



Klantenparticipatie Sociale Dienstverlening | Onderbergen 86 | 9000 Gent
klantenparticipatie@ocmw.gent

Aan de slag met 'wonen' om armoede aan te pakken: rapport rond onderdeel 'Wonen' armoedebeleidsplan Gent.

23 december 2015

1. Auteur

Klantenparticipatie OCMW Gent

2. Samenvatting

Klantenparticipatie stelde een groep samen met mensen die veel ervaring hadden met sociale uitsluiting op vlak van huisvesting. Met deze groep werd heel breed gewerkt rond inventarisatie van pijnpunten en het formuleren van antwoorden. Er werden 46 verbetervoorstellen geformuleerd. De nota bevat daarnaast ook vier voorstellen die vanuit andere fora klantenparticipatie van mensen in armoede werden geformuleerd. Er werd nagedacht over volgende sub thema's: bestrijding dakloosheid; communicatie, afstemming en samenwerking; meer woningen voor mensen met een laag inkomen; sociaal wonen; leegstand; beleidsparticipatie en verhogen van de invloed van kwetsbare groepen; werking SVK OCMW Gent.

3. Trefwoorden

Huisvesting; Dakloosheid; Betaalbaar wonen; Sociaal wonen; Nieuwe woonvormen; Participatie.

4. Forum

Ter voorbereiding van de opmaak van het groeiactieplan armoedebestrijding Gent 2016 werd input verzameld via organisaties die mensen in armoede een stem geven. Deze nota werd eind 2015 bezorgd aan OCMW Gent als regisseur van het Gentse armoedebeleid. In het groeiactieplan armoedebestrijding is terug te vinden rond welke doelstellingen acties ontwikkeld worden.



Klantenparticipatie Sociale Dienstverlening | Onderbergen 86 | 9000 Gent
klantenparticipatie@ocmw.gent

5. Verwante uitgave

- [Gent tegen armoede. Armoedebeleidsplan Gent 2014 – 2019. Groeiactieplan. Acties in uitvoering 2016 – 2017, Gent, Cel Armoedebestrijding Departement Sociale Dienstverlening OCMW Gent, 2016.](#)

Rapport rond onderdeel 'Wonen' armoedebeleidsplan Gent Inbreng vanuit klantenparticipatie OCMW Gent (23.12.15, PBR)

Inleiding

Deze nota is onderverdeeld in volgende subthema's:

- Bestrijding dakloosheid
- Communicatie, afstemming en samenwerking
- Meer woningen voor mensen met een laag inkomen
- Sociaal wonen
- Leegstand
- Beleidsparticipatie en verhogen van de invloed van kwetsbare groepen
- Werking SVK OCMW Gent

We vermelden telkens suggesties / actievoorstellen. Deze zijn apart genummerd en worden voorafgegaan door de nodige omkadering.

De inhoud van deze nota is grotendeels tot stand gekomen vanuit de werkgroep klantenparticipatie die hoofdzakelijk werd samengesteld met huurders van het SVK van OCMW Gent. Deze groep bestond uit 10 deelnemers. 8 personen beschikken over een SVK-huurwoning, 1 persoon over een sociale woning en 1 persoon woont in een private studio. 2 deelnemers van deze groep zijn sociale gids en maken tevens deel uit van de dialooggroep klantenparticipatie.

We kwamen met deze groep vier keer samen.

De ervaringsdeskundige was hierbij 2 keer aanwezig.

Deze nota vermeldt ook een actievoorstel naar de Gentse Huivestingsmaatschappijen vanuit een werkgroep sociale huurders WoninGent vanuit de dialooggroep klantenparticipatie (suggestie 26).

Daarnaast werden er ook enkele suggesties opgenomen die vanuit de dialooggroep geformuleerd werden naar aanleiding van het presenteren van het beleidsplan Wonen op de 'open' Gentse Woonraad van 19 maart. Het betreft suggesties 27 en 28.

Volledigheidshalve vermelden we dat we ook een apart voorstel van ervaringsdeskundige hebben opgenomen (suggestie 4).

We hebben geprobeerd om zo veel mogelijk aanvullend te werken op de beleidsvoorstellen die het afgelopen jaar vanuit de armoedeverenigingen werden geformuleerd.

Zoals gebruikelijk vragen we om terug te koppelen aan de participanten welke oplossingsvoorstellen konden meegenomen worden in het armoedebeleidsplan en welke niet met een motivatie waarom wel / niet.

