

Beleidsdossier Limburgse huisvestingsmaatschappij

Vragen, bezorgdheden en suggesties van kandidaat- en sociale huurders



Colofon

Publicatiedatum

12 oktober 2022

Auteur

Frederik Vaes, Stafmedewerker Algemeen Beleid, SAAMO Limburg

Contact

Frederik Vaes, Stafmedewerker Algemeen Beleid

E frederik.vaes@saamolimborg.be

M 0497 58 43 80

SAAMO Limburg

Onderzoek Limburgse huisvestingsmaatschappij

Marktpllein 9/21

3550 Heusden-Zolder

T 011 22 21 96

E info@saamolimborg.be

www.saamolimborg.be

—

Ondernemingsnummer BE0431.005.840

RPR Antwerpen, afdeling Hasselt

Partners

OnderOns vzw – Sint-Truiden

Ons Centrum vzw – Leopoldsburg

Inhoud

1. Inleiding	4
2. Beschikbaarheid van woningen	5
3. Kwaliteit van woningen	6
4. Betaalbaarheid van woningen	7
5. Sociaal beleid	8
6. Klantgerichtheid	9
7. Sociaal wonen als oplossing	10

1. Inleiding

In 2023 fuseren alle Limburgse sociaal huisvestingsmaatschappijen en sociale verhuurkantoren in één Limburgse huisvestingsmaatschappij. Een hele uitdaging voor de sector sociaal wonen in Limburg waarin heel wat kansen en opportuniteiten zitten voor de provincie Limburg. Sociaal wonen is immers de best mogelijke oplossing om mensen uit armoede te tillen en aan armoedebestrijding te doen. We kennen allemaal de ellenlange wachtlijsten en niet alles binnen het sociaal wonen loopt perfect. Laten we daarom ook deze kans aangrijpen om van sociaal wonen nog meer een succesformule te maken waarin zowel de kandidaat- als sociaal huurders voorop komen te staan.

Buurt- en opbouwwerkers van SAAMO Limburg vingen veel vragen op over de komst van de Limburgse huisvestingsmaatschappij. De als maar strengere voorwaarden om in aanmerking te komen voor een sociale woning, de onzekerheden die bij kandidaat- en sociale huurders spelen, de toegankelijkheid en bereikbaarheid, “is groter dan ook beter?”, hun plek op de wachtlijst, ... baarden hen zorgen. We legden daarom ook ons oor te luisteren bij kandidaat- en sociale huurders, we verzamelden hun vragen en bezorgdheden over de fusie van SHM's en SVK's. De resultaten hiervan vindt u in dit beleidsdossier. Het bevat vragen, bezorgdheden en suggesties voor de Limburgse huisvestingsmaatschappij waarover we graag in dialoog gaan om samen het aanbod en de dienstverlening van sociaal wonen in Limburg te verbeteren.

De woongroep van OnderDak, onderdeel van armoedevereniging OnderOns in Sint-Truiden, stak dadelijk de koppen bij elkaar na het verschijnen van het nieuws over de komst van de Limburgse Huisvestingsmaatschappij. Daarnaast verzamelden we de bezorgdheden die buurt- en opbouwwerkers opvingen in hun projecten en sociale woonwijken. Ten slotte gingen we in dialoog met bezoekers van armoedevereniging Ons Centrum in Leopoldsburg eind september 2022. Bij Ons Centrum viel op dat de helft van de mensen rond de tafel geen weet hadden van de aankomende fusie. De groep was een mix van SHM-huurders, SVK-huurders en kandidaat-huurders. Iets vertelde ons toen al dat communicatie een heel belangrijk onderdeel gaat worden voor de nieuwe Limburgse huisvestingsmaatschappij.

Aan de hand van het draaiboek voor de prestatiebeoordeling van SHM's gingen we aan de slag om vragen en bezorgdheden te verzamelen. In dit draaiboek zijn alle strategische en operationele doelen opgenomen waaraan een sociale huisvestingsmaatschappij moet werken volgens de Vlaamse overheid. Niet dat dit beleidsdossier de betrachting heeft om volledig te zijn. De toepassing van de nieuwe toewijzingsregels binnen sociaal wonen hebben we bijvoorbeeld even links laten liggen en ons vooral gefocust op de beschikbaarheid van woningen, kwaliteit van de woningen, de ondersteuning vanuit een sociale huisvestingsmaatschappij en hun dienstverlening. Dit beleidsdossier is daarom ook een startpunt om de dialoog met de Limburgse huisvestingsmaatschappij en de lokale besturen aan te gaan zodat sociaal wonen voor nog meer mensen een verschil kan maken en hen uit de armoede kan tillen.

