



Wat als betrokkenheid een recht wordt?

Bewonersparticipatie in de sociale
huisvesting: nood aan een groter engagement





1. Wat is (bewoners)participatie	6
1.1 Verschillende niveaus van participatie: de participatieladder	6
1.2 Voorwaarden voor bewonersparticipatie	7
2. Meerwaarde van participatie	13
2.1 Algemeen (visie)	13
2.2 Voor de SHM	14
2.3 Voor de huurders	15
2.4 Voor het beleid	15
3. Bewonersparticipatie buiten Vlaanderen	17
3.1 Brussel	17
3.2 Nederland	18
3.3 Denemarken	20
3.4 Engeland	21
3.5 Lessen voor Vlaanderen	24
4. Huidige situatie in Vlaanderen	26
4.1 Hoe staan de huisvestingsmaatschappijen tegenover bewonersparticipatie	26
4.2 Hoe wordt de participatie georganiseerd	28
4.3 De visitatiecommissie	30
4.4 Goede voorbeelden	31
5. Bewonersparticipatie: nood aan een groter engagement van de Vlaamse Overheid	36
5.1 Een wetgevend kader voor bewonersparticipatie	36
5.2 Middelen voor ondersteuning van bewonersparticipatie	42
5.3 Besluit	48
6. Algemeen Besluit	50
Bijlage I: Hoofdstuk 2 van de Nederlandse overlegwet	52



VIVAS is het Vlaams netwerk van sociale huurders. Het is een samenwerkingsverband van georganiseerde lokale huurdersgroepen in de sociale huisvesting en actieve sociale huurders die opkomen voor de belangen van sociale huurders in het algemeen. VIVAS verdedigt de gemeenschappelijke belangen van sociale huurders, bevordert de onderlinge contacten en werkt aan de vorming van huurders. Gemeenschappelijke knelpunten worden aangekaart op Vlaams niveau. Vier actiepunten staan hierbij centraal:

- betaalbare sociale huisvesting;
- een leefbare woonomgeving;
- inspraak van sociale huurders in het woonbeleid;
- betere communicatie tussen huurders en hun sociale huisvestingsmaatschappijen.

VIVAS wordt sinds 2012 inhoudelijk, methodisch en logistiek ondersteund door het Vlaams Huurdersplatform. De werking van VIVAS en de huurdersparticipatie op Vlaams niveau staat of valt met de werking van de lokale huurdersgroepen. Het zijn immers de lokale huurdersgroepen en de thema's die er aangeboord worden, die de voedingsbodem vormen van het overleg in de schoot van VIVAS. Hier is echter nog veel werk aan de winkel.

We zijn dan ook zeer verheugd te lezen dat de minister in haar beleidsbrief het volgende zegt: *“ik wil de ondersteuning van de bewonersparticipatie binnen de sociale huisvesting verderzetten, in het bijzonder in een verdere uitbreiding en veralgemening naar alle sociale huisvestingsmaatschappijen en verdieping naar impact en inhoud van participatie”*.

Ook wij beperken ons in dit dossier tot participatie van huurders binnen de sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM's). Dit betekent niet dat andere sociale verhuurders, met name de sociale verhuurkantoren (SVK's), geen inspanningen moeten leveren om hun huurders te betrekken bij hun beleid. Maar door de verschillende context (private woningen, verspreide woningen) vergt dit andere inspanningen en aandachtspunten.

Bewonersparticipatie staat ingeschreven in de Vlaamse Wooncode van 1997 als één van de vijf hoofddoelstellingen van het Vlaams woonbeleid. Het is ook één van de drie doelstellingen van de basisbegeleidingstaken van sociale huisvestingsmaatschappijen uit het Kaderbesluit Sociale Huur van 2007. Zelfs binnen het erkenningsbesluit wordt er (direct en indirect) invulling gegeven aan bewonersparticipatie. In de beleidsnota wonen van 2015-2016 wordt de nadruk gelegd op het belang van bewonersparticipatie. Minister Homans spreekt hier van het verbreden en verdiepen van de participatie voor alle huisvestingsmaatschappijen. We zien een positieve evolutie in de regelgeving naar een steeds grotere wettelijke verankering. Toch blijft er nog een lange weg af te leggen.

Er is nood aan de verdere uitbouw van een ondersteunings- en vormingscentrum op Vlaams niveau voor de versterking van bewonersparticipatie in de sociale huisvesting, op maat van startende en reeds actieve huurdersgroepen. Daarnaast moet er effectief werk gemaakt worden van de uitbouw van structurele ondersteuning van lokale huurdersgroepen.

Op sommige plaatsen in Vlaanderen bestaan al duurzame vormen van bewonersparticipatie. Elders staat de concrete uitwerking ervan nog in de kinderschoenen. Dit is te verklaren door de relatief recente beleidsaandacht en de sterk verschillende aandacht onder SHM's. Het duurzaam betrekken van sociale huurders bij de werking van hun SHM is een complex groeiproces. Er bestaan geen kant-en-klare formules en niet alle SHM's hebben de capaciteit om een participatiebeleid uit te stippelen.

Toch is het duidelijk dat Vlaanderen inzake bewonersparticipatie aan een inhaalbeweging toe is, zeker in vergelijking met de ons omringende regio's en landen. Er moet vermeden worden dat SHM's of het beleid zich laten afschrikken door, of zich verschuilen achter, de complexiteit van bewonersparticipatie om ter plaatse te blijven trappelen. Bewonersparticipatie moet op termijn eigen worden aan de professionele cultuur van SHM's. Niet enkel omdat dit past in een netwerkmodel van sociale huisvesting, of omdat de regelgeving het vereist, maar vooral omdat alle partijen, huurder, SHM én samenleving, beter worden van bewonersparticipatie.

Initiatieven van bewonersparticipatie moeten worden aangemoedigd en dienen aan te sluiten op de specifieke leefwereld van betrokken huishoudens.

Als de vereniging voor sociale huurders in Vlaanderen, pleiten we voor een duidelijkere beleidsvisie op bewonersparticipatie en een stevige verankering van bewonersparticipatie in de regelgeving.

De standpunten die we binnen dit dossier opnemen zijn besproken en goedgekeurd door de beleidsgroep en de stuurgroep van VIVAS, het orgaan dat huurdersgroepen vanuit heel Vlaanderen rond de tafel brengt.

Opbouw dossier

In Hoofdstuk 1 van dit dossier schetsen wij allereerst een beeld van wat bewonersparticipatie precies inhoudt. Het is belangrijk om met een zelfde definitie in het achterhoofd te beginnen aan het lezen van dit dossier. Participatie is immers een containerbegrip dat voor iedereen een andere inhoud kan hebben. Om hier duidelijkheid over te scheppen, baseren wij ons op de participatieladder en passen deze toe binnen bewonersparticipatie. Daarna gaan we verder in op enkele belangrijke randvoorwaarden. Een kwaliteitsvol en langdurig participatieproces uitbouwen, is immers makkelijker in gunstige omstandigheden. Dit betekent niet dat er geen stappen binnen participatie kunnen gezet worden als één of meerdere van deze randvoorwaarden niet (dadelijk) aanwezig zijn.

In hoofdstuk 2 staan we stil bij de meerwaarde van bewonersparticipatie. Waarom zou je aan bewonersparticipatie willen doen? Welke voordelen levert dit op? We lichten deze voordelen toe voor zowel de SHM's, de huurders als het beleid.

In hoofdstuk 3 kijken we over de grenzen van Vlaanderen heen naar de manier waarop bewonersparticipatie op andere plaatsen gerealiseerd wordt. We gaan dieper in op de situatie in Brussel, de overlegwet van Nederland en de manier waarop Denemarken en Engeland hun participatie organiseren. We bekijken welke lessen we hieruit kunnen trekken voor de Vlaamse situatie.

Natuurlijk is het ook belangrijk om een zicht te krijgen op de huidige situatie in Vlaanderen. Daarom heeft VIVAS in samenwerking met het Vlaams Huurdersplatform een bevraging georganiseerd bij zowel alle SHM's in Vlaanderen, als belangrijkste partner in bewonersparticipatie, als bij Samenlevingsopbouw die toch de nodige ervaring heeft bij de opstart van huurdersgroepen. In het vierde hoofdstuk staan we ook stil bij de visitaties als stimulans voor participatie en gaan we dieper in op een aantal goede voorbeelden.

In hoofdstuk 5 ten slotte, lichten we een aantal beleidsvoorstellen van VIVAS toe. Hoe denken wij dat bewonersparticipatie nog beter verankerd kan worden in de wetgeving? Welke ondersteuning is hiervoor nodig? We doen een aantal concrete voorstellen die ons noodzakelijk en haalbaar lijken om



in de toekomst te kunnen spreken van een goede bewonersparticipatie in de sociale huisvesting in Vlaanderen.

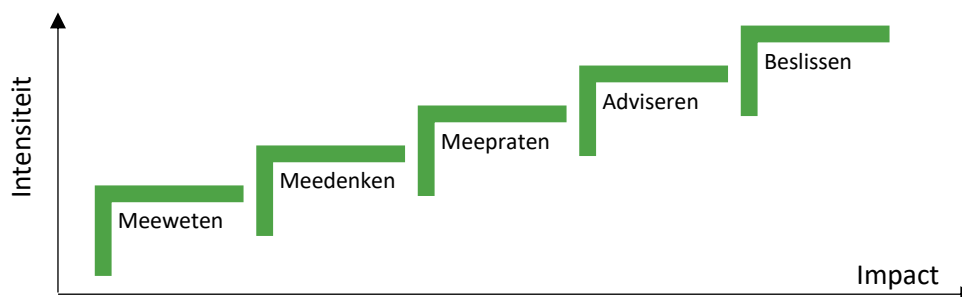


1. Wat is (bewoners)participatie

Voor we spreken over het hoe en waarom van bewonersparticipatie, is het belangrijk om te weten op welke manier bewonersparticipatie wordt gedefinieerd. In dit hoofdstuk duiden we bewonersparticipatie aan de hand van de intensiteit van het project. We baseren ons hiervoor op de participatieladder. Daarna gaan we verder in op een aantal randvoorwaarden waaraan voldaan moet worden voor er gesproken kan worden over een goede bewonersparticipatie.

1.1 Verschillende niveaus van participatie: de participatieladder¹

De intensiteit van participatieprocessen is niet altijd hetzelfde, veel hangt af van de situatie en de verwachtingen van beide partijen. Binnen één participatietraject kunnen verschillende vormen van participatie door elkaar gebruikt worden. Niet iedere participatievorm is even intensief of heeft dezelfde impact. Om hier een onderverdeling in te maken, gebruiken we de participatieladder. Bij de participatieladder wordt gesproken over vijf verschillende niveaus van participatie, die gerangschikt zijn naar intensiteit en impact.



Het eerste niveau van participatie is **meeweten**. Op dit niveau hebben de huurders geen inspraak over de beslissingen die de huisvestingsmaatschappij neemt. De huisvestingsmaatschappij werkt zelf een volledig voorstel uit en brengt de huurders hiervan op de hoogte. De huurders krijgen geen ruimte om te reageren op de voorstellen. Meeweten gebeurt bijvoorbeeld aan de hand van een huurderskrantje.

Een volgend niveau is het niveau van (passief) **meedenken**. Ook hier werkt de huisvestingsmaatschappij eerst zelf een voorstel uit waarop de huurders nadien wel kunnen reageren. De huisvestingsmaatschappij kan daarna volledig zelf beslissen of ze iets met deze reacties doet of niet. Ze hoeft zich hiervoor niet te verantwoorden en heeft zelf de volledige eindbeslissing in handen. Een voorbeeld hiervan is een informatievergadering.

Vanaf het niveau **meepraten**, heeft de huurder een wat meer actieve rol binnen het participatieproces. De inspraak is nog steeds niet op vaste basis en er zijn ook geen vastgelegde regels voor. Wanneer de huisvestingsmaatschappij vindt dat de huurders hun mening een meerwaarde kan zijn, worden de huurders betrokken. Dit gebeurt bijvoorbeeld vaak bij renovaties. De huisvestingsmaatschappij heeft nog steeds de volledige eindbeslissing in handen en hoeft niet te verantwoorden waarom bepaalde zaken wel of niet worden meegenomen in de eindbeslissing.

¹ "Onderzoeksrapport: Huurdersparticipatie in de sociale huisvesting" Debusschere Eva, Vandekerckhove Brecht, Van Bortel Gerard, 2009.



Vanaf het niveau **adviseren** kunnen we spreken over een formele en structurele inspraak. De huurders kunnen over bepaalde (vaste) onderwerpen hun advies uitbrengen en de huisvestingsmaatschappij moet hier rekening mee houden. De uiteindelijke eindbeslissing ligt wel nog steeds in de handen van de huisvestingsmaatschappij, maar wanneer een advies van de huurders niet wordt opgevolgd moet hier een goede verantwoording voor gegeven worden. Een goed voorbeeld van deze vorm van participatie is een huurdersadviesraad.

Het hoogste niveau van de participatieladder is **beslissen**. Op dit niveau ligt de eindverantwoordelijkheid bij de huurders zelf. Zij nemen de beslissingen over bepaalde onderwerpen en de huisvestingsmaatschappij moet zich hier aan aanpassen. Dit gebeurt soms op wijkniveau, waar de huurders een budget krijgen om bijvoorbeeld een huurdersactiviteit in elkaar te steken. Binnen dit budget kunnen ze dan zelf keuzes maken over hoe de activiteit er uit zal zien.

1.2 Voorwaarden voor bewonersparticipatie

Bij het uitbouwen van bewonersparticipatie, is het belangrijk voor ogen te houden wat het doel is. De bedoeling van bewonersparticipatie is dat de sociale huurders actief deelnemen met het oog op het verbeteren van leefomgeving en woonkwaliteit. Dit begint met een goede communicatie tussen huisvestingsmaatschappij en huurders. Op deze manier proberen ze samen problemen aan te pakken en tot goede oplossingen voor beide partijen te komen.

Wij zijn ons er van bewust dat het organiseren van goede participatie een leerproces is. Dit is zeker niet eenvoudig en er bestaat geen model dat in iedere situatie gebruikt kan worden. Daarom is het belangrijk om als huisvestingsmaatschappij de moed niet te snel op te geven en er niet zomaar van uit te gaan dat, omdat de eerste kennismaking met participatie geen succes was, er geen vraag naar participatie is bij de huurders. Het is vooral belangrijk om aan maatwerk te doen en verschillende dingen te blijven proberen tot er een lokale structuur gevonden is die werkt.

Om een kwaliteitsvol en langdurig participatieproces uit te bouwen, zijn er enkele belangrijke randvoorwaarden die vervuld moeten zijn. De basis van overleg en samenwerking ligt bij het contact tussen huurder en sociale huisvestingsmaatschappij. De SHM biedt een bepaalde dienstverlening aan (die verder gaat dan het eenvoudigweg verhuren van woningen). De huurder kan beschouwd worden als klant van de SHM. In deze klantrelatie is het in de eerste plaats belangrijk dat de basisvoorzieningen van de SHM in orde zijn. Kwaliteitsvolle woningen, een goed werkende klachten- en onderhoudsdienst ... kunnen er voor zorgen dat het overleg niet altijd terugkeert naar (vaak individuele) klachten en problemen. Eens de basisvoorzieningen op orde zijn, wordt het eenvoudiger om een participatiewerking op te starten. Dit betekent niet dat er geen stappen binnen participatie kunnen gezet worden in minder gunstige omstandigheden.

De voorwaarden hieronder opgesomd werden naar voor geschoven door de stuurgroep van VIVAS en worden eveneens teruggevonden in het onderzoeksrapport. We beperken ons hier tot de, volgens sociale huurders, meest relevante voorwaarden.

Vertrouwen

Vaak wordt verwezen naar het 'basisvertrouwen' tussen de sociale huurder en de SHM. Dit basisvertrouwen is inderdaad een noodzakelijke factor om blijvende participatie te kunnen garanderen. Het is echter geen voorwaarde om aan participatie te beginnen. Het kan ook zijn dat, net door het participatieproces, dit vertrouwen gecreëerd wordt. Door langzaam het contact tussen



huurder en verhuurder te versterken en de communicatie uit te breiden, kunnen beide partijen een beter beeld krijgen van andermans positie. Hiervoor is (blijvend) overleg en dialoog essentieel. Dit kan leiden tot wederzijds respect en een toenemend vertrouwen. Wat het verdere proces ten goede komt.

Continuïteit van participatie

Bij kwaliteitsvolle bewonersparticipatie neemt de sociale huisvestingsmaatschappij participatie op een structurele manier ter harte. De opmaak van een participatieplan kan de doelstellingen en procedures om dit te bereiken beschrijven. Continuïteit biedt op meerdere vlakken garanties voor kwaliteitsvolle bewonersparticipatie. Procesmatig leren huurders meer en meer hoe ze efficiënt kunnen participeren, de relatie tussen huurders en sociale huisvestingsmaatschappij wordt bevorderd door goede communicatie en de sociale huisvestingsmaatschappij houdt de vinger aan de pols over wat er leeft bij de huurders. Niet enkel formele, maar ook de informele contacten spelen hierin een belangrijke rol.

Participatie heeft ruimte nodig, moet kunnen groeien. Het is pas na verloop van tijd dat de interactie zich heeft kunnen 'zetten', dat mensen weten wat ze aan participatie hebben, dat de effecten zichtbaar worden. Ad hoc initiatieven, tijdelijke experimenten, eenmalige projecten, pilootprojecten ... hebben zeker hun nut als laboratorium voor participatiemodellen. Bij goede participatie is het echter ook belangrijk om vast te leggen hoe deze structureel verankerd zal worden.

Kwaliteitsvolle bewonersparticipatie betekent dat er participatiekansen zijn in een vroeg genoeg stadium van de beleidsontwikkeling, niet wanneer bepaalde plannen al in een vergevorderd stadium zitten. Ideaal gezien worden huurders reeds vanaf de conceptfase betrokken.

Permanente communicatie maakt het ook mogelijk om plannen "onderweg" bij te sturen, zodat ze met een grotere gedragenheid kunnen worden uitgevoerd. Bovendien dient participatie lang genoeg te worden volgehouden. Vaak vergeten, maar niet onbelangrijk, is het doortrekken van de participatie in het evaluatietraject, zodat er kan nagegaan worden of uitgevoerde maatregelen ook effectief hun doel bereiken. Evaluatie, nazorg en opvolging zijn dan ook inherent aan elk effectief participatietraject.

Tijdsfactor

Huurders zijn deskundigen op hun manier. Er kan niet verwacht worden dat zij functioneren zoals een beroepskracht die, dag in dag uit, met de materie "sociale huisvesting" te maken heeft. Zij hebben nood aan tijd en vorming om gelijkwaardigheid in gesprek te kunnen garanderen. Er kan niet verwacht worden dat zij op korte tijd de nodige dossiers en kennis kunnen opnemen. Daarom is het ook belangrijk om tijdens de participatie de nodige documenten op tijd te bezorgen aan de huurders.

Toch wordt juist het luik participatie vaak in tijd beperkt terwijl er anderzijds langdurig over plannen en dergelijke wordt gedebatteerd op hoger niveau. Daarom pleiten wij ervoor om, telkens in samenspraak, de nodige tijd voor participatie vast te leggen.

Vorming en ondersteuning

Net zoals het volledige participatietraject, is ook vorming en ondersteuning van de betrokken actoren een proces op lange termijn. De sociale huurders en verhuurders doorlopen een leerproces waarbij een geleidelijk toenemende kennis en vaardigheden ook zullen zorgen voor verdere ontwikkeling van participatie-initiatieven. Huurders en verhuurders zitten bij voorkeur als gelijkwaardige partners rond de tafel. Participatie binnen de context van sociale huisvesting houdt een sterk risico in voor ongelijkheid. Niet enkel de positie van verhuurder versus huurder, maar ook het verschil in kennis, middelen, vaardigheden... liggen hiervan aan de basis.



Participatie is niet altijd even evident voor de betrokken partijen. Vooral de sociale huurders, maar ook de betrokken medewerkers van de SHM's, moeten over de nodige kennis en vaardigheden beschikken om participatieprojecten uit te denken en/of uit te voeren.

We kunnen hierin een onderscheid maken tussen agogische en inhoudelijke ondersteuning. Agogische ondersteuning houdt in dat je huurders en verhuurders leert met participatie omgaan. Bij inhoudelijke ondersteuning wordt daarentegen gewerkt op de inhoudelijke relevante thema's waarbij extra informatie en kader kan/moet aangereikt worden.