1. Bestrijding van dakloosheid

We hoorden verbijsterende verhalen: iemand vertelde dat hij vijf jaar in een garagebox heeft gewoond. Nu woont hij in een SVK-woning. Hij zegt dat dit vooral *lang* was gezien je niet over basisveiligheid beschikt. Hij vertelde dat hij niet gezien mocht worden als persoon die daar verbleef: telkens er iemand buiten was, kon hij niet naar buiten; er was ook telkens weinig tijd om zijn 'woning' te verlaten. Hij zegt: je staat op een wachtlijst ook al woon je in een garagebox.

Mensen stellen: ook al zit het zo verkeerd, je wenst zekere oplossingen, liever dan onzekere. Om rust te hebben getuigde iemand bijvoorbeeld om liever ongestoord te slapen in een vogel-kijkhuisje in de Bourgoyen (maart).

Een aantal mensen hoorde ook van anderen: "Ga in het station slapen, dan heb je meer punten." Ze getuigen: op de duur ben je zo hopeloos. Dit is mensen tot wanhoop drijven. Mensen worden daar ziek van.

Nachtopvang

Samen slapen in de nachtopvang met verschillende personen is niet altijd vanzelfsprekend. De perceptie over de NO bij mensen die hier gebruik van maakten is sterk gekleurd. Ze getuigen van hinder van andere slapers, dronkenschap, diefstal (bijv. GSM-toestel, schoenen, ...), ruzies en gevechten. De ervaring op zich wordt niet altijd als waardig opgevat. Iemand stelt: "We zijn niet bij de beesten."

Suggesties:

1. Iedere slaper zou over een eigen locker moeten kunnen beschikken.
2. Kan er iets gebeuren om mensen die zichzelf goed verzorgen niet te laten samenslapen met mensen die zichzelf verwaarlozen?
3. Er is begrip voor het feit dat het moeilijk is om afspraken te maken. Toch wordt er voorgesteld om afspraken duidelijker te afficheren en eventueel te vertalen in talen van gebruikers die geen Nederlands kennen en die vaak over de vloer komen.
4. Vraag / voorstel Stef:
Vanuit de verhalen die we horen, lijkt de nachtopvang zakelijk en klagen mensen over gebrek aan aandacht voor mens zijn. Stef stelt zich de vraag of men op dat moment iets meer kan doen met die mensen dan puur praktisch hen een bed geven? Kan dat? Is daar plaats / tijd / kans voor?
Kan er gezorgd worden dat mensen – al was het nog maar een half uurtje - hun miserie kunnen vergeten? Dit kan bijvoorbeeld onder de vorm van een spel spelen, een of andere ontspanningsactiviteit.
Dit kan zorgen voor het opbouwen van je waardigheid. En het kan ook zorgen dat de hulpverlening toegankelijker wordt, een menselijker gelaat krijgt. Een

aantal van deze mensen heeft de hulpverlening afgezworen. Door een klein gebaar te stellen, kan je mensen het gevoel geven dat ze iets zijn. Dat vermijdt misschien wel farwest-situaties en dito conflicten. Liever kort met elkaar iets doen dan mekaar ergeren, toch? We weten niet of het kan werken, maar de vraag stellen is het minste dat we kunnen doen: even je miserie vergeten, even kunnen lachen, dat is ook al iets.

Zou dit thema kunnen uitgewerkt worden in dialoog met de Gentse ervaringsdeskundigen?

5. Een aantal mensen vindt het aantal nachten in de nachtopvang problematisch en te beperkt. Ze stellen de vraag wat te doen na die 5 nachten? Ze stellen voor op de verhouding 5 op 14 te verhogen.
6. Kan vrijwilligerswerk in de nachtopvang gestimuleerd worden? Wanneer mensen dit willen doen, kan daar een vormingstraject aan voorafgaan. Dit kan onder meer zorgen voor een bredere maatschappelijke sensibilisering voor deze vorm van sociale uitsluiting. Kan hier meer 'bekendheid' rond gemaakt worden?

Opvangcentra

Enkele mensen hebben de ervaring dat bij de aanvraag om in een opvangcentrum van het CAW te kunnen verblijven men niet altijd duidelijk genoeg communiceert over de kostprijs en de voorwaarden die hiermee gepaard gaan. Ook al voelen mensen zich in een dergelijke situatie vaak met de rug tegen de muur staan, de groep vindt dat kandidaten uiteindelijk de keuze moeten hebben om onder meer op basis van de kostprijs (en het feit dat hun budget beheerd wordt door het opvangcentrum) om al dan niet in te stappen in een onthaalhuis. Ze moeten argumenten zoals de kostprijs ook in rekening kunnen brengen.