2. Beschikbaarheid van woningen

Doelstelling

De SHM draagt bij tot de beschikbaarheid van woningen, in het bijzonder voor de meest behoeftige gezinnen en alleenstaanden.

- De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen.
- De SHM biedt vormen van sociale eigendomsverwerving aan.
- De SHM brengt sociale kavels op de markt.
- De SHM verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten te realiseren.
- De SHM stemt haar aanbod af op de noden van verschillende doelgroepen.

We kunnen er niet omheen, de wachtlijst is groot en de wachttijden zijn lang. Daarnaast vertraagt de fusie-operatie helaas de groei van het sociale woonaanbod. Met de komst van één Limburgse huisvestingsmaatschappij komt er wel een grote speler bij, die het potentieel in zich draagt om het sociaal woonaanbod in de provincie Limburg aanzienlijk te versterken.

Aanbevelingen voor de Limburgse huisvestingsmaatschappij

- Zorg voor voldoende sociale woningen, gespreid over de provincie Limburg.
- Werk samen met projectontwikkelaars om sociale woningen te realiseren.
- Zet extra in op het SVK-model om het aanbod te vergroten. Werk klantgericht naar eigenaars en promoot het model bij potentiële verhuurders om het aanbod aanzienlijk te vergroten. Voorzie hiervoor de nodige middelen en mensen.
- Ga in dialoog met lokale besturen zodat elke Limburgse gemeente haar minimumdoelstellingen zoals opgenomen binnen het sociaal bindend objectief haalt.
- Zie het sociaal bindend objectief niet als een maximum maar als minimum.
- Breng de woonnoden per gemeente in kaart en stem het aanbod van sociale woningen hierop af.
- Werk samen met lokale besturen voor de realisatie van woonwagenterreinen en andere vormen van kleinschalig wonen.

3. Kwaliteit van woningen

Doelstelling

De woningen zijn van goede kwaliteit

- De SHM staat in voor het onderhoud en herstel, de renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het sociaal woonpatrimonium waar nodig.
- De SHM realiseert kwaliteitsvolle woningen in een behoorlijke woonomgeving.

Betaalbare en kwaliteitsvolle woningen met het nodige wooncomfort in een aangename woonomgeving zijn essentieel, zodat kwetsbare mensen hun recht op wonen kunnen waarmaken. Daarnaast verhoogt de druk om duurzame woningen te realiseren en is een enorme inhaaloperatie nodig om woningen te renoveren naar de nieuwe energiestandaarden, zodat mensen niet in energie-armoede belanden.

Aanbevelingen voor de Limburgse huisvestingsmaatschappij

- Zet in op een sterk uitgebouwde sociale en technische dienst, die klantgericht werkt.
- Werk met vlot bereikbare aanspreekpunten voor huurders en sociale organisaties, waar mensen met hun vragen terecht kunnen.
- Maak werk van duidelijke procedures voor onderhoud en herstellingen, die ook helder gecommuniceerd worden.
- Beperk de kosten voor sociale huurders bij onderhoud en herstellingen.
- Zet in op één dossierbeheerder om verwijzingen van het kastje naar de muur te voorkomen.
- Ga regelmatig in dialoog met sociale huurders om de dienstverlening van de technische dienst te verbeteren.
- Zorg ervoor dat herstellingen snel aangepakt worden.
- Zet in op gezamenlijke renovatie en voorzie hiervoor voldoende begeleiding.
- Zorg ervoor dat sociale woningen er mooi en kwaliteitsvol uitzien, investeer samen met lokale besturen in een mooie woonomgeving.

