het zo groot mogelijk maken van die taart. Wanneer beide partijen de ingrediënten verzamelen kan de taart mooi, groot en lekker worden. Wanneer die ingrediënten enkel van de huisvestingsmaatschappij of de overheid moeten komen, dan is het maar de vraag of het een mooie en lekkere taart wordt.

## 2 COLLECTIVITEIT

---



**ROSA VAN HOVE**

Rosa woonde voorheen in de Brederodebuurt op het Zuid. Zij is altijd actief geweest in het buurtwerk. De komst van het nieuwe justitiepaleis bracht veranderingen teweeg in die buurt. Advocaten zochten een onderkomen dicht bij het paleis en menig eigenaar van een opbrengstwoning zag brood in de verkoop van zijn eigendom. Ook het buurthuis verdween, 'er was geen plaats meer voor arme mensen'. Zo verging het Rosa en zij kwam terecht in een appartementje op de Geelhandplaats. Zij woont er inmiddels 13 jaar en engageerde er zich in de bewonersgroep.

Met de bewonersgroep hebben wij de beslissing van Woonhaven om de verwarming af te zetten kunnen tegenhouden. We vonden een meerderheid van huurders die de petitie ondertekenden. Als ge sterk genoeg in uw schoenen staat, kunt ge het ook op een individuele manier doen. Ik heb een heel parcours afgelegd en voel me nu sterk genoeg om zelf dingen te bereiken. Mijn ervaringen in buurthuizen, in de toneelgroep, in de bewonersgroep, in het zangkoor en in Recht-Op hebben mij sterker gemaakt. Hier zit een ervaren vrouw!

Als er problemen waren op de Geelhandplaats dan kon je op dinsdagnamiddag naar het Praatappartement gaan om er uw probleem op tafel leggen. Die werden dan verder opgepakt door de bewonersgroep en besproken met Woonhaven. In die periode heb ik mensen van Woonhaven

beter leren kennen. Die contacten helpen mij nu om bepaalde problemen op te lossen, zoals een standplaats voor de scooter van mijn man. Door u een beetje sociaal op te stellen tegen die persoon, door er vriendelijk tegen te zijn, door niet direct uit te vliegen.



Samen op de Geelhandplaats



# 1 WAT IS SAMENLEVINGSOPBOUW?

---



Ons land is een democratie die in principe voor iedereen een menswaardig leven garandeert. Maar de realiteit is anders. Veel mensen blijven verstoken van dit basisrecht. Ze leven in een maatschappelijk kwetsbare positie.

Samenlevingsopbouw draagt bij aan een rechtvaardige en duurzame samenleving door situaties van maatschappelijke achterstelling en sociale uitsluiting weg te werken. Ze focussen op maatschappelijke mechanismen en structuren die dergelijke situaties veroorzaken en in stand houden. Het realiseren van de toegang tot grondrechten voor mensen in maatschappelijk kwetsbare posities staat hierbij centraal.

In het wegwerken van situaties van achterstelling en uitsluiting streeft Samenlevingsopbouw naar blijvende maatschappelijke veranderingen. Dit blijvend karakter ligt niet alleen in de aard van de oplossingen die ze nastreven: structurele beleidsveranderingen met participatie van de doelgroep.

Maar ook in het feit dat mensen in maatschappelijk kwetsbare posities ondersteund en versterkt worden om zelf een rol op te nemen in het oplossen van de problemen waarmee ze geconfronteerd worden.

## 3 SOCIAAL

---



**FREDERIK WILLEMS**

Frederik Willems was ambtenaar met het profiel van opbouwwerker. Hij werkte vanuit de stedelijke Cel Sociale Huisvesting. In die hoedanigheid stimuleerde en ondersteunde hij PASH (Platform van Antwerpse Sociale Huurders) van bij de start. Met de opbouwwerkers, die werkten in de kwetsbare sociale woonwijken, vormde hij een team in de werkgroep hoogbouw.

Vanuit mijn positie als ambtenaar bereikte ik rechtstreeks een aantal mensen in de sociale huisvesting. Maar dat waren vooral de wat beter gesitueerde blanke oudere huurders. Soms ex-ambtenaren die vroeger vanuit de stad

of vanuit de huisvestingsmaatschappij een woning hadden gekregen. Mensen met een verschillend profiel dan de mensen waarmee opbouwwerkers werkten. Wat de verdienste van het opbouwwerk is geweest is dat jullie erin geslaagd zijn om mensen binnen te brengen, die dat eenzijdige van de beginperiode verbreed hebben. Dat wrong soms. Aanvankelijk keek men daar wat argwanend naar. Na verloop van tijd begon dat te mengen. Niet dat die mensen bij mekaar op de koffie gingen of samen een pint gingen drinken, maar acceptatie kwam er wel. En zij voelden ook wel aan dat zij bepaalde problemen in hun buurten en wijken niet zelf konden oplossen. Vragen naar harde maatregelen tegen profiteurs, meer repressie, meer controle en meer blauw op straat... Ik denk dat zij op een bepaald moment inzagen dat zij het daar niet mee konden redden. Maar misschien wel door samen afspraken te maken. Simpel was dat niet natuurlijk.

Ik had af en toe problemen met het projectmatige karakter van opbouwwerk. Ge zit daar met een groep mensen die altijd ondersteuning zullen nodig hebben. Met een project van korte duur ga je daar nooit iets achter laten wat nadien de kans heeft om te overleven.

Men is sociaal als men erin slaagt om een doorsnee van huurders te bereiken. Anders krijg je een overwicht van de ene of de andere groep. Wij zijn er in geslaagd om sociale huurders zichtbaar en voelbaar te maken. Ik denk dat dat onze maar ook jullie verdienste is geweest.

## 4 VRIJWILLIGER

---



**DANIELLE VERNIMMEN**

Danielle Vernimmen is sociale huurder. Binnen PASH (Platform van Antwerpse Sociale Huurders) is ze een actief lid. Ze kent Samenlevingsopbouw als ondersteuner van PASH, VIVAS (Vereniging Inwoners VAN Sociale woningen) en via haar buurtgroep De Jantjes op het Kiel.

Als ik een metafoor voor Samenlevingsopbouw moet verzinnen dan is het zonder twijfel lijm, en heel zeker contactlijm. Die lijm is iets dat PASH zo hard nodig heeft. Binnen PASH werken we rond zo'n gevoelig thema, het recht op wonen.

Dat recht op wonen heeft voor iedereen een andere invulling. Dat maakt het moeilijk om tot een gemeenschappelijk standpunt te komen. Uiteindelijk geraken we daar wel, maar met de nodige strubbelingen. Deze strubbelingen ontstaan omdat dit thema zo nauw aan het hart van de PASH'ers ligt. En wanneer de emoties hoog zijn, dan wordt de ratio al eens vergeten,... Maar enkel met een warm hart geraken we er niet. Tijdens deze moeilijke momenten treedt Samenlevingsopbouw op als een neutrale partij.

Dit is niet altijd gemakkelijk geweest voor Samenlevingsopbouw. Ze hebben echt hun plek binnen PASH moeten verdienen. In het begin dacht ik wel eens, waarom zijn ze hier? We kunnen dit toch alleen? En die vraag stelde ik me niet alleen.

Doordat Samenlevingsopbouw volhardde en zich niet liet wegcijferen werd het duidelijk. De rol die Samenlevingsopbouw opnam, is moeilijk over te nemen door een vrijwilliger. Vanuit Samenlevingsopbouw komt er iemand extern binnen, en vanaf het begin houdt deze persoon de nodige afstand om het op een neutrale manier te kunnen bekijken. Dat wil niet zeggen dat je samen geen plezier kan maken. Maar partij trekken, dat zit er niet bij. Deze rol op laten nemen door iemand binnen PASH is moeilijk. Je wordt al snel gezien als de vriend van x, y of z. Ook al probeer je die rol zo goed mogelijk en heel neutraal op te nemen. Er zullen steeds mensen zijn die dit moeilijk vinden om te aanvaarden.

## 2 BEWONERSPARTICIPATIE IN DE SOCIALE HUISVESTING – EEN STEEDS VERANDERENDE CONTEXT

ERIK VAN LEUVEN

---

### Vuilschuiven sluiten

Het opbouwwerk in de Antwerpse sociale wooncomplexen kende geen voor de hand liggende start. De werking ontstond niet vanuit vragen of noden van maatschappelijk kwetsbare huurders in Antwerpen. Het was het stadsbestuur dat bij Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw (toen nog RIS0-antwerpen) kwam aankloppen. In 1998 voerde het stadsbestuur in navolging van andere steden een nieuwe maatregel in. Voortaan moest elke stadsbewoner zijn afval sorteren. Afval werd opgedeeld in restafval, papier, plastic en groen-afval. Zo'n verandering veroorzaakte veel commotie, vragen en weerstand. Een uitgebreide en gerichte informatiecampagne moest de Antwerpenaar informeren, overtuigen en aanzetten tot het juiste gedrag.

Ook de sociale wooncomplexen vielen onder deze nieuwe maatregel. Prompt werden alle vuilschuiven dichtgelast. Tot dan konden sociale huurders al hun afval met één klep vanuit het appartement in de kelder krijgen. De sociale huurders werden verplicht om het afval selectief op te slaan in hun appartementen. Om het vervolgens op het juiste moment op straat te zetten. Op meerdere plaatsen in de stad, voornamelijk in de hoogbouw, ontstonden ernstige problemen. Afval kwam terecht in gangen, trapzalen, kelders en als sluikestort in de omgeving van de woonblokken. Afvalzakken stonden op straat buiten de ophaalmomenten. Het duurde niet lang of deze kwestie haalde de krantenkoppen met verhalen over stank en ongedierte. De stad zat met een imagoprobleem. Nieuwe informatiecampagnes losten de problemen niet op.


## Opbouwwerk aan de slag in de Silvertop

Zo kwam het stadsbestuur terecht bij Samenlevingsopbouw. Met bijkomende middelen wilde het een poging ondernemen om het tij te keren met inzet van opbouwwerk. De onderhandelingen leidden tot een proefproject in één complex voor de periode van één jaar. Zo startte Elske Van Rompu als eerste opbouwwerkster in één van die veelbesproken complexen, de Silvertop van de sociale huisvestingsmaatschappij De Goede Woning.

De oorzaken van het probleem konden snel geduid worden:

- Huurders hadden op hun appartementjes te weinig bergruimte om afval op te slaan.
- Gistend en rottend groenafval geeft een wansmakelijke geur.
- Zware afvalzakken van hogere verdiepingen naar het gelijkvloers brengen is geen evidentie.
- Huurders in een maatschappelijk kwetsbare positie en huurders met een beperkte kennis van Nederlands waren onvoldoende op de hoogte van de nieuwe regeling.