3

Suggestie:

7. Het CAW moet zo snel mogelijk communiceren over de kostprijs van een verblijf in een opvangcentrum. Dit zou in principe al moeten gebeuren in het onthaal. Vermoedelijk is hier wel aandacht voor maar blijkbaar gebeurt dit niet altijd.

Bij een aanvraag tot verblijf in een opvangcentrum in het CAW-onthaal zegt men in voorkomend geval dat je op een wachtlijst terecht komt. Maar men kan er blijkbaar niet bij vertellen hoe lang het zal duren eer het jouw beurt is. Dit werkt zeer demotiverend. Het zorgt ervoor dat mensen afhaken.

Suggestie:

8. Er zou wel een richtlijn kunnen gegeven worden. Zo zou er met een referentieduur kunnen gewerkt worden afhankelijk van de rangschikking op de wachtlijst: hoe lang duurt het gemiddeld / bij benadering en hoe groot is de foutenmarge? Het moet duidelijk zijn dat dit geen garantie kan zijn. Maar een half jaar wachten is toch anders dan twee weken.
-

Werking inloopcentra CAW

Deelnemers getuigen dat het verdelen van soepmaaltijden niet altijd zo vlot verloopt. We horen dat om 11.45 u een beperkt aantal broodjes gebakken wordt. Als het eten klaar is, wordt er voorgestoken.

“Er gebeuren nog veel andere histories.” Er zouden bijvoorbeeld seksistische uitlatingen gebeuren naar het personeel (uitspraken als: ‘He lekker ding’).

De deelnemers getuigen dat je mondig moet zijn, je mannetje moet kunnen staan of je hebt geen eten. Iemand gewaagt zich van de stelling: soms geldt er het recht van de sterkste.

Algemeen stelt men dat er te weinig structuur is en soms weinig respect voor elkaar. “Daar je weg vinden is niet gemakkelijk.”

Suggesties:

9. Bevraag bij de bezoekers in hoeverre er nood is aan een aanpassing van het concept van hulp en ondersteuning dat in de inloopcentra gehanteerd wordt.
10. Kan er meer vorming en coaching komen voor de vrijwilligers van de inloopcentra in functie van: hoe omgaan met storend gedrag, onvoorziene situaties die zich aandienen? (bijvoorbeeld: hoe communiceer je dat de broodjes bijna op zijn als er nog te veel mensen in de rij staan met honger?)

2. Communicatie, afstemming en samenwerking

Veel mensen wonen in precaire situaties, in afwachting van betere oplossingen (sociale woning, SVK-woning, ...). Ze getuigen hierbij over het gebrek aan zekerheid, duidelijkheid. Dit knaagt sterk aan hun moreel.

Suggesties:

11. Communiceer duidelijk en eenvormig naar burgers over wat ze kunnen doen in geval van acute woonnood. Beschrijf de procedures, de systemen, schrijf het als een handleiding. Zorg dat deze informatie terecht komt bij alle mensen in die situatie.
12. De dienst Wonen van de stad Gent bouwt zijn werking uit tot een loketfunctie waar mensen met al hun dossier-vragen rond wonen terecht kunnen. Bedoeling is dat ze niet meer moeten doorverwijzen naar andere huisvestingsactoren, maar rechtstreeks, zonder mensen door te sturen concrete info kunnen verstrekken. Zo kan de dienst Wonen bijvoorbeeld rechtstreeks uitleg verstrekken over de stand van zaken van hun woondossiers in de SHM'n, over in welke fase hun aanvraag zit, ...

Er bestaan ondertussen heel wat informatiedragers over de Gentse dienstverlening, sociale rechten en voordelen, ... die zich richten naar mensen met een laag inkomen en die in principe voor iedereen raadpleegbaar is. Deze zijn niet altijd vlot terug te vinden.

Suggestie:

13. Oprichten van een centrale online info-databank waar alle informatie / folders kunnen gedownload worden, bijvoorbeeld gerangschikt per levensdomein. Deze folders moeten wel doelgroep-gelezen-proof zijn.¹

Er bestaat reeds informatie op papier van de dienst Wonen van de Stad Gent over huurwetgeving en het zoeken van een woning. Dit wordt geapprecieerd. Jammer genoeg is deze niet toegankelijk geschreven.