Om huurders actief groeikansen te bieden op vlak van kennis, vaardigheden en houdingen is voldoende input nodig, zodat de huurders met een zo groot mogelijke kennis van zaken kunnen communiceren. Hiervoor is er nood aan vorming op vlak van kennis, vaardigheden en houdingen. Dat betekent ook dat huurders nood hebben aan tijdige en verstaanbare informatie en vorming op inhoudelijk en methodisch vlak. Het uitgangspunt dat beide partijen als partners communiceren, betekent ook dat er voldoende respect is voor de andere partij. Het is belangrijk dat er kansen geboden worden om te groeien, zodat de communicatie niet stopt bij een eerste geschil of te grote emotionaliteit.

Ook de SHM's hebben nood aan vorming. Bij hen zal de vorming vooral agogisch zijn. Het is belangrijk dat de medewerkers leren hoe ze de participatie vorm kunnen geven, op welke manier ze best met de huurders communiceren... Hier kan het beschikbaar stellen van goede voorbeelden en het faciliteren van ervaringsuitwisseling een grote rol in spelen.

Ingrijpen op preciaire woonsituaties

Vanuit het perspectief van "recht op wonen", mogen ook moeilijke thema's niet uit de weg gegaan worden. Ook in crisissituaties (vb onzekere periodes door nakende renovatie) is het noodzakelijk om de communicatie tussen huurders en verhuurders te blijven garanderen. Vaak zijn het juist deze situaties die een solidariteitsgevoel tussen huurders stimuleren. Wij ondervinden dat SHM's vaak weerstand voelen om bij deze situaties met de huurders te blijven communiceren. Crisissituaties kunnen echter beschouwd worden als een barometer voor wat er bij de huurders leeft, en vormen vanuit dit perspectief veeleer een opportuniteit dan een bedreiging.

Essentieel in de werking is een goede verstandhouding tussen de sociale huisvestingsmaatschappij en de huurders. Enerzijds is het belangrijk dat de huisvestingsmaatschappij openstaat voor bewonersparticipatie, anderzijds is het ook van belang dat de huurdersgroep op een constructieve manier communiceert. Daarom is het zinvol dat huurders ook inspringen op zaken waar de SHM mee bezig is en niet enkel starten vanuit conflictsituatie. Een constructieve verstandhouding leidt tot de beste resultaten. Het is immers de bedoeling te komen tot een WIN-WIN situatie. Hiermee wordt zeker niet bedoeld dat er nooit conflict mag zijn. Huurders moeten in een kritische rol naar hun SHM toe kunnen stappen. Ze moeten kunnen zeggen waar het voor hen echt rond draait. Verhuurders moeten soms beslissingen nemen waar de huurders het niet mee eens zijn, omdat deze het beste zijn op lange termijn. Dit conflict mag er echter niet voor zorgen dat de verstandhouding mis loopt. Zolang er met respect naar elkaar toe en op een open manier gecommuniceerd wordt, kan het geen kwaad wanneer niet iedereen het altijd met elkaar eens is.

Deskundige omkadering

Wanneer je een goede participatiewerking wil uitbouwen en blijvend maken, is een professionele ondersteuning noodzakelijk. Vooral tijdens de opstartfase, maar ook nadien blijft het nuttig om iemand te hebben die op professionele basis bezig kan zijn met bewonersparticipatie. Huurders doen dit



immers op vrijwillige basis. Op die manier wordt er opvolging gegarandeerd en kunnen de huurders terugvallen op iemand met de nodige ervaring en kennis.

Er is nood aan een gediversifieerd participatiebeleid, op maat van zoveel mogelijk huurders. Vooral voor kwetsbare groepen is participatie niet vanzelfsprekend, zelfs bij zeer laagdrempelige participatieactiviteiten is het vaak noodzakelijk om deze huurders voldoende te ondersteunen. Een deskundige participatiebegeleider die, samen met de sociale huisvestingsmaatschappij, participatieprocessen kan vormgeven en begeleiden, kan hierbij een grote meerwaarde bieden. Het lijkt aangewezen om deze participatiebegeleider – zeker als het gaat om een medewerker van de sociale huisvestingsmaatschappij zelf - een beschermd statuut te geven, zodat een vorm van zelfstandigheid gewaarborgd blijft. Deze meerwaarde zal vooral ook duidelijk zijn in situaties waarbij de communicatie moeilijker verloopt. Het mag echter niet zo zijn dat de professionele ondersteuner gezien wordt als het aanspreekpunt van de participatie. Dit zijn nog steeds de huurders, die hierin raad en hulp kunnen vragen aan hun ondersteuner wanneer zij het gevoel hebben hier nood aan te hebben. De ondersteuner moet zijn werk doen in functie van de huurders en niet in functie van de huisvestingsmaatschappij of eigen organisatie.

Het is zinvol om tijdens de opstartfase een externe persoon dit proces te laten begeleiden zodat deze niet met een dubbele rol zit ten opzichte van de SHM en/of de huurders. Het is uiteraard de bedoeling om na verloop van tijd de participatiewerking te integreren in de SHM. Een vorm van ondersteuning blijft echter essentieel.

Voldoende en structurele financiële middelen

Bewonersparticipatie in de sociale huisvesting heeft maar een kans op slagen als er voldoende en structurele middelen worden voorzien door de overheid, zowel voor de ondersteuning van sociale huisvestingsmaatschappijen als voor de ondersteuning van de sociale huurders.

Voor huurders/huurdersgroepen is naast professionele ondersteuning ook een minimale vorm van logistieke ondersteuning essentieel. Denk hierbij aan het gebruik van een zaal voor een vergadering, het ontlenen van materiaal zoals stoelen of tentjes voor een grotere activiteit... Ook het beschikken over werkingskosten kan een goede werking alleen maar bevorderen. In hoofdstuk 5 gaan we dieper in op een aanzet rond deze middelen.

Kwaliteitsvol overleg met duidelijke afspraken

Kwaliteitsvol overleg met duidelijke afspraken tussen de partijen wordt expliciet aangehaald als randvoorwaarde voor participatie. Participatie houdt onvermijdelijk een zekere interactie tussen verschillende partijen in. Dit betekent dat voor een gunstig verloop van een participatieproces er kwaliteitsvol ingevuld overleg moet plaatsvinden.

De rechten en plichten van alle betrokken partijen moeten duidelijk zijn binnen het participatieverhaal. Dit schept duidelijke procesomstandigheden en vermindert de kans op mogelijke misverstanden. Deze rechten en plichten kunnen eventueel uitgeschreven worden in een samenwerkingsovereenkomst.

Overleg kan zich niet altijd beperken tot SHM en huurder. Op geregelde tijdstippen zullen ook andere actoren, zoals de gemeente, betrokken moeten worden.

Huurders moeten op hun eigen wijze kunnen wegen op de agenda en dus mee de inhoud van participatieprocessen bepalen. Het is belangrijk dat huurders inspraak krijgen bij bepaalde thema's en



dat de verwachtingen hierover duidelijk zijn. Inspraak wil echter niet zeggen dat huurdersgroepen ook effectief beslissingen mogen nemen, dit blijft in onze ogen de verantwoordelijkheid van de SHM. Wel moet er duidelijk gemaakt worden dat er naar de huurders geluisterd is door bijvoorbeeld te motiveren waarom een beslissing zou afwijken van het voorstel vanuit de huurdersgroep.

De randvoorwaarden hierboven gaan over het betrekken van de (individuele) huurder en bewonersparticipatie in ruimer zin. Als we dit meer willen structureren en verdiepen zal het op termijn belangrijker zijn om deze participatievorm te gaan formaliseren. Zo kan men bijvoorbeeld komen tot een huurdersgroep of een huurdersadviesraad. Als een sociale huisvestingsmaatschappij wil komen tot **een huurdersgroep** zijn volgende voorwaarden ook nog van belang.

Aandacht voor een zo ruim mogelijk bereik en bekendheid

Een huurdersgroep moet altijd zoveel mogelijk huurders proberen te betrekken. Inzetten op dit bereik en op een grote diversiteit moet een effectieve inspanning zijn. Een huurdersgroep moet een luisterend oor zijn bij alle huurders van het patrimonium om zo problemen van alle huurders te kunnen aankaarten bij de huisvestingsmaatschappij. Een huurdersgroep vertrekt altijd van het belang van alle huurders. Elke huurder moet de kans krijgen om te participeren. Dit is het forum waar zaken worden besproken die het individueel niveau overstijgen.

Via een uiteenlopende waaier aan initiatieven kunnen er verschillende huurders bereikt worden. Op deze manier krijgt elke huurder de kans om op zijn eigen manier, volgens zijn eigen vaardigheden en interesses te participeren. Dit betekent dat er voldoende mogelijkheden moeten zijn om te participeren. Denk hierbij aan thematische werkgroepen, informatievergaderingen, vragenlijsten, maar even goed informele contacten zoals een koffiebabbel, tentoonstelling of buurtfeest. Ook vrijwilligerswerk tijdens bijvoorbeeld het onthaal van nieuwe huurders creëert een goede opening om participatie op te baseren.

De huurders moeten uit een zo breed mogelijk deel van het patrimonium komen. Er mag niet beperkt worden tot één wijk of één gemeente. Daar waar nog geen groepen aanwezig zijn, moet de mogelijkheid komen om nieuwe groepen of initiatieven op te starten en te vestigen. Dit kan wel groeien vanuit één wijk of één gemeente.

Als een huurdersgroep bekendheid wil krijgen, is het belangrijk dat hun realisaties zichtbaar zijn. Dit doen ze door naar buiten te komen met activiteiten, maar evenzeer door hun verwezenlijkingen zichtbaar te maken in bijvoorbeeld een huurderskrantje dat bij alle huurders verspreid wordt of door een jaarlijkse vergadering waarop alle huurders zijn uitgenodigd en waarin ze hun werking toelichten.

Het is belangrijk dat huurders zelf kunnen kiezen in welke mate ze willen participeren. Hierbij moet iedere vorm van engagement als gelijkwaardig beschouwd worden. Iedere bijdrage van huurders, hoe klein ook, moet worden gewaardeerd en gestimuleerd. Ook die participatie die niet uit de traditionele of formele kanalen voort komt, moet als evenwaardig beschouwd worden. De traditionele kanalen bereiken immers vaak een specifiek deel van de huurders, de vaak iets sterkere huurders. Daarom is het belangrijk om aandacht te hebben voor een meer gelaagde vorm van participatie waar zowel de huisvestingsmaatschappij als de huurdersgroep voor moet open staan. Op die manier kunnen ook de noden en standpunten van andere groepen huurders worden meegenomen.

Als laatste vinden wij het heel belangrijk om te benadrukken dat non-participatie een recht is. Natuurlijk is het eerst en vooral een uitnodiging om te zoeken welke drempels er ten opzichte van



participatie bestaan en om deze drempels weg te werken. Maar er mag niet van iedere huurder verwacht worden dat hij deelneemt aan het participatieproces. Hoe laagdrempelig het soms ook lijkt, in een participatieproces stappen is voor sommige mensen een brug te ver. Het feit dat zij niet participeren, mag geen aanleiding zijn om met een beschuldigende vinger naar hen te wijzen en eventuele nieuwe pogingen om hen te betrekken af te wijzen. Er moet het besef zijn dat voor sommige huurders participatie een grotere inspanning vraagt. Om huurders hierin te motiveren is een open houding van de SHM en de huurdersgroep de doorslaggevende factor tot succes.

Een vaste kern

Zoals hierboven al vermeld, is het onmogelijk om iedereen actief te laten participeren. Toch is het belangrijk om andere huurders op de hoogte te houden van de activiteiten, werkzaamheden en plannen van zowel de maatschappij als de huurdersgroep. Idealiter neemt een vaste kern in de huurdersgroep een brugfunctie in. Zij kunnen dienen als contactpersonen voor vragen of signalen van huurders die niet zijn aangesloten bij de huurdersgroep. Daarnaast kunnen zij de vertaling maken van individuele problemen naar het niveau van het beleid van de SHM. Een vaste kern zorgt ervoor dat andere huurders weten wie ze kunnen aanspreken.

Ook voor het opbouwen van kennis en vaardigheden heeft een vaste kern een belangrijke functie. Wanneer de huurdersgroep zich niet telkens opnieuw moet inwerken in de wetgeving en bepalingen rond sociale huur, is deze groep een meer gelijkwaardige partner naar de SHM toe en een beter aanspreekpunt voor de andere huurders. Interne vorming (zowel agogisch als inhoudelijk) zijn hiervoor essentieel.



2. Meerwaarde van participatie

De vraag waar dit dossier zeker een antwoord op wil bieden is waarom je aan bewonersparticipatie zou doen. Wat is hier de meerwaarde van? Bewonersparticipatie vraagt van veel mensen en instanties best wel wat inspanningen, dus moet het natuurlijk ook wel de moeite waard zijn.

Bewonersparticipatie is een basisrecht. Het beleid van de SHM gaat de sociale huurders rechtstreeks aan omdat het een directe invloed kan hebben op hun woning, financiële situatie en levenskwaliteit. Ze moeten dus gehoord worden en er moet met hun mening rekening gehouden worden.

Voor SHM's betekent een goed werkende participatiewerking een potentiële winst in efficiëntie. Door een goed contact met de huurders en een vlotte communicatie kan de SHM inspelen op bepaalde verwachtingen en eventuele frustraties van de huurders. Ze kan haar werking efficiënter inrichten en haar budget en personeel doelgericht inzetten. SHM's wijzen hier duidelijk op het verschil tussen de korte termijn investering die participatie van huurders inhoudt en de lange termijn winst die het kan opleveren.

2.1 Algemeen (visie)

Participatie gaat er vooreerst over dat mensen 'deel zijn van' het samenleven. Het gaat erover of mensen behoorlijke huisvesting hebben, toegang tot degelijk onderwijs, tot de arbeidsmarkt, tot de gezondheidszorg, aan cultuur kunnen participeren. 'Deel zijn van' betekent dus toegang hebben tot alle aspecten van wat wij als 'het goede leven' beschouwen. Deelnemen aan betekent betrokkenheid, op initiatief van burgers of op initiatief van bestuurders, in processen van dialoog, discussie en conflict waar beleid wordt gevormd. In die processen moet het altijd ook gaan over rechten van burgers, over in- en uitsluiting.

Participatie vergt meer horizontaal denken: vanuit het standpunt en de kijk van betrokken burgers, vanuit wat er bij burgers aan initiatief leeft. Meer denken en handelen vanuit de leefwereld dan vanuit de wereld van bestuur en bureaucratie. Participatie betekent werken met competenties van mensen, met de ervaringen van burgers, met de spontane inzet van die burgers.

Een participatief beleid is een beleid dat burgerschap (h)erkent en stimuleert, dat burgerschap ondersteunt en versterkt. Burgers zijn deskundig als het over hun eigen leven gaat. Alle burgers hebben daarom competenties.

Toegepast op de sociale huisvesting zijn sociale huurders ervaringsdeskundigen op het vlak van sociaal wonen. Om de woon- en leefkwaliteit in de sociale huisvesting te verbeteren, is het belangrijk dat huurders kunnen participeren in het beleid van de sociale huisvestingsmaatschappijen, zowel op lokaal als op Vlaams niveau.

Het belang van bewonersparticipatie in de sociale huisvesting wordt al jaren erkend door de Vlaamse overheid en is een onderwerp dat geregeld ter sprake komt, zowel op verschillende beleidsniveaus als in lokale contexten. Bij de verschillende actoren groeit de overtuiging dat een participatieve samenwerking tussen huurders en verhuurders bijdraagt tot een verbeterde kwaliteit en leefbaarheid van sociale woningen.

Ten slotte geeft meer betrokkenheid op lange termijn een impuls aan het 'democratisch surplus' Mensen gaan open staan voor andere meningen, leren omgaan met verschillen, leren luisteren naar elkaar.



2.2 Voor de SHM

Bewonersparticipatie is een belangrijk instrument om het samenleven en de leefbaarheid van buurten en wijken te verbeteren. In de sociale huisvesting raakt participatie stilaan ingeburgerd, al staat het spijtig genoeg nog niet bij elke huisvestingsmaatschappij even hoog op de agenda. Nochtans zijn er ook voor de huisvestingsmaatschappij veel voordelen te behalen met het uitbouwen van bewonersparticipatie binnen de werking, zoals een toegenomen betrokkenheid en tevredenheid van haar huurders, een breed gedragen beheer en werking, verminderen van leefbaarheidsproblemen...

De sociale huisvestingssector zelf is de laatste jaren sterk geprofessionaliseerd en SHM's evolueren naar proactieve, servicegerichte organisaties. Zo behoort de paternalistische houding die de relatie tussen huurder en SHM lange tijd heeft gekenmerkt stilaan tot het verleden. Vanuit het besef dat ook zichzelf daar wel bij zullen varen, willen SHM's nu een echte dialoog aangaan met hun huurders. Bewonersparticipatie verhoogt immers de kwaliteit van de sociale huisvesting. Het bestuur en het beheer van de SHM worden efficiënter, de verstandhouding tussen huurders en SHM verbetert en de SHM kan sneller inspelen op de wensen en verwachtingen van huurders.

Een goede participatievorm zal de kwaliteit van het bestuur en het beleid van een huisvestingsmaatschappij verhogen. Als huurders meedenken en meedoen, kunnen zij als ervaringsdeskundigen optreden en bepaalde zaken opmerken die de medewerkers van de huisvestingsmaatschappij niet altijd zelf merken. Voorbeelden hiervan zijn het gebruiksgemak van een keuken bij een renovatie, klare taal in brieven naar de huurders...

Doordat huurders gehoord worden, zal de verstandhouding tussen huurder en verhuurder verbeteren. Hierdoor is het als huisvestingsmaatschappij gemakkelijker om ook bij moeilijkere thema's een draagvlak bij de huurders te creëren. Huurders krijgen immers het geloof dat de huisvestingsmaatschappij hen als partner ziet en het beste met hen voorheeft. Ze begrijpen het wanneer daar ook minder populaire keuzes bij gemaakt moeten worden. Hier zijn een heleboel voorbeelden van te vinden op het vlak van verhuizen bij renovaties. Wanneer de huurders hierin vanaf het begin betrokken worden, is het voor hen duidelijk waarom er verhuisd moet worden. Samen met de huurders kan er dan naar haalbare oplossingen gezocht worden zoals een verhuisvergoeding of hulp van de technische dienst bij verhuizen...

Door de participatie zal de onderlinge verbondenheid van de huurders versterkt worden. Hierdoor wordt er meer stilgestaan bij het wooncomfort van de medehuurlers als medemens. Dit heeft een positieve invloed op hun verantwoordelijkheidsgevoel waardoor de buurt beter gaat samenleven en er beter voor het wooncomplex gezorgd zal worden.

Door open te staan voor wat de huurders zeggen, zal de huisvestingsmaatschappij sneller een beeld krijgen van wat er leeft binnen hun patrimonium. Op die manier kan er sneller op zaken ingepikt worden, waardoor ze vaak gemakkelijker opgelost worden dan wanneer er pas laat iets aan gedaan wordt. Huurders weten dat ze met problemen of herstellingen bij hun verhuurder terecht kunnen en zullen dit ook sneller aangeven. De verhuurder wordt niet meer gezien als iemand waar ze wantrouwig of angstig tegenover moeten staan, maar als een partner in hun woonzekerheid en wooncomfort. Hierdoor komt de huisvestingsmaatschappij mogelijks heel wat zaken te weten die anders voor hen verborgen zouden blijven.



2.3 Voor de huurders

Door deel te nemen aan het beleid van hun huisvestingsmaatschappij, merken huurders dat ze ergens terecht kunnen met hun wensen en verzoeken. Ze krijgen de zekerheid dat er op een ernstige manier naar hen geluisterd wordt. Dit vergroot hun tevredenheid en hun zelfvertrouwen. Ze worden gezien als gelijkwaardige partners wanneer het over hun woonervaring gaat.

Door te participeren wordt, zoals voordien al vermeld, het democratisch surplus van mensen verhoogt. Dit leert hen openstaan voor andere meningen, culturen en mensen. Op die manier leren zij op een positievere manier in het leven te staan met meer respect voor hun medemens, die ook respect heeft voor hen. Dit is een kwaliteit die ze op andere momenten in hun leven ook kunnen toepassen.