## Experimenteren met oplossingen

De opbouwwerkster ging aan de slag. Ze kreeg de ruimte om te experimenteren in een zoektocht naar de geschikte aanpak. Met 'gangvergaderingen' besprak de opbouwwerkster de afvalproblemen met vele huurders. Ook de samenlevingsproblemen kwamen aan bod. Een magazijnkar gevuld met een diaprojector, scherm, stoelen, thee en koffie was het instrument waarmee ze gang na gang gesprekken met bewoners aanknoopte. Er werd een bewonersgroep gevormd die hun oplossingen voorstelde. De bewoners namen concrete vrijwilligersengagementen op in en rond de blokken. Een door de stad geplande milieustraat werd op maat van de zittende bewoners aangepast. Zo werden er kleinere milieustraatjes toegevoegd voor wie niet goed ter been was. Huurders organiseerden groenonderhoud en poetsacties. Er werd gewerkt aan meer veiligheid in de omgeving. En er werd al eens een feest georganiseerd. In een latere fase ging de bewonersgroep met acties in het verweer tegen de afbraak van de Silvertopblokken. Ze had een belangrijke inbreng in [de keuze van het uiteindelijke renovatieontwerp](#)  p.26.


De aanvankelijk aarzelende samenwerking met sociale huisvestingsmaatschappij De Goede Woning veranderde naar een meer intense samenwerking met hun maatschappelijk werkster. Het project werd na één jaar positief geëvalueerd. Het kreeg verlenging en werd uitgebreid naar andere hoogbouwlocaties. Partners van zeer uiteenlopende aard droegen bij tot de resultaten van dit eerste opbouwproject. Om er enkele te noemen: de BOM (Buurtontwikkelingsmaatschappij) zorgde voor de technische aanpak van het afvalprobleem, CC De Kern had een culturele inbreng en organiseerde het succesvolle Silvertopfestival.

### Kiezen voor maatschappelijk kwetsbare huurders

Bij aanvang van het opbouwwerk in sociale huisvesting koos Samenlevingsopbouw voor complexen waar maatschappelijk kwetsbare huurders wonen. Ook al kwam de opdracht en vraag vanuit het stadsbestuur, Samenlevingsopbouw vertrok in de aanpak vanuit de concrete noden en behoeften van huurders.

### De start van een stedelijke belangengroep voor sociale huurders


Ondertussen had zich in de Braemblokken in de wijk Kiel een 'rebelse' groep huurders georganiseerd. Zij gingen in verzet tegen de nieuwe huurprijzen van sociale huisvestingsmaatschappij Huisvesting Antwerpen. De huurprijzen verhoogden na de renovatie van het complex. De hoge kost van de renovatie schreven zij toe aan de jarenlange verwaarlozing van het onderhoud door de huisvestingsmaatschappij. Enkele huurders gingen juridisch in het verweer. De 'Bewonersraad Kiel' zocht steun bij andere sociale huurders en bij het stadsbestuur. Hier werden de kiemen gelegd voor een stedelijke belangengroep, het latere Platform van Antwerpse Sociale Huurders: [PASH](http://www.pashplatform.be)  [WWW.PASHPLATFORM.BE](http://www.pashplatform.be).

Het stadsbestuur besliste om een stedelijke bewonersondersteuner in dienst te nemen. Een medewerker met het profiel van een opbouwwerker die sociale huurders en huurdersverenigingen samenbrengt rond gemeenschappelijke belangen en kwesties. [Frederik Willems](#)  p.11 opereerde vanuit de



stedelijke Cel Sociale Huisvesting. Hij werkte al snel goed samen met een team van opbouwwerkers die in de sociale huisvesting werkten. Ze stemden het werk op elkaar af, planden en evalueerden samen. De opbouwwerkers van Samenlevingsopbouw waren van in het begin betrokken bij het ontstaan en de ontwikkeling van PASH. Zij bewaakten de betrokkenheid van maatschappelijk kwetsbare sociale huurders.

### Sociale huurders beperkten zich niet tot Antwerpen

Sociale huurders organiseerden zich in heel Vlaanderen, al dan niet met ondersteuning van het opbouwwerk. Op initiatief van de sector [Samenlevingsopbouw](http://www.samenlevingsopbouw.be)  [WWW.SAMENLEVINGSOPBOUW.BE](http://www.samenlevingsopbouw.be) werd de gewestelijke belangenorganisatie [VIVAS](http://www.vivas.be) (Vereniging Inwoners VAN Sociale woningen)  [WWW.VIVAS.BE](http://www.vivas.be) op gang getrokken. In VIVAS was er een prominente rol voor de toenmalige en eerste PASH-voorzitster [Lea Mutsaerts](#), die mede-voorzitster werd van VIVAS  [P.64](#).

Veelvuldige deelname aan bewonerscongressen van het Europees initiatief HACER leidde dan weer tot contacten van Ant-

werpse sociale huurders van PASH met gelijk gestemde huurdersgroepen uit Glasgow, Rome, en andere Europese steden.

### Superdiversiteit in de sociale huisvesting

Een wandeling langs de Braemblokken in de wijk Kiel confronteert ons met Renaat Braem en zijn uitgesproken ideologische visie op collectief wonen. Een manier van wonen bedoeld voor relatief bemiddelde werkende mensen (arbeider, bediende). Een woonvorm voor blanke Belgische gezinnen die elkaars taal spreken en mekaar ook buiten de woonsituatie tegen komen op het werk en in het verenigingsleven. De toewijzing van een sociaal huurappartement gebeurde in die tijd niet via het nu gekende chronologische wachtsysteem. Voorspraak hielp. In een modern uitgerust sociaal appartement wonen was een statussymbool. 65 jaar later zijn de omstandigheden veranderd. De homogene Vlaamssprekende werkende sociale huurdersgroep werd superdivers, zoals de huidige Antwerpse bevolking. Een diversiteit in inkomenssituatie, sociale klasse en herkomst. In welke mate komt het concept van architect Braem nog tegemoet aan de noden en behoeften van de hedendaagse sociale huurder?

## Communicatie loopt moeilijk. Waarom?

Anders dan in de jaren vijftig is communicatie tussen de huisvestingsmaatschappij en haar huurders en tussen huurders onderling niet eenvoudig. Sociale huurders onderling en sociale verhuurders zijn van elkaar afhankelijk. Voor een goede thuis, tevreden huurders en goed onderhouden gebouwen kunnen ze elkaar niet ontwijken. Veel van de bestaande problemen vinden hun oorsprong in het mekaar niet begrijpen. Dat heeft verschillende oorzaken:

- 'Dé sociale huurder' bestaat niet (meer). De mix aan inkomensverschillen, leeftijd, hoeveelheid zorgen, opleidingsniveau en herkomst is ontzettend groot. Doordat er minder raakvlakken zijn, vraagt het meer inspanningen om mekaar te begrijpen.
- Het opleidingsniveau, de achtergrond en de sociale situatie van sommige van de huidige huurders zorgt ervoor dat ze slechts beperkt Nederlands kunnen spreken, lezen en schrijven.

Zowel Nederlandstaligen als mensen die Nederlands leren, ervaren zo problemen met documenten en brieven.

Dit zorgt voor misverstanden in de communicatie met de sociale huisvestingsmaatschappij.

- Huisvestingsmaatschappijen zijn gebonden aan de taalwetgeving die hen verplicht om in het Nederlands te communiceren.
- Veel sociale huurders spreken en begrijpen slechts beperkt andere talen zoals Frans, Engels of Duits. Ze kunnen ook op die talen geen beroep doen om elkaar te begrijpen. Dit zorgt voor misverstanden. Zeker als het over kwesties tussen sociale huurders gaat die meer nuance vragen.
- Oudere sociale huurders grijpen vaak terug naar 'vroeger was het beter.' Ze bekijken de huidige sociale huurders en hun woongewoonten met argusogen. Een vaak afwijzende houding ontzegt sommige huurders een warm menselijk onthaal.

## Stappen om elkaar beter te begrijpen

Het is vanuit deze vaststellingen dat Samenlevingsopbouw startte met initiatieven die huurders bij elkaar brengen om de communicatie te verbeteren.

## Belangen van sociale huurders met een migratieachtergrond op de agenda

Een eerste reeks initiatieven gingen over de kennis van het Nederlands.

- Reeds in de eerste jaren opbouwwerk in de Silvertop tekende de opbouwwerker samen met de toenmalige directeur van De Goede Woning het project 'Nederlands op de woonvloer' uit. Dit naar analogie met bestaande opleidingen 'Nederlands op de werkvloer'. Nederlands leren op basis van concrete voorbeelden uit het dagelijkse leven in een sociale woonblok was het idee. Het project werd helaas niet uitgevoerd omdat het de nodige partners niet kon vinden.
- Als alternatief startte Samenlevingsopbouw zelf het 'Taalappartement' op. Dit initiatief speelde in op de nood van sociale huurders om hun Nederlands te oefenen met Nederlandstaligen. Het was de voorloper van de huidige conversatiegroepen in de buurtwerken van Samenlevingsopbouw. Vandaag bekend als Taal\*ooR.

## Nederlands

Daarnaast deed het opbouwwerk via PASH-a, een deelwerking van PASH met en voor sociale huurders met migratieachtergrond, een poging om met concrete dossiers toegang te krijgen tot de agenda van PASH. De problematiek van de schotelantennes was daar een succesvol voorbeeld van. Een politiereglement verbood de plaatsing van de antennes. Andere huurders ergerden zich om verschillende redenen aan schotelantennes. Door de sociale huisvestingsmaatschappijen werden ze de ene keer gedoogd en een andere keer bestraft. Maar de reële behoefte was wel degelijk aanwezig om via tv op de hoogte te blijven van het wel en wee in het land van herkomst. PASH aarzelde eerst om het dossier mee te behartigen. Toch werd het opgenomen en vonden ze een gemeenschappelijke oplossing. De invoering van centrale antennesystemen bij renovaties is een feit.

## Zoeken naar verbinding

De kwestie van de schotelantennes is een voorbeeld van hoe opbouwwerk zoekt naar verbinding. De opbouwwerker brengt de op het eerste zicht tegengestelde belangen samen. Een opbouwwerker gaat na welke behoeften hier achter schuilgaan: veiligheid (politie en sociale verhuurder), energiekosten (medebewoners), informatiebehoefte en contact met land van herkomst (bezitters van schotelantenne), zicht en imago (sociale verhuurder, stad, huurders), ... Op die manier wordt een onverzoenbaar probleem hanteerbaar. De verschillende betrokkenen kunnen samen zoeken naar een oplossing die maximaal rekening houdt met de verschillende behoeften.

## Opbouwwerk en sociale huisvestingsmaatschappijen: een knipperlichtrelatie?

Opbouwwerk bedrijven in sociale wooncomplexen gebeurde bij de start in een minder goede verstandhouding met de directies van sociale huisvestingsmaatschappijen. Het stadsbestuur had Samenlevingsopbouw geëngageerd, niet de sociale verhuurders. Zij wilden oplossingen voor het afvalprobleem

maar zaten niet te wachten op gebundelde vragen van sociale huurders. Opbouwwerker werden bekeken als professionele onruststokers. Ging de participatie van sociale huurders aan hun beleid ook hun problemen als verhuurder oplossen?