Suggestie:

14. Kan dit herdacht worden in functie van toegankelijkheid?

Over het vastleggen van het domicilieadres via de wijkagent: indien het domicilie niet in orde komt dreigt het risico op ambtshalve uitschrijving met alle negatieve gevolgen van dien.

Situatie: F woont sinds augustus 2015 in een private woning en is nog steeds niet gedomicilieerd geraakt op 17/12/2015. De wijkagent zou volgens F negen keer langs gekomen zijn. Frans was evenwel nooit thuis, gezien hij werkt. Frans contacteerde de wijkagent zelf drie keer om een afspraak te maken. De agent zou twee keer geweigerd hebben om dit te doen, omdat hij op een ongepland moment wou komen. De derde keer wou de wijkagent wel een afspraak maken, maar kon toen zelf niet komen omdat er een andere opdracht tussengekomen was. Na de allerlaatste poging tot contact heeft de wijkagent een kaartje achtergelaten in de brievenbus. (Pas dan.) Frans belde 's anderendaags terug naar de wijkagent. Hij kreeg de boodschap dat het dossier al was teruggestuurd naar de dienst bevolking. F. vindt dat het zou moeten mogelijk zijn om twee afspraken te maken met de wijkagent.

5

Enkele deelnemers hebben de indruk gehad dat ze werden geviseerd vanwege hun uitzicht (armoede of 'donker type'). Men vindt dit getuigen van werken met twee maten en twee gewichten.

De communicatie tussen de dienst bevolking en de wijkagent loopt niet altijd heel vlot. Participanten hebben de indruk dat de huidige situatie te veel afhangt van de personen achter het loket en de wijkagenten zelf.

Suggesties:

15. Zou er een draaiboek kunnen gemaakt worden om de samenwerking tussen de dienst Bevolking van de stad en de wijkpolitie te verduidelijken?
16. Zou daar eventueel een participatietraject kunnen rond uitgebouwd worden?

¹ Deze actie betreft niet louter het levensdomein 'wonen' en kan mogelijks een plaats vinden in het kader van bijwerking van het onderdeel 'integrale benadering, toegankelijkheid van de dienstverlening.

Mensen hebben ervaring met huisjesmelkers. Er wordt ons gesignaleerd dat ze er nog steeds zijn. Drie deelnemers kennen het systeem: er verschijnt een advertentie met de titel 'domicilieadres'. Je belt er naar en ze checken of je niet van de overheid bent.

Soms is het ook 'foefelarij' op café. Men zegt dan: de panden zijn gekeurd. Ze zeggen goede contacten te hebben met de wijkagent. De info hierover wordt naar verluidt via via verspreid.

Suggestie:

17. Heeft men als stedelijke overheid weet van dergelijke actuele praktijken van huisjesmelkerij? Kan daar iets aan gebeuren? Hoe kan daar bestraffend mee omgesprongen worden

Mensen hebben de ervaring dat er veel tijd zit tussen het goedkeuren van de maandelijkse huursubsidie van Wonen-Vlaanderen en de effectieve uitbetaling hiervan. De brief die mensen ontvangen biedt geen duidelijkheid over het storten van de huursubsidie op rekening huurder (dit gebeurt vaak met terugwerkende kracht) In de groep was er een persoon die de brief van de Wonen-Vlaanderen dd 14/10/15. toonde. Op 16/10 was er nog steeds niets gestort.

Suggesties:

18. Verzoek naar Wonen-Vlaanderen om duidelijk te communiceren wanneer dit geld wordt gestort. Mensen hebben recht op een perspectief. Als het niet exact kan worden gecommuniceerd, vermeld dan een uiterste datum.
19. Vanuit het SVK OCMW Gent mag er druk gezet worden op de Vlaamse Overheid om hier duidelijker over te communiceren.

3. Meer woningen voor mensen met een laag inkomen

Deelnemers denken dat er nog heel wat woningen in Gent relatief zeer groot in oppervlakte zijn volgens het aantal mensen dat er woont. Mensen in precare woonsituaties willen een oproep doen naar deze mensen die het financieel beter hebben om solidariteit op te nemen met mensen in armoede.