Door met andere huurders samen te komen en te luisteren naar verhalen van elkaar leren de huurders hun omgeving kennen. Ze ontwikkelen een groter sociaal netwerk, waardoor de sociale isolatie die sommige huurders ervaren doorbroken wordt. Buren leren elkaar kennen en kunnen indien nodig beroep op elkaar doen. Dit zorgt dan weer voor een aangename sfeer in de buurt, waardoor veel problemen van overlast en burenruzies vermeden kunnen worden.

Tijdens een goed participatieproces leren de huurders een heleboel vaardigheden die ze in het dagelijkse leven kunnen gebruiken. Denk hierbij maar aan vergadertechnieken, onderhandelen, compromissen sluiten... Deze competenties kunnen ze toepassen op andere momenten in hun privé of professionele leven.

Participatie veronderstelt als één van de voorwaarden dat de huurders informatie krijgen over hun huisvestingsmaatschappij, het beleid en eventuele veranderingen die op komst zijn. Doordat deze informatie op een structurele manier tot bij hen komt, worden onduidelijkheden sneller uitgeklaard en weten huurders beter wat kan en niet kan en waar ze voor bepaalde zaken terecht kunnen. Tevreden huurders worden onderling meer betrokken binnen een sterker sociaal weefsel en voor sommigen betekent bewonersparticipatie een opstap voor bredere sociale, maatschappelijke en politieke participatie.

2.4 Voor het beleid

Zoals reeds gezegd zijn sociale huurders ervaringsdeskundigen op het vlak van sociaal wonen. Beleidsmakers hebben er dus zeker baat bij om met hen in gesprek te gaan. Op deze manier kan de voeling met de werkelijkheid gegarandeerd worden. Het is als buitenstaander niet altijd makkelijk om een goed beeld te krijgen van de situaties waarmee een sociale huurder te maken krijgt. Om dit heel helder te krijgen, doet het beleid er goed aan om bij de sociale huurders zelf een klankbord te vinden. Een sociale woonwijk is geen eiland op zich. Sociale woningen zijn gelegen in een ruimere omgeving waar ook zaken als verkeer, groenonderhoud, afvalophaling... aan bod komen. Dit is vaak een taak van de gemeente. Het lijkt dan ook zinvol om -indien aanwezig -huurgroepen ook af en toe te betrekken bij het lokaal woonoverleg.

Op Vlaams niveau wordt dit klankbord gegarandeerd door VIVAS (Vlaams netwerk van Sociale Huurders). VIVAS is een samenwerkingsverband van georganiseerde lokale huurgroepen in de sociale huisvesting en actieve sociale huurders die opkomen voor de belangen van sociale huurders in het algemeen. VIVAS verdedigt de gemeenschappelijke belangen van sociale huurders. Gemeenschappelijke knelpunten worden gebundeld en bediscussieerd, voorstellen en oplossingen



worden in de vorm van beleidsadviezen aangekaart op het Vlaamse beleidsniveau. Individuele belangen komen hierbij niet aan bod.

Momenteel wordt VIVAS ad-hoc bevroagt over relevante thema's. Dit gebeurt jammer genoeg vaak pas laat in het besluitvormingsproces. Om huurders ook te laten participeren op Vlaams niveau lijkt het noodzakelijk om VIVAS een plaats te geven binnen de verschillende initiatieven die ontstaan binnen het domein wonen. We denken hierbij bijvoorbeeld aan de Vlaamse Woonraad, werkgroepen rond het erkenningsbesluit...

Het beleid stelt door participatieprojecten ook een groter draagvlak op. Wanneer huurders in samenspraak met beleidsmakers en verhuurders kunnen nadenken over de manier waarop de sociale huur geregeld wordt, zullen hier waarschijnlijk besluiten uit komen die voor iedere partij aanvaardbaar zijn. Dit kan de snelheid en kwaliteit van besluiten alleen maar vergroten.



3. Bewonersparticipatie buiten Vlaanderen

Dat bewonersparticipatie zijn belang heeft, wordt door niemand in twijfel getrokken. De wijze van aanpak, de thematische ingangen en de organisatie van de bewonersparticipatie verschillen sterk binnen de aanwezige initiatieven. Alhoewel deze verscheidenheid in participatie positief is en kan zorgen voor gerichte oplossingen op specifieke problemen, ontbreekt een algemene omkadering van bewonersparticipatie. Bewonersparticipatie werd doorheen de laatste jaren steeds meer in een wettelijk kader geplaatst. Dit wettelijk kader is echter redelijk vaag. Hoewel men er het nut wel van inziet, blijkt het toch niet zo evident om bewonersparticipatie ook overal toe te laten.

Voor het uitwerken van een recht op participatie voor huurders kunnen we ons baseren op bestaande voorbeelden buiten de Vlaamse sociale huisvesting. We bekijken hoe bewonersparticipatie georganiseerd wordt in Brussel, Nederland, Denemarken en Engeland. Op het einde van dit hoofdstuk bundelen we de lessen die we hieruit kunnen leren voor Vlaanderen en die- mits uiteraard de nodige aanpassingen - overdraagbaar zijn naar de Vlaamse situatie.

3.1 Brussel²

Sinds 2003 is er in de Brusselse Huisvestingscode opgenomen dat de huisvestingsmaatschappijen in Brussel een huurdersadviesraad moeten hebben. Bewonersparticipatie binnen de Brusselse sociale huisvesting wordt sterk verstevigd en verankerd in het beleid. De laatste wijzigingen dateren van 2013.

Huurdersadviesraad

Volgens de bepaling in de Brusselse Huisvestingscode, kunnen er huurdersadviesraden ontstaan in alle sociale huisvestingsmaatschappijen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Deze huurdersadviesraden bestaan uit 5 tot 15 verkozen huurders.

Om als huurder verkiesbaar te zijn om te zetelen in de huurdersadviesraad, moet de kandidaat aan een aantal voorwaarden voldoen:

- De kandidaat moet minstens 16 jaar zijn.
- De kandidaat moet minstens 10 maanden voor het ingaan van de verkiezingen en nu nog steeds, huurder zijn bij de huisvestingsmaatschappij waarvoor hij zich kandidaat stelt.
- De kandidaat mag niet veroordeeld zijn voor het niet naleven van de verplichtingen ten opzichte van de huisvestingsmaatschappij.

De huurdersadviesraad wordt om de vier jaar opnieuw verkozen door alle huurders van het patrimonium. Deze verkiezing is pas geldig wanneer er minstens vijf procent van de huurders zijn komen stemmen. Is dit niet het geval, moet er een tweede stemming gebeuren binnen de zes maanden, waarbij deze ongeacht het aantal stemmende huurders geldig is. Er moet duidelijk bij de uitnodiging vermeld worden dat deze tweede stemming altijd geldig is. Wanneer er minder dan vijf kandidaten zijn om te zetelen in de huurdersadviesraad, kan er geen adviesraad worden verkozen.

² Gebaseerd op "Code Bruxellois du logement: art 71 – 78" ; "BGHM info nr 36: oktober-december 2003"; "BGHM jaarverslag 2012"

Wanneer er om een of andere reden geen adviesraad bestaat, kan er door de huurders gevraagd worden om een adviesraad op te starten. Hier moet op ingegaan worden wanneer deze vraag door minstens tien procent van de zittende huurders gesteund wordt.

Wat houdt de bepaling in

De huisvestingsmaatschappij is verplicht om de informatie, die de huurdersadviesraad nodig heeft om haar functie naar behoren te kunnen uitvoeren, te bezorgen aan de huurdersadviesraad. Tevens moet de huisvestingsmaatschappij een locatie voorzien waar de huurders hun vergaderingen kunnen houden.

De huurdersadviesraad heeft twee vertegenwoordigers, verkozen door de adviesraad, die zetelen in de raad van bestuur van de huisvestingsmaatschappij. Deze vertegenwoordigers hebben stemrecht wanneer het gaat over collectieve zaken, maar mogen niet deelnemen aan agendapunten waarbij persoonlijke dossiers, dossiers over personeelszaken of toewijzingen van huisvesting worden besproken.

De huurdersadviesraad moet minstens vier keer per jaar een vergadering organiseren waarop alle huurders uitgenodigd zijn. Op deze vergadering wordt de werking van de adviesraad toegelicht, alsook die van de huisvestingsmaatschappij en wijzigingen die hierin zijn doorgevoerd. Als er geen geldige huurdersadviesraad bestaat, is de huisvestingsmaatschappij verplicht om zelf minstens twee keer per jaar zo'n vergadering te organiseren waarop alle huurders zijn uitgenodigd. Vergaderingen om andere redenen, zoals renovaties, buurtfeesten ... gelden niet mee onder deze twee vergaderingen.

De huurdersadviesraad geeft, uit zichzelf of gevraagd, minstens advies over alle zaken die te maken hebben met renovatie- en onderhoudswerken, het programma inzake straathoekwerking in de sociale woonwijken, wijzigingen aan het huishoudelijk reglement en alle andere zaken die invloed hebben op de huurders van de huisvestingsmaatschappij als groep. De adviesraad moet alle voorstellen van advies waar minstens twintig procent van de raad zich in kan vinden, doorgeven aan de maatschappij. De huisvestingsmaatschappij wordt geacht deze adviezen op te volgen of anders te verantwoorden waarom ze een andere beslissing genomen hebben. Wanneer de adviesraad geen advies heeft gegeven binnen de tien dagen nadat hiernaar gevraagd is, wordt er van uitgegaan dat het voorstel gunstig was.

De Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij (BGHM) treedt op als onafhankelijke partij wanneer er geschillen zouden ontstaan tussen huurders en verhuurder. Het is ook haar taak om te kijken of de machtsverhoudingen niet misbruikt worden en er een goede samenwerking bestaat tussen huurdersadviesraad en huisvestingsmaatschappij.

De huurdersadviesraad krijgt werkingsmiddelen van de regering. Ook de huisvestingsmaatschappij krijgt middelen om aan bewonersparticipatie te doen. Verder is het de taak van BGHM om vormingen te organiseren voor de huurders uit de adviesraad.

3.2 Nederland³

Sinds 1 december 1998 is er in Nederland een wet van kracht, de Wet op het overleg huurders verhuurders, kortweg de Overlegwet genoemd. Deze wet betekende voor bewonerscommissies en

³ Gebaseerd op "De overlegwet: tekst en uitleg van de Wet op het overleg huurders verhuurder" brochure van de Nederlandse Woonbond.



huurdersorganisaties een forse stap vooruit wat participatie betreft. De wet heeft ondertussen al een aantal wijzigingen ondergaan, waarvan de laatste op 1 juli 2015.

Huurdersorganisaties en bewonerscommissies

De Overlegwet stelt duidelijke eisen aan de huurdersorganisaties die er gebruik van willen maken. Zo is het nodig om als organisatie erkend te zijn als rechtspersoon, omdat dit de enige manier is waarop, wanneer dit nodig blijkt te zijn, beroep gedaan kan worden op het rechtssysteem.

Verder moet een huurdersorganisatie kunnen aantonen dat ze spreken voor alle huurders van het patrimonium. Dit wordt niet in cijfers uitgedrukt, maar een huurdersorganisatie moet wel aan volgende eisen voldoen om deze representativiteit te bewijzen:

- Het bestuur wordt gekozen door en uit de huurders die de organisatie vertegenwoordigt.
- De huurdersorganisatie houdt de huurders op de hoogte en betreft hen bij hun standpuntenbepaling.
- Er wordt minstens jaarlijks een vergadering georganiseerd voor alle huurders waarop de huurdersorganisatie verantwoording aflegt voor het afgelopen jaar en haar plannen voor het komende jaar bespreekt.
- Alle huurders die wonen in de woningen die de huurdersorganisatie vertegenwoordigt, moeten de mogelijkheid hebben zich aan te sluiten bij de organisatie.

De wet spreekt ook van bewonerscommissies. Dit zijn huurdersorganisaties die zich richten op buurt- of complexniveau. Deze commissies kunnen ook gebruik maken van de Overlegwet, maar moeten aan minder strenge voorwaarden voldoen dan een huurdersorganisatie. Deze bewonerscommissies moeten geen rechtspersoon zijn en het bestuur hoeft ook niet gekozen te zijn door en uit de huurders die ze vertegenwoordigen. Aan de andere voorwaarden moet wel voldaan zijn.

Om als verhuurder onder de Overlegwet te vallen, moet je minstens 25 woningen in Nederland bezitten.

Wanneer er meer dan één huurdersorganisatie actief is op het terrein van de verhuurder, gelden in principe al deze huurdersorganisaties als partners binnen de Overlegwet. Om het voor de verhuurder niet onnodig ingewikkeld te maken en te voorkomen dat hij met al deze huurdersorganisaties in overleg moet gaan, geldt er de regel dat, wanneer er een huurdersorganisatie is die actief is over het gehele terrein, dit de enige is die altijd geraadpleegd moet worden. Wanneer de verhuurder echter beslissingen neemt over een bepaalde wijk of complex waarbinnen een andere huurdersorganisatie ook actief is, moet deze ook bij die beslissingen betrokken worden. Natuurlijk staat het de verhuurder vrij om steeds met alle huurdersorganisaties te overleggen.

Wat houdt de wet in

Verhuurders moeten volgens de Overlegwet voor de huurders relevante informatie verstrekken aan individuele huurders, huurdersorganisaties en bewonerscommissies, wanneer zij daar om vragen, tenzij deze informatie ingaat tegen het bedrijfsbelang.

Daarnaast moet de verhuurder de huurdersorganisatie en/of bewonerscommissie uit eigen beweging schriftelijk op de hoogte stellen van plannen tot wijziging in het beleid en beheer op alle in de wet vernoemde onderwerpen (zie bijlage I). De verhuurder moet hierbij vermelden waarom hij het beleid wil wijzigen en wat hiervan de gevolgen voor de huurder zijn. De huurdersorganisaties moeten de kans



hebben om over deze beleidswijzigingen in overleg te gaan en een schriftelijk advies uit te brengen. Daarvoor hebben ze minimaal zes weken de tijd. Veertien dagen na het ontvangen van het advies moet de verhuurder schriftelijk meedelen waarom hij het advies niet of maar gedeeltelijk opvolgt.

Verder moet de verhuurder minstens één keer per jaar overleggen met de huurdersorganisatie over de lopende zaken. De huurdersorganisatie kan voor dit overleg agendapunten aanbrengen waar de verhuurder op moet ingaan, tenzij hij deze om goede redenen niet op de agenda kan/wil brengen. Deze redenen moeten dan toegelicht worden aan de huurdersorganisatie. De huurdersorganisatie mag, in samenspraak met de verhuurder, deskundigen uitnodigen wanneer dit noodzakelijk is voor een bepaald agendapunt. Deze deskundigen kunnen ook advies uitbrengen namens de huurdersorganisatie. De kosten voor dit deskundig advies worden betaald door de verhuurder.

In de Overlegwet staat dat de verhuurder de bestuursleden van de huurdersorganisatie de gelegenheid biedt om een gezamenlijk vast te stellen aantal dagen per jaar cursussen en trainingen te volgen. Deze cursussen worden betaald door de verhuurder.

Hiervoor wordt aangeraden aan de huurdersorganisatie om een bijscholingsprogramma voor het jaar op te stellen waarin duidelijk wordt aangegeven welke cursussen noodzakelijk geacht worden en waarom. De verhuurder moet minstens 3 dagen cursus betalen, maar dit mogen er in overleg altijd meer zijn.

De verhuurder is volgens de Overlegwet verplicht om de huurdersorganisatie een vergoeding te geven voor de redelijkerwijs gemaakte kosten voor de werking van de organisatie. De Huurdersorganisatie moet deze kosten verantwoorden in een begroting en nadien kunnen bewijzen aan de hand van een financieel jaarverslag.

Deze regel van vergoeding telt enkel voor een huurdersorganisatie en niet voor een bewonerscommissie. Een verhuurder kan hier andere afspraken over maken met de bewonerscommissie, maar dit is niet wettelijk verplicht.

3.3 Denemarken⁴

In Denemarken zijn er 700 non-profit sociale huisvestingsmaatschappijen. Al deze huisvestingsmaatschappijen moeten, als ze recht willen hebben op een subsidie, aan huurdersdemocratie doen. De huisvestingsmaatschappijen gaan hier heel ver in. De huurders hebben altijd de meerderheid in het bestuur van hun huisvestingsmaatschappij. Daarnaast wordt er ook gewerkt met lokale afdelingen die beslissen over de huur, het onderhoud, de woningtoewijzingen...

Hoe werkt dit systeem

Op het niveau van de huisvestingsmaatschappij, wordt het bestuursorgaan gedomineerd door de huurders. Zij worden de Housing Council genoemd. De Council verkiest een Raad van Bestuur, die op hun beurt de directeur van de huisvestingsmaatschappij kiezen. Eén keer per jaar komt de Council samen tijdens een vergadering. De Raad van Bestuur vergadert iedere maand met de directeur. Andere partijen die deel kunnen uitmaken van het Bestuur zijn deskundigen, lokale bestuurders...

⁴ Gebaseerd op "Resident involvement in social housing in the UK and Europe"

Belangrijk in dit Deense systeem is de gedeeltelijke scheiding tussen eigenaarschap en management. De huisvestingsmaatschappijen werken in feite als managementbedrijven die lokale entiteiten begeleiden in hun eigenaarschap van sociale woningen. Elke entiteit is onafhankelijk en heeft het laatste woord over hoe het patrimonium wordt uitgebaat. Ze mogen hierbij zelf oordelen over alles wat met hun patrimonium te maken heeft, inclusief de huur, het onderhoud en de woningtoewijzingen.

3.4 Engeland⁵

In Engeland wordt er de laatste twintig jaar steeds meer aandacht besteed aan bewonersparticipatie in de Sociale Huisvesting. Sinds het einde van de jaren '90 wordt dit gegeven gepromoot in 'the Best Value Framework'. Hierin worden richtlijnen weergegeven in verband met bewonersparticipatie. De officiële verwachtingen rond bewonersparticipatie zijn neergeschreven in 'the Key Lines of Enquiry' (KLoEs).

Wat staat er in de richtlijnen

In de richtlijnen staat dat een 'goede' SHM een organisatie is die, naast haar andere taken, rekening houdt met volgende bepalingen:

- De medewerkers tonen dat ze openstaan voor de huurders en zich willen toespitsen op het betrekken van huurders en hen met respect behandelen.
- De maatschappij maakt gebruik van een aantal manieren waarmee ze de huurders kans geven tot participeren.
- De SHM staat actief open voor feedback van de huurders en gebruikt deze feedback om haar werking te verbeteren.
- De SHM gebruikt bewonersparticipatie in het voordeel van de huurder en ziet dit niet enkel als een verrijking voor de eigen werking.
- De maatschappij geeft huurders het gevoel dat ze open staan voor hun input en dat deze gewaardeerd wordt. Ze doen dit door op deze input te reageren en hun beleid aan te passen.
- De SHM stelt de nodige middelen ter beschikking om op een goede manier aan participatie te kunnen doen, inclusief de mogelijkheid tot vorming.
- De SHM zorgt dat de huurders de juiste informatie krijgen over de werking en de beslissingen die genomen worden.

Deze richtlijnen hebben een grote invloed gehad op de manier waarop SHM's in Engeland zichzelf organiseerden. De laatste jaren echter zijn deze richtlijnen aangepast naar een ruimere beschrijving, zodat de maatschappijen zelf beter kunnen invullen hoe ze hun bewonersparticipatie willen organiseren. Hieruit zijn nog 4 richtlijnen over gebleven:

- Een breed aanbod aan mogelijkheden bieden om huurders invloed te geven op het beleid en de dienstverlening.
- Dialoog met huurders starten om hen invloed te geven op dienstverlening.
- Huurders betrekken bij de beoordeling van de prestaties van de sociale verhuurder.

⁵ Gebaseerd op "A tenants guide to the Right to manage", National Federation of Tenant Management Organisations
Gebaseerd op "Resident involvement in social housing in the UK and Europe"

- Huurders ondersteunen bij opleiding en training om te kunnen participeren.

De Engelse bewonersparticipatie is er vooral op gericht om te beoordelen hoe de maatschappijen werken en het beïnvloeden van het beleid. Vroeger lag deze rol bij de overheidsinspecties, maar nu moeten de maatschappijen dit zelf met hun huurders regelen. Daarom heeft de overheid een aantal algemene eisen geformuleerd die de maatschappijen verder met hun huurders moeten uitwerken. De overheid komt enkel nog in beeld als er problemen zijn. Er wordt bijgevolg ook sterk ingezet op vorming. Er is een vormingscentrum aanwezig waarop huurders(groepen) beroep kunnen doen wanneer ze specifieke vormingen willen volgen.