Met Elske Van Rompu kende het opbouwwerk in de Silvertop een aarzelende start maar gaandeweg verbeterde de verstandhouding. Er kwam goede samenwerking met de maatschappelijk werkster van De Goede Woning. De gangvergaderingen werden samen georganiseerd en mobiliseerden veel huurders. Met de inzet van partners en huurders werd het sluikestort teruggedrongen. Maar het was met de komst van de nieuwe directeur dat er meer kansen voor echte bewonersparticipatie kwamen, tot en met inspraak bij de renovatie van het complex

 P.26.

De directie van Onze Woning verwachtte dat de opbouwwerker zou toezien op de naleving van regels door huurders. De resultaten van opbouwwerk afmeten aan volumes afval in en rond de blokken. Opbouwwerker hadden echter autonomie nodig om vanuit een vertrouwensrelatie met bewoners

aan oplossingen te kunnen werken. Met de stad als opdrachtgever en de huisvestingsmaatschappij met wiens huurders de opbouwwerker aan de slag ging, zorgde dit voor verschillen in visie wat betreft de positie van Samenlevingsopbouw. Indien de sociale verhuurders betrokken waren bij de opstelling van de overeenkomst tussen Samenlevingsopbouw en de stad Antwerpen, waren er veel misverstanden vermeden. Voor ons een belangrijke les voor de toekomst.

Erik Van Leuven is maatschappelijk werker van opleiding. Hij werkt sinds 1976 als opbouwwerker. Daarvan is hij 17 jaar actief bij Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw.

## 5 LEEFBAARHEID

---



**NATHALIE DE LEENHEER**

*Nathalie de Leenheer was lange tijd maatschappelijk werkster op de sociale dienst van Woonhaven en is sinds 2014 coördinator Leefbaarheid bij Woonhaven.*

Ik werk rond de leefbaarheid in en rond de gebouwen van de sociale huisvestingsmaatschappij. Leefbaarheid is een zeer breed begrip dat door iedereen anders wordt ingevuld. Wij proberen dat af te bakenen door met een aantal thema's te werken. Zo werken we onder andere rond het aspect

veiligheid van de woonomgeving en rond properheid in en rond de woning. Daarnaast is er ook de meer zachte kant van leefbaarheid: het samenleven van mensen met elkaar en werken om mensen het gevoel te geven van 'dit is mijn woning, mijn gebouw waar ik trots op ben en waar ik mensen wil ontvangen'.

We proberen te vertrekken van wat bewoners zelf willen. Zo hebben we vorig jaar een projectoproep gedaan waarbij bewoners een project konden indienen rond leefbaarheid. We vinden het belangrijk om bewoners mee te krijgen en vanuit Woonhaven met bewoners samen te werken en liefst zoveel mogelijk op een positieve manier.

## 6 DIVERSITEIT

---



**CHRISTIANE VERHASSELT**

Christiane Verhasselt is een bewoonster van Linkeroever die actief geweest is bij de bewonersgroepen Euroteam en HELO en nu actief is bij de bewonersgroep 'Onze Stad, Ons Huis' en lid van PASH (Platform van Antwerpse Sociale Huurders).

Ik ben actief in een heel gemengde bewonersgroep op Linkeroever en in PASH. Ik woon in een heel diverse wijk en ik vind dat een verrijking. Ik voel me hier goed bij. Diversiteit brengt sfeer en ambiance. Ik vind dat dat bij een stad hoort, anders zou het allemaal maar saai en

eentonig zijn. Ik vind dat we allemaal moeite moeten doen naar elkaar toe, om elkaar te begrijpen en om er een leuke samenleving van te maken.

Diversiteit is niet altijd gemakkelijk, iedere cultuur heeft zijn eigenheid. Zo ervaar ik in de bewonersgroep bijvoorbeeld dat niet iedereen even strikt omgaat met afgesproken uren, maar dat hoort erbij en met wat wederzijds begrip is dat allemaal geen probleem.

Op Europark wonen zoveel nationaliteiten, dat er niet één nationaliteit overheerst. Sommige witte mensen spreken over 'de Marokkanen en de zwarten', ze zien niet dat er ook in deze groep een grote diversiteit is, en er ook veel Afghanen, Syriërs en andere nationaliteiten zijn.



Als er discussie is rond diversiteit, zeg ik altijd 'ik wil met veel Belgen ook niet aan tafel zitten want er zitten er ook veel tussen die me niet liggen...' In iedere samenleving zitten er goede mensen en mensen die niet deugen. Volgens mij gaat het op termijn allemaal goedkomen, maar er zullen nog veel jaren overheen gaan.



## 7 ERVARINGSDESKUNDIGHEID

---



**LUDO BEKKER**

Voor de renovatie van de Silvertopblokken werd door sociale huisvestingsmaatschappij De Goede Woning een wedstrijd uitgeschreven. De Leuvense architect Ludo Bekker van architectenbureau a33 was één van de ontwerpers die zich aandeede. Nieuw voor het opbouwwerk was zijn expliciete voorkeur om vooraf met de bewoners te praten. Uiteindelijk werd de Silvertop gerenoveerd naar zijn ontwerp.

In de jaren '70 was er een sterke participatiebeweging. Er was hier weinig ervaring en weinig deskundigheid voor handen. Ik heb toen zomerseminaries gevolgd in Italië bij

architect Giancarlo De Carlo. Die heeft geëxperimenteerd met bewonersparticipatie. Hij heeft bijvoorbeeld in de stad Terni een wijk ontworpen met participatie van arbeiders van de plaatselijke metaalfabrieken. Dat was mijn eerste kennismaking met het belang van bewonersparticipatie, met participatie als middel tot emancipatie. Er was toen een sfeer van machteloosheid, geen vat meer hebben op de maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkelingen. We hadden de energiecrisis in 1974, een zware economische crisis en iedereen was zo'n beetje de pedalen kwijt. Ook de complete mislukking van de bouw van sociale woningen in de jaren '60 en begin de jaren '70, de Silvertop is daar een voorbeeld van, vroeg om een alternatief. De theorie en de praktijk schoten tekort. Vandaar: terug bevragen, terug naar de basis, naar de mensen die 't nodig hebben en hen

mee laten beslissen hoe zij willen wonen. Het is een recht voor mensen die dat niet kunnen betalen om mee te bepalen hoe zij willen wonen.

Vanuit die ervaring heb ik enkele jaren als buurtwerker gewerkt. Ik heb burgerdienst gedaan in Buurtwerk 't Lampeke in Leuven. Ik heb daar samen met Kremab (Kreativiteit en emancipatie in de buurt) en met professor Danny Wilde-meersch bewonersgroepen opgezet om van daaruit een praktijk te ontwikkelen met mensen die nooit gehoord worden omdat zij aan de rand van de maatschappij leven. Hoe krijg je die mensen aan het denken over hun woon-situatie? We werkten op basis van de pedagogie van Paolo Freire met terugkoppelen, met beelden tonen, met problematiseren om tot besluiten te komen. Ik ben 20 jaar actief gebleven in de raad van bestuur van het buurtwerk.

De basiskeuzen die we gemaakt hebben voor de renovatie van de Silvertop werden zwaar ondersteund door de mensen die daar wonen. Een voorbeeld: mensen zegden ons dat het daglicht in de gangen belangrijk was voor hen. Men komt in de gangen, er is licht en dat is aangenaam. Na de renovatie mocht het geen ziekenhuisvleugel worden. Dat heeft er ons toe aangezet om in de gangen het daglicht te behouden en de gangen huislijker aan te kleden. Wij hebben dat onder meer gedaan door er vensterbanken te voorzien waar planten op kunnen staan. De winkels die er zijn, aandacht voor sociale controle op de mensen die in en uit de blok gaan, de heldere in- en uitgang / omgeving, één ingang per gebouw, de kleuren. Normaal zou ik dat laatste niet gedaan hebben. Het kleurgebruik komt uit de bewonersinspraak. Mensen kunnen hiermee aangeven in welke toren zij wonen. Waar is de eerste toren? Ligt die aan

de Volhardingstraat of ligt die aan de Jan De Voslei? Dat zijn belangrijke zaken die het verschil gemaakt hebben in vergelijking met de ontwerpen van de andere architecten.



Renovatie van de Silvertopblokken

## 3 PARTICIPATIE, HOE BEGIN JE ER AAN?

VEERLE BEERNAERT

### De intrede

Het is het jaar 2000. De GSM heeft net zijn intrede gedaan. Ik zit op de trein en ik stoor me aan de telefoon die rinkelt en de persoon die luidkeels praat. Een half jaar later loop ik zelf met zo'n machientje rond. Ik kom terug van een periode in Guatemala waar ik vrijwilligerswerk deed met mensen in armoede. Voordien werkte ik als onderzoeker aan de K.U. Leuven. Ik wil het enthousiasme van mijn vrijwilligerswerk in Guatemala behouden, weg van maffe bureaus en maffe rapporten. Ik wil met mensen werken. Opbouwwerk gaan doen. Opbouwwerk in de sociale huisvesting. In de praktijk ervaren hoe participatie van sociale huurders aan het beleid van een sociale huisvestingsmaatschappij werkt. De grote buildings en huisvestingscomplexen waar ik vaak tussen wandelde, spraken altijd al tot mijn verbeelding. Wie woont er achter al die ramen en gordijntjes? Welke verhalen zitten er verscholen? Hoe leg je contact met deze mensen?

### En vooral, hoe start je met de participatie van sociale huurders?

Op het sollicitatiegesprek leek het nochtans simpel. Ik wil de job heel graag en hoor mezelf zeggen dat je best op een bankje gaat zitten, een koffie drinkt en een praatje slaat. Acht priemende ogen kijken me onderzoekend aan. Ik heb de job. Ik ben jong, een tikkeltje naïef en vooral heel enthousiast. Een paar weken later sta ik echt tussen de woonblokken, als opbouwwerker. 14 jaar verder zal ik merken dat alle kwesties die in mijn eerste blok – het Stuivenbergcomplex – aan bod kwamen, in latere projecten terugkeren. Maar telkens op een andere manier. Het was een goede leerschool. Het vormt een leidraad voor al mijn toekomstige projecten.



## Het Stuivenbergcomplex

Het Stuivenbergcomplex is een complex aan het Stuivenbergplein in Antwerpen-Noord dat in 2000 net gerenoveerd is. Het is een mooie witte blok met een afgesloten binnenkoer waar je alleen op kan via de kelder. De appartementen zijn grondig gerenoveerd en modern. Omdat de blok volledig gerenoveerd werd, komen er nieuwe huurders in die op de wachtlijst stonden. De wachtlijsten voor een sociale woning zijn lang. Er staan veel mensen op uit etnisch-culturele minderheden. Meer dan 30 verschillende nationaliteiten gaan in het Stuivenbergcomplex samenwonen. Het is een mix waarbij niemand de overhand heeft, ook de oorspronkelijke Belgen niet.