4. Betaalbaarheid van woningen

Doelstelling

De SHM draagt bij tot de betaalbaarheid van woningen

- De SHM bouwt prijsbewust
- De SHM verhuurt prijsbewust

Het spreekt voor zich dat sociaal wonen betaalbaar moet zijn en we vertrouwen hebben in de expertise die sociale huisvestingmaatschappijen in functie van prijszetting. In dit hoofdstuk richten we ons daarom op andere manieren om het aanbod te vergroten. Verschillende alternatieve woonvormen zouden een plek kunnen krijgen binnen de Limburgse huisvestingsmaatschappij, een uitnodiging om te experimenteren met vernieuwende ideeën om betaalbaarheid te vrijwaren en aanbod te vergroten. Daarnaast kan de Limburgse Huisvestingmaatschappij een rol opnemen in de strijd tegen leegstand, in samenwerking met lokale besturen. Voor kwetsbare mensen blijft de enorme leegstand immers een doorn in het oog.

Aanbevelingen voor de Limburgse huisvestingsmaatschappij

- Investeer extra in energieneutrale woningen en reken meerkosten niet door aan de huurder.
- Experimenteer met alternatieve woonvormen:
 - Modulair wonen, snel aanpasbaar aan de behoefte van de doelgroep.
 - Werk samen met lokale besturen om bestaand patrimonium te herbestemmen naar sociaal wonen.
 - Onderzoek mogelijkheden voor coöperatieve woonmodellen in functie van sociale koopwoningen. Kunnen er huur-koopsystemen worden opgezet?
 - Maak samen met lokale besturen werk van het sociaal beheersrecht om leegstand aan te pakken, panden te renoveren en sociaal te verhuren.
 - Voorzie een stuk grond waarop geëxperimenteerd kan worden in een regelluw kader.
 - Verhuur standplaatsen of woonwagens.
- Bouw circulair zodat grondstoffen niet verloren gaan.
- Investeer extra in het SVK-model om woningen vanuit de private markt op de sociale huurmarkt te krijgen.

5. Sociaal beleid

Doelstelling

Sociaal beleid

- De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners.
- De SHM zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid.
- De SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan.
- De SHM betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer.

Het belang van een goed sociaal beleid in relatie tot een huisvestingsmaatschappij mag niet onderschat worden. Het draait immers in eerste instantie om de huurders en kandidaat-huurders, zij moeten altijd voorop staan! Sociaal wonen is voorbestemd voor een kwetsbare groep die ondersteuning nodig heeft. Een goed uitgebouwde sociale dienst en ondersteuning is daarom onontbeerlijk. De sociale huurders mee laten participeren aan de samenleving en de buurt waarin ze wonen, evenals inzetten op bewonersbetrokkenheid bij de sociale huisvestingsmaatschappij is zeer belangrijk en waardevol. Met deze manier van werken wordt sociaal wonen een succesformule!

Aanbevelingen voor de Limburgse huisvestingsmaatschappij

- Werk samen met lokale besturen aan Housing First-projecten om in te zetten op de bestrijding van dakloosheid.
- Biedt hulp aan bij verhuizingen - ook op financieel vlak - voor diegenen die het nodig hebben, in samenwerking met het lokaal bestuur.
- Zorg voor duidelijke richtlijnen, bijvoorbeeld via filmpjes, om het gebruik van de technische ruimte toe te lichten. Denk daarbij aan de werking van de thermostaat, verluchting, ventilatiesysteem, ...
- Ga in dialoog met OCMW's en welzijnsorganisaties, en maak hiervoor middelen en mensen vrij.
- Sta dicht bij sociale huurders, met focus op de buurt, en zet in op nabijheid.
- Huur expertise in om eventuele leefbaarheidsproblemen in buurten aan te pakken. Werk hierin eerder preventief dan reactief.
- Zet in op woonbegeleiding en ondersteuning voor 'moeilijke huurders', onthoudt dat deze groep eerder beperkt is en de meeste bewoners goede huurders zijn.
- Zorg voor voldoende contactmomenten met sociale huurders. Voer bijvoorbeeld plaatsbeschrijvingen zelf uit, een belangrijk moment voor zowel verhuurder als huurder.
- Zet in op bewonersgroepen in verschillende buurten en zorg voor de nodige ondersteuning.
- Ondersteun initiatieven van huurders in de buurten en stimuleer huurders om zich in te zetten voor de buurt.
- Woonbegeleiding gebeurt best onafhankelijk van de verhuurder, werk hiervoor goed samen met welzijnssector.
- Organiseer bewonersvergaderingen en laat huurders mee participeren om samen aan een optimale huisvestingsmaatschappij te werken.