Right to manage

Een ander opvallend punt in het Engelse model is de “Right to Manage”. Deze wet zorgt ervoor dat huurders, wanneer ze aan bepaalde voorwaarden voldoen, zelf het beheer van bepaalde delen van hun huisvestingsmaatschappij op zich kunnen nemen. Hiervoor moeten ze een “Tenant Management Organisation (TMO)” of huurdersmanagement organisatie opstarten. Een TMO gaat een contract aan met de huisvestingsmaatschappij om bepaalde taken van de huisvestingsmaatschappij over te nemen. Hiervoor krijgen ze een gelijkaardig budget als wat de huisvestingsmaatschappij zelf zou spenderen aan deze taken.

Geen enkele TMO is gelijk. Het takenpakket wordt beslist door de huurders zelf en wordt aangepast aan de specifieke noden die een huurdersgroep ervaart binnen hun situatie. Er zijn TMO’s die enkel instaan voor het onderhoud van de woningen, maar er zijn even goed TMO’s die het volledige beheer van meerdere buurten op zich nemen.

De “Right To Manage Notice”

Om een TMO op te starten, moeten huurders eerst een “Right to Manage Notice” indienen bij hun huisvestingsmaatschappij. Deze aanvraag kan in principe niet geweigerd worden, tenzij:

- er al een andere aanvraag loopt voor een TMO die hetzelfde patrimonium omvat of er een aanvraag voor dit patrimonium geweigerd is in de afgelopen 2 jaar.
- de aanvraag niet ingediend is volgens de wettelijke regels.

De aanvraag moet voldoen aan volgende regels:

- Er moet vermeld zijn welke wijken mee onder het management van de TMO zouden vallen. Dit gebied moet minstens 25 woningen met huurcontracten met woonzekerheid bevatten.
- Er moet bepaald worden of beslissingen genomen worden door een algemene vergadering of door een verkozen bestuur.
- Iedere huurder die met zijn woning onder het gebied van de TMO valt, moet kunnen toetreden tot de TMO, zonder enige vorm van uitsluiting.
- Op het moment van aanvraag moeten minstens 20% van de huurders (en minstens 20% met een huurcontract met woonzekerheid) lid zijn van de TMO.
- De meerderheid van de huurders die binnen het gebied van de TMO zouden vallen, moeten voorstander zijn voor het opstarten van een TMO.

Zodra de TMO voldoet aan de voorwaarden, kunnen ze een aanvraag indienen bij de huisvestingsmaatschappij, deze heeft dan 28 dagen tijd om hierop te reageren.



Zodra de huisvestingsmaatschappij de aanvraag tot het opstarten van een TMO heeft goedgekeurd, heeft de TMO nog 15 maanden tijd voor ze werkelijk van start gaan. In deze 15 maanden kunnen ze vormingen volgen om de juiste kennis en vaardigheden aan te leren, een afsprakenkader opstellen met de huisvestingsmaatschappij, een businessplan opstellen, de huurders uit de buurt leren kennen en subsidies aanvragen.

Onafhankelijke competentiebeoordeling

Voordat een TMO effectief mag opstarten, moeten ze eerst slagen voor een onafhankelijke competentiebeoordeling. Hiervoor krijgen ze 15 maanden de tijd vanaf het moment dat hun aanvraag tot opstart is goedgekeurd door hun huisvestingsmaatschappij.

De huurders van de TMO krijgen binnen 3 maanden na goedkeuring van hun aanvraag al een onafhankelijke beoordelaar toegewezen. Deze persoon zal in een vroeg stadium al langskomen om te kijken of de huurders een goed schema hebben opgesteld om de nodige vaardigheden en kennis op te doen en zal kijken naar het voorstel van aanpak dat de TMO heeft opgesteld. Gedurende de 15 maanden voorbereiding, zal de onafhankelijke beoordelaar tussentijds langskomen om te kijken welke vorderingen de TMO maakt en of ze goed op schema zitten.

Zodra de TMO en de ondersteuners van de TMO tevreden zijn, kan er gevraagd worden voor een eerste beoordeling. Hierbij zal de beoordelaar aan de hand van vastgelegde criteria kijken of de TMO voldoet aan de voorwaarden om competent bevonden te worden. Deze criteria zijn vastgelegd in de Common Assessment Model (CAM) en kunnen onderverdeeld worden in 4 grote onderdelen:

1. De doelen zijn realistisch en haalbaar.
2. De TMO is aanspreekbaar en communiceert met de buurt.
3. De TMO heeft een goed werkend bestuur en functioneert zoals het hoort.
4. De TMO weet hoe ze huisvesting moeten organiseren.

Wanneer de TMO niet slaagt voor deze eerste beoordeling, wordt er een verslag gestuurd naar de TMO en de huisvestingsmaatschappij waarin de verbeterpunten aangebracht worden. De TMO en de huisvestingsmaatschappij kunnen hiermee dan samen aan de slag gaan.

Wanneer deze verbeteringen zijn aangebracht, volgt er een tweede beoordeling. In het geval de TMO hier ook niet voor slaagt, zal de TMO een negatief advies krijgen en mag deze niet effectief van start gaan. Op deze manier wordt er verzekerd dat de huurders op een competente manier aan de slag gaan, zodat er geen te grote risico's worden genomen voor de huurders en de huisvestingsmaatschappij.

Indien de TMO wel slaagt voor de beoordeling, kunnen ze overgaan tot een definitieve stemming van alle huurders die onder de TMO zullen vallen. Wanneer de meerderheid van deze huurders akkoord gaat met het opstarten van de TMO, zal deze effectief werkzaam mogen worden. Hiervoor hebben ze nog 9 maanden tijd. In deze 9 maanden zullen ze moeten werken aan volgende zaken:

- Beleid en procedures scherp stellen.
- De laatste afspraken rond het management vastleggen met de huisvestingsmaatschappij.
- Eigen personeel aannemen of personeel van de huisvestingsmaatschappij overnemen.
- Waar nodig contracten overhevelen van de huisvestingsmaatschappij naar de TMO.
- Kantoorruimte inrichten en het kantoor in werking stellen (telefoon, internet, ...).



- De nodige documenten en informatie overnemen van de huisvestingsmaatschappij.

Bij al deze stappen moeten de betrokken huurders op de hoogte gehouden worden van de vorderingen.

3.5 Lessen voor Vlaanderen

Participatie betekent actief deelnemen. Dit betekent dat sociale huisvestingsmaatschappijen, maar eveneens de beleidsankers en andere actoren de huurders niet langer bekijken als profiteur of begunstigde maar als een klant en een burger. Bewonersparticipatie vraagt om een sterk wettelijk kader, deskundige ondersteuning, vorming van huurders en bijgevolg voldoende middelen. Hoewel we beseffen dat de bovenstaande voorbeelden in de praktijk ook te kampen krijgen met problemen en dat het niet altijd van een leien dakje loopt, vonden we hier toch een aantal goede aanknopingspunten voor de Vlaamse situatie.

Brussel

Het is interessant om te zien hoe ze er in Brussel in geslaagd zijn om een afdwingbaar en sterk gereguleerd kader te scheppen voor bewonersparticipatie. Het feit dat de regels zo vastliggen heeft zijn voordelen, maar kan ook beperkend werken voor de vaak verschillende lokale situaties in Vlaanderen. Er zal dan ook goed opgelet moeten worden dat de regels de echte inspraak en participatie niet in het gedrang brengen.

Verder is het ook positief dat de huurdersadviesraden in Brussel een budget krijgen van de overheid om hun werking kunnen uitvoeren. Dit budget is (zoals gezien in hoofdstuk 2) een belangrijke voorwaarde om participatie te kunnen blijven garanderen.

Nederland

Ook de Nederlandse Overlegwet scheidt een sterk uitgeschreven wettelijk kader waaraan bewonersparticipatie minstens moet voldoen. Binnen dit kader is de adviesfunctie van de huurdersorganisatie sterk uitgedacht en verankerd, zonder de uiteindelijke beslissing weg te halen bij de verhuurder. De verhuurder neemt steeds de eindbeslissing, maar moet wel motiveren waarom ze geen of slechts deels rekening houdt met het gegeven advies.

De Overlegwet stelt een aantal minimumvereisten aan de participatie voor huurders, zonder hier begrenzend in te zijn. Er wordt aangeraden om een samenwerkingsovereenkomst tussen huurder en verhuurder aan te gaan. Op deze manier kan er ingespeeld worden op lokale situaties. Het is maatschappijen nog steeds toegestaan om op hun eigen manier, volgens hun eigen situatie, systemen te ontwikkelen waarbinnen minstens aan de voorwaarden van de Overlegwet wordt voldaan.

Ook het feit dat zowel deskundig advies als vorming door de verhuurder betaald worden, vinden wij positief. Dit komt de gelijkwaardigheid tussen huurder en verhuurder ten goede doordat de huurder toegang krijgt tot de nodige informatie en bijscholing. Tot slot geeft de Overlegwet huurdersorganisaties recht op financiële ondersteuning om hun werking mogelijk te maken.

Denemarken

In Denemarken heeft een sociale huisvestingsmaatschappij enkel recht op subsidies als ze huurdersparticipatie effectief opnemen. Dit is iets wat wij in Vlaanderen nog niet kennen. Dit kan een piste zijn om te bewandelen en kan verder uitgebouwd worden in het erkenningsbesluit van de SHM. In Denemarken kunnen huurders mee beslissen over het effectieve beleid van hun



huisvestingsmaatschappij. Op die manier blijft bewonersparticipatie niet enkel hangen in de sfeer van leefbaarheid, maar gaat het echt over inspraak in het recht op wonen.

Engeland

De Engelse overheid legt de verantwoordelijkheid voor een goede bewonersparticipatie bij de maatschappijen en hun huurders. Deze krijgen een aantal richtlijnen die ze verder zelf moeten uitwerken. Op deze manier kan er zeer lokaal naar de situatie gekeken worden en kan de participatie hierop afgesteld worden. De huurders hebben een grote rol in het beoordelen en bepalen van de dienstverlening van hun sociale verhuurder. De huurdersgroepen kunnen eveneens beroep doen op het trainingscentrum voor vormingen.

Het bouwen en beheren van de woningen wordt opgesplitst. De huurders kunnen een grote rol opnemen binnen hun maatschappij (Right to Manage). In Vlaanderen willen we zeker niet zo ver gaan, maar voor kleinschaligere taken kan hierover wel nagedacht worden.



4. Huidige situatie in Vlaanderen

Om een beeld te krijgen van de huidige situatie rond bewonersparticipatie in Vlaanderen, heeft VIVAS een vragenlijst verstuurd naar alle SHM's in Vlaanderen en naar de verschillende afdelingen van Samenlevingsopbouw, die vaak als partner optreden bij bewonersparticipatie. We kregen op deze vragenlijst antwoord van 42 van de 100 SHM's en van alle afdelingen van Samenlevingsopbouw. Op deze manier kregen we een goed eerste beeld van de situatie. Aangezien minder dan de helft van de SHM gereageerd hebben op onze bevraging, kunnen we er niet van uit gaan dat deze bevraging representatief is. Omdat we aan de hand van de vraag naar scores op de visitatierapporten, wel eenzelfde beeld krijgen als wanneer we deze scores vergelijken met alle gedane visitatierapporten, gaan we er van uit dat zowel minder goede als beter scorende huisvestingsmaatschappijen gereageerd hebben. Waardoor we toch een goed beeld krijgen van de effectieve situatie.

Waar nodig zijn er – vooral met samenlevingsopbouw - nog verdere contacten geweest om bepaalde dingen te verduidelijken. In dit hoofdstuk proberen we een beeld te schetsen van de huidige situatie, om ons in het volgende hoofdstuk verder te verdiepen in de volgens VIVAS ideale situatie voor bewonersparticipatie in Vlaanderen.

4.1 Hoe staan de huisvestingsmaatschappijen tegenover bewonersparticipatie

Uit onze bevraging blijkt dat heel wat huisvestingsmaatschappijen het nut van bewonersparticipatie inzien. Bij de huisvestingsmaatschappijen die antwoord gaven op de vragenlijst, is de gemiddelde score op de vraag “hoe nuttig vindt u bewonersparticipatie” maar liefst 8,18/10. De SHM's die de enquête invulden vinden bewonersparticipatie dus zeker iets om op in te zetten. Qua bereidheid tot bewonersparticipatie ligt de score met 8,85/10 zelfs nog net iets hoger. 85% van de SHM's geeft aan ook effectief aan bewonersparticipatie te doen. Een groot deel van de maatschappijen geeft aan dat ze een huurderskrantje uitgeven (73%) of tevredenheidsenquête hebben afgenomen (83%). In mindere mate vermelden ze het bestaan van een huurdersgroep of huurdersadviesraad (63% en 17%). Dit geeft een zeer positief beeld over bewonersparticipatie in Vlaanderen. Huisvestingsmaatschappijen staan hier duidelijk voor open en doen in meer of mindere mate al aan bewonersparticipatie.

Wanneer we deze resultaten echter vergelijken met de resultaten van de visitatierapporten, moeten we toch vaststellen dat er nog werk aan de winkel is. Hieruit blijkt immers dat slechts 36% van de huisvestingsmaatschappijen goed of uitstekend scoort op het vlak van betrekken van huurders bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer. Voor het meten van de klanttevredenheid, scoren de huisvestingsmaatschappijen met 45% goed of uitstekend iets beter, maar nog steeds ondermaats.

In onze vragenlijst, stelden we de vraag wat voor de SHM's het grootste voordeel was om aan bewonersparticipatie te doen. Hieronder volgen een aantal van hun antwoorden:

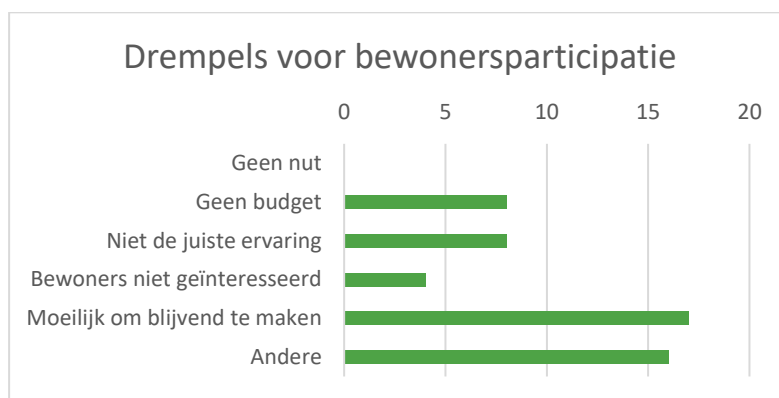
- “We kunnen de huurders leren kennen, krijgen feedback en kunnen op zoek naar een betere communicatie, een duidelijkere vorm van overleg. Meer vertrouwen en betrokkenheid.”
- “De afstand tussen de SHM en de huurders verkleint. De SHM wordt een waardige partner voor de huurders, die invloed heeft op de samenleving in de buurt. Zo veel mogelijk communiceren, overleg organiseren, infovergaderingen, ondersteunen bij wijkactiviteiten... waarbij het belangrijk is ontevredenheid te kaderen (ipv te negeren). Zo krijg je wederzijds begrip en vertrouwen -> tevreden huurders”



- “Sociale cohesie en sociale (zelf) controle in de wijken. Minder burenruzies, meer verdraagzaamheid en respect voor elkaar, meer aandacht voor sluikstort en geluidsoverlast.”
- “Een beleid moet gedragen worden, communicatie is dus zeer belangrijk. Het gaat per slot van rekening om ‘hun’ woonomgeving en ‘hun’ woning.”
- “Door de inspraak van huurders, krijg je ook meer begrip voor de stappen die dan gezet worden. De huurder voelt zich betrokken en toont ook meer begrip voor de regelgeving. Duidelijke afspraken maken de beste vrienden.”
- “Goede contacten en samenwerking met huurders leidt tot meer interactie met huurders en grotere woontevredenheid.”
- “Huurders bekijken huisvesting vanuit een andere invalshoek en een aantal onder hen wil ook wel gedeeltelijk tussenpersoon spelen in bijvoorbeeld communicatie.”

Hieruit blijkt dus dat veel huisvestingsmaatschappijen bewonersparticipatie nuttig vinden, maar dat het moeilijk is dit ook in een goed participatietraject om te zetten. Volop inzetten op bewonersparticipatie kan een kostenefficiënte maatregel zijn. Dit is moeilijk in exacte cijfers te gieten, maar optimale bereikbaarheid, lage drempels, elkaar kennen... zorgt voor snellere signalisatie.

Via deze bevraging gingen we op zoek naar de grootste drempels voor de SHM's om aan bewonersparticipatie te doen. Hieruit kwamen onderstaande resultaten naar boven.



Het blijkt dat huisvestingsmaatschappijen het vooral moeilijk vinden om een blijvende participatievorm te ontwikkelen. Dit hangt volgens ons nauw samen met het feit dat er weinig huisvestingsmaatschappijen over een lange ervaring beschikken wat bewonersparticipatie betreft. Daardoor is het soms moeilijk om een goede participatievorm op te starten. Zoals ook besproken in hoofdstuk 4 is het vinden van een goed werkende participatievorm vaak proberen en opnieuw proberen tot er iets gevonden is dat lokaal werkt.

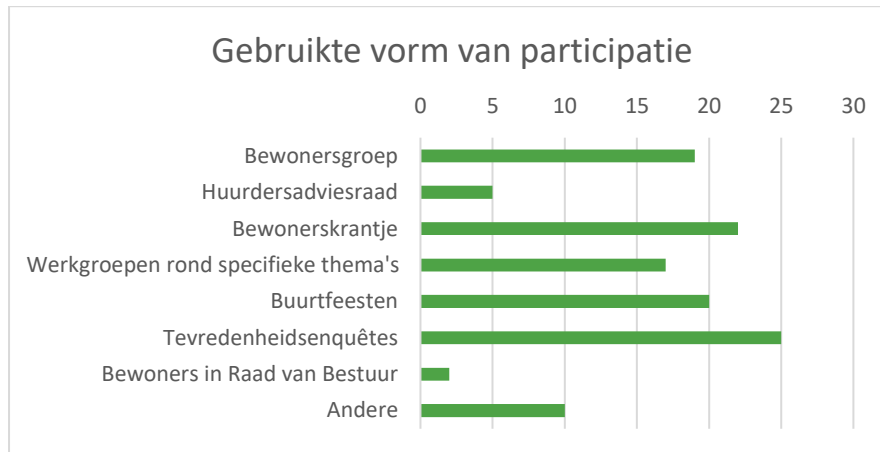
Ook geeft 24% van de huisvestingsmaatschappijen aan dat ze geen budget hebben voor bewonersparticipatie. Dit is natuurlijk jammer, omdat het kunnen beschikken over voldoende en structurele financiële middelen net één van de voorwaarden is voor het vinden van een goede participatievorm. Wanneer huisvestingsmaatschappijen deze middelen niet hebben of niet willen/kunnen vrijmaken, is het bijna onmogelijk om tot (blijvende) participatie te komen.

4.2 Hoe wordt de participatie georganiseerd

Zoals al vermeld is bewonersparticipatie iets dat lokaal heel sterk kan verschillen. De participatievorm hangt af van de situatie waarbinnen huurders en SHM zich bevinden en volgt dus geen vast patroon. Toch zijn er een aantal gelijkenissen die interessant zijn om te bespreken.

Gebruikte vorm van participatie

Als eerste kijken we naar welke vormen van participatie er zoal toegepast worden binnen de huisvestingsmaatschappijen. Sommige huisvestingsmaatschappijen beperken zich tot één van deze vormen, andere huisvestingsmaatschappijen maken gebruik van verschillende participatievormen afhankelijk van de situatie of de wijk.



Uit deze grafiek blijkt dat er verschillende huisvestingsmaatschappijen een vaste kern van huurders hebben. Dit kan de vorm aannemen van een huurdersgroep of een huurdersadviesraad. De manier waarop deze georganiseerd worden kan erg verschillen van SHM tot SHM. Zo zijn er grote verschillen in frequentie van samenkomsten alsook in de structurele verankering van de vaste kern binnen de huisvestingsmaatschappij.