## De wereld rondreizen in een woonblok

Om zoveel mogelijk mensen te leren kennen, begin ik met huisbezoeken per traphal. Per week ga ik langs bij alle appartementen van één traphal. Om iedereen te zien, ga ik ook 's avonds langs bij de mensen. Op het einde van de week doen we een vergadering bij iemand thuis. Op die manier leren

mensen elkaar kennen. Ze maken praktische afspraken zoals over het poetsen van de gang. De huisbezoeken zijn enorm boeiend. Mensen vertellen over wat goed en minder goed gaat in de woonblok. Maar ook waar ze vandaan komen en wat hen bezig houdt. Ik reis de hele wereld rond. De gangvergaderingen lopen heel wisselend: er wordt gepraat, er wordt gelachen, er worden afspraken gemaakt en er worden startende ruzies beslecht. Op één vergadering vliegt er van frustratie een banaan door de lucht maar we eindigen de vergadering met betere afspraken en in een positieve sfeer. Ook in andere projecten gebruiken we het concept van de gangvergaderingen, soms gaat dit in de gang zelf door, soms bij iemand thuis of in de Silvertop na de renovatie, in de gemeenschapsruimte.

## Een rapport over het Stuivenbergcomplex

Aan het einde van alle huisbezoeken en gangvergaderingen bundel ik alle verhalen in een rapport 'Intercultureel leren samenleven in en rond de sociale huisvestingscomplexen.' Het rapport is een neerslag van enkele maanden veldwerk en van 127 huisbezoeken (op een totaal van 166 appartementen), van 127 unieke verhalen die samenvloeien in een gezamenlijk


verhaal: het samenwonen en samenleven in het Stuivenbergcomplex. Centraal staan de wensen, de verzuchtingen, de dromen en de grote en kleine ergernissen van de bewoners. Het rapport is een werkdocument van en door de mensen zelf, een opstap naar nieuwe manieren van samenleven waar iedereen zich goed bij voelt. De inhoud van het rapport vertalen we in een 10 minuten durend filmpje dat door de bewoners zelf in verschillende talen wordt ingesproken: Nederlands, Frans, Engels en Turks. Dit filmpje is herkenbaar en leuk om zien en toegankelijker dan het geschreven rapport. Dit filmpje wordt op een zaterdagochtend in verschillende taalgroepen bekeken. Het werkt: de mensen zijn enthousiast, ze herkennen zichzelf, ze willen meer.

## Wat willen bewoners?

Het ontstaan van de Bewonersgroep Stuivenbergcomplex is een feit. Omdat in het Stuivenbergcomplex veel jonge gezinnen wonen met kinderen, is er kinderwerking tijdens de vergaderingen. Op die manier kunnen veel vrouwen van diverse origine komen. Vanaf dat ogenblik komen we maandelijks samen op zaterdagochtend.

De meeste bewoners wonen graag in het Stuivenbergcomplex: het heeft een goede ligging in een levendige buurt, dichtbij het centrum, met veel winkels en scholen.

## Minder afval

**Afval is een steeds terugkerend thema**  P55 binnen sociale huisvesting. Waar veel mensen samenwonen, heb je veel afval en moeten er afspraken gemaakt worden. Sluikstort in en rond de blokken ergert groot en klein. In het Stuivenbergcomplex houdt Ward de poetser de afvalcontainers open. Dat loopt goed maar de containers zijn enkel open tijdens de dag en mensen die werken kunnen er niet terecht. Er wordt beslist dat vrijwilligers de containers openhouden op woensdagavond en op zaterdag. Ook doen we jaarlijks mee aan de lentepoets van Opsinjoren. Het loopt goed. Maar we zien het op meerdere plaatsen terugkomen. Vrijwilligers doen waardevol werk. Maar extra vrijwillige taken door bewoners zorgen ook voor conflictstof. Behandelt de vrijwilliger alle bewoners gelijk? Moet de vrijwilliger extra gunsten krijgen van de sociale huisvestingsmaatschappij? Als opbouwwerker is het nodig om het groepsproces goed op te volgen en te begeleiden. In de gangen is er een poetsregeling, waarbij men om de beurt de gang en

een stuk trap poetst. De 'flattoezichters' controleren dit. De 'flattoezichters' waren buurttoezichters in sociale huisvesting. Het initiatief bestaat intussen niet meer, wat jammer is. 'Flattoezichters' waren een goede partner om mee samen te werken omdat ze in de woonblokken zelf actief konden zijn.



Afval samen aanpakken

## Propere kelders

De bewoners hebben een individuele kelder en dat is handig om spullen in kwijt te kunnen. Het jammere is ook hier dat er mensen zijn die sluikestort achterlaten in de kelder en dat brengt ongedierte met zich mee. Een aantal maanden is er een muizenplaag. Ook woedt er een kakkerlakkenplaag waarbij men alle appartementen moest ontsmetten. Als opbouw-werker werk ik hier aan mee. Ik ken de bewoners goed. Ik kan er voor zorgen dat ze kunnen ontsmetten bij alle huurders, ook de huurders waar de huisvestingsmaatschappij niet veel contact mee heeft. Voor een ontsmetting is het belangrijk dat dit in alle appartementen gebeurt. Ik benadruk ook telkens dat niemand scheef bekeken wordt omwille van de kakkerlakken. Eens ongedierte in een woonblok aanwezig is, verspreidt dit zich heel snel. Het betekent niet dat je niet hygiënisch bent.

## Schotelantennes

De meeste bewoners staan positief tegenover schotelantennes, men heeft er zelf één of zou er één willen. Bewoners die niet voor schotelantennes zijn, ergeren zich meestal aan het uitzicht dat ze lelijk vinden. Een herhaalde klacht is dat een

aantal bewoners zijn schotelantenne uit het open raam hangt met de verwarming op. De verwarming moet collectief betaald worden, dus iedereen krijgt zo een hogere energiefactuur. Bewoners stellen voor: één grote antenne op het dak. Jaren later zal dit er ook komen, als proefexperiment in het Stuivenbergcomplex en in de Silvertop op het Kiel en nadien ook elders. Bewoners kunnen zich aansluiten op de centrale antenne en betalen maandelijks een bijdrage. Het ijveren voor deze centrale schotelantenne gebeurt op PASH-a.





'Onze Stad, Ons Huis',  
diverse bewonersgroep op Linkeroever

## PASH-A

PASH-a is een uitbreiding van het Platform Antwerpse Sociale Huurders met 'allochtone' huurders. In het toenmalige huurdersplatform zitten hoofdzakelijk blanke en oudere sociale huurders. De punten van sociale huurders uit etnisch-culturele minderheden komen moeizaam op de agenda. De huurders van andere origine komen maandelijks samen in PASH-a en zetten hun thema's op de agenda van PASH. Dit is niet vanzelfsprekend. Door veel inspanningen sluiten er ook huurders van andere origine aan bij PASH. Zij worden gewaardeerd voor wat ze doen in hun eigen buurt. Een hoogtepunt hierbij is het moment dat de diverse huurdersgroep 'Onze Stad, Ons Huis' van Linkeroever op PASH over haar activiteiten vertelt. De delegatie is Belgisch, Afgaans, Irakees en Marokkaans. 'Onze Stad, Ons Huis' vertelt hoe ze elke week met jong en oud sluikestort opruimen rond de woonblokken. De cijfers van opgehaald vuil zijn indrukwekkend. Ze krijgen een groot applaus van de vergadering. Vanaf dan is de klik gemaakt.

## Spelen en feesten op de binnenkoer

De binnenkoer in het Stuivenbergcomplex is mooi. Het feit dat het afgesloten is, ervaart men als veilig. Men kan er zijn kinderen laten spelen en hen vanaf het appartement in het oog houden. Rond het gedrag van bepaalde grotere kinderen zijn er klachten. Bewoners vragen meer controle op de kinderen. Een oplossing is dat monitoren van de Stad Antwerpen kindwerking organiseren in vakantieperiodes. Op de Geelhandplaats, vlakbij in Antwerpen-Noord, zal dit later ook doorgaan. We komen samen met een groep moeders en we stellen een reglement op: kinderen boven de 12 jaar spelen op het nabijgelegen Stuivenbergplein, kinderen onder de 12 jaar op de binnenkoer. Een aantal moeders houdt toezicht. We verzamelen speelgoed. Tijdens het toezicht wordt hiermee gespeeld en nadien opgeborgen. In de weekends en vakanties is de binnenkoer open tot 21 uur, tijdens schooldagen tot 20 uur. Vrijwilligers sluiten de koer af. Bewoners vinden de koer te kaal en niet kindvriendelijk. We dienen een project in bij de Koning Boudewijnstichting dat goedgekeurd wordt. Er komen kleine speeltuigen, een kindvriendelijke inrichting en een waterkraantje van de Antwerpse Waterwerken op de binnenkoer. Bewoners vragen naar feesten op de binnenkoer. We organi-

seren een eerste geslaagd buurtfeest wat een overrompend succes is met een grote opkomst. De voorzitter van de toenmalige huisvestingsmaatschappij Onze Woning dhr. Bob Cools houdt een toespraak. Hij weet dat er in het Stuivenbergcomplex 30 nationaliteiten samenwonen. Hij is er van overtuigd dat je niet goed kan samenleven zonder de kennis van het Nederlands. Tijdens zijn toespraak roept hij de sociale huurders toe 'Wie spreekt er hier Nederlands?'. Een aantal kinderen steekt zijn vinger op. Bij de ouders valt er een onaangename stilte. Een aantal bewoners voelt zich beledigd. Terecht. Ze doen veel inspanningen om hun blok aangenaam te maken en elkaar goed te begrijpen, zoals dit feest. Veel bewoners zijn in België geboren ondanks hun niet-Belgische naam. Mensen die niet in België geboren zijn, doen veel moeite in het Nederlands en in andere talen.



Samen feesten een rode draad in sociale huisvesting

## Nederlands spreken

Dat brengt ons bij het thema taal. Alle bewoners halen aan dat ze de mix aan nationaliteiten als positief ervaren. Men kan leren van elkaar. Toch vindt men dat er niet genoeg oorspronkelijke Belgen wonen. Dat vindt men spijtig, vooral met het oog op de kinderen. In complexen waar veel nationaliteiten samenwonen en niet één nationaliteit overheerst, is Nederlands de meest gemeenschappelijke taal. Taal is een belangrijk gegeven en belangrijk om te communiceren en samen te leven. Jaren later starten we op de Geelhandplaats in Antwerpen-Noord, in Europark op Linkeroever en in Deurne-Zuid met het 'Taalappartement'. Nederlandstalige vrijwilligers komen samen met anderstaligen om Nederlands te praten. Het initiatief wordt later uitgebreid naar alle buurtwerkingen van Samenlevingsopbouw Antwerpen stad en wordt Taal\*oor. Wij als Samenlevingsopbouw vinden de Nederlandse taal belangrijk maar het mag geen voorwaarde zijn om een sociale woning te krijgen. Het recht op wonen primeert. Een degelijke, aangepaste en betaalbare woning is immers een onvoorwaardelijk mensenrecht.

## Huurprijs en energieprijs


Over de appartementen zelf is men positief, ze zijn mooi gerenoveerd. De keerzijde is de hoogte van de huurprijs die door de renovatie hoog is. Het systeem van collectieve verwarming wekt wrevel tussen bewoners omdat niet iedereen even spaarzaam omspringt met de eigen verwarming. Hetzelfde verhaal horen we jaren later op Linkeroever met de collectieve watermeters. Na een grote bewonersvergadering met de sociale huisvestingsmaatschappij Woonhaven, slaagt men er daar in om overal een individuele watermeter te zetten. Met de stijgende energieprijzen en de verschillende levensstijlen is het erg moeilijk om zulke kosten collectief te maken en te verdelen met een verdeelsleutel. Mensen willen een aparte afrekening, gebaseerd op het eigen gebruik. Zeker in het licht van de lage inkomens en de stijgende energiekost is dit te begrijpen.