Suggestie:

20. Kan er een maximum-norm vastgelegd worden van het aantal m² waar een gezin nood aan heeft om comfortabel te wonen (afhankelijk van de gezinssamenstelling)? Doel is om deze norm te communiceren naar gezinnen die hier sterk boven zitten en hen voor te stellen om in een deel van hun woning een extra woon-unit te voorzien. Dit kan gemotiveerd worden vanuit de woning-schaarste en als oproep tot solidariteit. De stad zou hier een ondersteunende rol kunnen opnemen. De nodige informatie is wellicht beschikbaar bij het kadaster.

Deelnemers vinden dat grote spelers op de private huurmarkt een deel moeten bijdragen in het beschikbaar maken van woningen die zij verhuren naar mensen met een laag inkomen.

Suggestie:

21. Grote immo-kantoren en syndicussen zouden verplicht moeten worden om een bepaald aandeel van de woningen die ze verhuren aan een sociaal verantwoorde prijs te verhuren voor mensen met een laag inkomen. Dit aantal zou moeten vastgelegd worden in een overeenkomst met percentages van budgetten en woningen. De kostprijs hiervan zouden de private maatschappijen kunnen verhalen op alle eigenaars.

“Doe iets met huurprijs voor studiotjes!” De prijs die nu gehanteerd wordt op de private huurmarkt voor kleine wooneenheden voor alleenstaande personen wordt als stuitend ervaren.

Suggesties:

22. Kan Gent starten met een maximumprijs te hanteren bij dat type woningen?
23. Kan de stad Gent verplichten om ook de woonruimte in aantal beschikbare m² te vermelden bij de affichering? Hier moet controle op gebeuren. De wijkagent zou bij het bezoek in functie van domicilie-bepaling kunnen nagaan of de oppervlakte klopt met wat geafficheerd werd.
24. Kunnen er in Gent kleine wooneenheden gebouwd worden met een minimum aan basiscomfort om mensen die de facto dakloos zijn in onder te brengen in afwachting van een toewijs in een sociale woning of SVK? De deelnemers stellen dat het minimum van de Vlaamse Wooncode moet vooropgesteld worden maar ook niet meer, voor zover het gebeurt mits inachtnaam van het nodige respect.
Sowieso denkt men aan: douche, bed, tafel, stoel, internetaansluiting, isolatie en verwarming, stopcontacten. Er kan bijvoorbeeld gewerkt worden met zeevaart-containers
Men beseft dat men hier wel een maximum-duur zal moeten opzetten van pakweg 1 jaar, eventueel verlengbaar met dezelfde termijn.
Men suggereert om er een architect-ontwerper op te zetten. “Er zijn voldoende innovatieve voorbeelden uit het buitenland.” Het moet toch haalbaar zijn om dat op een goedkope manier op te trekken? Een ex-architect zegt: bouwtechnisch is een huurprijs van € 400 / m perfect haalbaar.

Sommige eigenaars hebben het gevoel dat ze hun eigendom opgeven als ze hun woningen onderverhuren aan het SVK. Men vermoedt dat er toch eigenaars zijn die hun woningen willen verhuren aan een redelijke prijs, maar daartoe niet gestimuleerd worden.

Suggestie:

25. Geef verhuurders die niet via het SVK willen werken een incentive aan de hand van een belastingvermindering, een garantie van huurbetaling op

voorwaarde dat ze een persoon met laag inkomen huisvesten aan een betaalbare huurprijs.

4. Sociaal wonen

De jaarlijkse actualisatierondes blijven zorgen dat mensen ongewild en onwetend geschrappt worden van de wachtlijst voor een sociale woning.

Suggestie:

26. Geef mensen een formele kans tot heractiveren van de hun dossier zodat ze hun verloren plaats op de wachtlijst kunnen terug krijgen. Belangrijk is dat hier niet te veel voorwaarden aan gekoppeld worden omdat kwetsbaarheid van mensen zich uit in heel veel vormen van 'anders gedrag' in vergelijking met de gangbare norm.
-

De briefwisseling vanuit de huisvestingsmaatschappijen is niet altijd zo verstaanbaar. De deelnemers maken melding van moeilijk geschreven taalgebruik.

Suggestie:

27. Kan de communicatie aangepakt worden in functie van toegankelijkheid naar laaggeschoolde mensen en personen die het Nederlands niet als moedertaal spreken? Er is o.m. in het OCMW veel expertise aanwezig wat betreft eenvoudig geschreven Nederlands.
-

8

Men vraagt zich af of er bevragingen zijn om de kwaliteit en de tevredenheid bij de huurders te meten, zodat er gerichter kan gewerkt worden aan wat nu niet goed loopt?