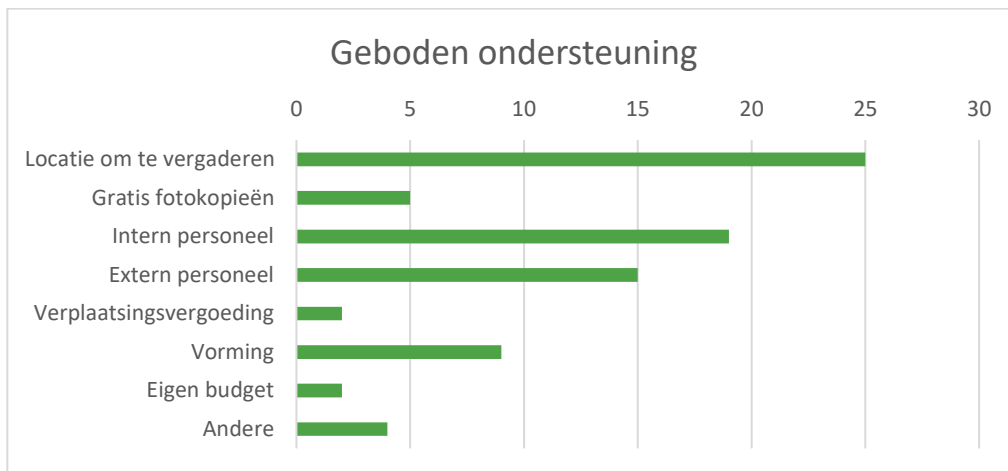
Ook werkgroepen rond bepaalde thema's zijn een veel voorkomende participatievorm. Dit gaat dan vooral over werkgroepen rond renovaties. Ook werkgroepen rond leefbaarheid en buurtoverlast worden regelmatig georganiseerd.

Meer dan de helft van de huisvestingsmaatschappijen geeft aan dat ze tevredenheidsenquêtes uitvoeren bij hun huurders. Hoewel dit qua bewonersparticipatie voor ons niet ver genoeg gaat, is het wel een goede start om te weten wat er leeft bij de huurders. Op die manier kan de SHM al een eerste aanzet doen tot het verbeteren van haar beleid.

Er zijn op dit moment nog maar zeer weinig huisvestingsmaatschappijen die inzetten op het betrekken van huurders bij hun Raad van Bestuur. Dit is iets wat in Nederland en Brussel wel wordt toegepast en waar goede resultaten mee kunnen behaald worden naar zowel de huurdersgroep als de maatschappij toe. Huurders betrekken in de Raad van Bestuur (met eventueel beperkingen qua inspraak) zorgt ervoor dat er een goede rechtstreekse verbinding ontstaat tussen de SHM en de huurdersgroep, waarbij beiden gemakkelijk informatie kunnen uitwisselen. Het kan echter ook een grote drempel zijn voor huurders. Voorlopig zien we meer heil in het betrekken van organisaties die opkomen voor de belangen van huurders in de Raden van bestuur.

Geboden ondersteuning

Zoals in hoofdstuk 4 vermeld, is het belangrijk voor een goede participatie dat de huurders ook materiële ondersteuning krijgen om hun werking te organiseren. Heel wat huisvestingsmaatschappijen proberen hier aan tegemoet te komen.

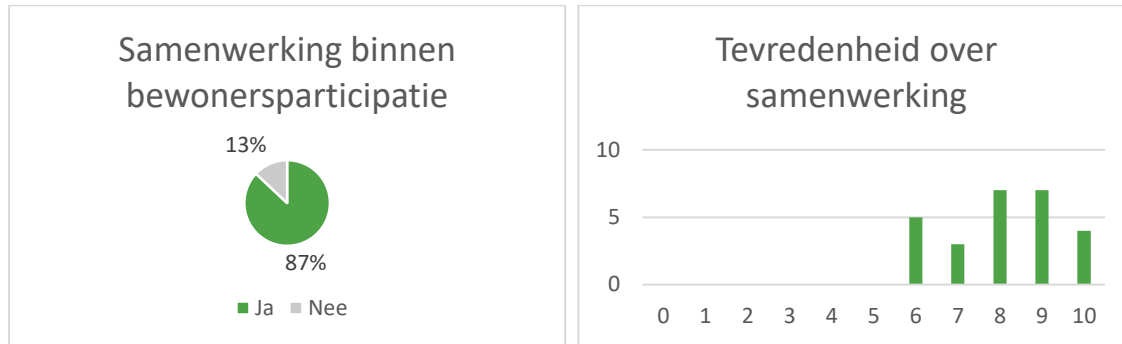


Zeer veel huisvestingsmaatschappijen voorzien voor hun huurders een locatie om te vergaderen. Dit is volgens ons een minimum om een goede bewonersparticipatie op te starten. Als de huisvestingsmaatschappij zelf geen locatie ter beschikking heeft, lijkt het ons noodzakelijk om samen met de huurders op zoek te gaan naar een andere mogelijkheid. Het is immers moeilijk om te verwachten dat huurders elke keer ze willen samenkomen, op zoek moeten gaan naar een locatie. Goede partners in het vinden van deze locaties kunnen bijvoorbeeld plaatselijke ontmoetingscentra of buurthuizen zijn.

Een groot deel van de huisvestingsmaatschappijen voorziet personeel om de bewonersparticipatie te ondersteunen. Dit personeel kan zowel intern als extern (vb via Samenlevingsopbouw, OCMW of gemeente) zijn. In heel wat huisvestingsmaatschappijen wordt er slechts deeltijds iemand aangenomen om de huurders te ondersteunen. Dit hoeft op zich geen probleem te zijn wanneer de huurdersgroep al goed zelfstandig kan draaien. Voor het opstarten van een participatievorm, lijkt het ons echter wel nuttig om iemand voltijds in dienst te nemen.

Een aantal huisvestingsmaatschappijen zet in op het voorzien van vorming voor hun huurders. Dit vinden wij een heel goede evolutie, aangezien om van een goede participatie te kunnen spreken, het belangrijk is dat de huurders de juiste kennis en vaardigheden hebben om op een gelijkwaardige manier met de SHM in gesprek te kunnen gaan. Het is ons echter niet duidelijk waarover de huurders vorming krijgen, op welke manier dit georganiseerd wordt, of dit structureel is...

Samenwerkingen in verband met bewonersparticipatie



Heel wat huisvestingsmaatschappijen gaan een samenwerking aan met een andere organisatie om bewonersparticipatie te kunnen garanderen. Dit gebeurt vooral met organisaties die ervaring hebben in het organiseren van participatie. Het gaat vooral over Samenlevingsopbouw, de stad of gemeente, OCMW's en CAW's. Wij vinden dit een zeer goed gegeven, omdat (een blijvende) participatie opstarten toch een zekere vorm van ervaring vraagt, die niet altijd voorhanden is bij de huisvestingsmaatschappij zelf.

De huisvestingsmaatschappijen die een samenwerking met een externe partner aangaan, geven aan hier doorgaans heel tevreden over te zijn. Deze samenwerkingen verlopen dus veelal vlot en hebben een positief effect op de participatievorm die ontstaat.

4.3 De visitatiecommissie

In de prestatiebeoordeling van de SHM's door de visitatieraad komt de betrokkenheid van huurders eveneens aan bod. Enerzijds worden huurders en, indien aanwezig, vertegenwoordigers van de huurdersgroepen uitgenodigd voor een gesprek met de visitatoren over de werking van de SHM. Anderzijds komt de invulling die de SHM geeft aan de bewonersbetrokkenheid aan bod onder het prestatieveld 'sociaal beleid', operationele doelstelling 'De SHM betreft huurdersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer'. De visitatieraad polst onder meer naar de visie op bewonersbetrokkenheid, naar de initiatieven die genomen worden om de bewonersbetrokkenheid te vergroten en naar de kanalen die de SHM gebruikt om te communiceren met de huurders. Door de aandacht voor de bewonersparticipatie in het kader van de prestatiebeoordeling worden SHM's gesensibiliseerd en gestimuleerd om hier effectief verder op in te zetten. Daarnaast worden goede praktijkvoorbeelden bekend gemaakt met het oog op het informeren en inspireren van de sector. Na de eerste visitatieronde stellen we vast dat SHM's gemiddeld lager scoren op bovenstaande prestatievelden.

De erkenning van SHM's wordt geregeld in het 'Besluit van de Vlaamse Regering tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen'. Dit 'erkenningsbesluit' werd op 22 oktober 2010 aangenomen. In het kader van de 'verantwoordelijke autonomie' en de maximale responsabilisering van SHM's wil men de erkenning niet (louter) laten afhangen van formele vereisten. Meer aandacht gaat naar de concrete realisaties van de SHM, de maatschappelijke resultaten en de verwezenlijkingen in de interne werking.

Het systeem van prestatiebeoordeling staat centraal in de (verlenging van) erkenning van SHM's. Achterliggend idee is dat de overheid haar verwachtingen ten aanzien van de SHM's duidelijker moet

formuleren. Aan de hand daarvan kunnen SHM's dan beter aan zelfsturing doen in het kader van hun 'verantwoordelijke autonomie'.

Hoe past bewonersparticipatie in dit plaatje?

Er is nood aan een gesystematiseerde beoordeling van het participatiebeleid waarbij de verwachtingen ten aanzien van de SHM's geëxpliciteerd worden. De beoordeling zal zo meer effect hebben en de SHM's kunnen hun prestaties beter bijsturen. Bewonersparticipatie mag niet verengd worden tot het betrekken van huurdersgroepen.

De visitatiecommissie beoordeelt de wijze waarop SHM's de sociale huurders betrekken bij hun werking. Binnen het prestatieveld 'sociaal beleid', luidt de operationele doelstelling 4.3: 'De SHM betreft bewonersgroepen bij sociale verhuurprojecten en bij wijkbeheer'. Het draaiboek stelt dat van SHM's wordt vereist dat ze huurdersgroepen betrekken zoals omschreven in de basisbegeleidingstaken:

- Huurdersvergaderingen organiseren waar ruimte wordt gecreëerd voor mogelijke problemen of bedenkingen van de huurders en waar samen met de betrokkenen gezocht wordt naar oplossingen.
- Huurdersvergaderingen organiseren om huurders te informeren over en nauw te betrekken bij noodzakelijke verhuisbewegingen omwille van renovaties of van andere, voor de huurders ingrijpende veranderingen.
- Initiatieven nemen om het informeren van en communiceren met de huurders mogelijk te maken en te bevorderen.
- Constructieve huurdersinitiatieven ondersteunen en begeleiden in overleg met de betrokkenen.

Verder vermeldt het draaiboek dat tijdens de visitatie kan gepeild worden naar:

- De frequentie van het overleg met huurdersgroepen.
- De inhoud van het overleg met de huurdersgroepen.
- De andere kanalen die gebruikt worden in de communicatie met de huurders (nieuwsbrief, tijdschrift, brieven, gemeentelijk informatieblad...).
- De aard en omvang van de huurdersinitiatieven in de wijken van de SHM en de wijze waarop de SHM daarop inspeelt.

Tenslotte geeft het draaiboek aan dat de vereisten niet in detail omschreven worden, en dat het "aan de visitatiecommissie is om uit te maken of de SHM voldoende initiatief neemt en zich voldoende constructief opstelt t.o.v. initiatieven van bewoners."

We vinden het positief dat de prestatiebeoordeling stilstaat bij deze belangrijke thema's. Maar er is nood aan een concreter beoordelingskader. Zowel de evaluerende als de ondersteunende functie van de prestatiebeoordeling worden hier niet ten volle benut. Daarvoor is nood aan meer systematiek en een duidelijkere, bredere visie op bewonersparticipatie.

4.4 Goede voorbeelden

Natuurlijk zijn er een heleboel huisvestingsmaatschappijen waarbij de participatie van huurders al goed verloopt. Om te horen hoe zij dit hebben aangepakt en welke middelen zij hiervoor opzij zetten, zijn we met een aantal goede voorbeelden in gesprek gegaan. We kunnen niet volledig zijn in dit



dossier want uiteraard zijn er nog initiatieven die de moeite waard zijn om van dichterbij te bekijken en waarvan andere SHM's/huurdersgroepen kunnen leren. Deze voorbeelden zijn jammer genoeg niet vlot terug te vinden. VIVAS is dan ook vragende partij om hiervan een soort database aan te maken om tips en goed werkende initiatieven te kunnen uitwisselen.

Cordium Hasselt: 'Aan Tafel'

Sinds 2013 is Cordium Hasselt begonnen met een nieuw project 'Aan Tafel'. Een gesprek dat er toe doet. Huurders zijn gastheer- en vrouw in eigen straat. Zij nodigen een 10-tal burens en medewerkers van Cordium uit. Cordium zorgt voor een tafel, koffie, thee en taart. Vragen, ergernissen en kansen komen op tafel. Die gesprekken zijn voor de huisvestingsmaatschappij van groot belang geworden.

Hoe werkt Aan Tafel?

De sociale dienst organiseert de tafelgesprekken samen met een bewoner die als gastheer optreedt. Bij elke ontmoeting schuift ook een medewerker van de technische dienst aan. Dat is belangrijk want als mensen praten met Cordium, komen ook vragen en verzuchtingen over de woningen en de openbare ruimte aan bod. Als technische medewerkers in dat gesprek aanwezig zijn, kan er meteen juiste informatie gegeven worden. Ook de directeur en de mensen van andere diensten wonen minstens 1 (of meerdere) aan-tafel-momenten bij, om zo ook voeling te krijgen en te houden met de huurders.

De opzet van de aan-tafel-momenten is om een gezellig samenzijn te creëren om op die manier op de hoogte te blijven van wat er leeft binnen de buurten. Hiervoor wordt er steeds vertrokken vanuit de krachten die al in de buurten en de huurders aanwezig zijn. Tijdens deze gesprekken wordt er op voorhand geen agenda opgesteld, de huurders mogen zelf kiezen waar er over gesproken wordt. De babbel start met kijken naar wat er goed loopt in de buurt. En dan ligt de tafel open voor vragen en gesprek. De gesprekken duren ongeveer 3u en dit lijkt voldoende om op een fijne manier te kunnen praten over wat er leeft en iedereen aan bod te laten komen zonder te vervallen in een klaagmoment.

Om huurders aan te sporen om een aan-tafel-moment te organiseren, worden ze geprikkeld in de vorm van een flyer, postkaart, persoonlijke uitleg tijdens huisbezoeken, vermelding op de website of in de bewonerskrant, enz. Het concept is jaar na jaar meer gekend en de huurders kijken er naar uit om een aan-tafel-moment zelf te organiseren of bij te wonen.

Positieve effecten

Nu al zijn er positieve effecten zichtbaar van het 'Aan Tafel'-project.

Burens leren elkaar kennen. Dit werkt proactief tegen conflicten onderling. Daarnaast kunnen huurders vragen, bezorgdheden en problemen uiten. Cordium kan antwoorden geven en nieuwe projecten of renovatieprojecten toelichten. Daarnaast krijgt Cordium terug zicht op wie haar huurders zijn en wat er leeft in de verschillende wijken. Sterktes en werkpunten kunnen in beeld gebracht worden en omgezet worden in concrete actiepunten, al dan niet met behulp van huurders zelf en andere diensten in de omgeving.

De betrokkenheid van Cordium naar huurders toe en andersom groeit. Huurders durven Cordium sneller aanspreken bij vragen, bezorgdheden of problemen omdat ze Cordium kennen. Ze kunnen een gezicht plakken op werknemers, hierdoor neemt de bekendheid en het vertrouwen toe. De eerste grote drempel tot contact nemen valt weg.



Kostenplaatje

Jaarlijks worden er een vijftiental aan-tafel-momenten georganiseerd. Voor elk aan-tafel-moment wordt er voor ongeveer 40 euro aan taart, koffie, melk, suiker, water, enz. aangekocht. Er zijn steeds tenminste twee werknemers aanwezig. Tafel en stoelen worden door één van de techniekers op de ochtend van het aan-tafel-moment bij de uitnodigende bewoner geleverd en de ochtend nadien ook weer opgehaald. Dit wordt op voorhand mee in de planning opgenomen, zodat het kan worden gekoppeld aan andere werkopdrachten.

Tips voor gelijkaardige projecten

Cordium is heel tevreden over het verloop van hun project. Het is een aangename ervaring die de band tussen huurder en verhuurder versterkt. De gesprekken vormen de bron voor een goede samenwerking en nuttige informatie-uitwisselingen. Het is dus zeker de moeite waard om dit soort van projecten op te starten. Om hier als SHM mee aan de slag te gaan, nog een aantal tips vanuit de medewerkers van Cordium:

- Beperk het aantal aanwezigen zodat een groepsgesprek mogelijk blijft.
- Maak het doel/concept van een soortgelijk moment op voorhand duidelijk, zodat het geen klaaguurtje van technische meldingen wordt.
- Stel op voorhand geen agenda op, maar laat komen wat komt! Huurders moeten hun mening kunnen uiten, zonder dat er een strikte agenda of leidraad aan verbonden is.
- Wees steeds spontaan, open en transparant. Maak geen loze beloftes, en zeg eerlijk als je iets nog niet weet. Beter weinig maar correcte info, dan geen info of foutieve info.
- Neem regelmatig personeel vanuit verschillende diensten (financiële dienst, technische dienst, administratie, enz.) mee.

Woonpunt Mechelen: sterk uitgeschreven beleid rond HARM en kerngroepen

De huurdersadviesraad Mechelen (HARM) bestaat uit een vaste groep van geëngageerde huurders die op regelmatige basis met Woonpunt Mechelen vergadert. De SHM informeert hen over bepaalde thema's die spelen binnen de sector/huisvestingsmaatschappij. Daarnaast kan de HARM ook adviezen uitbrengen aan de raad van bestuur. Dat is onder meer gebeurd voor beleid rond tuinen en tuindraadomheiningen, huisdieren, schotelantennes... De leden van de HARM hielpen mee bij het opstellen van een brochure rond herstellingen en herwerken op dit moment de reglementen van inwendige orde. Zij hebben als eerste de nieuwe website geëvalueerd.

Ontstaan

Het idee van de HARM is ontstaan in 2011 en is o.a. geïnspireerd op de werking bij De Mandel.

In 2009 stond Woonpunt Mechelen voor een grote renovatie-uitdaging. Vanaf toen werd er maximaal ingezet op bewonersparticipatie en in 2009 ontstonden ook de kerngroepen. Dat zijn wijkgebonden groepjes van huurders (max. 15), die worden geïnformeerd over renovaties in hun wijk, zij krijgen inzage in de plannen en kunnen deze waar mogelijk bijsturen. Na een tijdje (in 2011) werd er beslist om een "overkoepelend" orgaan op te richten, dat werd de HARM. Het doel is om huurders te informeren, te bevragen over en te betrekken bij het beleid en de werking van de SHM. Zo zijn ze mee verantwoordelijk voor het ontwikkelen, bewaken en verbeteren van de dienstverlening.



Meerwaarde en organisatie van bewonersparticipatie binnen Woonpunt

Eerste insteek was de renovatiebeweging en huurders op die manier betrekken en mee hebben in het hele en soms moeilijke verhaal. Nu gaat het ook over algemene zaken in de wijk of punten die met de organisatie te maken hebben, waardoor participatie van sociale huurders wordt verankerd in de werking van de SHM. De HARM is dan weer een orgaan dat mee adviezen kan geven en zo de stem van de huurder weerspiegelt.

Om de twee jaar wordt door de huisvestingsmaatschappij een oproep gelanceerd. Ofwel in de algemene nieuwsbrief ofwel specifiek per wijk. Huurders die geïnteresseerd zijn, kunnen deelnemen. Soms kijkt de sociale dienst na of er bepaalde profielen in een wijk zijn die geknipte kandidaten zouden zijn. Deze huurders worden dan gevraagd deel te willen uitmaken van HARM en/of kerngroep.

De huurders ondertekenen een samenwerkingsovereenkomst die geldig is van het begin van het jaar tot het einde van het daaropvolgende jaar. Daar staan formele afspraken in zodat er tussen beide partijen een engagement is. Voor de HARM is er eveneens een huishoudelijk reglement.

De HARM komt 6 keer per jaar samen. De kerngroepen minstens 2x per jaar (één keer in het voorjaar en één keer in het najaar) en dat los van eventuele renovaties.