## Plaats voor fietsen

Een kleine helft van de bewoners heeft een fiets. Er zijn ook heel wat kinderfietsen. De meesten zetten deze in de kelder maar dat is een hele onderneming met de smalle trappen en zware kelderdeuren. De bewoners stellen voor om een fietsen-

stalling te plaatsen onder één van de poorten op de binnenkoer. Enkele maanden later komt die er.

## De resultaten van het samenwerken met sociale huurders

Uit de ervaringen op het Stuivenbergplein en elders kan Samenlevingsopbouw concluderen dat samenwerken met sociale huurders aan een goed beleid in een woonblok leidt tot een aangenamere woonblok waarin alle huurders een plaats hebben, ook huurders die het moeilijk hebben. Het voorkomt niet alle problemen. Maar zij zijn de vinger aan de pols. Ze merken problemen snel op en hebben vaak zelf een aantal sleutels in handen om problemen mee op te lossen. Participatie vraagt tijd. Je doet dit niet op één, twee, drie. Opbouwwerkers bouwen een vertrouwensrelatie op met sociale huurders. Vertrouwen is er niet van de eerste dag. Het is werken in de diepte. Het is telkens zoeken naar de beste invalshoek en aanpak. De [mensen staan centraal](#)  p.8. Ze zetten democratie om in de praktijk.

## Zichtbare en onzichtbare resultaten

Er worden heel zichtbare zaken gerealiseerd zoals een centrale schotelantenne, een fietsenstalling, afvalcontainers op de binnenkoer bemand met vrijwilligers of een heringerichte kindvriendelijke binnenkoer. Nog belangrijker zijn de niet-tastbare zaken: de feesten op de binnenkoer, de moeders die met elkaar praten, de mengelmoes aan kinderen, de netwerken en zorg tussen de bewoners onderling. Door te werken aan de zichtbare realisaties groeien de niet-tastbare zaken zoals de samenwerking in groep en relaties tussen huurders onderling. Vaak is het nodig om een aantal zichtbare realisaties te verwezenlijken. De aanpassing van de woonomgeving is nodig om het vertrouwen van mensen te winnen. Door deze zaken samen te realiseren, groeit het zelfvertrouwen van bewoners. Ze laten aan de huisvestingsmaatschappij en andere partners zien waartoe bewonerswerking in staat is. Op die manier wordt er ook een draagvlak voor dialoog en tegenspraak gecreëerd.



Zichtbare en onzichtbare realisaties

## Hier en elders

De thema's die in het Stuivenbergcomplex aan bod kwamen, komen in latere projecten in de sociale huisvesting ook aan bod. Het verschil is dat we in de beginjaren sterk op leefbaarheid gericht waren en dat dit door de jaren heen meer verschoof naar 'recht op wonen'. [Leefbaarheid](#)  p.23 bleef altijd een insteek in de hoogbouwprojecten. Leefbaarheid in de zin van: samen met alle bewoners zoeken wat nodig is zodat iedereen zich thuis voelt in de woonblokken en in de wijk. Rond leefbaarheid heeft Samenlevingsopbouw samen met bewoners veel acties opgezet. Nadien kwam belangenbehartiging van vooral meer kwetsbare sociale huurders op het voorplan te staan.

## Samen raken we verder

Alle stappen die we in het project 'Stuivenbergcomplex' zetten, bespraken we met de huisvestingsmaatschappij 'Onze Woning'. Zeker in de beginjaren hadden we een nauw contact met de medewerkers van de sociale dienst. We werkten zoveel mogelijk samen. Op de raad van bestuur van 'Onze Woning' deed ik regelmatig verslag over het project. We zaten niet altijd op

dezelfde lijn. In het begin wou de sociale verhuurder dat we enkel rond afval werkten, terwijl wij onze projecten altijd kaderden in een bredere bewonerswerking. Onze projecten kaderden in een convenant met de stad Antwerpen, de mensen van 'de Cel Leefbaarheid' volgden de projecten nauw op. Met hen hadden we heel regelmatig overleg en zaten we op dezelfde golflengte.

Cruciaal voor ons als opbouwwerkers, is belangenbehartiging van de verschillende bewoners. Er wordt in dialoog gegaan met de huisvestingsmaatschappij en er wordt geluisterd naar de bewoners. Er wordt samen gezocht naar oplossingen. En geregeld botst het, het is met vallen en opstaan. De houding van de huisvestingsmaatschappij evolueerde over de jaren heen. Voor de fusie van de Antwerpse sociale huisvestingsmaatschappijen werkten we heel nauw samen met bepaalde huisvestingsmaatschappijen. We overlegden vaak en zetten samen acties op. Geleidelijk veranderde dit. Zeker na de fusie van Woonhaven. De schaalgrootte zorgt hoe dan ook voor een grotere afstand tussen de bewoners en de huisvestingsmaatschappij. Samenlevingsopbouw heeft de afgelopen 15 jaar

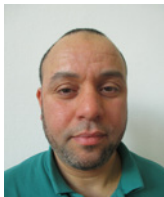
vastgesteld dat een goede samenwerking tot betere resultaten leidt. Als elke partij de eigen kennis en mogelijkheden binnenbrengt  P.6 en de inbreng van anderen waardeert, is dat een meerwaarde voor sociale huurders en de sociale verhuurder.

Als ik nu voorbij het Stuivenbergcomplex loop, kijk ik altijd met enige weemoed naar de namen op de belletjes. De kinderen van toen zijn intussen jongvolwassenen. Er wonen nog een aantal mensen van toen. Als ik een bewoner zie, dan zwaaien we naar elkaar. Intussen weet ik wie er achter al die ramen en gordijntjes woont. En intussen weet ik hoe een huisvestingsmaatschappij werkt en evolueert. De naïviteit ben ik intussen kwijt, het enthousiasme niet. En ook al werken we intussen niet meer in de sociale blokken, de liefde voor de blokken  P.42 blijft.

Veerle Beernaert is sociologe van opleiding. Ze werkt sinds 2000 als opbouwwerkster bij Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw.

## 8 ONTMOETINGSPLAATS

---



**MOHAMED BOUHALLIL**

Mohamed Bouhallil is voorzitter van de vzw Al Umma, de moslimgemeenschap op Linkeroever. Hij zet zich reeds geruime tijd in voor het vinden van een permanente ontmoetingsruimte voor Al Umma. Verder is hij ook een vast lid van de bewonersgroep en zorgt hij ervoor dat Al Umma actief meedoet aan buurtactiviteiten.

Al Umma richt zich op kinderen en ook op volwassenen. We geven Arabische les aan onze kinderen en organiseren activiteiten. We vinden dit beter dan dat de jongeren op straat rondhangen. Verder doen we mee aan buurtfeesten

en aan vergaderingen van de bewonersgroep. Vroeger gebruikten we een appartement in de Chicagoblok om te bidden en voor onze activiteiten. Nadien kwam er de Rode School, een oud schoolgebouw, waar we veel plaats hadden. Toen de Rode school werd afgebroken, hebben we samen met Samenlevingsopbouw en de Stad hard gezocht naar een nieuw lokaal. We zijn dan tijdelijk bij de parochie op Linkeroever terecht gekomen. We zijn nog steeds op zoek naar een lokaal in de buurt zelf. Het is ontzettend belangrijk om een ruimte te hebben waar mensen uit de buurt elkaar kunnen ontmoeten: mensen die moslim zijn en niet-moslim, mensen met een migratie-achtergrond en Belgen, jong en oud... We hopen dat deze droom ooit werkelijkheid wordt en we willen zo ons steentje bijdragen aan een aangename wijk voor iedereen.



## 9 BLOKKEN

---



**PHIL WOUTERS**

Phil Wouters is een actieve bewoner op Linkeroever. Hij is lang actief geweest in Euroteam en is/was ook actief in het Doe mee Atelier van Vzw Morguen die elke woensdag creatieve activiteiten opzetten met kinderen.

Ik ben *de Phil*, ik ben 55 jaar en ik ben opgegroeid in een blok op Linkeroever. Nadien heb ik op verschillende plaatsen in de stad gehuurd in de privé. Sinds 1994 ben ik terug bewoner van Europark. Toen ik er ging wonen zei men, 'welkom in de springblok', en ik vond dat niet echt leuk.

Ik genoot wel van de natuur in het park. Een tijdje later gingen in de blokken de vuilschuiven dicht en zaten we met een groot afvalprobleem. Er werden containers geplaatst en vrijwilligers gezocht en ik werd één van die vrijwilligers. Zo leerde ik mijn burens beter kennen en na een tijdje kende ik iedereen. Toen kwam Samenlevingsopbouw en werd ik bestuurslid van de bewonersgroep. Ik leerde vergaderen en evenementen plannen. Door onze activiteiten van Euroteam hebben we de lont uit het kruitvat gehouden, denk ik. Wonen in een blok vind ik helemaal niet erg. Je hebt een veel directer contact met je burens. Er is veel gemeenschappelijk groen rond de blokken zodat we er ieder op onze eigen manier van kunnen genieten.

De Chicagoblok heeft onterecht een negatief imago. Zo kwam er ooit een ploeg van Telefacts. Ze filmde de

vrijwilligers, de activiteiten en het leven in de buurt. In de uitzending werden enkel de negatieve zaken getoond. Al het positieve was er uitgeknipt. Ook de reactie van buitenstaanders is soms erg eenzijdig. Zo was er een bewonersgroep van buiten Europark die aanhaalde dat de waarde van hun huizen daalden, door de nabijheid van de sociale huisvestingsblokken. Het is een onterecht imago. Het is nergens zo gezellig wonen als hier. Als ik naar huis ga, doe ik er soms een uur over om van de tramhalte naar mijn appartement te gaan, omdat ik met iedereen een praatje sla en goedendag zeg.



De woonblokken op Linkeroever

## 10 MENSEN CENTRAAL

---



**BENEDICT MAYUKU**

Benedict is een oud-collega. Hij werkte geruime tijd als opbouwwerker in de wijk Europark op Linkeroever. Werken vanuit 'competenties' bracht enkele spraakmakende projecten voort. Eén daarvan, Resto Chicago, spreekt nog steeds tot de verbeelding als het erom gaat het negatieve imago van een sociale woonblok bij te sturen. Gedurende een half jaar ontvingen 14 gezinnen uit de Chicagoblok externe gasten voor kennismaking bij een etentje.

In Samenlevingsopbouw bestaat er altijd een wisselwerking tussen mensen. Je moet altijd vanuit de mensen zelf

vertrekken: wat zij kunnen, waar zij naartoe willen, hun belevenissen, hun ervaringen enzovoort. Opbouwwerkers moeten hun opinie niet opdringen aan anderen. Zij moeten de opinies en ervaringen van de mensen verzamelen.