6. Klantgerichtheid

Doelstelling

Klantgerichtheid

- De SHM informeert burgers snel en duidelijk.
- De SHM informeert beleidsinstanties en andere belanghebbende organisaties snel en duidelijk.
- De SHM meet de tevredenheid van klanten.

Klantgerichtheid en duidelijke communicatie kwam al eerder aanbod. Het is en blijft een heel belangrijk opdracht van de Limburgse huisvestingsmaatschappij. Kandidaat- en sociale huurders zijn hier niet onterecht het meest bezorgd over. “Wordt een grote huisvestingsmaatschappij ook een betere huisvestingsmaatschappij?” is een vraag die vaak terugkomt. Deze vraag duikt niet enkel en alleen bij kandidaat- en sociale huurders op. Wordt de nieuwe Limburgse huisvestingsmaatschappij een mastodont die niet goed bereikbaar zal zijn? Het was ook één van de belangrijkste aanbevelingen: **‘Verlies de sociale (kandidaat-)huurder niet uit het oog!’**, uit het rapport van UHasselt waarin de mogelijke scenario’s voor een fusie in Limburg werden onderzocht.

Aanbevelingen voor de Limburgse huisvestingsmaatschappij

- Geef ook informatie aan kandidaat- en sociale huurders over het fusieproces.
- Communiceer heerlijk helder. Tal van organisaties kunnen helpen om communicatiemiddelen en taalgebruik af te stemmen op de doelgroep.
- Zorg voor woonloketten dicht bij de mensen, waar men terecht kan met alle woonvragen.
- Werk samen met lokale besturen een woonloket uit waarin klantgerichtheid, nabijheid, bereikbaarheid en toegankelijkheid voorop staan.
- Ondersteun kandidaat- en sociale huurders bij papierwerk en biedt hulp aan bij inschrijvingen.
- Zet in op één dossierbeheerder voor een kandidaat- of sociaal huurder.
- Zet antennewerkingen op die nauw samenwerken met lokale besturen en sociale organisaties.
- Informeer kandidaat-huurders duidelijk over de voorwaarden om sociaal te huren.
- Voorzie verschillende communicatiemogelijkheden voor kandidaat- en sociaal huurders om een vraag te stellen. Snel en duidelijk antwoorden spreekt voor zich.
- Richt een ombudsdienst op met een duidelijke klachtenprocedure voor als er zich problemen voordoen.
- Zorg ervoor dat informatie vlot toegankelijk is, aangepast aan de doelgroep en wees steeds beschikbaar voor vragen van zowel kandidaat- als sociale huurders.
- Zet in op proactieve dienstverlening: zet zelf de stap naar kandidaat- en sociale huurders.

7. Sociaal wonen als oplossing

Tijdens de overlegmomenten die we hadden met kandidaat- en sociale huurders kwamen nog andere zaken naar boven die we graag onder de aandacht brengen. Sociaal wonen botst onder meer op een imago-probleem. Sociaal wonen wordt soms eerder als probleem gezien dan oplossing. Het “niet in mijn achtertuin”-principe horen we vaak terugkomen. Het is belangrijk dat de Limburgse huisvestingsmaatschappij daar ook op inzet en uitdraagt dat sociaal wonen een oplossing biedt.

Aanbevelingen voor de Limburgse huisvestingsmaatschappij

- Herstel het vertrouwen tussen de Limburgse huisvestingsmaatschappij en de huurders waar nodig.
- Hou er steeds rekening mee dat je met een kwetsbare doelgroep werkt.
- Vorm je bestuursleden en medewerkers over de armoedeproblematiek.
- Besef dat lange wachttijden en strengere voorwaarden veel mentale druk geven, het maakt mensen psychisch kwetsbaar.
- Breng samen met lokale besturen woonnoden in kaart en stem het aanbod af per regio.
- Stem toewijzingsreglementen van lokale besturen op elkaar af en stel hierin de woonnood voorop.
- Zet goede voorbeelden in de kijker.
- Investeer in de basis en niet aan de top, creëer een vlakke organisatie.
- Ga in dialoog met de Vlaamse overheid en lokale besturen om sociaal wonen toegankelijk te maken voor iedereen die er nood aan heeft.
- Werk mee aan een positief imago van sociaal wonen.
- Sta dicht bij de sociale huurders en kandidaat-huurders.
- STEL DE KANDIDAAT- EN SOCIAAL HUURDER VOOROP!!!