Iemand heeft weet dat er een soort hoorzitting werd georganiseerd (flat Maisstraat), vermoedelijk was dit in 2014. Dit zou voortaan tweejaarlijks herhaald worden. Deze persoon stelt dat zij hier niet naartoe wou gaan omdat de drempel te hoog was.

Suggestie:

28. Kan er in samenwerking met doelgroep-organisaties gezocht worden naar andere, meer toegankelijke instrumenten om tevredenheid te monitoren?
-

We weten dat de wachttijden tot het verkrijgen van een sociale woning zeer lang zijn. We moeten er in slagen om hier op een meer erkennende manier mee om te gaan naar kandidaat huurders. Een sociale gids heeft de ervaring dat de plaats op de wachtlijst in uitzonderlijke gevallen toch opgevraagd worden, weliswaar via via. Na een bepaalde wachtermijn vinden de mensen dat daar toch al eens iets mag tegenover staan, dat er een vooruitzicht duidelijk wordt. Een extra reden is er voor bewoners van een woning van het sociaal verhuurkantoor. Zij krijgen een

huurcontract van 9 jaar en hebben met de oplopende wachttijden niet meteen een concreet perspectief voor nadien.

Suggestie:

29. De maatschappijen moeten scherper communiceren naar de kandidaat huurder over de plaats op de wachtlijst na vier jaar wachten. Deze communicatie moet de plaats op de wachtlijst bevatten en tevens de gemiddelde duur van toekenning van de laatste twee jaar van iemand met gelijkaardige keuzes / verwachtingen. Dit hoeft dus geen exacte voorspelling te zijn.

Deze info moet twee keer per jaar proactief verstrekt worden. Het mag dus niet zo zijn dat je er moet om vragen. Anders moet je ondergaan en ben je afhankelijk van de goodwill van anderen.

Belangrijk is ook dat deze brief zeer toegankelijk geschreven is. We refereren naar de inspanningen die Eandis heeft geleverd om helderder te communiceren naar kwetsbare doelgroepen en zijn communicatie-procedures zo transparant mogelijk maakt.

Iemand suggereerde dat hij de indruk heeft dat de SHM 'De Volkshaard' nogal CD&V-minded is. Hij beschreef een element van een gesprek toen hij voor het eerst contact had met de betreffende maatschappij om zich in te schrijven: *“Ze vroegen me bij welke mutualiteit ik aangesloten was. Na mijn antwoord vroegen ze me: “Ga je er blijven?” Het gevolg was dat ik nadien niet meer terug gegaan ben. Er stond uiteraard niets op papier.”*

De reflectie die we hierbij maakten was: men moet zich bewust zijn van de impact van dergelijke suggestieve vragen. Het feit dat mensen bepaalde vragen aanvoelen als zijnde niet neutraal, kan te wijten zijn aan de communicatie die niet optimaal verloopt. De klant krijgt het gevoel dat de keuzes al in zijn plaats gemaakt zijn, dat hij geen eerlijke kans krijgt. Dit zegt niets over het feit of dit effectief zo is, maar de twijfel sluipt wel binnen, en dit doet snel de ronde onder mensen in armoede. Het zijn dit soort verhalen die ook hulpverleners vaak te horen krijgen. Deze verhalen ondermijnen ook de successen; mensen onthouden jammer genoeg vaker wat er niet goed loopt.

Suggestie:

30. Ook sociale huisvestingmaatschappijen zouden moeten investeren in vorming communicatie naar kwetsbare doelgroepen voor hun front-desk-medewerkers. Dit behelst ook: zicht krijgen op uitsluitingsmechanismen, gevoelens van machteloosheid, gepast kunnen participeren.

5. Leegstand

Het kwetst en frustreert mensen in preciaire woonsituatie zeer sterk dat er zo veel woningen leeg staan in de Gent. Het installeert gevoelens van boosheid en machteloosheid tegenover de 'overheid'.

- *Iemand getuigt dat een goednieuwe SVK-woning die leeg staat sedert de vorige huurder in juli 2015 overleed (begin december 2015).*
- *Iemand anders heeft weet van een woning die reeds 3 jaar leeg staat sedert dat de laatste inwoner overleed.*
- *Nog een andere persoon heeft weet van een soortgelijke situatie waarbij een woning al één jaar leeg staat.*
- *Iemand stelt dat er woningen in de Boomstraat reeds meer dan 15 jaar leeg staan. Alle deelnemers vinden dit zonder meer stuitend.*

Mensen begrijpen dit niet en vragen zich af hoe dit mogelijk is. De groepsdeelnemers vinden dat de actoren hier een verantwoordelijkheid dragen, ook al kunnen ze hier niet altijd veel aan veranderen. Actoren moeten zich verantwoorden waarom woningen leegstaan. Deelnemers zeggen: we willen au serieux genomen worden als burger. Ze willen dat de overheid dit probleem niet toedekt maar wel actief communiceert hierover.

Suggesties:

- 31.** Stel als stad Gent een engagementsverklaring op om te garanderen dat er jaarlijks x aantal sociale woningen hersteld worden.
- 32.** Mensen moeten kunnen bellen naar een of ander nummer om leegstand te signaleren en er eventueel een antwoord op te krijgen. Kan deze vorm van 'leegstand-infolijn' vorm krijgen via Gentinfo?
- 33.** Er moet een maximale termijn vooropgesteld worden die huisbazen en huisvestingsmaatschappijen moeten respecteren bij leegstand. Anders: eigendom kwijt.
- 34.** Communiceer over leegstaande panden met een bestemmingsplan. Nu moet je als burgers soms 'ruiken' waarom panden zo lang leeg staan. Op die manier weet je wat er aan de hand is. Dan ken je een perspectief. En plak er een timing op.
- 35.** Maak als stad Gent een soort van lokale leegstandsmeter die jaarlijks moet gepubliceerd worden.
- 36.** Installeer een ludieke prijs: krot van het jaar. Dit is mogelijks een suggestie voor een organisatie uit het maatschappelijk middenveld, zoals Samenlevingsopbouw of de Huurdersbond.

6. Beleidsparticipatie en verhogen van de invloed van kwetsbare groepen

De groepsleden vinden dat er een permanent forum nodig is waarbij kwetsbare huurders elkaar kunnen vinden en vanuit hun ervaringen beleidsbeïnvloedend kunnen werken.

Suggesties:

- 37.** De Gentse Woonraad voorziet in permanent, verankerd en gestructureerd overleg van preciaire huurders die in dialoog gaan met het beleid, een beetje analoog aan het GENSH van Samenlevingsopbouw Gent.

- 38.** Er komt een duurzaam betoelagde werking in de schoot van een middenveldorganisatie. Dit wordt een werking door kwetsbare huurders voor kwetsbare huurders. Deze organisatie voorziet in kansen tot ontmoeting en dialoog vanuit een structureel opgebouwde positie.
- 39.** Iedere politieke fractie die dat wenst zou zich kunnen engageren om een gemeenteraadslid / OCMW-raadslid aan te stellen die de kwetsbare achterban op vlak van wonen regelmatig consulteert om er verslag van uit te brengen op de gemeenteraad.

7. Werking SVK OCMW Gent

Sommige mensen maken gewag dat ze minstens in twee aparte sociale huisvestingsmaatschappijen moet ingeschreven zijn om in orde te zijn met hun inschrijving SVK. Anderen zeggen dat één voldoende is. Er is dus verwarring over.

Suggestie:

- 40.** Kan dit verduidelijkt worden en gecommuniceerd?
-

Wanneer mensen en woning van het SVK toegewezen kregen, hebben ze vaak al een heel parcours van allerlei moeilijkheden en obstakels achter de rug. Iemand zegt: Ik ben al veel in 't zak gezet: ik vertrouw mensen niet gemakkelijk. Het is niet abnormaal dat mensen ook het SVK als nieuwe hulpverlenende organisatie in de persoon van de woonbegeleider moeten leren vertrouwen. Dit vraagt tijd. Iemand getuigt: "Ik heb geen zekerheid: ben ik goed of slecht? Hoe kan mijn begeleidster me verdedigen als ze me niet kent? Zijn ze achter mijn rug bezig?" Dit heeft te maken met het feit dat er zich naast de gekende OCMW-MW iemand nieuw aanbiedt met een andere opdracht, een ander referentiekader. En ook met het feit dat het een hulpverlener is met een formele taak en rol.

Suggesties:

- 41.** Investeer in bewoners die elkaar kunnen ondersteunen. Mensen met een geschonden basisvertrouwen accepteren makkelijker dingen van elkaar dan van een hulpverlener. Bedoeling is om iets te doen aan het proces van vertrouwen geven. Breng mensen die in hetzelfde blok wonen samen, zorg dat ze elkaar kunnen ondersteunen, laat hen praten over hun (gedeelde) ervaringen. Werk toe aan verbindingen aangaan met elkaar.
- 42.** Creëer meer overleg tussen de vertrouwde maatschappelijk werker uit het welzijnsbureau en de woonbegeleider. Deelnemers stellen dat beide personen weinig tot geen inlichtingen kunnen verschaffen over elkaars dossier. Er zou kunnen nagedacht worden over meer samenwerking waar de cliënt de gevolgen van ervaart.
-

Samenleven in bouwblokken met veel bewoners van het SVK kan voor problemen zorgen. Kleine dingen kunnen snel escaleren. Ergernissen kunnen evolueren tot

overlast. De groep maakt zich hierover veel zorgen. Het is duidelijk dat de site Blaisantvest anders is dan de site Pilorijnstraat. Extra moeilijkheid is dat veel SVK-huurders beperkt Nederlands spreken. De groep heeft geen pasklaar antwoord over hoe er mee om te springen. Toch is het duidelijk dat er meer overleg nodig is.

Suggesties:

- 43. Toch zou er op gezette tijdstippen een overleg moeten georganiseerd worden door het SVK met alle betrokken bewoners over hoe er kan samengeleefd worden in veiligheid en rust. Dit kan gaan over kleine afspraken zoals het bedienen van de elektriciteitskast.
- 44. Voorzie op gezette tijdstippen in informele ontmoetingsmomenten voor bewoners (een thee- of koffiemoment). Op die manier kan het onderling vertrouwen groeien. Het zorgt ook voor een vorm van sociale controle.
- 45. Indien mogelijk kan er een bewoner een eerder informele rol van aanspreekpunt op zich nemen. Hierbij is het wel belangrijk om deze personen op te leiden en te ondersteunen in deze rol.

In sommige SVK-woningen zijn er voor het uitvoeren van herstellingen soms onduidelijkheden wie hiervoor moet instaan: het SVK of de huisbaas.

Suggestie:

- 46. Bewoners vragen zich af of het niet mogelijk zou zijn dat het OCMW alle herstellingen de facto zelf uitvoert en enkel die herstellingen die ten laste zijn van de huiseigenaar doorrekent.

12

Groepsleden vertellen elkaar dat de huursubsidie om de twee jaar blijkbaar wordt herzien. Mensen vertellen elkaar dat deze telkens zakt. Er leeft onzekerheid over dit systeem. Anderen maken er zich blijkbaar minder zorgen over. Enkelen vragen zich af hoe de huishuur in een SVK-woning afgestemd is op je inkomen. Er is onvoldoende duidelijkheid.

Suggestie:

- 47. Zorg voor duidelijke informatie over de werkwijze in het SVK in samenwerking met het huursubsidie en huurpremie. Communiceer hier 'officieel' over aan de hand van een papieren informatiedrager voor nieuwe huurders en ondersteun dit mondeling.

Deelnemers vermoeden dat er nog te veel huiseigenaars het SVK van OCMW Gent nog niet voldoende kennen.

Suggestie:

- 48. Zorg voor meer media-aandacht naar verhuurders om woning te verhuren aan een SVK.
-

Een deelnemer getuigt van een brief die hij ontving van de Vlaamse overheid over de huursubsidie en installatiepremie waar hij recht op heeft. We verwijzen voor dit item ook naar het onderdeel 'Communicatie, afstemming en samenwerking', suggestie 18. In deze situatie stond de woonbegeleider toe om het bedrag van de huishuur vanaf het moment van ontvangen van de brief te verminderen met het bedrag van de subsidie. Er werd bij verteld dat de dienst Financiën van het OCMW een ingebrekestelling zou kunnen sturen vanwege het storten van een te lage huishuur. Deelnemers getuigen hierover: "Je komt uit een situatie van dakloosheid, je krijgt een ingebrekestelling van het OCMW. Dit zorgt voor paniek."

Suggesties:

- 49. Is het mogelijk om deze procedure in samenwerking met de dienst Financiën bij te werken zodat de brief niet verstuurd wordt naar de bewoner?
- 50. Is het mogelijk om de brieven vanuit het SVK, de dienst Financiën en eventueel Wonen Vlaanderen na te lezen op leesbaarheid en om de procedures na te kijken? Deelnemers klantenparticipatie denken in functie van wat allemaal fout kan lopen en kunnen noden op vlak van duidelijkheid en transparantie goed inschatten.