Voor mij is het glas altijd halfvol, niet halfleeg. Om problemen van mensen op te lossen, moet je vertrekken vanuit hun sterktes en niet vanuit hun zwaktes. Als iemand blij en tevreden is, dan is het gemakkelijker om problemen op te lossen. Als we enkel vanuit de problemen vertrekken, is het vaak negatief. Je hebt een positieve 'vibe' nodig. Wie lost uiteindelijk de problemen op? De betrokkene zelf. Als je je goed voelt en je zit goed in je vel, dan komen de antwoorden wel.

Als je mensen centraal stelt, moet je bereid zijn om te beseffen dat geen twee mensen ter wereld hetzelfde zijn. Het is onze taak om dat te aanvaarden en daarmee om te gaan. Het zou saai zijn, moesten wij allemaal hetzelfde zijn. Ik werk graag met mensen.



Mensen centraal

## 4 PASH EN SAMENLEVINGSOPBOUW, EEN BIJZONDERE RELATIE

LIEKE KNOOPS

---

### Waar de relatie tussen Samenlevingsopbouw en PASH begon

De voorbije 15 jaar had Samenlevingsopbouw een bijzondere relatie met het Antwerps Platform van Sociale Huurders (PASH). PASH kwam tot stand met steun van het stadsbestuur. Het stadsbestuur stelde een stedelijke bewonersondersteuner aan. Opbouwwerkers organiseerden maatschappelijk kwetsbare huurders in sociale woonwijken. Zij namen de lokale huurders uit huurdersgroepen mee naar de PASH-vergaderingen. Zo kwamen ook de belangen van die huurders op de vergaderingen. Er was een nauwe samenwerking tussen de stedelijke bewonersondersteuner  P11 en de opbouwwerkers van Samenlevingsopbouw. In een volgende periode veranderde het stadsbestuur van strategie. Het was niet houdbaar om tegelijk een vertrouwenspersoon te zijn voor sociale huurders

en vertegenwoordiger van de stad waar beslissingen worden genomen die een impact hebben op diezelfde bewoners. Samenlevingsopbouw werd door de stad gefinancierd om de ondersteuning van PASH over te nemen.



- PASH werd opgericht in september 1999. Alle Antwerpse sociale huurders zijn er welkom. Het is een bewonersorganisatie van actieve huurdersgroepen en individuele sociale huurders. PASH is in handen van vrijwilligers. Ze krijgen financiële en administratieve ondersteuning van de stad Antwerpen.
- PASH komt op voor de belangen van de sociale huurders. Ze bespreken gemeenschappelijke problemen en zoeken naar oplossingen. Zij ijveren voor betaalbare en kwaliteitsvolle sociale huurwoningen in Antwerpen.

- Op maandelijkse platformvergadering leren ze van elkaar en werken ze standpunten uit. Zo werken ze bijvoorbeeld rond de afrekeningsfacturen van huurlasten en de nood aan individuele watermeters.
- PASH is lid van het driehoeksoverleg, een overleg met de huisvestingsmaatschappijen en het stadsbestuur. PASH heeft ook een stem op Vlaams niveau door deel te nemen aan de Vlaamse belangenorganisatie voor sociale huurders VIVAS (Vereniging Inwoners Van Sociale Woningen)



[WWW.PASHPLATFORM.BE](http://WWW.PASHPLATFORM.BE)



P.54

---

UIT HANDVEST PASH

## Een jonge opbouwwerkster en ervaren sociale huurders

Als ik in 2012 bij PASH begin, heb ik een stage en enkele interims bij Samenlevingsopbouw achter de rug. Met mijn beperkte werkervaring sta ik opeens tussen een groep sterke en ervaren vrijwilligers. De kennis die zij in huis hebben is fenomenaal. Sommige vrijwilligers draaien mee sinds het begin van PASH in 1999. Ondertussen hebben sommige vrijwilligers zo veel kennis en inzicht opgebouwd dat ze wandelende encyclopedieën zijn. Ze kennen de wetgeving goed en zijn op de hoogte van hiaten en onregelmatigheden. Als beginnende werker is dat een vreemde gewaarwording. Wat is mijn rol nog? Bovendien beslist het stadsbestuur kort na mijn opstart, om de ondersteuning van Pash eind 2014 stop te zetten. Wanneer ik naar de missie van Samenlevingsopbouw kijk, stel ik vast dat de sector Samenlevingsopbouw niet enkel naar de inhoud van het beleid kijkt. Samenlevingsopbouw wil het beleid socialer maken samen met mensen die het moeilijk hebben.

(BRON: ID VAN SAMENLEVINGSOPBOUW).



[WWW.SAMENLEVINGSOPBOUW.BE](http://WWW.SAMENLEVINGSOPBOUW.BE)

Voor PASH zonder opbouwwerk verder gaat, liggen daar een paar kansen. Enerzijds heeft PASH een sterke vrijwilligersgroep die goed op de hoogte is van het Vlaams en stedelijk sociaal woonbeleid in al zijn aspecten. Anderzijds bleek uit de werking van de vorige jaren dat het niet makkelijk is voor PASH om een grotere diversiteit aan sociale huurders te bereiken, zeker niet de meest kwetsbare.

Bovendien is elk lid van PASH als huurder persoonlijk betrokken. Afstand nemen van de eigen belangen of de eigen mening, in functie van het gemeenschappelijk belang is niet evident. Daar lag mijn taak: het openstellen van PASH voor een grotere diversiteit van huurders én samen zoeken naar geschikte methoden om individuele belangen en daaraan gelinkte discussies te overstijgen in functie van een gemeenschappelijke doelstelling.

## Keuzes maken

De vrijwilligers van PASH zijn harde werkers. Ze investeren veel tijd en energie in alles wat met het functioneren van PASH te maken heeft: de platformvergaderingen voorbereiden, mee blijven met beleidsontwikkelingen. Over zoveel mogelijk relevante onderwerpen de stem van huurders laten horen. Door die veelheid aan thema's en de actualiteit die zich soms opdringt, raakte men als groep soms de focus kwijt.

Dit woog op de werking van PASH. Waar was het overzicht op de besproken onderwerpen? Vrijwilligers werden overladen. PASH nam te veel hooi op de vork. En het hooi kwam vaak bij dezelfde personen terecht. Samen gingen we op zoek naar alternatieven. We kozen jaarthema's. In de verslagen van voorgaande jaren zocht ik de thema's op die vaak aan bod kwamen. Op die manier maakten we keuzes en werden onderwerpen ten gronde uitgespit. We kozen drie thema's: huurlasten, participatie en imago. Na de beslissing voelden leden van PASH zich gesterkt. Ze hadden vooruitzichten om meer in de diepte te werken en niet-relevante onderwerpen af te wijzen. Toch bleek het niet zo simpel. Acute problemen en actuele

onderwerpen kon PASH ook niet laten liggen. Zo zocht PASH naar een evenwicht tussen jaarthema's en actualiteit. Zo probeerden ze om een thema te verdelen over twee vergaderingen en de vrijgekomen tijd te besteden aan nieuws uit de wijken, informatie uit de werkgroepen en informatie uit extern overleg.



Tijdens de PASH platformvergadering



## De weg naar de Visitatieraad

In het najaar van 2014 werd de sociale huisvestingsmaatschappij Woonhaven gevisiteerd. De Visitatieraad gaat na hoe een sociale huisvestingsmaatschappij werkt. Dit deed ze onder andere door gesprekken met bewoners. De [visitatiecommissie](#) vroeg een afzonderlijk gesprek met vertegenwoordigers van PASH. Dit was een erkenning van PASH als belangengroep van huurders. Enkele vrijwilligers van PASH stelden zich kandidaat. De uitdaging was om in enkele voorbereidende bijeenkomsten tot de belangrijkste aandachtspunten voor alle sociale huurders te komen. Als opbouwwerker ondersteunde ik de leden van PASH. Wat is de rol van een Visitatieraad? Wat is het belang van dit gesprek? Welke relevante documenten hebben we met PASH in het verleden al opgesteld? We weerstonden de verleiding om uitsluitend terug te vallen op eigen verhalen van deelnemers. De eigen ervaringen koppelden we aan eerdere standpunten en voorstellen van PASH. Op die manier werkte de groep een evenwichtige voorbereiding uit. Daarnaast bracht ik vanuit de Vlaamse belangenorganisatie voor sociale huurders VIVAS ervaringen van andere belangengroepen mee. Het gesprek met de Visitatieraad verliep goed. Er werden interessante

ervaringen gedeeld en de leden van de Visitatieraad stelden interessante vragen. Iedereen ging met een goed gevoel naar huis.

Sociale huurders zijn erg afhankelijk van de sociale huisvestingsmaatschappij waar ze wonen. Ook al vertegenwoordigen ze andere sociale huurders, ze zijn zelf ook huurder. Hierdoor voelden sommige huurders zich niet op hun gemak, daarom wilden zij dit gesprek niet voeren. Afspreken op een neutrale plaats haalde een paar leden van PASH over de streep. Het was schrikken toen de anonimiteit alsnog wegviel. De leden van de visitatiecommissie werden namelijk begeleid door de directeur van Woonhaven die iedereen persoonlijk kwam begroeten. De reacties van de huurders maakten duidelijk dat een veilige setting voor zulke gesprekken essentieel is.

## Welke rol speelt een opbouwwerker in zo'n belangengroep van sociale huurders?

We kunnen de voorbereiding van het bezoek van de visitatiecommissie als voorbeeld nemen. Ik was vooral een tussenpersoon die alle partijen gelijkwaardig aan bod liet komen. Meervoudige partijdigheid houdt rekening met ieders mogelijkheden, stijl en grenzen. De meeste deelnemers geven een stukje van zichzelf bloot. Die gevoeligheid merk je aan afspraken en gebeurtenissen: geen namen in het verslag, mensen die niet meer naar de samenkomsten komen of mensen die geen gesprek willen voeren met de visitatiecommissie. Deze ervaring toont aan dat participatie een aantal voorwaarden heeft. Wil je oprecht de mening van huurders horen? Ken je de gevoeligheden van huurders? Kan je hen een veilige setting bieden? Dit geldt zowel bij huurders onderling als bij gesprekken met de huisvestingsmaatschappij of met andere beleidsmakers. Het is de sterkte van een derde partij zoals Samenlevingsopbouw om een setting te creëren waarin mensen steviger en veiliger in hun schoenen staan. Zodat zij zich sterker voelen om hun inbreng te geven. Tegelijk kan een opbouwwerker vanuit zijn betrokken, maar externe positie de

vereniging ondersteunen door het opentrekken van individuele problemen en kwesties naar een gemeenschappelijk standpunt – of door het vertalen van beleidsbeslissingen naar de impact op de dagelijkse realiteit van de huurders.