De SHM levert punten voor de agenda aan, zij stuurt de uitnodiging en zorgt voor ondersteuning. De vergaderingen kunnen ook gehouden worden op vraag van de huurders en dan bezorgen zij de agendapunten.

Kostenplaatje

Er is één verantwoordelijke die bewonersparticipatie trekt. Het maakt dus integraal deel uit van het takenpakket. Wat de HARM betreft: zij vergaderen 1x om de twee maanden (2 uur, buiten de werkuren). Vergaderzalen worden meestal geregeld met de wijkwerking van de stad Mechelen, dus is dat gratis. De SHM voorziet telkens drank en het nodige tekstmateriaal. Specifieke of aparte budgetten worden niet voorzien.

Wat de kerngroepen betreft. Op dit moment zijn er in 7 wijken kerngroepen. Die komen gemiddeld 2x per jaar samen. Er wordt geprobeerd die vergaderingen indien mogelijk in te plannen tijdens de werkuren. Als dit niet lukt, vallen ze buiten de werkuren en tellen ze als overuren voor de professionelen. Ook hier zijn er weinig kosten aangezien de vergaderzalen gratis ter beschikking staan.

Positieve effecten

Beslissingen kunnen afgetoetst worden en indien nodig worden bijgestuurd. Kerngroep- en HARM-leden fungeren als sleutelfiguren binnen hun wijk. Zij vertalen verzuchtingen van andere huurders naar de huisvestingsmaatschappij, maar kunnen huurders eveneens verder informeren over bepaalde onderwerpen. Ze dienen ook een beetje als oren en ogen in een wijk.

Moeilijkheden

De leden weten dat ze tijdens de vergaderingen het individuele belang opzij moeten kunnen schuiven, toch is dat niet altijd even evident. De huurders die aan de vergaderingen deelnemen, behoren meestal slechts tot 1 doelgroep: autochtone ouderen die (bijna) op pensioen zijn. In enkele kerngroepen zijn er ook huurders met migratie-achtergrond aanwezig.



Woonpunt stelt zich soms de vraag: "Wat als de renovaties afgelopen zijn?" Dat onderwerp leunt aan bij de belevingswereld van de huurder. Hopelijk blijft het engagement als de renovaties in de wijk wegvallen.

Tips voor gelijkaardige projecten

- Zorg ervoor dat de hele organisatie vertrouwd is met de gedachte achter bewonersparticipatie.
- Stel verantwoordelijken aan.
- Aanspreekbaarheid en vertrouwen zijn een must.
- WIJ-GEVOEL is belangrijk.
- Zorg voor voldoende ondersteuning.
- Zorg voor een goede interne informatiedoorstroming.
- Iedereen moet mee zijn in het verhaal.
- Participeren is investeren, het is een groeiproces. Soms is het ook noodzakelijk om de werking te evalueren.



5. Bewonersparticipatie: nood aan een groter engagement van de Vlaamse Overheid

Elke sociale huurder in Vlaanderen moet het recht en de mogelijkheden hebben om te participeren in het beleid van zijn/haar sociale huisvestingsmaatschappij. Maar ook op bovenlokaal niveau wanneer het gaat over Vlaamse bevoegdheden zoals bijvoorbeeld de huurprijsberekening, erkenningscriteria... moet er rekening worden gehouden met de stem van de huurders. De eerste steen werd gelegd door het recht op participatie te verankeren in de Vlaamse Wooncode (art. 4). Ook in het kaderbesluit sociale huur en in het erkenningsbesluit van de SHM's vinden we aanzetten terug. Deze zijn echter nog niet voldoende om te kunnen spreken van volwaardige participatie.

Maar wat bedoelen we juist met volwaardige participatie? En hoe kan dit concept 'operationeel' worden gemaakt in de Vlaamse sociale huisvesting, rekening houdend met de grote verschillen tussen SHM's wat betreft historiek, schaalgrootte, spreiding van het patrimonium, personeelsmiddelen...?

Deze vragen blijven tot op vandaag grotendeels onbeantwoord en duiden op de nood aan een richtinggevend kader⁶. Dat kan enerzijds een leidraad bieden voor de evaluatie van SHM's op het vlak van bewonersparticipatie en anderzijds een aantal criteria vastleggen voor toekomstige subsidiëring van participatie-initiatieven.

Om lokale huurders en huurdersgroepen effectief inspraak te geven is een juridisch kader essentieel. We zijn voorstander om in de VWC de krachtlijnen van een regulier kader uit te werken waarbinnen sociale huurders en verhuurders afdwingbaar kunnen overleggen over collectieve huurdersbelangen. De Nederlandse Overlegwet biedt alvast inspiratie: huurdersorganisaties en bewonerscommissies hebben wettelijk recht op informatie van, advies aan en overleg met hun verhuurder. Bovendien zijn de verhuurders verplicht een representatieve huurdersorganisatie financieel te ondersteunen. Ook de afsprakenkaders die hier en daar al bestaan tussen een huurdersadviesraad en sommige SHM's in Vlaanderen kunnen inspiratie bieden voor een afdwingbaar overlegmodel.

Hierbij wensen we nog eens te benadrukken dat het geenszins de bedoeling is om een keurslijf voor SHM's te ontwikkelen. De grote uitdaging zal zijn om een wettelijk kader te scheppen dat een duidelijke richting aangeeft, maar tegelijkertijd voldoende ruimte laat voor een lokale invulling. Het spreekt voor zich dat dit kader op een participatieve wijze tot stand moet komen, met andere woorden in samenwerking met sociale huurders en SHM's.

In dit hoofdstuk doen we een aantal aanbevelingen voor de beleidsmatige vertaling en verdere operationalisering van bewonersparticipatie in de sociale huisvesting. We gaan dieper in op de uitwerking van een richtinggevend kader voor bewonersparticipatie en de noodzakelijke financiering en ondersteuning van huurders en verhuurders rond dit thema.

5.1 Een wetgevend kader voor bewonersparticipatie

In het kaderbesluit sociale huur worden een aantal basisbegeleidingstaken opgelegd aan de sociale huisvestingsmaatschappijen. Hoewel het hier vooral gaat om het informeren en ondersteunen van de huurders en kandidaat-huurders, is dit toch een eerste aanknopingspunt. Daarnaast zijn er reeds een

⁶ Zie ook het onderzoeksrapport van het Steunpunt Ruimte en Wonen "Huurdersparticipatie in de sociale huisvesting", oktober 2009, p. 42: "Voor wat betreft de andere gradaties van participatie, met name het meepraten en adviseren, ontbreekt een omkaderende wettelijke regelgeving duidelijk. Dit terwijl er een zichtbare nood is aan een recht op deze participatievormen voor sociale huurders."

aantal sociale huisvestingsmaatschappijen die een stapje verder gaan. Zij beperken zich niet louter tot het informeren van huurders, maar vragen hen ook om advies over bepaalde thema's. Zo bestaan er huurdersadviesraden die werken met een covenant met de huurdersgroep waarin duidelijke opgenomen wordt over welke thema's de huurdersgroep geïnformeerd wordt of om advies gevraagd wordt. Dit is een zeer sterk model. Maar dit kan uiteraard niet onmiddellijk op deze manier getransformeerd worden naar alle andere huisvestingsmaatschappijen. Die manier van samenwerken is immers het resultaat van een echt groeiproces.

Een minimaal wettelijk kader moet bestaan uit:

- Recht op informatie voor de huurder (individueel en collectief).
- Recht op overleg met en advies van de huurder (collectief huurdersbelang).

De kernopdracht van de sociale huisvesting is het garanderen van het recht op wonen voor woonbehoeftige gezinnen en alleenstaanden die zonder overheidssteun niet bij machte zijn om op eigen kracht hun recht op wonen te realiseren. Vanuit dit perspectief vertaalt het recht op wonen zich ondermeer in:

- Een betaalbare woonkost (huur, huurlasten, energiekosten...).
- Woonkwaliteit en de mate waarin de kwaliteit op langere termijn gegarandeerd blijft (staat van de woning bij aanvang van het huurcontract, herstellingen, onderhoud...).
- Het kunnen beschikken over een aangepaste woning.
- De geboden woonzekerheid.
- Een aangename en leefbare woonomgeving.
- Een laagdrempelige communicatie over rechten/plichten van alle partijen.
- Beschermende maatregelen voor zwakke groepen.

Bij alle bovenstaande aspecten is het belangrijk om de huurder te horen en betrekken.

Daarnaast blijft het een aandachtspunt voor de huisvestingsmaatschappij om de individuele huurders, de bewonerscommissies en huurdersgroepen in staat te stellen te participeren op hun niveau en in hun participatiegraad. Hierbij onderscheiden we het volgende:

- De **individuele huurder** heeft recht op informatie over alle zaken die de huurder persoonlijk aangaan.
- De **bewonerscommissie** heeft recht op informatie, op overleg en moet advies kunnen geven over het complex of de wijk waarvan zij inwoner zijn.
- De **huurdersgroep** heeft recht op informatie, maar ook op het geven van advies voor wat betreft het globale sociale woonpatrimonium van de huisvestingsmaatschappij en voor zover het collectieve huurdersbelangen betreft.

Recht op informatie

Met recht op informatie bedoelen we dat de SHM de huurders, de bewonerscommissie en/of de huurdersgroep informeert over het beleid en het beheer dat rechtstreeks te maken heeft met de woongelegenheden en de woonomgeving en dat rechtstreeks van invloed is op de woon- en leefomstandigheden van de betrokken huurders voor zover dat voor hen van wezenlijk belang kan zijn.

Met andere woorden: De SHM's hebben de taak om:

- De individuele huurders/kandidaat-huurders te informeren over het huren van en wonen in een sociale woning (onderhoud, herstellingen, huurdersverplichting, huurprijs...).



- De huurders/huurdersgroep te informeren over (wijzingen van) het beleid en het beheer van de SHM die invloed heeft op woon- en leefsituatie van de (betrokken) huurders.
- Huurders/huurdersgroep jaarlijks samen te brengen en hen te informeren over:
 - De projecten en acties waar de SHM aan gaat werken het komende jaar.
 - De manier waarop dit invloed zal hebben op de huurders.
 - De manier waarop de SHM van plan is zijn huurders in deze projecten te betrekken.

Er bestaat momenteel al een (beperkt ingevuld) wettelijk kader wat het informeren van huurders en huurdersgroepen betreft. Ondanks de diversiteit bij de sociale verhuurders, hun werking en mogelijkheden en de lokale context, dienen alle sociale verhuurders te informeren en communiceren naar huurders en/of kandidaat-huurders met betrekking tot het huren van en wonen in een sociale woning. Daarnaast hebben de huisvestingsmaatschappijen eveneens de taak om huurdersvergaderingen te organiseren met oog op informatieverspreiding, overleg met en betrokkenheid van de huurder.

[HOOFDSTUK Vbis Begeleiding van de kandidaat-huurder en huurder (ing. door BVR 6 februari 2009)]

Art 29 bis KBSH

De verhuurder zorgt voor het uitvoeren van de basisbegeleidingstaken.

Die taken hebben betrekking op :

1° het laagdrempelig en klantvriendelijk onthalen en informeren van de personen die zich willen inschrijven, de kandidaat-huurders en de huurders, over alle aangelegenheden met betrekking tot het huren van en wonen in een sociale woning;

2° het begeleiden en ondersteunen van huurders bij het nakomen van hun huurdersverplichtingen;

3° het organiseren van huurdersvergaderingen en het ondersteunen van bewonersinitiatieven met het oog op informatieverspreiding, overleg met en betrokkenheid van de huurders.

(...)

De minister bepaalt de nadere invulling van deze basisbegeleidingstaken.

(...)

Voorlopig is dit evenwel vaag en een bredere visie op de algemene context van participatie ontbreekt. De invulling van deze basisbegeleidingstaken (uitgewerkt in art. 6 Ministerieel Besluit van 12 oktober 2007) spitst zich voornamelijk toe op het individueel informeren van huurders (en kandidaat-huurders) en/of een ruimere groep huurders naar aanleiding van een verhuisbeweging en /of een concreet probleem.

Art 6

§ 1. Tot de basisbegeleidingstaken, vermeld in artikel 29bis, van het besluit, die behoren tot de bevoegdheid van de verhuurder, worden de volgende taken gerekend :

1° personen die zich willen inschrijven, laagdrempelig en klantvriendelijk onthalen ongeacht hun woonplaats, geslacht, nationaliteit, etnische afkomst, hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging en hen begrijpelijk informeren over de mogelijkheden en de voorwaarden van het huren van een sociale woning en het gevolgde toewijzingsstelsel;

2° personen die zich willen inschrijven, informeren over het woningpatrimonium ten einde hen te ondersteunen bij het maken van een woningkeuze;

3° personen die zich willen inschrijven, begeleiden en ondersteunen bij het in orde brengen van hun inschrijvingsdossier;



- 4° personen die zich willen inschrijven, kandidaat-huurders en huurders begrijpelijk informeren over de rechten en plichten van de huurder en van de verhuurder;
- 5° kandidaat-huurders en huurders begrijpelijk informeren en hen vertrouwd maken met de bestaande klachtenprocedure;
- 6° kandidaat-huurders en huurders een toegankelijk en laagdrempelig aanspreekpunt bieden bij wie ze op een eenvoudige wijze terecht kunnen met hun vragen, problemen of klachten;
- 7° huurders die moeilijkheden ondervinden om aan hun huurdersverplichtingen te voldoen, hierover tijdig aanspreken en in overleg met de betrokkene zoeken naar een oplossing, en waar nodig doorverwijzen naar het OCMW of een andere gespecialiseerde welzijnsinstantie;
- 8° huurders met huurachterstallen tijdig en nauwgezet opvolgen en zonodig, in overleg met de betrokkene, naar het OCMW of een andere gespecialiseerde welzijnsinstanties voor budgetbegeleiding doorverwijzen;
- 9° huurders met specifieke ondersteunings- of begeleidingsnoden in overleg met de betrokkene doorverwijzen naar het OCMW of een gespecialiseerde welzijnsinstantie;
- 10° bemiddelen bij conflicten tussen huurders of bij samenlevingsproblemen en in overleg met de betrokkenen zoeken naar oplossingen;
- 11° huurdersvergaderingen organiseren waar ruimte wordt gecreëerd voor mogelijke problemen of bedenkingen van de huurders en waar samen met de betrokkenen gezocht wordt naar oplossingen;
- 12° huurdersvergaderingen organiseren om huurders te informeren over en nauw te betrekken bij noodzakelijke verhuisbewegingen omwille van renovaties of van andere, voor de bewoners ingrijpende veranderingen;
- 13° initiatieven nemen om het informeren van en communiceren met de huurders mogelijk te maken en te bevorderen;
- 14° constructieve huurdersinitiatieven ondersteunen en begeleiden in overleg met de betrokkenen.

De invulling tot dusver is dus beperkter dan onze ruimere omschrijving van informatierecht en betrokkenheid van huurders. Daarnaast stelt zich ook de vraag of het in het kaderbesluit wel op zijn plaats staat. Wat als een SHM deze taken niet (voldoende) opneemt? Er is dus nood aan een meer afdwingbaar kader. Verder in dit hoofdstuk werken wij een concreet voorstel uit.

Recht op overleg met en advies van huurders

Het verspreiden van informatie is deel van de sociale rol die SHM's op zich nemen door sociale woningen te verhuren en is heel belangrijk in het opbouwen van een vertrouwensvolle relatie tussen huurder en verhuurder. Dit betekent echter nog geen inspraak. Om iets te kunnen betekenen als huurder/huurdersgroep is het belangrijk dat de huurders(groep) ook echt gehoord kan worden. Om dit overal te kunnen garanderen, is het van essentieel belang dat er ook een advies- en overlegrecht ingeschreven wordt.

Adviesrecht houdt in dat huurdersgroepen een advies kunnen geven aan de SHM wanneer daarom gevraagd wordt en dit over collectieve belangen. Dit advies kan al dan niet door de huisvestingsmaatschappij goedgekeurd worden en de SHM geeft dan tevens aan hoe ze dit wil realiseren met een duidelijke planning. Indien de huisvestingsmaatschappij het advies niet opvolgt, motiveert zij waarom dit niet het geval is. De SHM heeft dus het laatste woord aangezien zij ook verantwoordelijk is voor het beheer. Op die manier weet een huurdersgroep wat er gedaan wordt met de voorstellen die zij opmaken.



Er worden best in overleg duidelijke termijnen afgesproken zowel voor het opmaken van het advies door de huurders als de motivatie door de SHM om al dan niet rekening te houden met (een deel van) het advies.

Waarover kunnen huurders advies geven? Ook hier stellen we voor dit niet te beperken tot een limitatieve opsomming van onderwerpen. Over alles wat de huurders aanbelangt kan advies gevraagd worden. We zien ook hier een taak voor de verhuurder om dit in overleg met de huurders vast te leggen en bijvoorbeeld over minimum 1 onderwerp per jaar advies in te winnen (vb procedure verhuis, opvolging onderhoud en herstellingen...). Die werkwijze heeft het voordeel dat huurders zich goed kunnen inwerken in de materie.

Waar het bij het informeren van de (kandidaat-)huurders zowel kan gaan om individuele (vb huurprijs) als om collectieve aangelegenheden (vb renovatie appartemensgebouw), gaat het bij het advies- en overlegrecht over collectieve belangen. Hierbij is het wel noodzakelijk dat er een duidelijk aanspreekpunt is voor de SHM (een bewonerscommissie en/of huurdersgroep). We wensen hierbij te benadrukken dat er op dit moment bij verschillende maatschappijen niet echt sprake is van een huurdersgroep maar dat er wel individuele huurders zijn die het opnemen voor de collectieve belangen van de huurder (op niveau van een wijk, gemeente, of zelfs het volledige patrimonium). Het lijkt ons dan ook niet onbelangrijk om bij een vraag tot advies of overleg deze huurders ook te betrekken.

Om als huurdersgroep goed te kunnen functioneren (overleggen en adviseren) hebben huurders nood aan de juiste informatie en vorming. Het lijkt ons noodzakelijk om expliciet in de wetgeving op te nemen dat de SHM de huurdersgroep tijdig en vooraf de nodige informatie bezorgt over de onderwerpen waar ze advies over vraagt. Om te komen tot een gedegen advies lijkt een overleg tussen beide partijen van belang. Dit zowel vooraf als tijdens en achteraf.

Tenslotte willen we expliciet vermelden dat een huurdersgroep ook op eigen initiatief een advies moet kunnen uit werken.

Informatie- en adviesrecht op vraag van de huurdersgroep:

Een huurdersgroep (op wijkniveau of op niveau van de volledige SHM) moet het recht hebben tot het opvragen van de informatie die zij nodig achten om op een goede manier voorstellen ter verbetering voor te leggen aan de SHM. De SHM is verplicht hier op in te gaan, tenzij deze informatie persoonlijke gegevens of bedrijfsinformatie bevat die niet openbaar gemaakt mag worden. Daarbij aansluitend is het belangrijk dat een directeur of sociale dienst van een SHM ingaat op een uitnodiging van de huurdersgroep om samen met hen rond tafel te gaan zitten rond bepaalde onderwerpen. Op deze manier wordt de huurdersgroep als volwaardige gesprekspartner gerespecteerd.

Het opstellen van een participatieplan

Zoals reeds meermaals gesteld zal het de grote uitdaging zijn om een wettelijk kader te scheppen dat een duidelijke richting aangeeft, maar tegelijkertijd voldoende ruimte laat voor een lokale invulling.

Dit kan ons inziens gestimuleerd worden en een meer dwingend karakter krijgen door een verplicht participatieplan uit te werken in de schoot van het erkenningsbesluit (bij voorkeur samen met de huurders(groep)). Met dit plan wordt in de eerste plaats een vruchtbare bodem gecreëerd voor bewonersparticipatie. Rekening houdend met de lokale context (beschikbare middelen en personeel van de SHM, omvang van het patrimonium...) moeten in dit plan duidelijke engagementen en een



planning worden opgenomen om de huurders maximaal te betrekken bij het beleid van de sociale huisvestingsmaatschappij.

Een eerste stap voor een SHM zou dus kunnen zijn om een kader met betrekking tot informatierecht verder uit te werken en te verfijnen binnen de algemene visie op participatie en met oog voor de lokale context. Hiervoor zijn niet noodzakelijk bijkomende inspanningen vereist van de sociale huisvestingsmaatschappij (want het zou reeds deel moeten uitmaken van hun takenpakket). Hiervoor zou een maatschappij wel best in overleg gaan met haar huurders en/of een bestaande huurdersgroep. Verder denken we ook aan bijvoorbeeld een periodieke bevraging van de huurders, bijscholing van het personeel, de principiële bereidheid voor overleg rond een aantal thema's, organisatie van infomomenten... Een tweede stap is dan het effectief invoeren van het adviesrecht, waarbij een duidelijk aanspreekpunt nodig is.

Aangezien participatie een kwestie van maatwerk is, moet in het participatieplan rekening worden gehouden met de verschillende doelgroepen die in de lokale huurderspopulatie kunnen worden onderscheiden. De opname van dit plan in het erkenningsbesluit, op voorwaarde dat dit besluit in een systematische en periodieke audit voorziet van de sociale huisvestingsmaatschappijen, garandeert een regelmatige opvolging met voldoende oog voor de lokale context. Op deze manier kan er ook een progressieve realisatie per SHM nagestreefd worden. We willen benadrukken dat een degelijk participatiebeleid niet verward mag worden met de uitbouw van een klantgerichte dienstverlening. Participatie over het grondrecht op wonen impliceert een reële impact op het beleid en niet enkel de optimalisering van de dienstverlening.

Waar en hoe inschrijven in de regelgeving?

Om er voor te zorgen dat het recht op participatie een afdwingbaar recht wordt en dat het niet langer vrijblijvend is, stellen we voor om het ruime kader in te schrijven in de Vlaamse Wooncode als een taakstelling van de SHM en dit dan verder te specificeren in het erkenningsbesluit. In kader van het erkenningsbesluit en meer bepaald de prestatiebeoordeling kan periodiek mee opgevolgd worden of er een progressieve realisatie is bij het waar maken van volwaardige participatie.

VWC

Hoofdstuk II bis de sociale huisvestingsmaatschappijen:

De sociale huisvestingsmaatschappij informeert de huurders, de betrokken bewonerscommissie en de betrokken huurdersorganisatie op verzoek zo spoedig mogelijk schriftelijk over zijn beleid en beheer, dat rechtstreeks te maken heeft met de betrokken woongelegenheden of wooncomplexen en de woonomgeving daarvan, dat rechtstreeks van invloed is op de woon- en leefsituatie van de betrokken huurders, alsmede wat voor hen van wezenlijk belang kan zijn.

De verhuurder informeert de betrokken huurdersorganisaties en de betrokken bewonerscommissie uit eigen beweging schriftelijk over zijn voornemens tot wijzigingen in het door hem gevoerde beleid of beheer.

De verhuurder stelt de huurdersorganisatie of de bewonerscommissie in staat om overleg te voeren over de verstrekte informatie en, indien de huurdersorganisatie of bewonerscommissie dit wenst, daarover schriftelijk advies uit te brengen. Als het advies niet gevolgd wordt, wordt dit gemotiveerd.

Erkenningsbesluit (invoegen bij art 3 en art 14)

art 3 om als SHM erkend te kunnen worden en te blijven, moeten vennootschappen...

"6° aantonen dat ze blijvend inspanningen doen om concreet uitvoering te geven aan het informatie- overleg- en adviesrecht van de huurders."

Art 14 (prestatieveld sociaal beleid)

"5° zij stellen een participatieplan op "

Tot slot willen we nog meegeven dat het ons zinvol lijkt om niet enkel adviesrecht in te schrijven in verhouding van de huurdersgroep ten aanzien van de SHM maar ook:

- Van huurdersgroepen tav de lokale overheid en dit inzake sociaal woonbeleid (de lokale overheid krijgt immers expliciet de regierol toebedeeld op het vlak van lokaal woonbeleid).
- Van VIVAS op Vlaams niveau.

5.2 Middelen voor ondersteuning van bewonersparticipatie

In principe kan participatie verschillende gradaties aannemen. In het voorgaande deel hebben we gesteld dat een regelgevend kader (en een participatieplan) in eerste instantie een vruchtbare bodem dient te creëren voor de participatie van de sociale huurders. Daarnaast is er nood aan professionele ondersteuning opdat huurders hun recht en mogelijkheden om te participeren ten volle kunnen benutten. Dit is vooral belangrijk voor moeilijker te bereiken doelgroepen, die doorgaans niet bereikt worden via de traditionele participatiekanalen. Bovendien bestaat bij vele SHM's nog geen participatiewerking. Het uitwerken van echte bewonersparticipatie (dus niet beperkt tot informatie geven) heeft belangrijke gevolgen op vlak van personeel, budget, ondersteuning en vorming en dit zowel voor de SHM's als voor de huurders(groep). Als het beleid bewonersparticipatie in de sociale huisvesting werkelijk ernstig neemt, zullen er met andere woorden bijkomende middelen moeten worden voorzien op verschillende niveaus.

Ondersteuning lokale participatie-initiatieven

Om lokale participatie waar te maken zal er in de eerste plaats gewerkt moeten worden aan een verdere uitbouw en diversifiëring van de lokale werkingen rond bewonersparticipatie. Afhankelijk van de lokale context kan hier gekozen worden voor verschillende participatievormen, zoals bijvoorbeeld de ondersteuning of oprichting van een lokale huurdersgroep, werken met focusgroepen... Er zijn echter ook andere, meer gediversifieerde en minder traditionele participatievormen mogelijk en wenselijk. Tenslotte geloven we dat alle sociale huurders in Vlaanderen de mogelijkheid zouden moeten hebben om te participeren in het beleid van hun sociale huisvestingsmaatschappij. Dit is enkel mogelijk als ze kunnen aansluiten bij een lokaal participatie-initiatief. Op die manier zal er steeds een gesprekspartner zijn voor de SHM's.

Bij het opstarten van een participatiewerking is ondersteuning voor huurder én verhuurder essentieel. Het lijkt nuttig hier tijdens de opstartfase een externe organisatie voor aan te spreken die hierin de nodige competenties heeft (vb Samenlevingsopbouw). Maar ook al wordt voorgesteld om in de opstartfase verschillende taken uit handen te geven, het blijft belangrijk dat de maatschappij dit van nabij opvolgt. Het zijn immers zij die in een volgende fase participatie zullen moeten continueren binnen hun werking. Er moet dus (beperkte) ruimte gecreëerd worden voor de SHM's zodat het voor hen mogelijk is om personeel hiervoor in te zetten.

Ook in een volgende fase blijft ondersteuning van de huurders essentieel om een blijvende participatiewerking uit te bouwen en moet hiervoor voldoende personeelstijd vrijgemaakt worden. De huurders die deelnemen aan het participatietraject doen dit immers niet vanuit een professionele



context, maar op vrijwillige basis. In deze fase kan de ondersteuning van de huurders door de maatschappij zelf opgenomen worden of door een externe organisatie.

Wanneer de SHM met een intern personeelslid werkt om de huurders(organisatie) te ondersteunen, kan er al snel rolverwarring optreden. Deze persoon is immers een werknemer van de huisvestingsmaatschappij. Hij moet echter zijn rol als ondersteuner ten volle kunnen opnemen, ook bij onenigheid tussen huurders en SHM. Daarom lijkt het aangewezen om deze persoon een beschermd statuut te geven, waardoor een vorm van onafhankelijkheid gewaarborgd wordt.

Zowel bij de opstart van lokale participatie-initiatieven als bij het blijvend ondersteunen ervan zijn er zowel personeel als werkingsmiddelen nodig (kopies, vergaderruimte...).

Vorming

Naast ondersteuning van de lokale initiatieven zijn ook bijkomende (structurele en ad-hoc) vormingen of cursussen een belangrijk onderdeel van het uitbouwen van een volwaardige participatiewerking met inbegrip van adviesrecht.

Bij de verhuurders zal deze vorming vooral agogisch zijn. Er wordt de verhuurders geleerd op welke wijze een participatietraject begeleid kan worden en hoe de omgang met de huurders op een constructieve wijze aan te pakken.

De huurders zullen zowel agogische als inhoudelijke ondersteuning kunnen gebruiken. Naar analogie met de Woonbond in Nederland, lijkt het een goed idee om deze vorming te bundelen binnen één organisatie die dan als kenniscentrum optreedt. Zowel de sociale huurders als hun ondersteuners kunnen dan bij deze organisatie terecht om vormingspakketten te volgen en nuttige informatie te bekomen. Aangezien het Vlaams Huurdersplatform (VHP) momenteel al in beperkte mate vormingen voorziet voor de sociale huurders via VIVAS, lijkt het VHP de ideale organisatie om dit verder uit te bouwen. Natuurlijk vraagt het organiseren van vormingen heel wat tijdsinvestering en budget. Om dit mogelijk te maken zullen er extra middelen voor VHP vrijgemaakt moeten worden. Een eerste aanzet tot deze middelen wordt verderop in dit hoofdstuk besproken.

Momenteel zijn opleidingen moeilijk te vinden en is het vaak een sprokkeltocht om alle noodzakelijke informatie bijeen te krijgen. Hier moet duidelijk aan gewerkt worden. Bij het inrichten van vormingen en ondersteuning moet er dan ook over gewaakt worden dat er een duidelijke en overzichtelijke oplijsting van het aanbod gebeurt die toegankelijk is voor de betrokkenen.

Voor de vorming van de medewerkers van de SHM's lijkt de meest aangewezen partner de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal wonen (VMSW). Zij hebben de kennis en ervaring in het ondersteunen van de SHM's in hun opdracht.

Financiële plaatje

Participatie houdt altijd een zekere investering in. We kunnen deze investering indelen in twee verschillende fasen.

Ten eerste is er (zowel naar budget als naar andere elementen) een heel intensieve **opstartfase**. Dan is er duidelijk nood aan bijkomende (personeels)capaciteit en middelen. Het is in deze fase dat het participatieconcept uitgedacht moet worden, dat er ondersteuning voor huurders/verhuurders gezocht moet worden, dat er enkele laagdrempelige initiatieven georganiseerd moeten worden om het project kenbaar te maken... Dit betekent een aanzienlijke budgettaire belasting op korte termijn



voor de SHM. Het is aangewezen om de opstart te laten organiseren door een derde partij met de nodige competenties (en dus niet door de sociale huisvestingsmaatschappij) omdat een intensieve en gespecialiseerde begeleiding van zowel de SHM als de huurder vereist is. In deze fase kan zowel de sociale huisvestingsmaatschappij als de huurder ook voorbereid worden op de volgende fase. In deze opstartfase kan er ons inziens best gewerkt worden met een gemengde subsidiëring naar analogie met projecten in Antwerpen⁷ (subsidie provincie en SHM) waarbij de stimulerende opstartsubsidie gradueel daalt. Op deze manier toont de maatschappij immers aan dat ze echt werk wil maken van participatie.

Ook na opstartfase zal participatie om bijkomende investeringen blijven vragen om de werking te onderhouden. Om het overleg en de samenwerking vlot te laten verlopen, is er nood aan een continue ondersteuning en vorming van de deelnemende partijen. Ook moet er bepaalde infrastructuur en uitrusting voorzien worden (zoals bijvoorbeeld vergaderruimtes, projector, infobrochures...). Dit project op lange termijn vraagt evenzeer een aanzienlijke investering, maar de kost kan meer geleidelijk gedragen worden. Verder kan de SHM in deze fase de verantwoordelijkheid voor de verdere participatiewerking overnemen. Dit vereist vanzelfsprekend ook bijkomend budget.

Momenteel is er geen éénvormigheid en/of duidelijkheid in verband met het budget voor bewonersparticipatie. Vaak wordt de bewonersparticipatie (deels) betaald uit het budget van de sociale huisvestingsmaatschappij (cfr provincie Antwerpen en West-Vlaanderen). Soms worden er afspraken gemaakt om bewonersparticipatie mede vanuit de stad, gemeente of (tijdelijk) de provincie te ondersteunen. In sommige gevallen wordt er gebruik gemaakt van middelen uit het Stedenfonds⁸. Verder neemt ook Samenlevingsopbouw (een deel van) de kosten van een participatiewerking op zich (cfr RISO Vlaams-Brabant).

De afhankelijkheid van het al dan niet kunnen beschikken over budgetten brengt het uitbouwen van een kwalitatief participatietraject in gedrang. Daarom is er weldegelijk nood aan een structureel budget voor de verdere uitbouw van bewonersparticipatie. Bij gebrek aan budget is de kans namelijk reëel dat er projecten worden opgestart die verwachtingen creëren, maar die uiteindelijk een stille dood sterven. Tegelijk moeten de SHM's nog veel meer openstaan voor participatie van de sociale huurders. Met budget alleen wordt er nog geen goede participatie opgestart. Ook zijn er momenteel al maatschappijen die, met een beperkt budget, er wel in slagen om aan kwalitatieve participatie te doen.

Voorstel

We hebben een eerste denkoefening gemaakt over mogelijke financieringsbronnen alsook een eerste simulatie van wat de ondersteuning van bewonersparticipatie zou kosten. We zijn hierbij vertrokken van de gegevens van het patrimonium sociale woningen op 31.12.2016. We hebben dit ook vergeleken met wat bijvoorbeeld in Nederland wordt besteedt aan bewonersparticipatie.

⁷<https://www.provincieantwerpen.be/content/dam/provant/dwep/dienst-welzijn-en-gezondheid/wonen/Thematische%20projectoproep%20bewonersparticipatie.pdf>

⁸ Het Stedenfonds heeft tot doel de leefbaarheid te verhogen, zowel op stadsniveau als op wijkniveau. De gemeenten die middelen ontvangen van het Stedenfonds kunnen deze zelf inzetten voor geschikte leefbaarheidsprojecten of ze kunnen ze doorgeven naar andere instanties (waaronder SHM's, huurdersgroepen,...).

De middelen worden bij voorkeur gekoppeld aan de uitbouw van een professioneel kader, dat twee belangrijke taken te vervullen heeft: de organisatie en vorming van de huurders(groep) en het optreden als brugfiguur tussen de huurders en de huisvestingsmaatschappij. Er zal ook een onderscheid moeten gemaakt worden tussen de middelen die nodig zijn voor de opstart van initiatieven en voor de lopende werking van een groep. Best wordt hier voorzien in een groeipad.

Op basis van het aantal sociale huurwoningen (cijfers 31/12/2016) hebben we een voorstel uitgewerkt voor de ondersteuning van huurdersgroepen. In totaal gaat het om 153.312 woningen. Verder hebben we ons gebaseerd op een loonkost zoals die gangbaar is in de sociale sector (januari 2017) en hierbij 15% werkingskosten gerekend.

We komen aan een gemiddelde kost per woning van €6,17 voor 17 voltijdse personeelsleden. Zij kunnen elk ondersteuning bieden bij een patrimonium van gemiddeld 9.018 woningen. In totaal zou dit een kost van €945.889,41 met zich meebrengen.

In onderstaande tabel kan je onze berekeningen terugvinden. Het uitgangspunt is om minstens één voltijds equivalent ondersteuning te voorzien per 10.000 woningen. In de kernsteden is het te verantwoorden om 1 VTE te voorzien voor 5.000 a 6.000 woningen. Dit omwille van de grotere problematiek in steden. In Antwerpen en Gent behouden we wel 1 VTE voor maximaal 10.000 woningen ondanks de grootstedelijke problematiek. Ons inziens is dit mogelijk doordat het werkingsgebied voor deze ondersteuner zich beperkt tot Antwerpen/Gent in tegenstelling tot de werkgebieden in de kernsteden.

	VTE	kostprijs	aantal woningen	gemiddeld woningen/VTE	kostprijs / woning
0,5 VTE kernstad (per 5000 wo 1 VTE)	5	278.202,77 €	31.106	6.221	8,94 €
2,5 VTE Antwerpen	2,5	139.101,38 €	22.546	9.018	6,17 €
1,5 VTE Gent	1,5	83.460,83 €	14.418	9.612	5,79 €
provincie	8	445.124,43 €	85.242	10.655	5,22 €
TOTAAL	17	945.889,41 €	153.312	9.018	6,17 €

Op basis van cijfergegevens van 2008 zouden de Nederlandse corporaties gemiddeld 5,20€ per woning besteden aan de huurdersgroepen in Nederland. Als we dit bedrag indexeren naar 2017 komen we in de buurt van de Nederlandse situatie. We gebruiken hiervoor het indexcijfer van de consumptieprijs op basis 2004=100.

Het jaargemiddelde voor 2008 bedraagt 111,32 en het indexcijfer voor juni 2017 bedraagt 128,32. We komen dan uit op een geïndexeerd bedrag van $(5,20\text{€} \times 128,32/111,32=)$ 5,99 €. Met een kostprijs van 6,17€ kost per sociale huurder van een SHM, komen we iets hoger uit, maar zitten we wel in de buurt.

Ook in het Brussels gewest wordt een gelijkaardig bedrag per woning vrij gemaakt voor bewonersparticipatie.

Dit is het budget dat op termijn moet voorzien worden om in alle SHM's een participatiewerking te laten verder bestaan. Daarnaast dienen er budgetten voorzien te worden voor de opstart van



participatie-initiatieven. Omdat Vlaanderen hier nog een grote inhaalbeweging te doen heeft, kan een deel van de bovenstaande middelen de eerste jaren ook mee gebruikt worden voor het opstarten van verschillende initiatieven. De SHM zal hiervoor echter ook op zoek moeten gaan naar bijkomende middelen. Naast de provincie (als stimulator) zien we ook een partnerschap mogelijk met de gemeenten. Een goed werkende huurdersorganisatie heeft immers niet enkel effect op goede relatie huurder/verhuurder. Dit heeft ook effect op het samenleven in de wijken, het beheer van de woningen... en dit is niet beperkt tot de sociale huurwoningen maar heeft ook impact op de ruimere leefomgeving.

Ondersteuning Vlaams niveau

In de tweede plaats zal er verder geïnvesteerd moeten worden in ondersteuning op het Vlaamse niveau. VIVAS is het netwerk van sociale huurders waarin de verschillende lokale werkingen vertegenwoordigd zijn. Uitwisseling, het formuleren van standpunten op basis van eerstelijnswork, en het ondersteunen van de lokale werkingen via vorming, ontsluiting van informatie... zijn hier de voornaamste doelstellingen. Essentieel hierbij is de goede doorstroming van de lokale werkingen naar het bovenlokale niveau.

We zijn tevreden dat VIVAS structurele middelen krijgt. Op die manier is VIVAS niet langer afhankelijk van jaarlijkse projectmiddelen en kan een meer continue werking worden gegarandeerd. Het voorziene budget is echter niet voldoende om uit te groeien tot een volwaardige ondersteuningsstructuur voor sociale huurders(groepen). Dit is een gemiste kans. Er moeten meer middelen en personeelstijd worden voorzien voor vorming, procesbegeleiding, dossieropbouw, studiewerk... Een degelijk professioneel kader en de nodige werkmiddelen zijn absoluut noodzakelijk om de belangenbehartiging van sociale huurders een ernstige plaats te geven in het Vlaamse woonbeleid.

Ook hier kunnen we kijken naar Nederland. De Nederlandse woonbond ontvangt €1,16 per woning (geïndexeerd) aan lidgeld. Vertaald naar de Vlaamse situatie komt dit neer op ruim 3 personeelsleden voor de 'ruimere' ondersteuning op bovenlokaal niveau (belangenbehartiging, vorming, opbouw expertise...).

	bedrag per woning / jaar	
	huurdersgroep	woonbond
Nederlandse situatie	€5,20	€1,00
Nederlandse situatie geïndexeerd*	€ 5,99	€ 1,15
omgezet naar Vlaamse situatie	€ 918.388,88	€ 176.308,80
aantal VTE?	16,61	3,20

Consumptieprijsindex: gemiddelde van basis 2004= 100 (jaargemiddelde 2008: 111,32 en index juni 2017= 128,32)*



Bovendien lijkt het ons niet meer dan logisch dat wanneer er middelen voorzien worden voor VIVAS, de koepel van sociale huurdersgroepen, ook de werking van de lokale huurdersgroepen gegarandeerd wordt. Anders dreigt VIVAS op termijn van haar basis afgesneden te worden.

Op welke manier wordt dit best georganiseerd?

Er kan gekozen worden om de SHM's de nodige middelen en ondersteuning te geven om hun organisatie zo goed mogelijk af te stemmen op bewonersparticipatie. Hiervoor zal er personeelstijd moeten worden vrijgemaakt bij de SHM's. Maar minstens even belangrijk zijn vorming, informatie-uitwisseling en inhoudelijke ondersteuning voor huurders en verhuurders. Wat deze laatste betreft kan de VMSW en/of de Vereniging van Vlaamse Huisvestingmaatschappijen (VVH) een belangrijke rol spelen.

In de Nederlandse overlegwet vergoedt de verhuurder de huurdersorganisatie voor kosten die rechtstreeks samenhangen met en redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor de vervulling van die taken en voor scholingsactiviteiten. Hiervoor zullen aanpassingen aan het financieringssysteem noodzakelijk zijn. Er kan overeengekomen worden om een bepaald bedrag vast te leggen dat de huurdersorganisatie naar eigen inzicht kan besteden, mits ze dit achteraf staaft. Ook de subsidiëring van lokale participatie-initiatieven moet gekoppeld worden aan een aantal criteria, die voortvloeien uit een wettelijk kader voor bewonersparticipatie. Zo kan de kwaliteit van deze initiatieven gegarandeerd worden.

- Het bestuur is gekozen/aangewezen door en uit huurders die ze vertegenwoordigen.
- De huurdersgroep houdt huurders op de hoogte van activiteiten en betreft hen bij standpuntbepalingen.
- De huurdersgroep organiseert minimum 1x/jaar een vergadering voor de huurders waarin ze verantwoording aflegt van haar activiteiten van het afgelopen jaar en haar toekomstige plannen bespreekt.
- De huurdersgroep staat open voor alle huurders.

In Vlaanderen willen we eveneens een financiering voor de werking van huurdersgroepen zodat zij hun taak kunnen vervullen. We denken hierbij aan middelen voor:

- Logistieke ondersteuning (vb vergaderzalen): niveau SHM.
- Lokale ondersteuning: Vlaams budget *beheerd* door VMSW (zij keren dan op basis van een aantal criteria een bepaald bedrag uit aan de huurdersgroep of organisator van de participatie. Voor het ontvangen van dit bedrag wordt een jaarplanning opgesteld en de ontvangen middelen moeten op het einde van het jaar verantwoord worden). We halen hier inspiratie uit het Brussels Gewest waar de Brusselse Gewestelijk Huisvestingsmaatschappij deze middelen beheert en uitkeert. Indien er geen akkoord bestaat om het budget te laten beheeren door de VMSW kan er best gedacht worden aan de administratie (agentschap Wonen-Vlaanderen).
- Vorming en scholing van huurders/huurdersgroepen en dit zowel met betrekking tot agogische vaardigheden (vergaderingen, communicatie...) als beleidsmatig (regelgeving...): Vlaams budget voor VHP.

Een duidelijke engagement vanuit de huurders

Natuurlijk wordt er ook van de huurders een engagement verwacht. Een inspanning tot participatie moet vanuit beide partijen komen en kan dus niet enkel worden opgelegd aan de SHM. Om recht te



hebben op bovenstaande voorstellen, vinden wij dat een huurdersgroep of een huurderscommissie ook aan bepaalde voorwaarden moet voldoen voor ze erkend wordt.

Een huurdersgroep moet in de eerste plaats trachten om te spreken voor alle huurders van het patrimonium. Om dit te kunnen garanderen, is het belangrijk dat de afgevaardigden gekozen of aangewezen worden door en vanuit de huurders die ze vertegenwoordigen. Hierbij moet duidelijk zijn dat alle huurders die dit wensen in principe kunnen toetreden tot de huurdersgroep, wanneer zij verkozen worden.

Zoals reeds vermeld in hoofdstuk 2 is het belangrijk dat een huurdersgroep zich inspant om een zo groot en divers mogelijk bereik te hebben. Het lijkt ons te vergaand om hier een resultaatverbintenis aan te koppelen, omdat we ons er van bewust zijn dat bepaalde huurders moeilijker te stimuleren zijn om te participeren, zeker wanneer het over beleidsthema's gaat.

De huurdersgroep moet de huurders op de hoogte houden van activiteiten en hen zoveel mogelijk betrekken bij standpuntbepaling. Hiervoor is het belangrijk dat een huurdersgroep minstens één keer per jaar een verantwoordingsmoment voorziet waarop alle huurders worden uitgenodigd. Op dit moment legt de huurdersgroep verantwoording af over haar activiteiten van het afgelopen jaar en worden de toekomstige plannen besproken.

Wanneer een huurdersgroep recht wil hebben op een financiële tegemoetkoming moet ze een begroting opstellen voor het komende jaar en een verantwoording neerleggen voor het afgelopen jaar. Enkel kosten die verantwoord kunnen worden, moeten ook effectief toegekend worden. Natuurlijk is het voor een huurdersgroep niet eenvoudig om dit op eigen houtje te doen. Daarom lijkt het ons aangewezen om hier een goede vorming rond te organiseren die periodiek herhaald wordt. Ook moet de huurdersgroep hierin ondersteuning kunnen krijgen vanuit de SHM of vanuit een externe dienst. Het al dan niet hebben van een huurdersgroep mag geen alibi zijn om participatie verder links te laten liggen.

Hoewel dit niet als verplichting kan worden gezien, lijkt het ons aangewezen dat de lokale huurdersgroepen zich aansluiten bij VIVAS. Op deze manier kunnen gezamenlijke knelpunten over heel Vlaanderen besproken en aangepakt worden. Om dit te stimuleren, moet VIVAS een duidelijke platformfunctie uitstralen, aan ervaringsuitwisseling doen en de juiste vormingen aanbieden. Dit kan enkel gegarandeerd worden als VIVAS hier de nodige middelen voor krijgt.

5.3 Besluit

De laatste jaren werd er wel geïnvesteerd in lokale bewonersparticipatie in Vlaanderen maar niet op een structurele wijze. Evenmin is het duidelijk hoeveel middelen er nu echt aan het bevorderen van participatie-initiatieven en hun blijvende ondersteuning worden besteed. Als we kijken naar de middelen en wetgeving die bijvoorbeeld in Brussel ter beschikking staan van bewonersparticipatie, is er duidelijk nog een weg te bewandelen in Vlaanderen. In dit hoofdstuk bekeken we uitgebreid wat er volgens ons verwacht mag worden van het beleid, de SHM's en de sociale huurders op het vlak van bewonersparticipatie. Daaruit kwamen volgende zaken naar voren:

- Er moet binnen de VVC een regulier kader uitgewerkt worden waarbinnen huurders en verhuurders afdwingbaar kunnen overleggen over collectieve huurdersbelangen.
- Dit wettelijk kader bestaat minimaal uit informatierecht en adviesrecht.



- Sociale huisvestingsmaatschappijen zouden in de schoot van het erkenningsbesluit verplicht moeten worden om samen met de huurders(groep) een participatieplan op te stellen.
- Ook van de huurders wordt een zekere inspanning verwacht. Om erkend te worden, moet een huurdersgroep voldoen aan een aantal voorwaarden.
- Het recht op participatie mag geen resultaatverbintenis inhouden, maar er moet wel een inspanningsverbintenis zijn.
- Er is professionele ondersteuning nodig om participatie draaiende te houden. Deze professionele ondersteuner heeft best een eigen statuut, om een zekere vorm van onafhankelijkheid te waarborgen.
- Er is nood aan een vormings- en kenniscentrum waarop huurdersgroepen en hun ondersteuners beroep kunnen doen.
- Er is nood aan extra middelen voor lokale ondersteuning. Naar analogie met het Nederlands model komen wij op een budget van €6 per woning per jaar. Dit budget zou beheerd kunnen worden door VMSW. De huurdersgroepen of lokale ondersteuners kunnen hier aanspraak op maken wanneer ze aan bepaalde voorwaarden voldoen.
- Er is ook nood aan extra middelen voor Vlaamse ondersteuning. Hier komen we op €1,16 per woning, wat op Vlaams niveau bijna 3VTE zijn. Deze middelen moeten de vorming- en platformfunctie bij het Vlaams Huurdersplatform kunnen garanderen.



6. Algemeen Besluit

Het belang van bewonersparticipatie wordt steeds duidelijker voor sociale huisvestingsmaatschappijen, hun bewoners en het beleid. Toch blijft het een moeizaam proces om goede bewonersparticipatie te installeren en garanderen. Hiervoor is er nood aan een duidelijk engagement en richtinggevend kader vanuit het beleid. Een concreet voorstel werd in dit dossier uitgewerkt.

In het eerste hoofdstuk benoemden we de belangrijkste voorwaarden voor bewonersparticipatie. Belangrijk is dat participatie gestart wordt met het oog op duurzaamheid. De resultaten van bewonersparticipatie worden immers vaak pas zichtbaar na een langere periode. Zowel bewoners als de huisvestingsmaatschappij moeten hierin groeien. Dit betekent niet dat participatie-projecten die beperkt zijn in duur en plaats, denk bijvoorbeeld aan renovaties, uit het oog verloren mogen worden. Vaak kan dit een opstap betekenen naar een meer doorgedreven vorm van participatie.

Om lokale bewonersparticipatie te verbreden, is er nood aan een kader dat steeds voldoende ruimte laat om rekening te houden met de lokale situatie. De ene huisvestingsmaatschappij is de andere niet en dat geldt ook voor hun bewoners. Om tot een afdwingbaar model te komen is een wettelijk minimaal kader echter essentieel. Daarbinnen moeten verschillende participatievormen zich kunnen ontwikkelen.

In de Vlaamse wooncode moet een regulier kader uitgewerkt worden waarbinnen huurders en verhuurders kunnen overleggen over collectieve huurdersbelangen. Dit wettelijk kader bestaat uit het recht op informatie, overleg en advies. In de schoot van het erkenningsbesluit zouden sociale huisvestingsmaatschappijen dan verplicht moeten worden om dit samen met de huurders(groep) verder uit te werken door een participatieplan (op maat) op te stellen. Op deze manier kan geëvalueerd worden of de maatschappij ook effectief stappen voorwaarts zet.

Als huurders gebruik maken van hun recht op participatie, heeft de verhuurder de plicht om hierop te werken en bepaalde stappen te zetten. Dit mag echter geen resultaatverbintenis zijn, maar wel een duidelijke inspanningsverbintenis. Bij het opstellen en invullen van de erkenningscriteria van de SHM aan de hand van een prestatiebeoordeling moet hier rekening mee gehouden worden. Het vertalen van participatie in meetbare indicatoren is geenszins een evidente opgave. Ook hier kan de opmaak van een participatieplan een antwoord bieden.

Uiteraard wordt ook van de huurders een zekere inspanning verwacht. Om erkend te worden (en recht te hebben op financiële ondersteuning), moet een huurdersgroep daarom aan een aantal voorwaarden voldoen.

Tot slot is er naast een wetgevend kader ook nood aan voldoende middelen. Als we bewonersparticipatie serieus nemen zal de structurele ondersteuning ook een financiële kost hebben. Zowel op agogisch vlak als op het vlak van vorming. Hiervoor is er nood aan een vormings- en kenniscentrum waarop lokale groepen beroep kunnen doen.

In hoofdstuk 5 maakten we een analyse van de kosten die participatie met zich meebrengt. Dit zullen deels extra kosten zijn, maar we zijn er ook van overtuigd dat er, weliswaar zeer verspreid, op dit moment al redelijk wat budget wordt uitgetrokken voor bewonersparticipatie in Vlaanderen.



Er zijn nog steeds veel uitdagingen rond bewonersparticipatie, maar VIVAS ziet ook kansen en mooie voorbeelden, waardoor het geloof in bewonersparticipatie alleen maar sterker wordt.



Bijlage 1: Hoofdstuk 2 van de Nederlandse overlegwet

Hoofdstuk 2. Recht op informatie, overleg en advies

Artikel 3

1 De verhuurder informeert de huurder, de betrokken bewonerscommissie en de betrokken huurdersorganisatie op verzoek zo spoedig mogelijk schriftelijk over zijn beleid en beheer, dat rechtstreeks te maken heeft met de betrokken woongelegenheden of wooncomplexen en de woonomgeving daarvan, dat rechtstreeks van invloed is op de woon- en leefsituatie van de betrokken huurders, alsmede dat voor hen van wezenlijk belang kan zijn.

2 Dit recht op informatie omvat in elk geval informatie over de volgende onderwerpen:

- a. het in stand houden van en het treffen van voorzieningen aan woongelegenheden en de direct daaraan grenzende omgeving;
- b. het slopen, renoveren, verwerven, vervreemden en bezwaren van woongelegenheden;
- c. het toewijzings- en verhuurbeleid;
- d. de door de verhuurder in het algemeen te hanteren voorwaarden van de overeenkomst van huur en verhuur;
- e. het beleid inzake de huurprijzen;
- f. de samenstelling, het kwaliteitsniveau en de prijs van het door de verhuurder aan te bieden pakket van diensten die rechtstreeks verband houden met de bewoning, het betrekken van een woongelegenheden en het huisvesten van personen;
- g. een voorstel tot een fusie als bedoeld in de artikelen 312 en 313 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek;
- h. het beleid inzake de leefbaarheid in de buurten en wijken waar de betrokken woongelegenheden of wooncomplexen zijn gelegen, alsmede inzake herstructurering van die buurten of wijken;
- i. het beleid inzake het bijdragen aan het tot stand brengen van huisvesting voor ouderen, gehandicapten en personen die zorg of begeleiding behoeven;
- j. overeenkomsten met betrekking tot servicekosten als bedoeld in artikel 237, derde lid, van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek en overeenkomsten met betrekking tot het beheer van het verhuurde;
- k. de uitspraken van de klachtencommissie van de verhuurder;
- l. de beoogde inhoud van prestatieafspraken tussen de verhuurder en één of meerdere gemeenten in geval van onderhandelingen over zulke prestatieafspraken.

3 De verplichting, bedoeld in het eerste lid, geldt niet voor informatie, tegen de verstrekking waarvan het bedrijfsbelang van de verhuurder zich verzet.

4 De informatie over de onderwerpen, genoemd in het tweede lid, onderdelen a en e, heeft betrekking op het tijdvak van twaalf maanden, volgende op het tijdstip van verstrekking van die informatie; tevens wordt een indicatie gegeven over de ontwikkeling met betrekking tot deze onderwerpen in de daaropvolgende jaren.

Artikel 4

1 De verhuurder informeert de betrokken huurdersorganisatie en de betrokken bewonerscommissie eigener beweging schriftelijk over zijn voornemens tot wijzigingen in het door hem gevoerde beleid of beheer, bedoeld in artikel 3, tweede lid. Artikel 3, derde lid, is van overeenkomstige toepassing.

2 De verhuurder geeft daarbij aan, wat de beweegredenen zijn voor zijn voornemens en welke gevolgen daaruit voor de betrokken huurders voortvloeien.

Artikel 5

1 De verhuurder voert een voornemen tot wijziging in het door hem gevoerde beleid of beheer, bedoeld in artikel 3, tweede lid, niet uit dan nadat hij binnen een door hem aan te geven periode van ten minste zes weken na het verstrekken van de informatie overeenkomstig artikel 4, de huurdersorganisatie of de bewonerscommissie in staat heeft gesteld met hem over de verstrekte informatie overleg te voeren en, indien de huurdersorganisatie of de bewonerscommissie dat wenst, daarover een schriftelijk advies uit te brengen.

2 Binnen veertien dagen na ontvangst van een schriftelijk advies als bedoeld in het eerste lid deelt de verhuurder, indien hij het advies geheel of gedeeltelijk niet volgt, schriftelijk aan de huurdersorganisatie of de bewonerscommissie de redenen daarvoor mee.

3 De verhuurder kan zijn voornemen uitvoeren:

- a. na ontvangst van een schriftelijke mededeling van de huurdersorganisatie of de bewonerscommissie dat deze geen bezwaar heeft tegen het voornemen;
- b. nadat de door de verhuurder gestelde termijn, bedoeld in het eerste lid, is verstreken;
- c. drie dagen nadat een schriftelijke mededeling als bedoeld in het tweede lid door de huurdersorganisatie of de bewonerscommissie is ontvangen.

Artikel 5a

De verhuurder voert een voornemen tot wijziging in het door hem gevoerde beleid ten aanzien van de vaststelling van servicekosten als bedoeld in artikel 237, derde lid, van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek slechts uit met voorafgaande instemming van de huurdersorganisatie.

Artikel 5b

1 De huurdersorganisatie, de bewonerscommissie en de huurder kunnen met de verhuurder schriftelijk nadere afspraken maken over de onderwerpen waarover door de verhuurder informatie wordt gegeven.

2 Indien de huurdersorganisatie of de bewonerscommissie de verhuurder te kennen heeft gegeven met hem overleg te willen voeren over door de verhuurder verstrekte informatie als bedoeld in het eerste lid of de artikelen 3 en 4 biedt de verhuurder daarvoor de gelegenheid.

3 De verhuurder voert ten minste een maal per jaar met de betrokken huurdersorganisaties en de betrokken bewonerscommissies overleg, niet zijnde een overleg over verstrekte informatie als bedoeld in het eerste lid of de artikelen 3 en 4. Die huurdersorganisaties en bewonerscommissies kunnen gezamenlijk voor dat overleg worden uitgenodigd.

4 De huurdersorganisatie en de bewonerscommissie kunnen onderwerpen aandragen voor de agenda van elk overleg met de verhuurder. De verhuurder kan slechts met redenen omkleed weigeren een zodanig onderwerp op de agenda te zetten en daarover overleg te voeren.

5 De verhuurder, de huurdersorganisatie of de bewonerscommissie kan na tijdige voorafgaande kennisgeving aan de andere overlegpartners, een of meer deskundigen uitnodigen tot het bijwonen van een overleg, indien dit voor de behandeling van een bepaald onderwerp redelijkerwijze nodig is.

Artikel 5c

De verhuurder verstrekt ten behoeve van de oprichting, organisatie, of vertegenwoordiging van een huurdersorganisatie op verzoek van een groep van ten minste drie huurders of de betrokken huurdersorganisatie zo spoedig mogelijk een lijst met de adressen van zijn in Nederland verhuurde woongelegenheden.

Artikel 5d

1 De huurdersorganisatie kan een of meer deskundigen uitnodigen tot het bijwonen van een overleg, met het oog op de behandeling van een bepaald onderwerp.

2 De huurdersorganisatie kan in een overleg aan de in het eerste lid bedoelde deskundigen inlichtingen en adviezen vragen.

3 Een deskundige kan door de huurdersorganisatie eveneens worden uitgenodigd een schriftelijk advies uit te brengen.

Artikel 5e

1 De verhuurder biedt de leden van het bestuur van de huurdersorganisatie gedurende een door de verhuurder en de huurdersorganisatie gezamenlijk vast te stellen aantal dagen per jaar de gelegenheid om de scholing en vorming te ontvangen welke zij in verband met de vervulling van hun taak nodig oordelen.

2 De verhuurder en de huurdersorganisatie stellen het aantal dagen, bedoeld in het eerste lid, vast op een zodanig aantal als de betrokken leden van het bestuur van de huurdersorganisatie voor de vervulling van hun taak redelijkerwijs nodig hebben, met dien verstande dat het aantal dagen niet lager vastgesteld kan worden dan drie per jaar.

Artikel 6

Bij schriftelijke overeenkomst tussen de verhuurder en de huurdersorganisatie of de bewonerscommissie kunnen aan de huurdersorganisatie of de bewonerscommissie meer bevoegdheden dan de in deze wet genoemde worden toegekend.

Artikel 7

1 De verhuurder vergoedt aan de huurdersorganisatie de kosten die rechtstreeks samenhangen met en redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor de vervulling van de taken, genoemd in de artikelen 3, 4, 5 en 5b. Onder deze kosten worden in ieder geval begrepen de kosten van het uitnodigen van deskundigen en het vragen van inlichtingen en adviezen als bedoeld in artikel 5d, en de kosten van scholings- en vormingsactiviteiten als bedoeld in artikel 5e.

2 De verhuurder en de huurdersorganisatie komen overeen dat de in een kalenderjaar gemaakte kosten, bedoeld in het eerste lid, worden vastgesteld op een bepaald bedrag, dat de huurdersorganisatie naar eigen inzicht kan besteden. De huurdersorganisatie legt binnen twee maanden na afloop van het jaar, bedoeld in de eerste volzin, aan de verhuurder verantwoording af over de besteding van de ter beschikking gestelde gelden. Kosten waardoor het hier bedoelde bedrag zal worden overschreden, komen slechts ten laste van de verhuurder, voorzover hij in het dragen daarvan toestemt.