Dag van de Sociale Huurder 2014, © Stefan Lambrechts

## PASH nu

PASH staat er uiteraard nog altijd. Er is een vernieuwde structuur, waarbij er een bredere groep van PASH-ers is die taken op zich nemen. Zij zijn en blijven vertegenwoordigd in de diverse overlegfora en we zijn er gerust in dat zij van zich zullen laten horen als de belangen van sociale huurders moeten worden behartigd. We kunnen alleen hopen dat we een bijdrage hebben geleverd die blijft hangen – wat betreft het oog hebben voor de diversiteit van de sociale huurders, het aanbod laten komen van alle PAHS-ers, zowel de stille als de luide stemmen. Onder het motto 'wij zijn sociale huurders en daar zijn wij fier op', geloven wij dat PASH de participatie van sociale huurders blijft in de praktijk brengen met of zonder opbouwwerk.

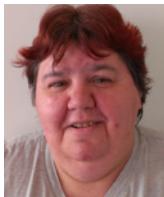
Lieke Knoops is sociaal-cultureel werker van opleiding. Ze werkt sinds 2012 als opbouwwerkster bij Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw.



Tijdens een uitstap naar Nederland om bij te leren over sociale huisvesting daar.

## 11 RECHT OP WONEN

---



**MARIE-LOUISE DE CROOCK**

Marie-Louise is sociale huurder. Ze heeft Samenlevingsopbouw Leren kennen toen Samenlevingsopbouw de bewonersgroep van de Silver-top ondersteunde.

Samenlevingsopbouw, wat een mooi woord. En het is vooral 'samen' dat er echt toe doet. Het omschrijft perfect wat jullie doen. Door samen met de bewoners te werken worden ze sterker. Het samen bellen, vergaderen, acties uit werken heeft echt een grote impact gehad op mij. Nu durf ik zelf de telefoon te nemen en acties ondernemen. Dat helpt mij om tot aan mijn recht op wonen te komen.

## 12 BELANGENBEHARTIGING

---



**LEEN SWINNEN**

Leen Swinnen is net 3 jaar voorzitter van het Platform Antwerpse Sociale Huurders (PASH) geweest. Ze kent het opbouwwerk als ondersteuner van PASH.

Belangenbehartiging, eigenlijk is dat een schoon woord. Ik heb er het hart uit gehaald want je moet het hart op de juiste plaats hebben. Het hart van zorgen en belangen, dat is toch fantastisch dat dat een woord is in het meervoud. Het gaat over de belangen van heel veel mensen. In de eerste plaats zijn wij sociale huurders georganiseerd in PASH en zijn wij onze eigen belangenbehartigers.

Als PASH geven wij op deze manier een stem aan de sociale huurders. Wat is daarin dan de rol van het opbouwwerk? Dat is wanneer onze stem niet ver genoeg draagt, als onze stem niet voldoende onderbouwd is. Dan is het opbouwwerk daar om dat open te trekken. Want als ervaringsdeskundige zit je er heel dicht op met alle emoties. Daardoor is het niet altijd mogelijk om het op een heldere nuchtere manier te bekijken. Dan is daar het opbouwwerk, om het open te trekken, te verhelderen, het bredere plaatje te scheppen. Het opbouwwerk is een verlengstuk. Door ervaring die ze hebben met het beleid, op andere plekken,... kan Samenlevingsopbouw PASH versterken.

Binnen PASH wordt dit niet altijd gesteund. Er moest maar 1 fout gebeuren van een opbouwwerker en het zat ertegen. Maar dat is ook goed, als organisatie zijn we in de afgelopen 15 jaar enorm gegroeid. Dat wil ook zeggen dat we onze grenzen kunnen stellen.

## 13 AFVAL



### **ERIK VAN LEUVEN EN VEERLE BEERNAERT**

Erik Van Leuven en Veerle Beernaert zijn opbouwwerkers in team wonen van Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw.

Afvalbeheer en sluikestort waren altijd aanwezig doorheen onze opbouwprojecten in de sociale wooncomplexen. Het begon in 1998 met het invoeren van de gescheiden afvalophaling en het sluiten van de vuilschuiven in hoogbouwcomplexen. Veel bewoners hadden daar geen plaats om het afval te stockeren en te sorteren. Hierdoor ontstond er sluikestort in en rond de blokken. De Stad Antwerpen was

vragende partij om dit probleem mee op te lossen. Ze vroegen Samenlevingsopbouw om hulp. Wij zagen dit zitten in blokken waar maatschappelijk kwetsbare huurders wonen. Het eerste project ging van start in de Silvertop.

In het Stuivenbergcomplex, werd er op de Raad van Bestuur van Onze Woning ooit geopperd dat de kwaliteit van ons werk te meten was aan de hoeveelheid zakken sluikestort die rond de blokken te vinden waren. Tegen zo'n houding hebben we ons altijd verzet. De aanpak van afvalproblemen kadert voor het opbouwwerk binnen een bredere bewonerswerking.

Afvalbeheer is cruciaal voor een fijne leefomgeving. Vrijwilligers kunnen hier hun steentje bijdragen met het openhouden van afvalcontainers of het stimuleren van bewoners om hun pasje op te halen voor de ondergrondse sorteerstraatjes.

## 5 DE TOEKOMST VAN PARTICIPATIE IN DE SOCIALE HUISVESTING

---

Een menswaardig leven voor iedereen, dat is waar Samenlevingsopbouw naar streeft. Achterstelling en uitsluiting wegwerken. Werken aan blijvende oplossingen. Oplossingen waar mensen in maatschappelijk kwetsbare posities bij betrokken zijn.

Om menswaardig te leven, moet je goed wonen. Hoe kan je een goed woonbeleid opzetten als je niet weet wat er bij de diversiteit aan sociale huurders leeft? Betrokken en geëngageerde sociale huurders signaleren moeilijkheden op tijd, bevorderen de dialoog en spelen een rol in oplossingen. Het gesprek is niet steeds makkelijk. De belangen zijn soms tegengesteld. Maar uiteindelijk is de betrokkenheid van huurders een meerwaarde voor een gang, een woonblok, een sociale huisvestingsmaat-

schappij en een stad. Hun engagement en betrokkenheid maken de stad aangenamer. Ze zorgen voor een beleid op maat. Daarom ondersteunde Samenlevingsopbouw de afgelopen 15 jaar sociale huurders. Om hun gezamenlijke woonexpertise naar boven te halen en te benutten. Om de dialoog tussen huurders en beleid mogelijk te maken. En om concrete oplossingen op het terrein te realiseren.

De stedelijke overheid besliste dat de ondersteuning van sociale huurders door Samenlevingsopbouw eind 2014 stopte. De financiering liep af en het stedelijke beleid koos voor een andere strategie. Betekende dit het einde van de participatie van sociale huurders in Antwerpen? En wat blijft er over na 15 jaar samenlevingsopbouw in de sociale huisvesting?

Dit betekent allerm minst het einde van de participatie van sociale huurders:

- Vanuit de Vlaamse overheid hecht de Visitatieraad belang aan participatie van sociale huurders. Ze kijken naar de huisvestingsmaatschappijen om dit te organiseren. De Visitatieraad gaat na hoe goed een sociale huisvestingsmaatschappij haar werk doet.
- Lang niet alle sociale huurders hebben ondersteuning nodig om hun stem te laten horen. Er zullen steeds mondige huurders zijn die huurdersbelangen op tafel leggen. Het Platform Antwerpse Sociale Huurders (PASH) blijft een sterke vrijwilligersorganisatie die op een gedreven manier de belangen van sociale huurders blijft behartigen.

Samenlevingsopbouw maakt zich echter zorgen over de stem van maatschappelijk kwetsbare huurders. Bewonersgroepen die samengesteld zijn uit (voornamelijk) maatschappelijk kwetsbare huurders hebben het moeilijk. Hun activiteiten komen op een lager pitje te staan. Ze slagen er niet in om de samenkomsten van PASH te blijven opvolgen. Zonder ondersteuning zijn het eerst de mensen in de meest kwetsbare positie die afhaken. Het ontbreekt hen aan kennis, draagkracht of durf om hun ervaringen en behoeften te delen.



## Na 15 jaar ondersteuning van sociale huurdersgroepen heeft Samenlevingsopbouw volgende inzichten in de dynamieken van bewonersgroepen en bewonersparticipatie:

- Sociale huurders zijn geen homogene groep van mensen met dezelfde belangen. Het is niet vanzelfsprekend om spontaan samen te komen, iets te organiseren of om gemeenschappelijke standpunten te formuleren.
  - Zonder trekkers valt een bewonersgroep uit elkaar. Maar leidersfiguren kunnen (on)gewild andere bewoners afschrikken of weghouden van engagement.
  - Niet alle sociale huurders vinden een bewonersgroep of een engagement dat hen ligt.
  - Sociale huurders die het moeilijk hebben, hebben belangrijke informatie voor de sociale huisvestingsmaatschappij of het woonbeleid. Net voor hen verloopt participatie niet vanzelfsprekend:
- › Maatschappelijke kwetsbaarheid betekent dat een bewoner of gezin op meerdere levensdomeinen moet knokken.  
Doelen die pas op langere termijn uitwerking hebben, zijn niet hun eerste prioriteit.
  - › Armoede en problemen zorgen voor minder zelfvertrouwen. Niet iedereen stapt spontaan naar een bewonersgroep of gelooft in de eigen competenties.
- Om bewonersactiviteiten op te zetten of om mee te praten op een PASH-vergadering heb je kennis en vaardigheden nodig. Niet alle sociale huurders met een idee of een verhaal beschikken over die kennis en vaardigheden.
  - In wooncomplexen waar de meest kwetsbare groepen wonen, wonen nog weinig maatschappelijk sterke bewoners. Appartementen in dergelijke blokken wisselen vaak en snel van huurder. Dit biedt geen stabiliteit voor de werking van een huurdersgroep. De draagkracht van de mensen die langer blijven wonen is –omwille van problemen– vaak beperkt.

## Welke ondersteuning van Samenlevingsopbouw werkte om ook sociale huurders die het moeilijk hebben een stem te geven?

- Een vertrouwensrelatie opbouwen met sociale huurders die niet actief zijn in een sociale huurdersgroep.

Een opbouwwerker doet dit door:

- › gesprekjes
- › veel te luisteren
- › mensen te steunen als ze het moeilijk hebben of onzeker zijn
- › contact te leggen met mensen ongeacht hun taal of sociale klasse
- › informatie te geven op maat, die inspeelt op hun persoonlijk verhaal
- › hen uit te nodigen naar activiteiten
- › hen kansen te bieden om nieuwe ervaringen op te doen

Zo verlaagt een opbouwwerker de drempel naar een bestaande sociale huurdersgroep. Met een vertrouwensrelatie kan je iemand meenemen op een eigen tempo. In 15 jaar werken in sociale huisvesting zag Samenlevingsopbouw veel mensen groeien, ontwikkelen en een interessante inbreng hebben in sociale huurdersgroepen.

- Sociale huurdersgroepen ondersteunen om de belangen van alle sociale huurders mee te nemen:
- Coachen van de trekkers van de sociale huurdersgroep. Samen nadenken. Hoe kan onze huurdersgroep democratisch zijn? Hoe is onze huurdersgroep toegankelijk voor een diversiteit aan huurders?
- Pleiten voor continuïteit en regelmaat. Zonder regelmatige samenkomsten verwatert de groep. Het vraagt werk en discipline om dit zonder onderbreking te organiseren. In een woonblok met veel verhuisbewegingen blijft dit één van de knelpunten.

## Welke meerwaarde heeft een professionele bewonersondersteuner / groepswerker in de sociale huisvesting?

- Participatie zonder sociale huurders die het moeilijk hebben is éézijdige participatie. Als sommige sociale huurders niet betrokken worden mis je hun kwesties, oplossingen en talenten.
- Van vrijwilligers kan je niet verwachten dat zij met eenzelfde intensiteit als een professionele kracht een vertrouwensrelatie opbouwen met huurders die het moeilijk hebben.
- In participatietrajecten van een huisvestingsmaatschappij mis je vaak de huurders die het moeilijk hebben. Het vergt heel veel inspanningen om vertrouwen op te bouwen met deze huurders. Er moet tijd gaan naar sensibilisering en informatie om hun ervaringsdeskundigheid te activeren.
- Waar veel verhuisbewegingen zijn, is er zeker nood aan iemand die de continuïteit kan waarborgen.
- Een opbouwwerker werkt aan duurzame oplossingen. Hij volgt de actualiteit op en anticipeert op veranderingen. Zo worden beleid en de leefwereld van huurders veel dichter bij elkaar gebracht. Beleidsbeslissingen met negatieve gevolgen voor huurders kunnen sneller besproken worden. Opportuniteiten worden veel sneller gezien.

## Wat blijft er over na 15 jaar Samenlevingsopbouw in sociale huisvesting?

Zowel huurders als huisvestingsmaatschappijen zijn zich bewust van de mogelijkheden en voordelen van participatie.

Enkele voorbeelden:

- De renovatie van de Silvertop met inspraak van de bewoners blijft inspireren. Preventief werken door samen met bewoners problemen te voorkomen zoals daar gebeurde, blijft de beste manier: problemen oplossen voor ze zich stellen.



Silvertop toren 2 voor de renovatie, bekeken vanuit de gerenoveerde toren 1 © Claudia Tricnon

- De heraanleg van de binnenkoer van het Stuivenberg-complex was een positieve ervaring.
- De heraanleg van de binnenkoer van de Geelhandplaats gebeurde zonder bewonersbetrokkenheid. De ontstane problemen waren te vermijden. Een verbetering waren de aanpassingen van 2013. Deze gebeurden met een door bewoners en gebruikers opgesteld plan.
- Het idee van de centrale schotelantenne. Ontstaan vanuit een voorstel van PASH-A en nu algemeen toegepast.
- Het Taalappartement lag aan de basis van wat nu een jarenlange en succesvolle werking is van conversatiegroepen (Taal\*oor)
- Het Platform Antwerpse Sociale Huurders (PASH) is een sterke vrijwilligersorganisatie en tracht de belangen van alle sociale huurders te behartigen. De openheid van PASH ten opzichte van alle huurders is een verworvenheid waar we samen fier op kunnen zijn. Ook al is het moeilijk om effectief meer diversiteit te krijgen in de groep, nu lokale bewonersgroepen niet meer ondersteund worden.

- PASH en de Vereniging Inwoners van Sociale Woningen (VIVAS), het Vlaams netwerk van en voor sociale huurders, zijn gekende en erkende partners bij beleid en huisvestingsmaatschappijen. Ze zijn actief in structureel overleg zoals het driehoeksoverleg (tussen de stad Antwerpen, de sociale huisvestingsmaatschappij en de huurders) en de stedelijke woonraad. Ze geven beleidsadvies vanuit hun ervaringsdeskundigheid.
- Lokale groepen blijven gebruik maken van de ervaringen die bewoners hebben opgedaan. Ze vinden makkelijker de weg naar de juiste personen of instanties.
- Verschillende huurders ontdekten hun krachten en blijven die inzetten in functie van hun burenbuurt. De maandelijkse bijeenkomsten op Linkeroever blijven bijvoorbeeld verdergaan met een beperktere groep. Banden werden gesmeed en kunnen wanneer nodig opnieuw aangehaald worden.

Als er een toekomst is voor bewonersparticipatie in sociale huisvesting en Samenlevingsopbouw, kan dit alleen als de samenwerking tussen de verschillende partijen (sociale huurders, huisvestingsmaatschappijen, stedelijk beleid, Samenlevingsopbouw,...) expliciet wordt gemaakt. Iedere partij moet respect krijgen voor de eigen rol en belang. In de afgelopen 15 jaar zag Samenlevingsopbouw dat iedere actor misschien wel verschillende prioriteiten of perspectieven had, maar geen echt tegengestelde belangen. Een gerespecteerde huurder zorgt voor een geruste huisbaas. Goede dialoog zorgt voor gedragen oplossingen waar niemand winnaar of verliezer is.

Samenlevingsopbouw kan vanuit de eigen ervaringen niet anders dan pleitbezorger zijn voor de kracht van een constructief klimaat. Samenwerking die leidt tot een geheel dat groter is dan alle delen. Samenlevingsopbouw blijft bereid om de eigen mogelijkheden in te zetten in de zoektocht naar zinvolle structurele participatie van die diverse en boeiende groep sociale huurders.

## 14 PLEZIER

---



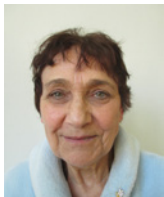
**MARC SCHEPERS**

Marc Schepers is beeldend kunstenaar en is verantwoordelijk voor een tentoonstellingsruimte. Op Linkeroever werkt hij al 10 jaar bij de Vzw Morguen en zet hij creatieve activiteiten op.

Plezier voor mij is de interactie met de verschillende mensen en culturen in de wijk. Door samen met de mensen te werken, zie je dingen veranderen en gebeuren zoals in het Doe-mee-atelier met kinderen en de Venstergalerij aan de Chicagoblok waar kunstwerken in de vitrine worden tentoongesteld. Hier haal ik meer voldoening uit dan uit mijn werk als beeldend kunstenaar in mijn galerie.

Europark is een wijk met een onterecht negatief imago waar de mensen elkaar nog kennen en goedendag tegen elkaar zeggen. Als ik terugdenk aan de vergaderingen van Euroteam waar ik kwam om een buurtkrantje 'de Overkrant' op te starten en waar de vlaaien en de kartoffel-salade op tafel stonden, dat was voor mij écht plezier.

## 15 POLITIEK



**LEA MUTSAERTS**

Lea Mutsaerts is pionier en oud-voorzitter van PASH (het Platform van Antwerpse Sociale Huurders). In die hoedanigheid had zij voortdurend te maken met politiek en heeft er een uitgesproken mening over. Zij verdiende haar sporen in het oprichten van de Bewonersraad Kiel (BRAK) en in het verzet van deze bewonersraad tegen de sociale huisvestingsmaatschappij Huisvesting Antwerpen. Sommige leden betwistten tot bij de vrederechter de hoge kosten van renovatie, in hun ogen een gevolg van verwaarlozing van onderhoud en niet zomaar door te rekenen aan de huurders. Er werd toen solidariteit gezocht bij sociale huurders in de stad. Dat is in 1998 de kiem geworden voor PASH. Lea was gedurende enkele jaren medevoorzitter van VIVAS (Vereniging van Inwoners VAN Sociale huisvesting), het Vlaams netwerk van sociale huurdersgroepen.

PASH werd neutraal opgericht, zonder politieke kleur. We hebben dat altijd volgehouden, welke politieke kleur wij individueel hadden, welke sympathieën of antipathieën ook voor ministers of schepenen. Dat telt niet als je voor een groep werkt. PASH is er voor iedereen ongeacht kleur, cultuur, spraak, afkomst, religie. Dat heeft geen belang. Wij moeten gezamenlijke problemen naar voor brengen maar ook positieve voorstellen, daar gaan we voor. Participatie krijgt hierdoor een nieuwe klank en een grote betekenis.

We hadden respect voor elkaar als bewoners maar we hadden ook respect voor mensen van het beleid, bijvoorbeeld voor schepenen Pairon. We gingen op werkbezoek bij mijnheer de schepenen en niet bij mijnheer de Groene. Wij mobiliseerden zijn partij niet. Hij heeft me wel eens uitgenodigd voor een vergadering van de Groenen om uitleg te geven over PASH. Dat heb ik gedaan, als vertegen-



woordiger van PASH. Wij kregen ook het woord in enkele hoorzittingen van de Commissie Wonen van het Vlaams Parlement, als vertegenwoordigers van de bewoners.

Ik moet eerlijk zeggen, er zijn ministers geweest die ons heel dicht benaderden, die ons veel kansen gaven. Onder andere Marino Keulen, die heeft ons participatie gegeven. Hij liet ons uitnodigen door de directies van alle Antwerpse huisvestingsmaatschappijen. Hij nodigde ons uit op congressen en gaf ons de kans om te spreken in de schelp van het Vlaams Parlement. Hij zei altijd: "Doorgaan, niet stoppen, doorgaan". Dat gaf moed.

HACER (Habitants Citoyens en Réseau) was een netwerk van Europese bewonersgroepen. PASH werd gevraagd om daaraan deel te nemen. We zijn enkele malen naar meerdaagse congressen in Parijs geweest. Je moest wel de Franse taal

kunnen verstaan en spreken. HACER is mij blijven vragen en op den duur zat ik bijna in het dagelijks bestuur. Zo werd ik naar Örebro in Zweden gezonden voor een Internationaal Congres waar ik over de betekenis van bewonersgroepen mocht praten, in het Engels. De laatste keer gingen wij naar Birmingham. Daar hebben wij de sociale huurders uitgelegd hoe wij begonnen zijn. Wij hebben natuurlijk een heel ander politiek stelsel dan zij. Ik heb hen uitgelegd hoe ingewikkeld het beleid bij ons in elkaar zit. Zij waren verbaasd, voor zo'n klein land als België. We hebben daar uiteindelijk eens goed om moeten lachen met de opmerking: "Wij reddden het wel. Het is moeilijk maar wij zijn dat gewoon."





# DANKWOORD



Dankjewel aan **Lore Suls** voor het opzetten van het creatieve proces rond de afronding van '15 jaar sociale huisvesting' en voor de portretfoto's bij de quotes.

Dankjewel aan alle **geïnterviewden** die enthousiast aan deze brochure wilden meewerken: Frederik Willems, Lea Mutsaerts, Phil Wauters, Marc Schepers, Christiane Verhasselt, Mohamed Bouhallil, Gerard van Bortel, Benedict Mayuku, Daniëlle Vernimmen, Leen Swinnen, Ludo Bekker, Marie-Louise De Croock, Nathalie de Leenheer en Rosa Van Hove.

En een héle grote dankjewel aan **alle sociale huurders** en **partners** waarmee we de afgelopen 15 jaar samenwerkten!

## COLOFON

Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw,  
Gasstraat 12-14, 2060 Antwerpen  
03 325 67 00  
info.antwerpenstad@samenlevings-  
opbouw.be

## Uitgave

Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw

## Redactie

Veerle Beernaert  
Lieke Knoops  
Erik Van Leuven  
Annick De Rop

## Eindredactie

Heidi Zwaenepoel

## Grafisch ontwerp

MadebyHanna

November 2015

©Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw