

webinar

**bewonersparticipatie in
de sociale huisvesting**

welkom

webinar

bewonersparticipatie in de sociale huisvesting

we starten stipt om 19:00 uur

kijk alvast volgende dingen even na:

- werkt je geluid?
- werkt je video?

✓ is dit oké?

- zet je micro uit
- neem er nog een koffie bij

Nog eerst even dit ...

- Zet je **microfoon** uit (op 'mute') wanneer je zelf niet aan het woord bent
- Gebruik de **chat** om vragen te stellen. Op het einde van de webinar, na de uiteenzettingen stelt de moderator deze vragen aan de sprekers (indien ondertussen niet zelf beantwoord in de chat)
- Optimaliseer de **weergave** voor jou, met de opties in het menu rechtsboven
- Zet je **video** uit wanneer je even weg moet of gestoord kan worden

Programma

19:05 De nieuwe provinciale visie op wonen en de plaats van bewonersparticipatie daarin

Kathleen Helsen, Gedeputeerde voor Wonen

19:25 Bewonersparticipatie: wat, waarom, randvoorwaarden, hoe kwaliteitsvol organiseren?

Anita Rimaux, Teamcoördinator Wonen bij Samenlevingsopbouw Antwerpen Provincie

19:40 Aandachtspunten voor kwaliteitsvolle participatie bij *renovatie*.

Anita Rimaux & Marloes Damen, Opbouwwerker Samenlevingsopbouw Antwerpen Provincie

19:55 Nut, aanpak en betekenis van bewonersparticipatie voor een sociale huisvestingsmaatschappij

Greet Croon, Diensthoofd Huurdersadministratie en Dienst Bewonerszaken bij de SHM van Heist-op-den-Berg

20:05 Praktijkkader bewonersparticipatie *op wijkniveau*, samen met de sociale huisvestingsmaatschappij

Ellen Baert, Opbouwwerker SLO Antwerpen stad, team wonen

20:20 Vragen, opmerkingen, uw mening, ...

Joris Bossaerts & Ad Coenen – Team Wonen

20:30 einde

nieuwe provinciale visie op wonen en de plaats van bewonersparticipatie daarin



Kathleen Helsen
gedeputeerde voor wonen

Kiezen voor kwaliteit

“Het provinciale woonbeleid bevordert het tot stand komen van woningen en woonomgevingen, waar zuinig wordt omgesprongen met ruimte en grondstoffen, waar de nodige voorzieningen voorhanden zijn en waar inspanningen worden geleverd om het samenleven en de gezondheid van bewoners te bevorderen”.

Richtinggevende principes:

- 1. beschikbaarheid en betaalbaarheid
- 2. duurzaamheid en circulariteit
- 3. mobiliteit en diversiteit
- 4. veerkracht en gezondheid



Leve de participatie



geWOONtebreker

Heist-op-den-Berg

Verdichting en **Verbinding**

GROEN EN OPEN RUIMTE

ONTMOETEN

AANGENAAM WONEN

Logo: Provincie Antwerpen, HEIST-OP-DEN-BERG

The infographic is enclosed in an orange border. On the left is a map of Heist-op-den-Berg with orange house icons and labels for districts: Itegem, Hallelaar, Heist, Heist-Goor, Zandrecht, Bodiccht, Pijpelinde, Gheriek, and Grootlo. On the right is a line-art illustration of a village scene with houses, a church, a school, a playground, and people. The scene is divided into 'ONTMOETEN' (meeting) and 'AANGENAAM WONEN' (pleasant living). At the top, two orange banners contain the words 'Verdichting' and 'Verbinding'. The text 'GROEN EN OPEN RUIMTE' is placed above the illustration. Logos for Provincie Antwerpen and Heist-op-den-Berg are at the bottom right.

Leve de participatie



Bewonersparticipatie in de sociale huisvesting

Aanleiding : opmerkingen van visitatiecommissies

Opvolging :

- Subsidies
- Intervisie
- Lerend netwerk
- Kennisdeling
- Website



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.provincieantwerpen.be/aanbod/dese/deis/sociale-huisvesting/bewonersparticipatie-in-de-sociale-huisvesting0.html>. The page header includes the Provincie Antwerpen logo and the text 'Sociale Huisvesting'. A red button labeled 'Contacteer ons' and a 'MENU' button are visible. The main heading is 'Bewonersparticipatie in de sociale huisvesting'. Below this, there is a sub-heading 'Goede voorbeelden uit onze projectenreeks en lerend netwerk'. The text describes a 2016 initiative by Provincie Antwerpen to encourage social housing companies (SHMs) to involve residents. It mentions that a visitation committee highlighted this as a key observation. Seven SHMs submitted projects, supported by Provincie of Stad. The 'Lerend Netwerk' was active in sharing expertise and knowledge. To the right, there are social media sharing icons (Facebook, Twitter, LinkedIn, Email) and contact information for Joris Bossaerts, a policy officer for housing, with an email address and a phone number (03 240 56 58). At the bottom, there is a download link for a PPT file: '1 Inspiratiebundel Bewonersparticipatie in de Wijk en in de SHM.pptx', published on 06.10.2020.

Bewonersparticipatie in de sociale huisvesting



Bedankt

Concreet gelopen traject

Joris Bossaerts, Team Wonen Provincie Antwerpen

Opzet van de projectenreeks en lerend netwerk

- doel: de geïnteresseerde SHM's laten **kennismaken** met BWP (niet noodzakelijk 'nieuw')
- Partiële (!) tussenkomst in de loonkost van één opbouwwerker voor 3 jaar - Cofinanciering
- Voorwaarde: samenwerking met begeleidende organisatie (de 2 SLO's)
- Signaalfunctie naar SHM's, lokale besturen én Vlaanderen → investeren in BWP loont. → lange termijninvestering
- Lerend Netwerk, knowhow uitwisseling, goede praktijken verzameld op de website

7 projecten 2016 - 2019

1. Hemiksem (DIW)
2. Westerlo-Hulshout (SHM Geel)
3. Niel (DIW)
4. Berchem-Borgerhout (DIW)
5. Heist-op-den-Berg: Itegem, Wiekevorst, Schriek (SHM Heist)
6. Heist-op-den-Berg: Booischoot-Pijpelheide (DZK)
7. Duffel (SHM Duffel)

Bewonersparticipatie: wat, waarom, randvoorwaarden, hoe kwaliteitsvol organiseren?

Anita Rimaux – teamcoördinator Wonen Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie

Bewonersparticipatie: WAT en WAAROM?

Bewonersparticipatie: WAT?

- Interactieve vorm van beleidsvorming
- Sociale huisvesting neemt initiatief om huurders te betrekken bij het opmaken van plannen, het voorbereiden van het beleid of projecten. En deze samen met huurders ontwikkelt.

Bewonersparticipatie: WAAROM?

- **Meer tevreden huurders**

- Positiever contact met huisvestingsmaatschappij
- Huurders voelen zich serieus genomen en ondersteund
- Versterkend voor huurders als zij een zinvolle bijdrage voor hun buurt en burens kunnen leveren
- Meer begrip voor de huisvestingsmaatschappij

Bewonersparticipatie: WAAROM?

- **En voor de huisvestingsmaatschappij?**

- Positiever contact en meer begrip voor huurders
- Meer betrokkenheid en draagvlak voor projecten
- Op termijn verbetert beleid en beheer van de sociale huisvestingsmaatschappij – meer op maat van huurders
- Woonkwaliteit: betrokken bewoners zorgen beter voor hun woning / leefomgeving

Bewonersparticipatie: WAT IS ER NODIG BINNEN DE ORGANISATIE?

Wat is er nodig binnen de organisatie?

1. Een goede basis – cultuur binnen de huisvestingsmaatschappij

- Kwaliteitsvolle woningen in combinatie met een goed en duidelijk herstellingenbeleid
- Nakomen van afspraken met huurders
- Heldere communicatie met huurders
- Positief contact tussen huurders en huisvestingsmaatschappij

Wat is er nodig binnen de organisatie?

- Contact tussen huurders en huisvestingsmaatschappij
- Aandacht voor signalen en noden huurders + er structureel mee aan de slag gaan
- Inzicht en voeling leefwereld kwetsbare huurders

= geen extra tijd, wel aandacht, kennis en vaardigheden, houding

Wat is er nodig binnen de organisatie?

2. Een visie op bewonersparticipatie en het belang ervan die gedragen is door het volledige team van de huisvestingsmaatschappij

3. En bewaakt en opgevolgd wordt door de directie en de raad van bestuur van de huisvestingsmaatschappij

Wat is er nodig binnen de organisatie?

4. Jaar- en/of meerjarenplanning: waar en wanneer zetten we in op bewonersparticipatie?

- welke concrete initiatieven**
- verantwoordelijke benoemen**
- opvolgen**

Wat is er nodig binnen de organisatie?

5. Arbeidstijd, opleiding en vorming voorzien voor bewonersparticipatie

6. Financiële en logistieke ondersteuning voorzien

**Bewonersparticipatie:
AANDACHTSPUNTEN VOOR
KWALITEITSVOLLE PARTICIPATIE BIJ
RENOVATIE**

Marloes Damen – opbouwwerker

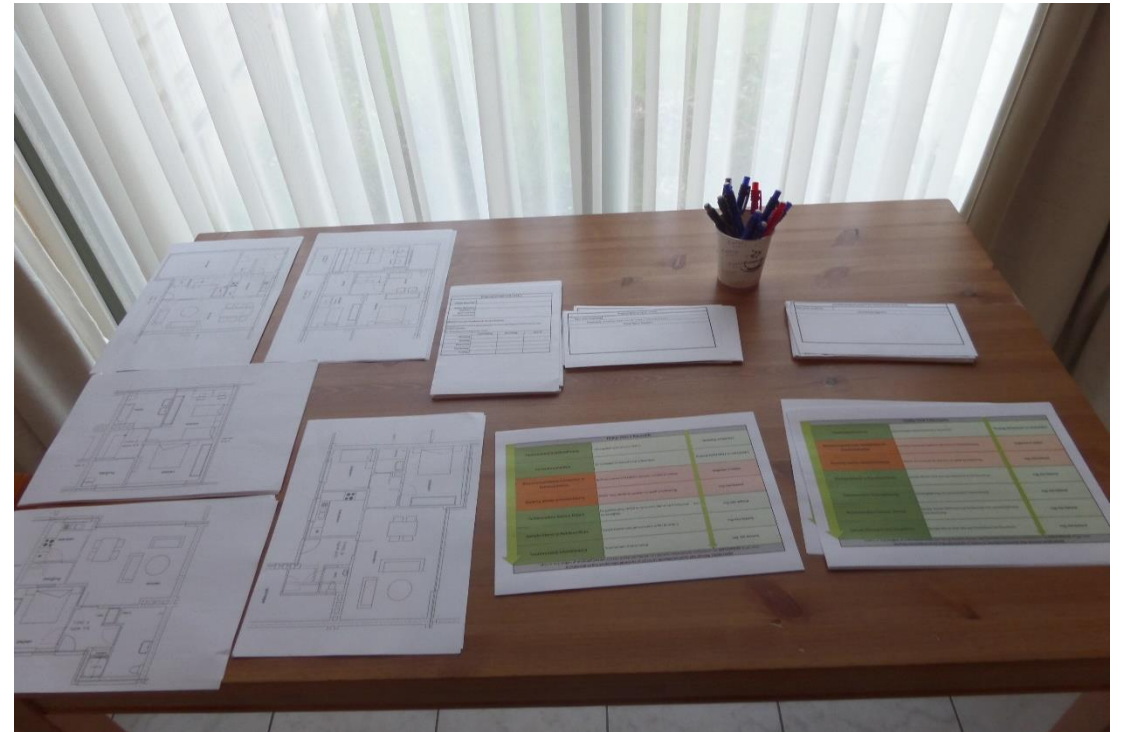
Anita Rimaux – teamcoördinator

Aandachtspunten kwaliteitsvolle participatie

1. Doordachte keuzes op maat van de wijk / project met een concreet actieplan

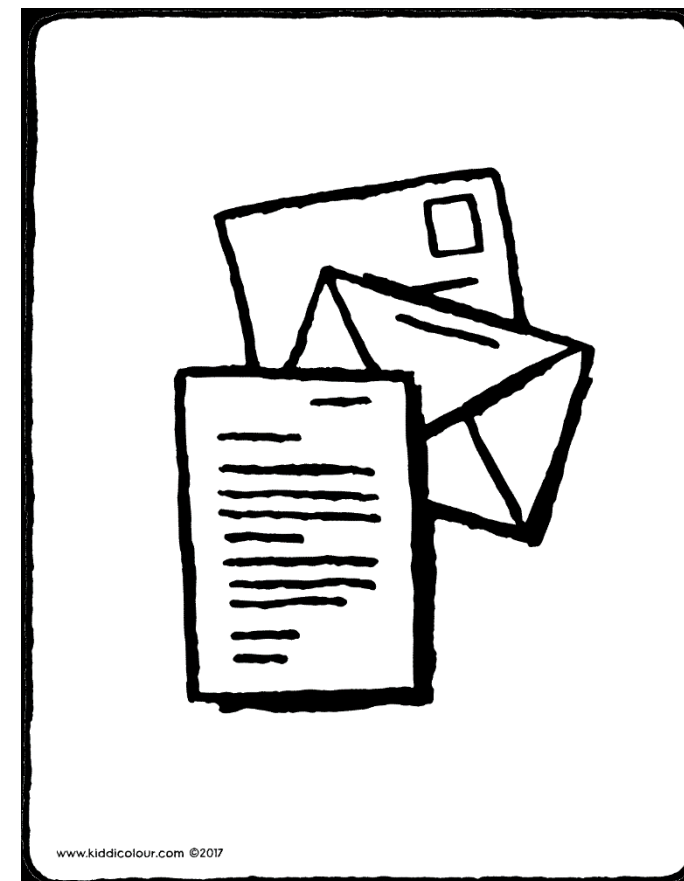
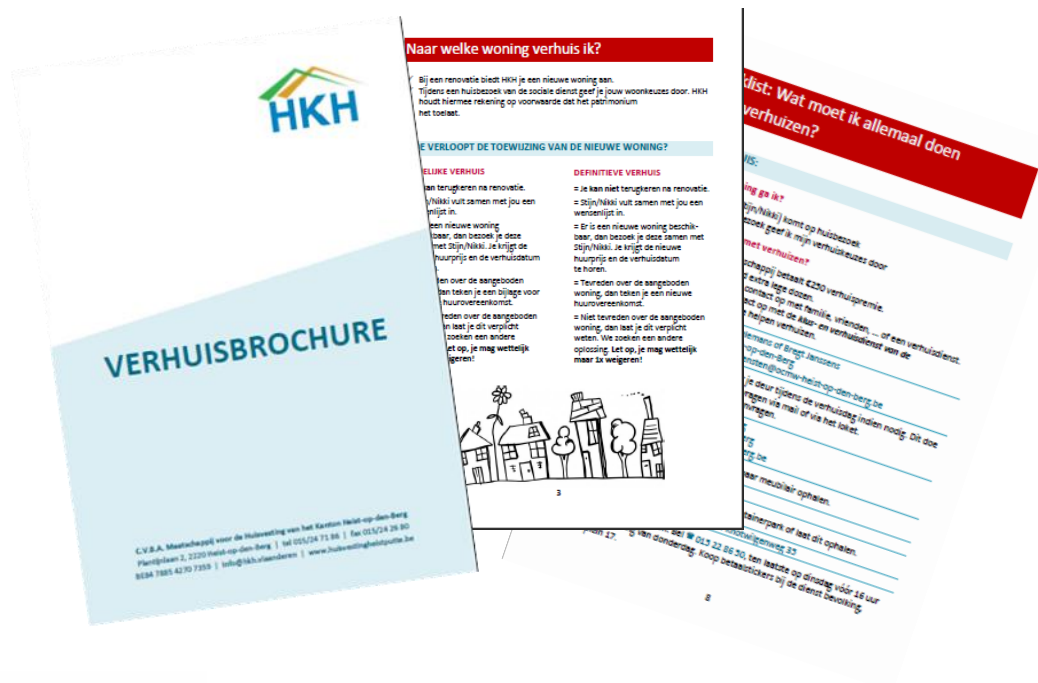


Aandachtspunten kwaliteitsvolle participatie



Aandachtspunten kwaliteitsvolle participatie

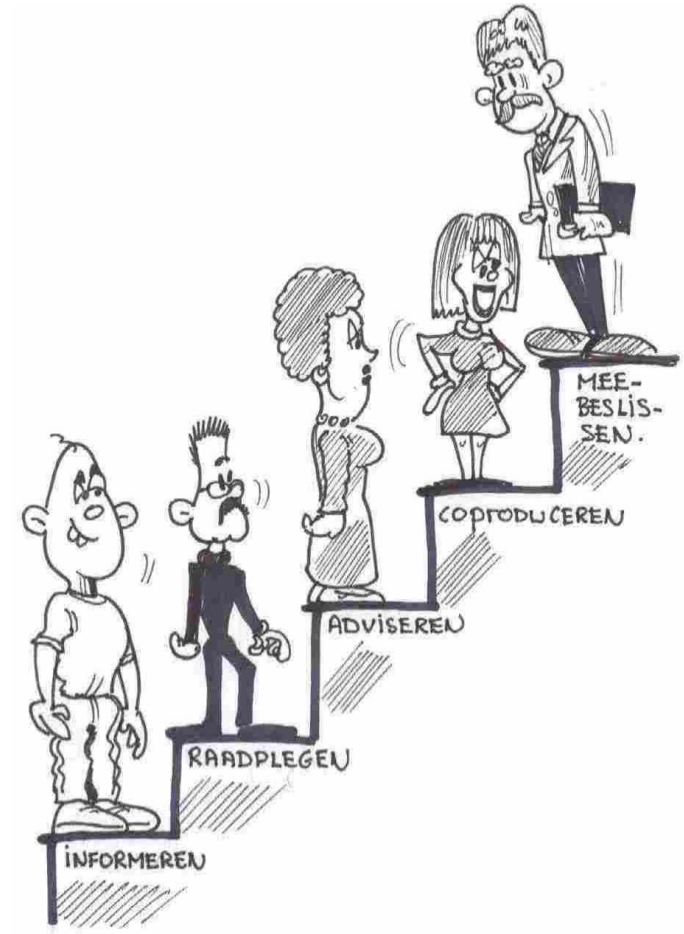
3. Communiceer begrijpelijk, regelmatig, correct en transparant



www.kiddicolour.com ©2017

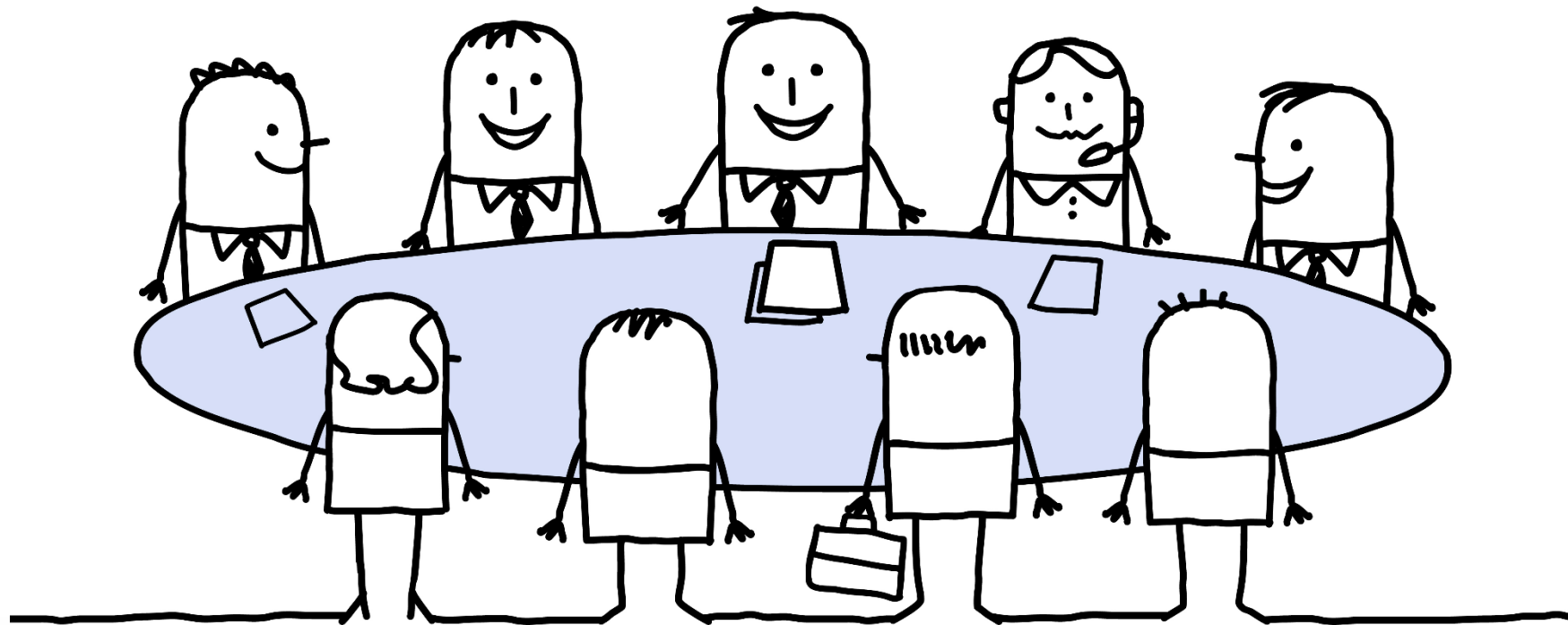
Aandachtspunten kwaliteitsvolle participatie

4. Duidelijke en heldere afspraken rond reikwijdte van participatie zodat bewoners weten wat ze mogen verwachten



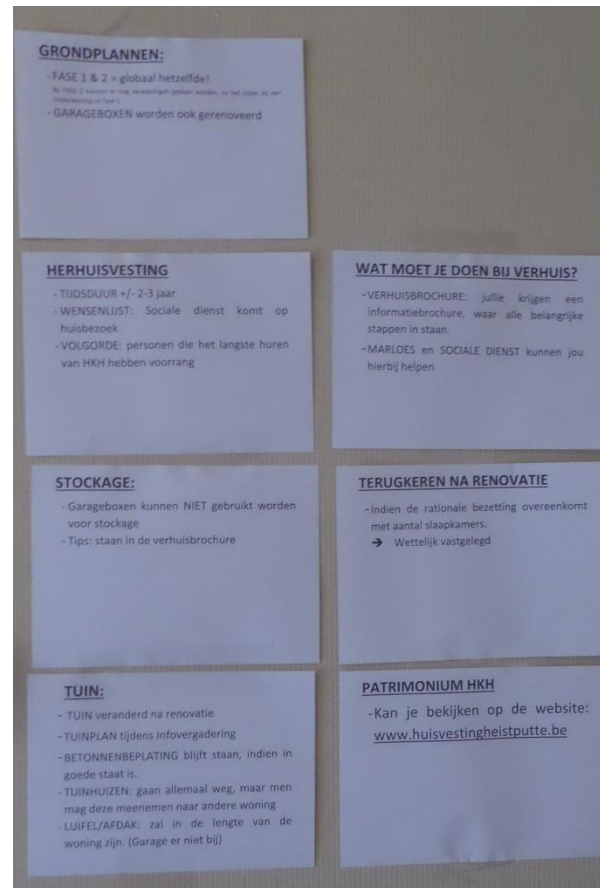
Aandachtspunten kwaliteitsvolle participatie

5. Rolverdeling tussen huurders, sociale huisvestingsmaatschappij, samenlevingsopbouw



Aandachtspunten kwaliteitsvolle participatie

6. Benoem wat je met de gegeven inspraak doet en koppel terug



Aandachtspunten kwaliteitsvolle participatie

7. Toon begrip en geef voldoende aandacht aan bezorgdheden bewoners. Besteed voldoende aandacht aan ondersteuning van huurders. Toon de noodzaak van de renovatie aan.



Aandachtspunten kwaliteitsvolle participatie

8. Bereik van een representatieve groep bewoners door verschillende werkvormen in te zetten



Aandachtspunten kwaliteitsvolle participatie

9. Belang van een laagdrempelig aanspreekpunt in de buurt op verschillende momenten



Aandachtspunten kwaliteitsvolle participatie

10. Vermijd praktische drempels. Zorg voor een informele sfeer en creëer een omgeving waarin iedereen aan bod kan komen.



INSPIRATIEBUNDEL

- Bewonersparticipatie bij renovatieprojecten bij sociale huisvestingsmaatschappijen



Bewonersparticipatie bij
renovatieprojecten bij sociale
huisvestingsmaatschappijen



Bedankt

Nut, aanpak en betekenis van bewonersparticipatie voor een sociale huisvestingsmaatschappij

Greet Croon, diensthoofd huurdersadministratie en dienst
bewonerszaken HKH

**Waarom is bewonersparticipatie
nuttig voor een sociale
huisvestingsmaatschappij?**

Nut samenwerking Samenlevingsopbouw

- Tijd en expertise
- Geen werknemer van SHM
- Een brug vormen

Nut samenwerking bewoners

- Expertise van bewoners
 - ✓ woning
 - ✓ buurt
- Grotere betrokkenheid van bewoners
- Meer communicatie = betere communicatie = betere verstandhouding = meer vertrouwen

Hoe pakken wij dit aan?

- Opmaak verhuisbrochure in samenwerking met bewoners
- Opmaak wensenlijst = rekening houden met woningwensen van de bewoners
- Samenstellen van een kerngroep van bewoners

- Buurthuis in de wijk :

- ✓ permanentie op vaste tijdstippen
- ✓ informatie : tijdlijn + plannen woningen
- ✓ gesprekken met bewoners
- ✓ informatievergaderingen
- ✓ ontmoetingsruimte

- Wijktoezichters

Wat betekent bewonersparticipatie voor een sociale huisvestingsmaatschappij?

- Het collectieve belang overstijgt het individuele belang
- Breder draagvlak = huurders beslissen mee

Bedankt

Praktijkkader bewonersparticipatie

Bewonersparticipatie op wijkniveau, samen met de SHM

Samenlevingsopbouw Antwerpen stad en De Ideale Woning 2016 – 2019

Ellen Baert, Opbouwwerker SLO Antwerpen stad, team wonen

Doelstelling

- 1) **Bewoners** engageren zich in de wijk. Zetten zelf acties op.
- 2) **Medewerkers** ondersteunen bewoners.
- 3) **Kanaal / kader** dat goede communicatie en samenwerking mogelijk maakt.

Eerste stap: gebiedsanalyse

Hoe zit de wijk ruimtelijk in elkaar?
Zijn er ontmoetingskansen?
Stedenbouwkundig ontwerp.

Methodieken:

Huisbezoek

Gangvergadering

Wandeling door de wijk

Cijfers stadsmonitor of SHM ...



DAN:

Wijk – bewoners – partners analyse

Grote bewonersvergadering

2x / jaar
Uitnodiging aan alle sociale huurders van de wijk

Uitwerken netwerk bewoners

→ organiseren van activiteiten in de wijk voor en door bewoners
→ om elkaar te leren kennen
→ om in te spelen op problemen en kansen in de wijk en DIW

Projectgroep

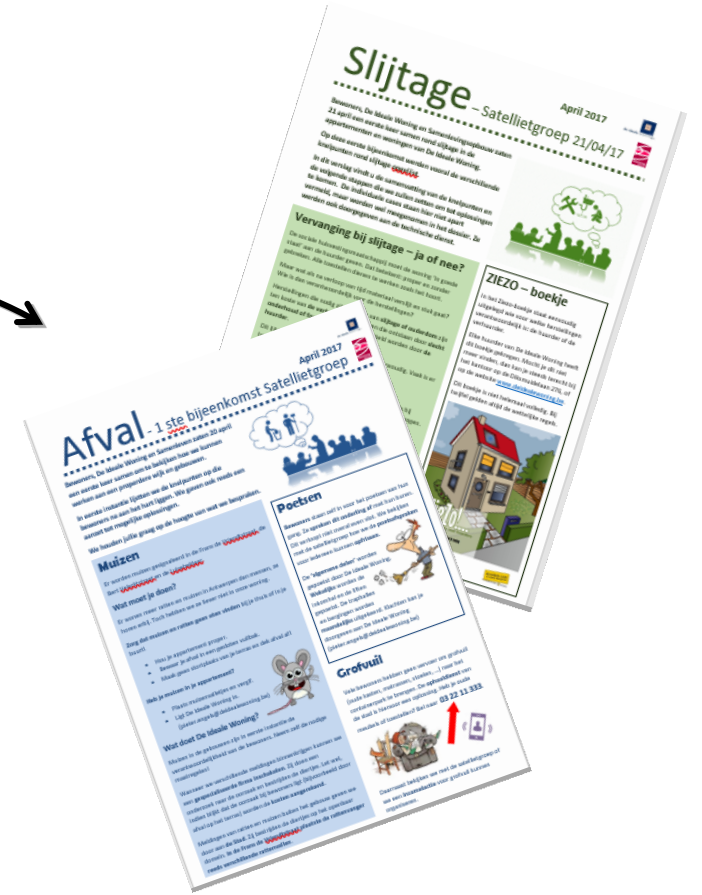
1 x / 6 weken
Vaste groep van 20-tal bewoners
Inhoud: problemen/kansen binnen de wijk
problemen/kansen binnen DIW

Buurtactiviteiten
Buurtfeesten
Lentepoets
Sattellietgroep afval
Sattellietgroep slijtage
Welkomspakket nieuwe bewoners
Afval op de pleinen
Voetbalveldje voor jongeren
...

1

2

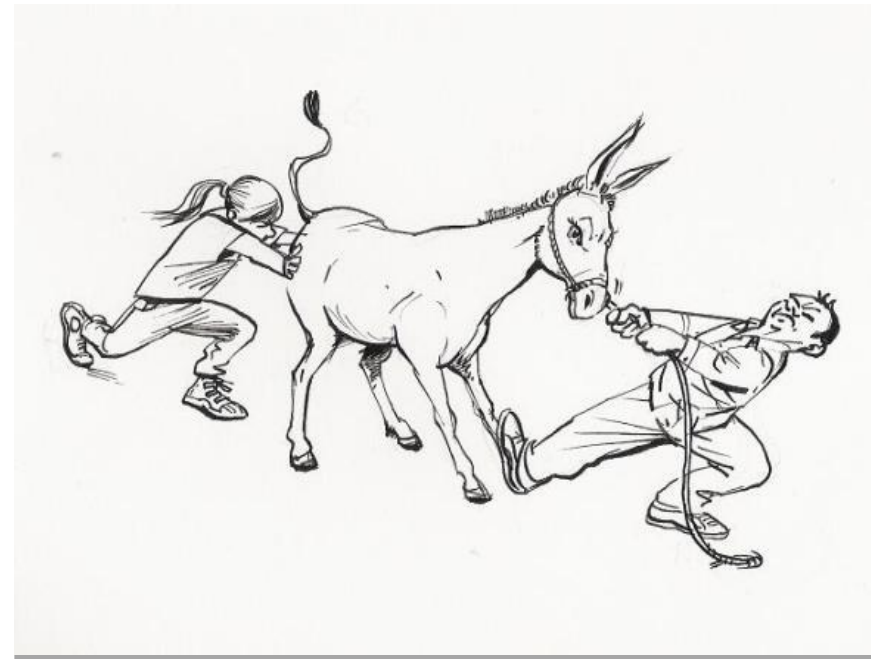
3



Tussentijdse evaluatie: Hoe gaat het?

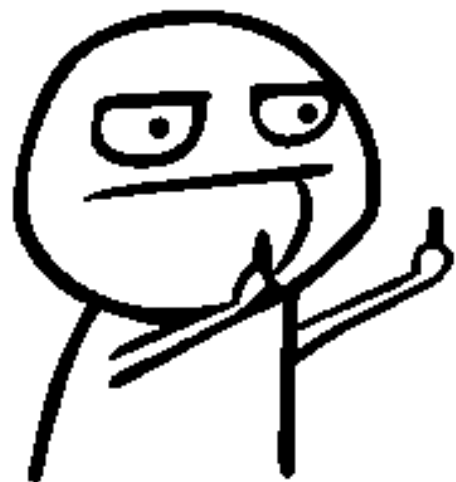
**IF YOU WANT
TO TRULY
UNDERSTAND
SOMETHING,
TRY TO
CHANGE IT**

KURT LEWIN



- Bewoners
- Medewerkers?
- Communicatiekanaal/kader?

Je werkt met mensen – geen goesting?



FOERT

Durf veranderen in aanpak.

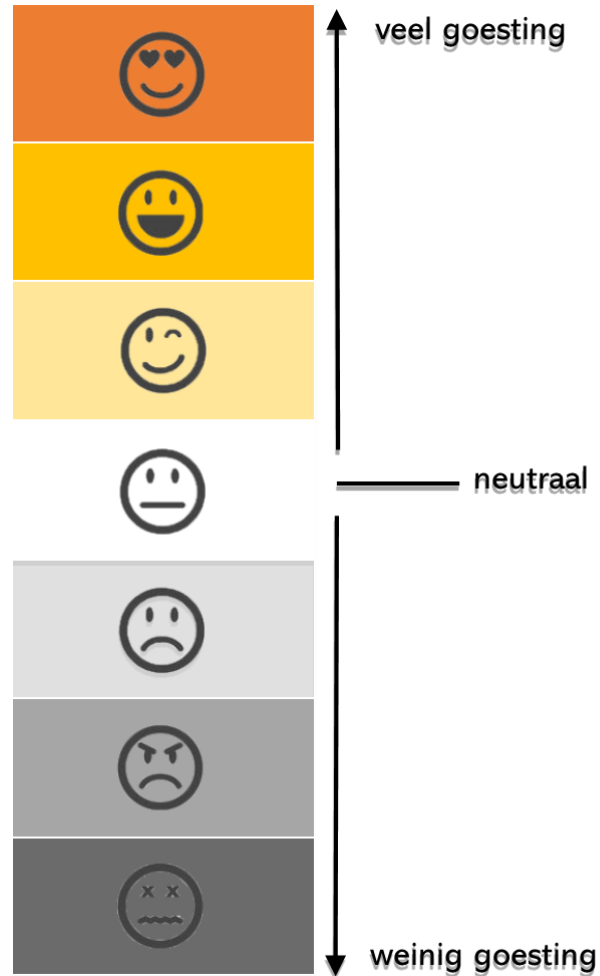
Durf vallen en opstaan.

Hoe veranderen? Bijsturen?

Wat zijn de oorzaken?

Daar zicht op krijgen.

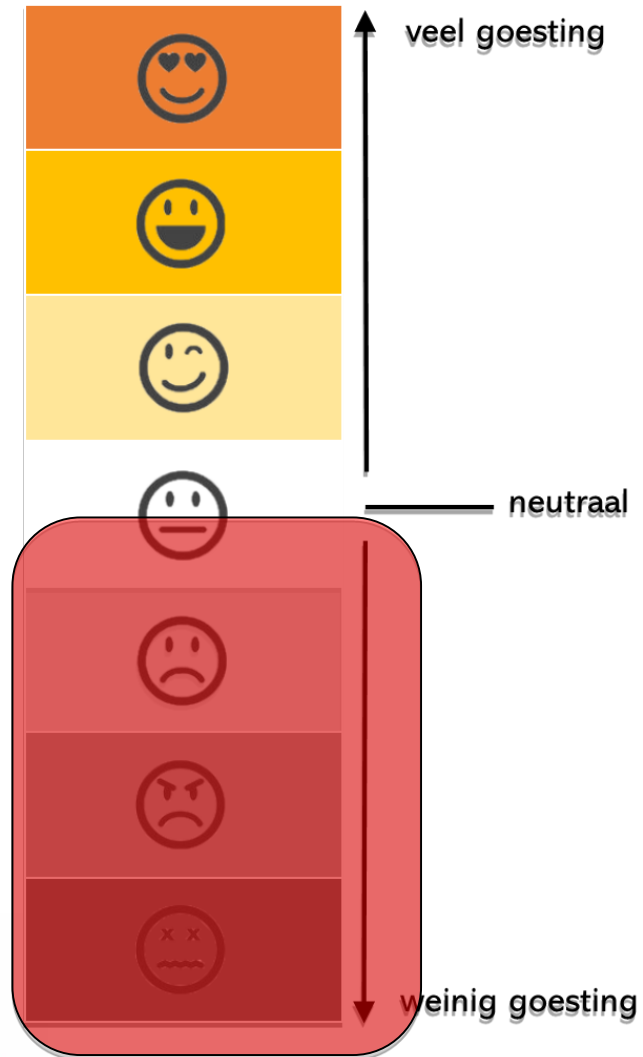
TOOL: engagementsbarometer



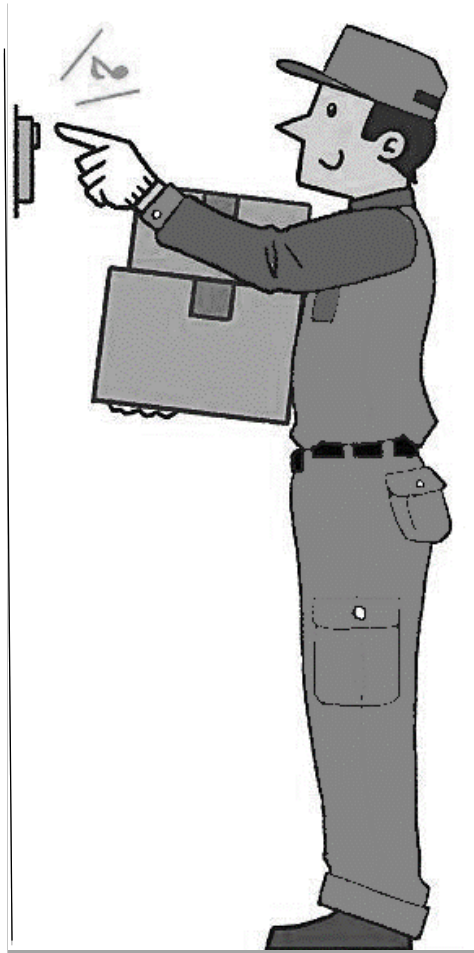
Zowel voor **bewoners** als voor **medewerkers**!

- **Wat ontbreekt er?**
- Waardoor zijn mensen gefrustreerd of onverschillig?
- Aan welke **basisvoorwaarden** moeten we werken?
- Waar liggen **oplossingen**?

Engagement bij MEDEWERKERS – bepalende factoren



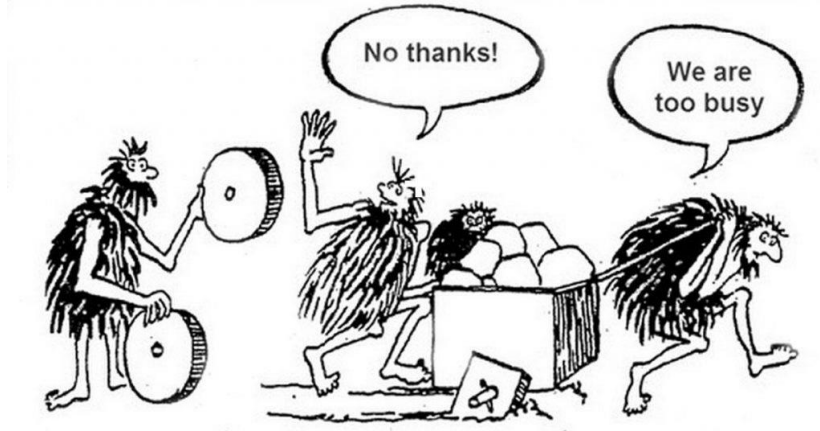
Bewoners tonen niet altijd respect



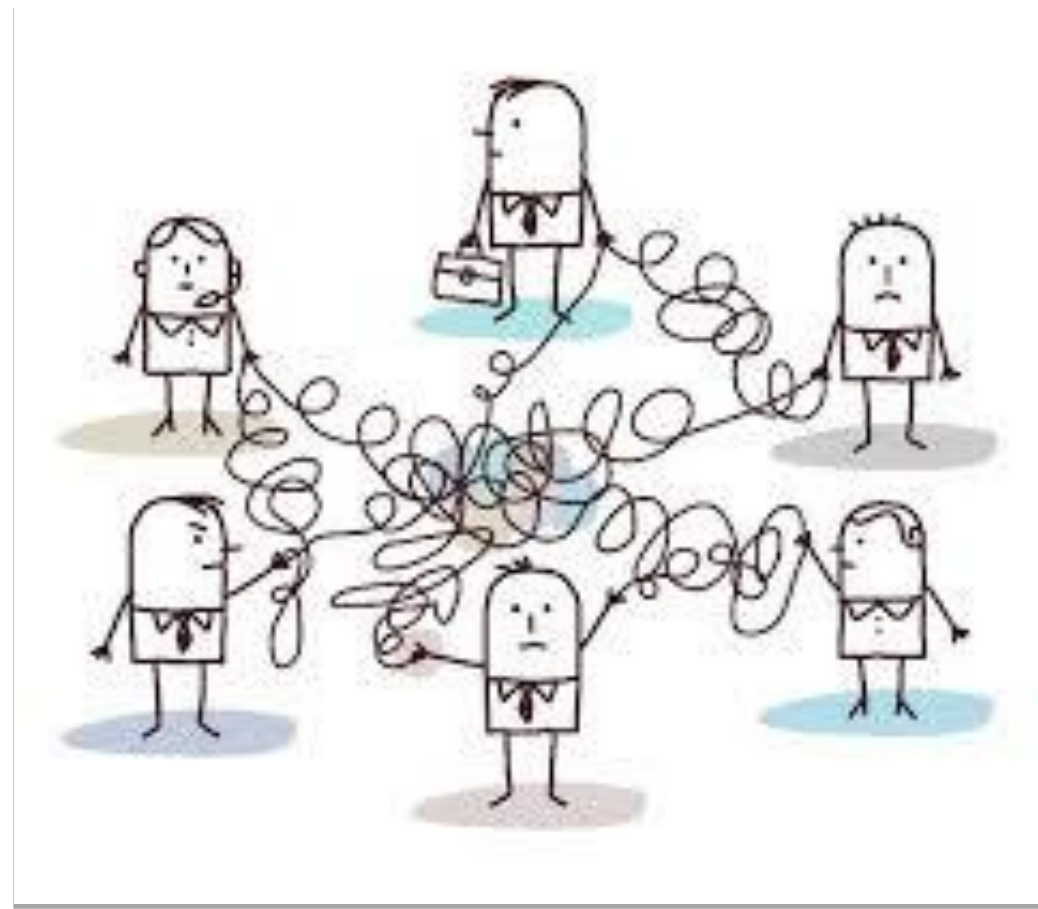
Bewoners veroorzaken zelf problemen



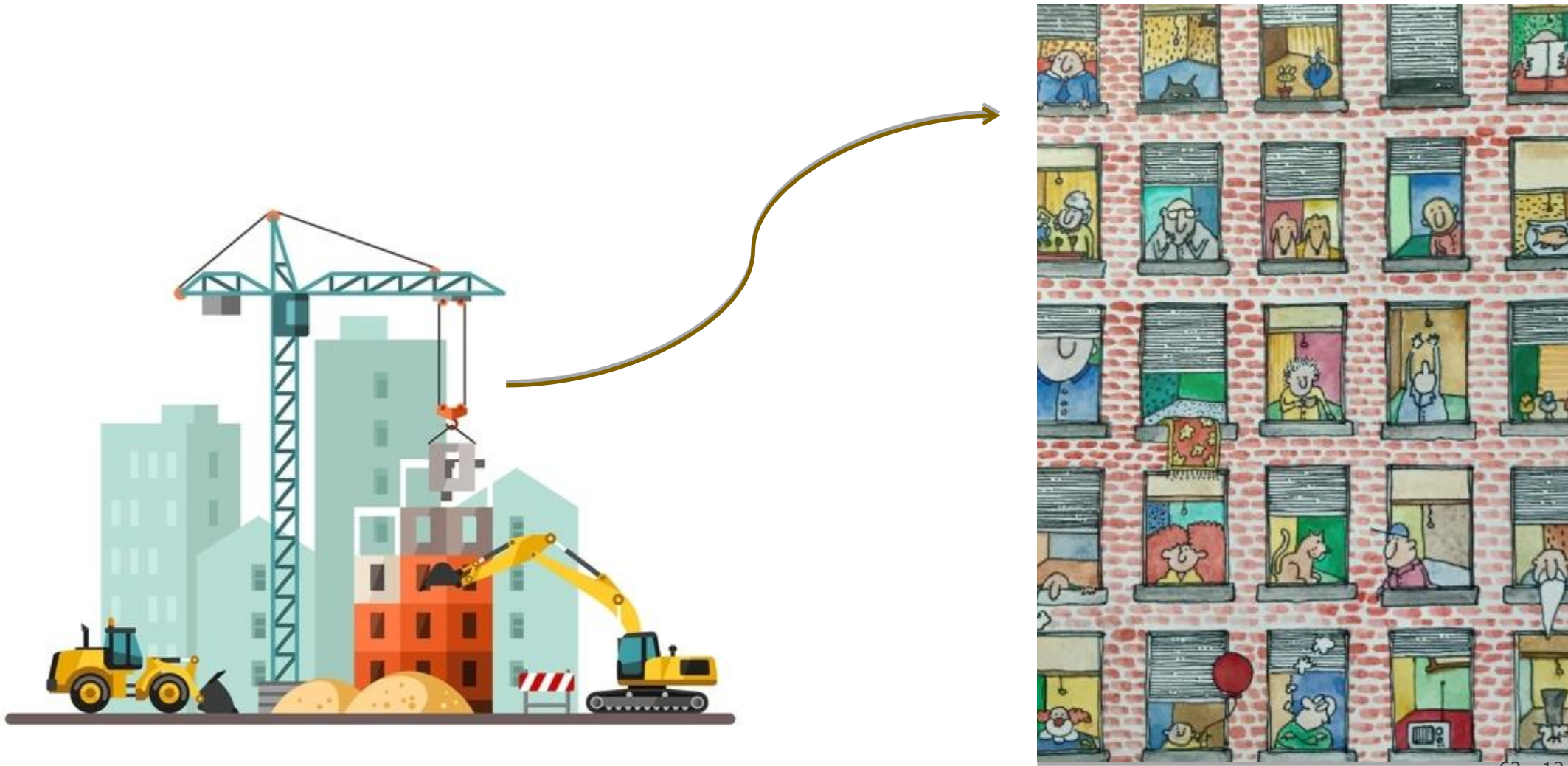
Participatie: in wie zijn takenpakket zit dat?



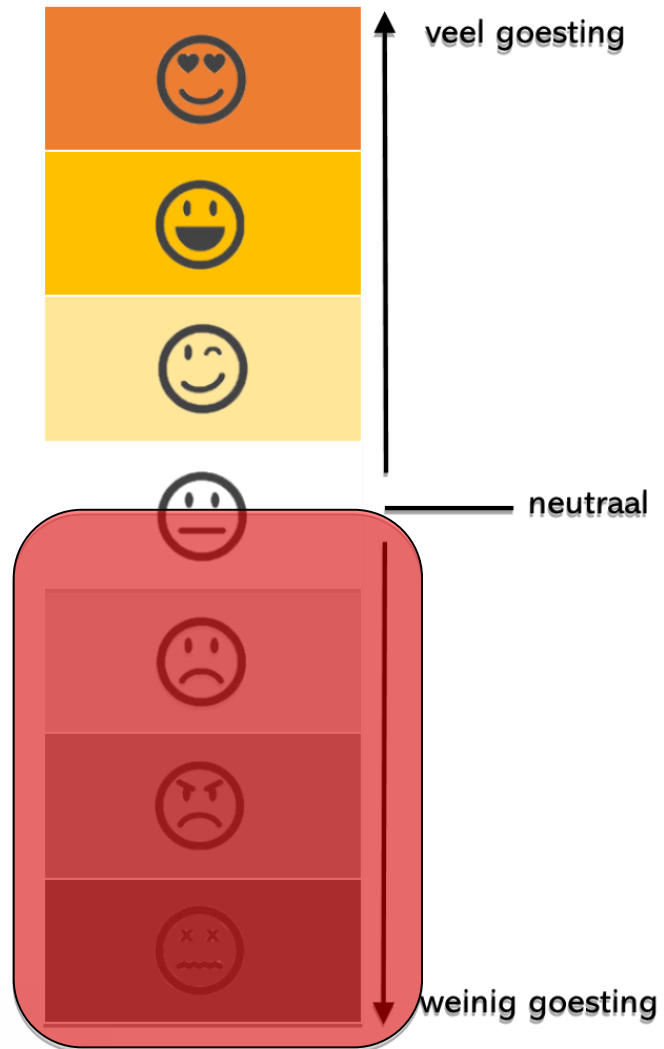
Interne samenwerking loopt mank



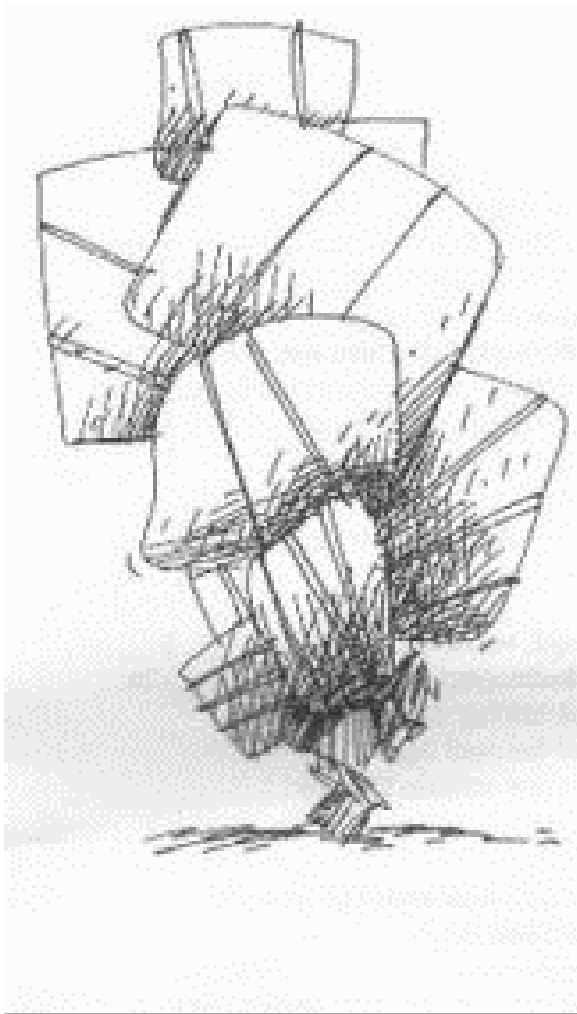
SHM: van bouw- naar woonmaatschappij



Engagement bij BEWONERS – bepalende factoren

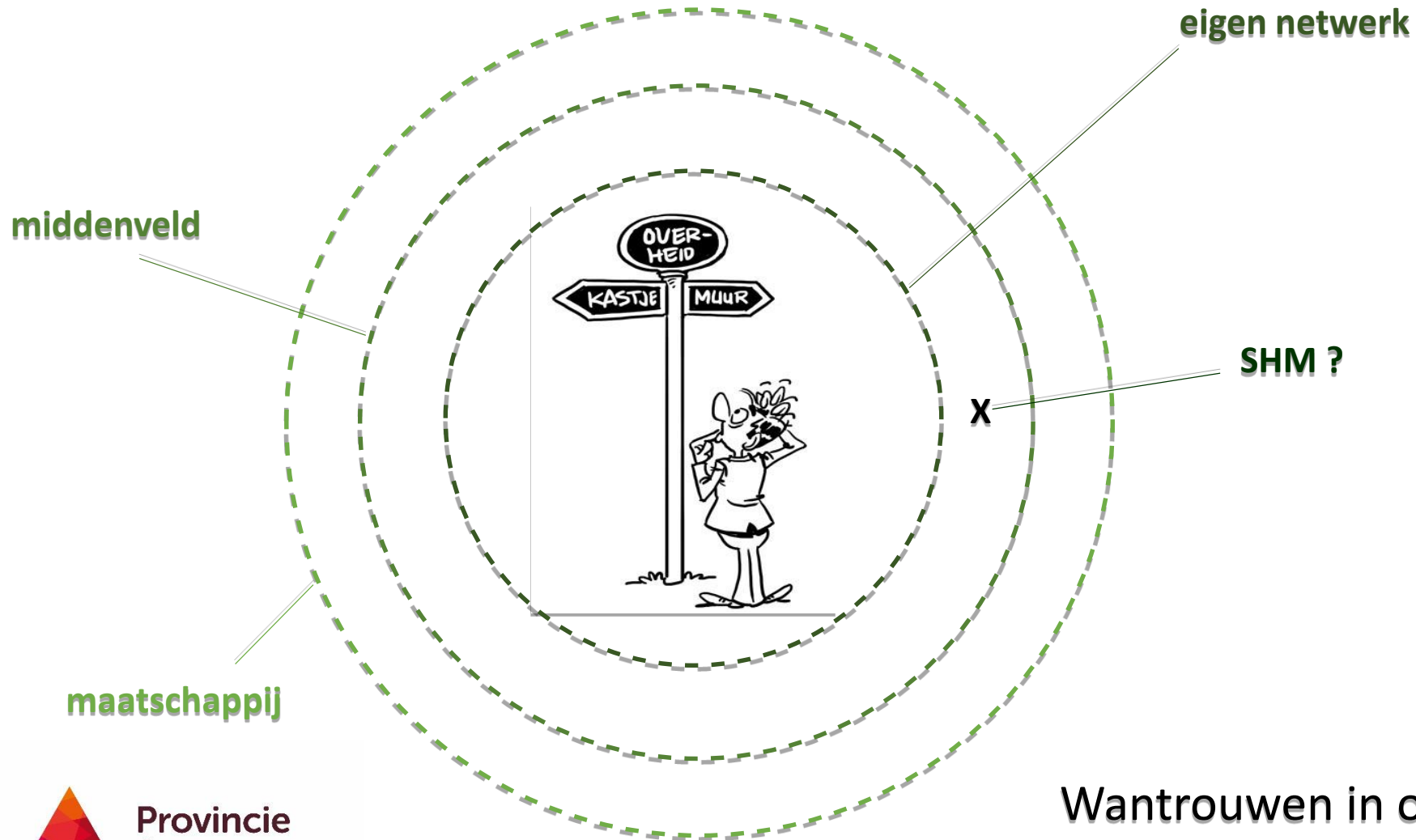


Zware rugzak, weinig draagkracht over



gebroken relaties, diploma niet erkend, ademhalingsapparaat, jeugdrechtbank, instellingsverleden, alcoholmisbruik, pleeggezin, onbetaalde facturen, financiële schulden, angststoornis, voedselhulp, vluchteling, uithuiszetting, doofstom, analfabeet, rolstoel, alleen, rugklachten, stress, operaties, psychose, verzamelwoede, financiële schulden, werkloos, kanker, longziekte, brandwonden, chronische vermoeidheid, hoogbejaard, incest, geen geld, familiaal geweld, palliatief, oorlogstrauma, invaliditeit, drugverslaving, scheiding, faillissement, alleenstaande ouder, amputatie, bipolaire stoornis, pleinvrees, vergeten, eenzaamheid, geen familie, geen netwerk, moeilijk Nederlands, armoede, burn-out, depressie, rollator, geen auto, hartproblemen, begeleid wonen, ...

Al vaak van het kastje naar de muur



Wantrouwen in officiële organisaties

Veranderingen: vroeger was het beter

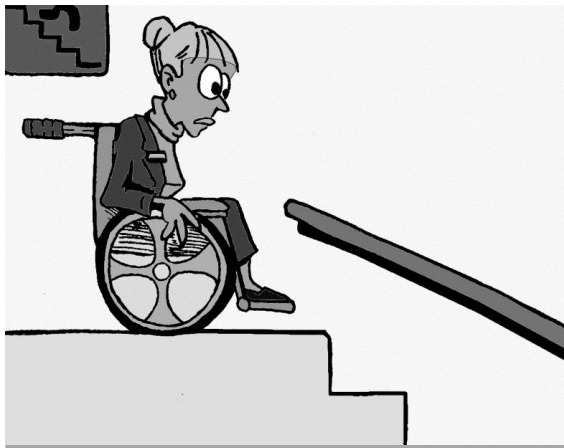
- **Slijtage** aan woningen
- Van **woonzekerheid** naar **woon-voorwaarden**: taal, mede-eigendom
- **Profiel bewoners: diversere en nieuwe noden**
 - senioren, alleenstaand, Vlaamstalig - jonge anderstalige gezinnen
 - meer mensen met psychologische hulpvraag
 - grotere instroom van bewoners in armoede

- ...

Betrokkenheid van SHM op welzijn bewoners

**Ze zijn ons
vergeten:**

geen communicatie
geen herstellingen



**Ze nemen ons niet
serieus:**

weglachen klacht
'pas de geste'



**Rechten en plichten
zijn niet in balans:**

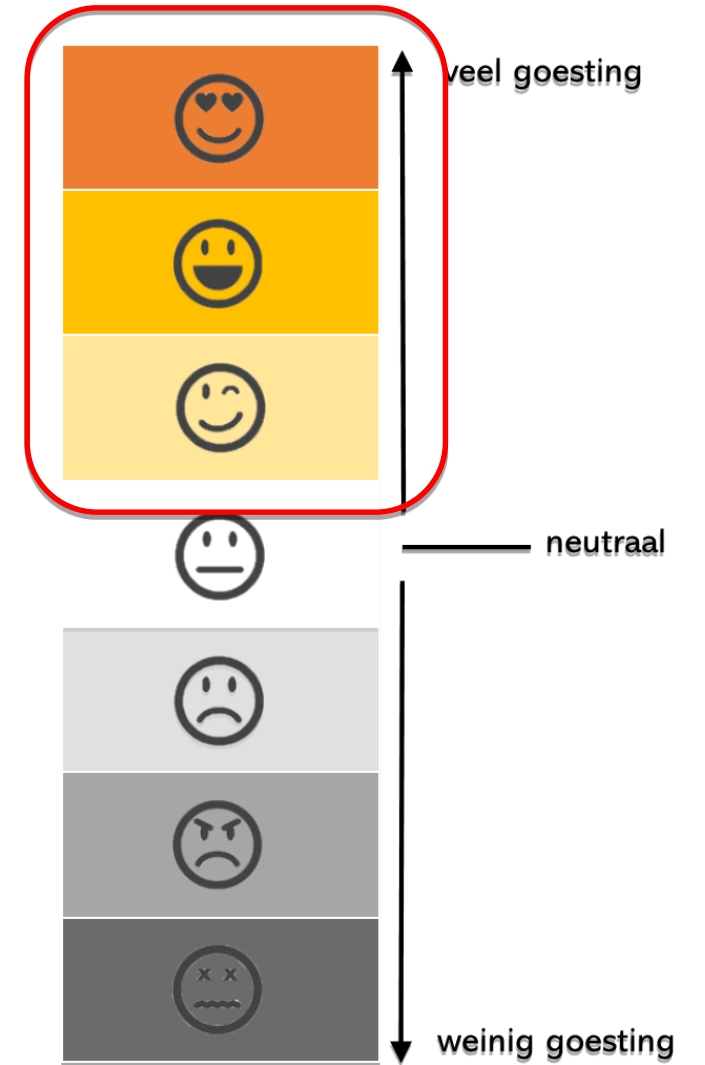
bad – douche kwestie
onduidelijk bij slijtage



En toch: Bewonersparticipatie



En toch: Bewonersparticipatie

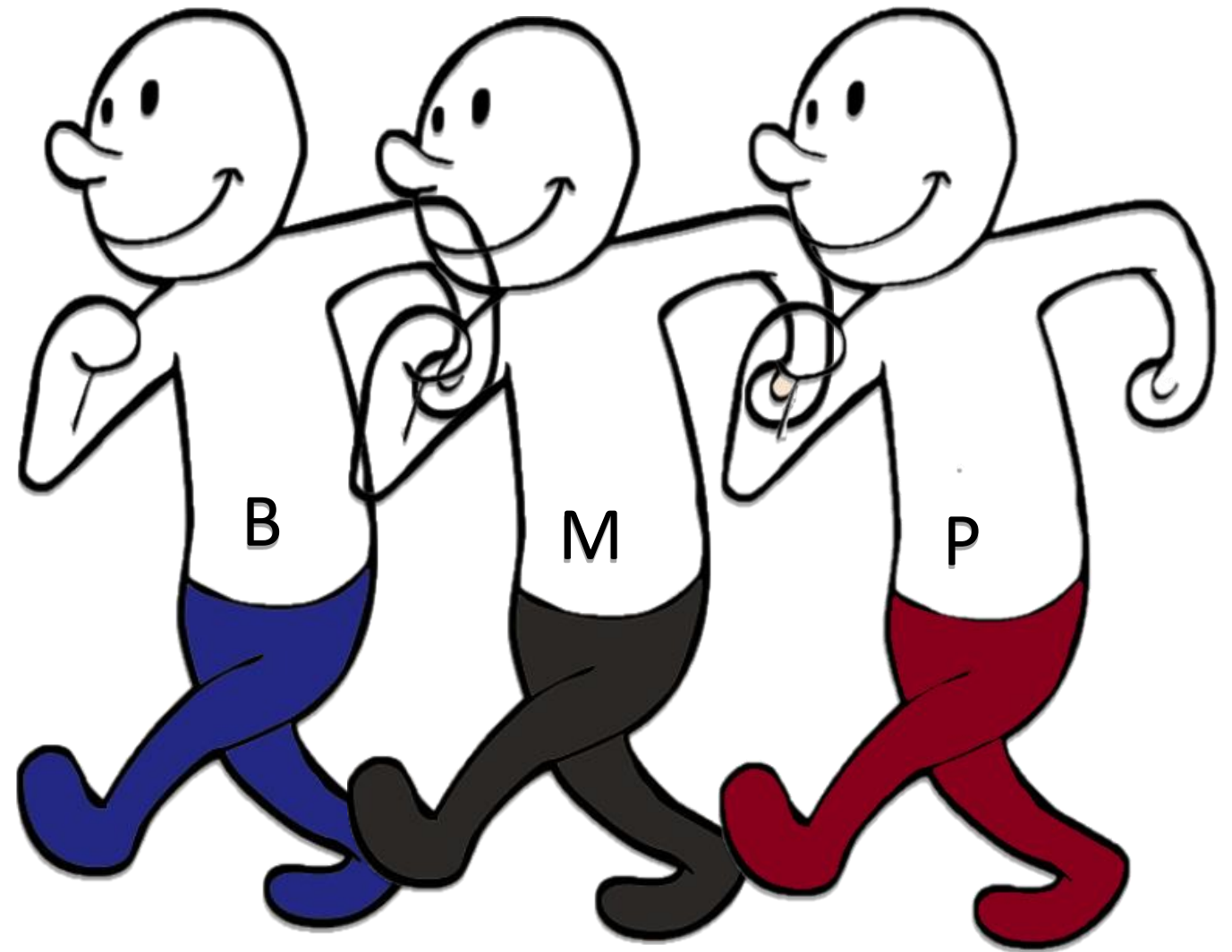


Don't push things
that need to
grow slowly.

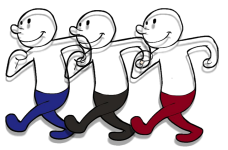
But make sure
they have
the best compost.



Goede bagage

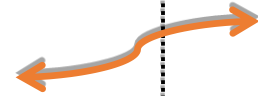


Locatie in de buurt

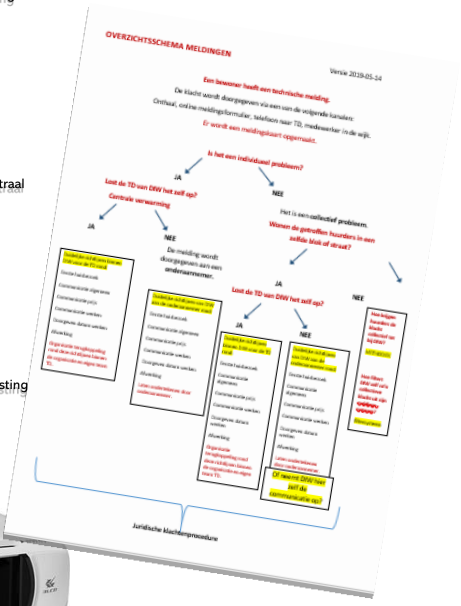
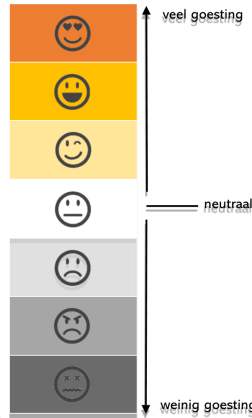




Materiaal medewerkers



Materiaal bewoners



IEDEREEN IS WELKOM ❤️

WE HEBBEN RESPECT VOOR ELKAAR 🧑🧑

WE ZIJN SAMEN STERKER 🤝

WE GEBUIKEN GEEN WOORDEN DIE KWETSEN 🗣️

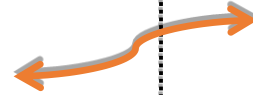
WE TOLEREREN GEEN RACISME EN DISCRIMINATIE 🗣️

WE ZIJN SOLIDAIR MET ELKAAR 🧑🧑

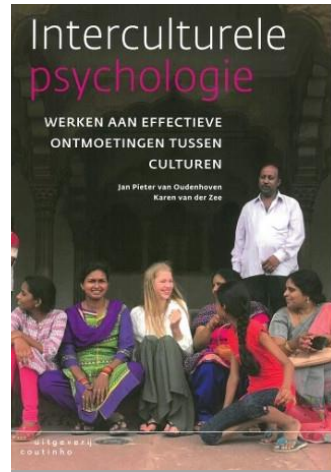




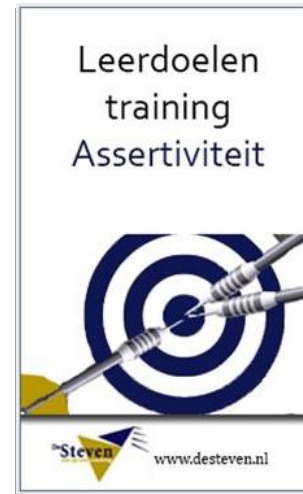
Vorming medewerkers



Vorming bewoners



<p>Laat OMA thuis</p>  <p>OPINIES MENINGEN ADVIEZEN</p>	<p>Wees een OEN</p>  <p>OPEN EERLIJK NIEUWSGIERIG</p>
<p>Smeer NIVEA</p>  <p>NIET INVULLEN VOOR EEN ANDER</p>	<p>Maak je DIK</p>  <p>DENK IN KWALITEITEN</p>
<p>Denk aan ANNA</p>  <p>ALLES NAVragen NIETS AANNEMEN</p>	<p>Gebruik LSD</p>  <p>LUISTEREN SAMENVATTEN DOORVRAGEN</p>

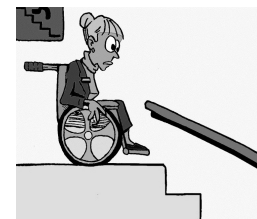




Communicatie medewerkers



Communicatie bewoners



ACTIEF LUISTEREN

Overleg met medewerkers in zelfde wijk.

- welke problemen
- welke oplossingen
- wie doet wat, taakverdeling
- boodschap naar bewoners: wat en hoe

Verbale en non-verbale communicatie
Practice what you preach!



Bewoners bij elkaar brengen

Permanentie voor signalen – lokaal

- Transparant
- Eenvoudige taal – eenvoudige layout
- Ook communicatie bij geen nieuws
- Terugkoppeling – wat gebeurt er met signalen



Appreciatie voor ieders taak en ondersteuning



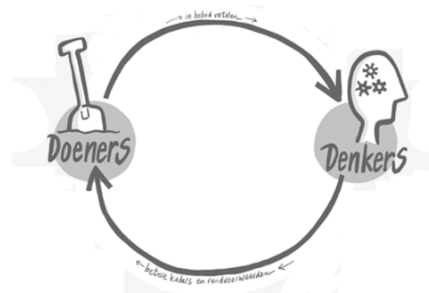
Progress is made one step at a time



GOED BEZIG!



Appreciatie voor ieders taak en ondersteuning



GOED BEZIG!

En nog:

Medewerkers en bewoners, toch ook een verschil



medewerker

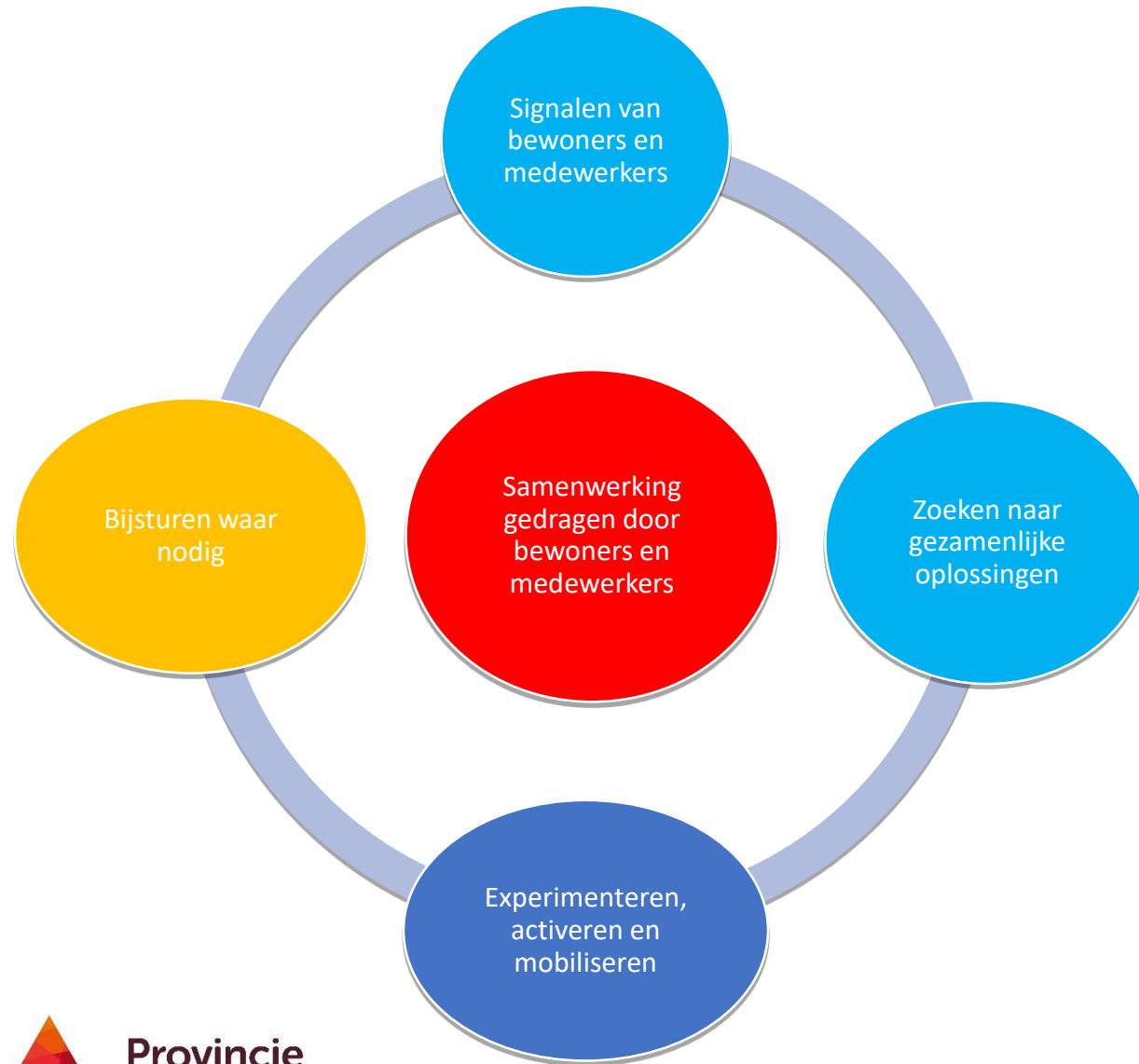
professioneel
dienstverlener
eindverantwoordelijkheid



bewoner

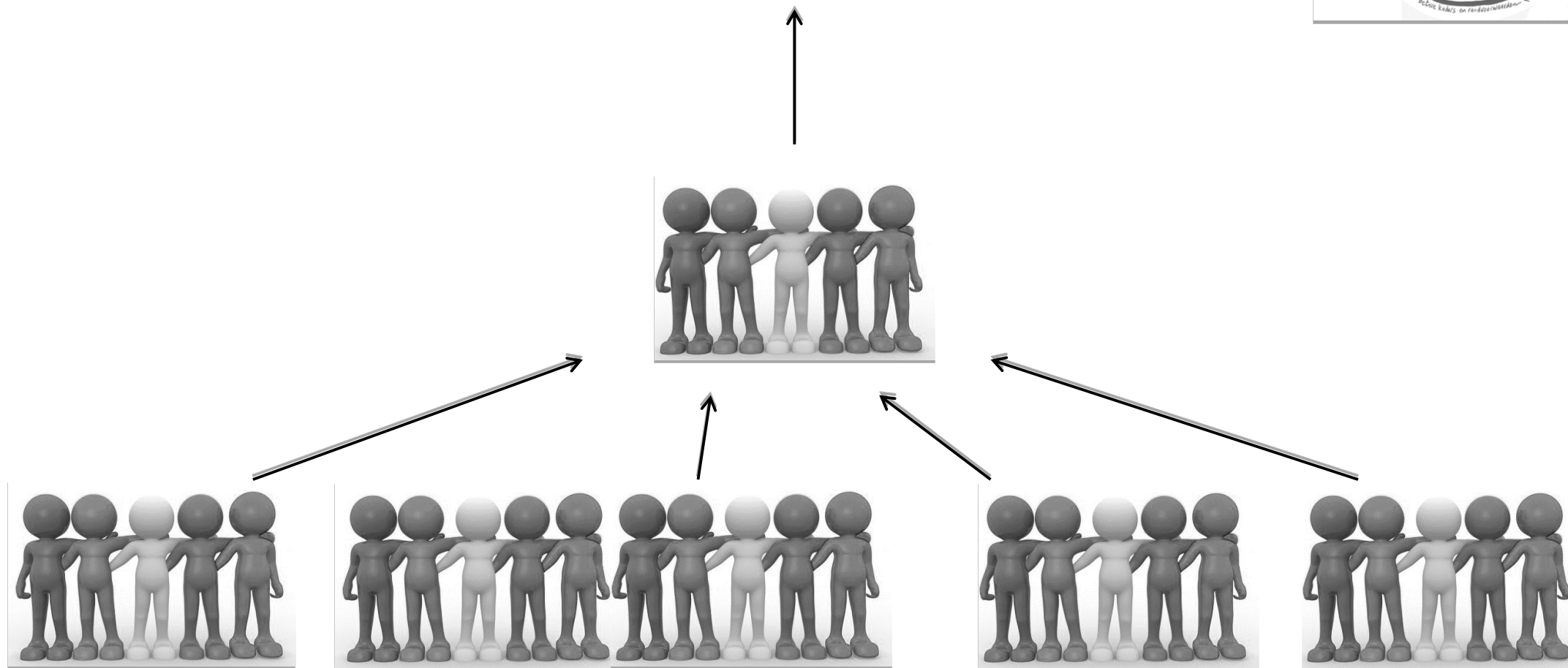
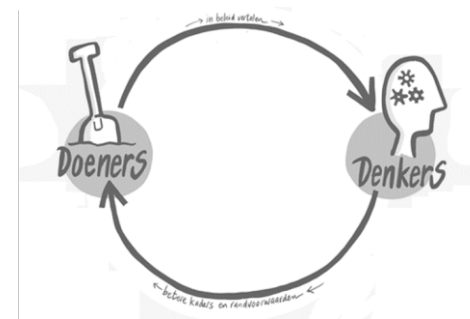
vrijwillig
klant
medewerking
continue ondersteuning SHM

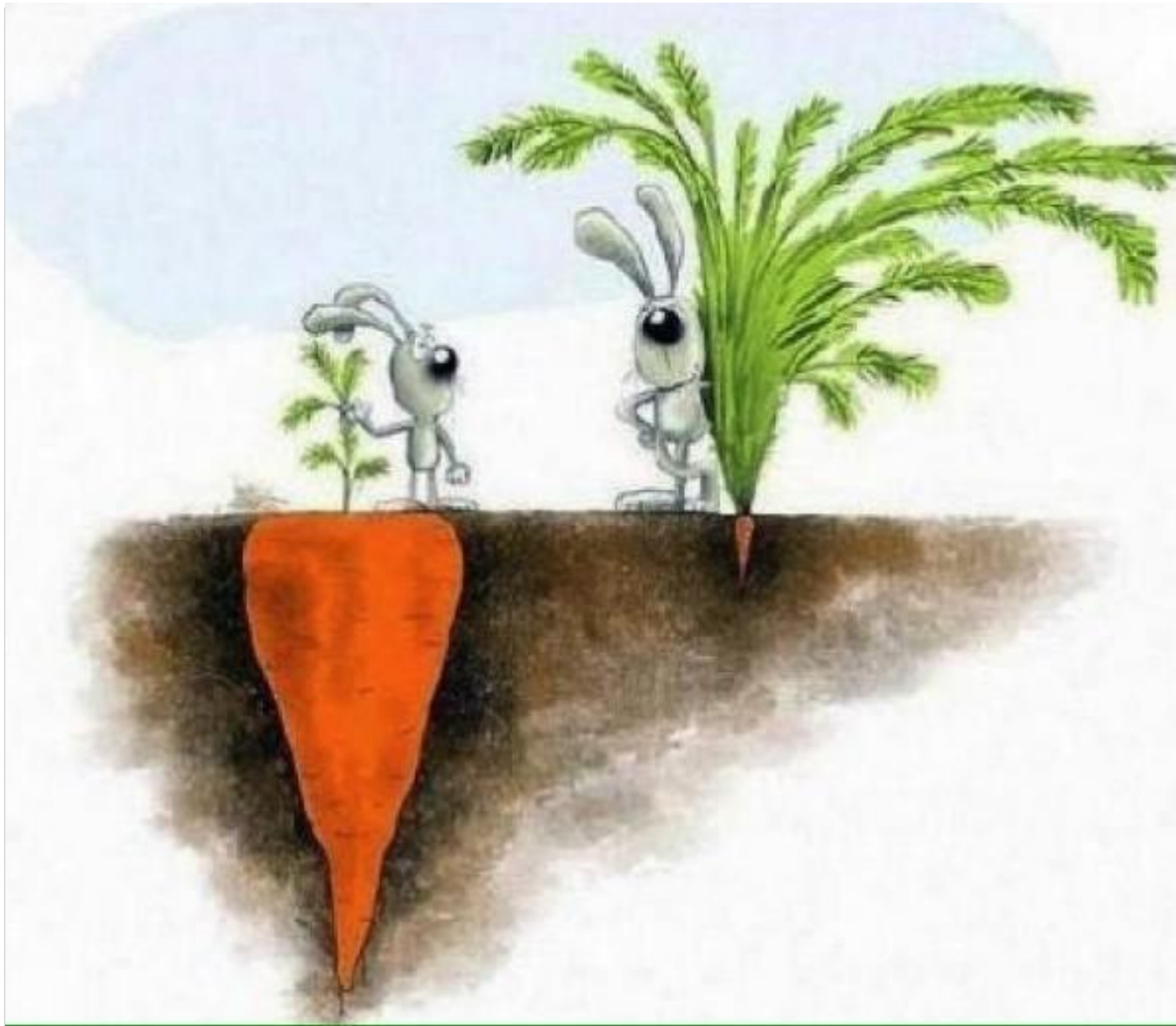
Bewonersparticipatie is een constant proces.



Er zijn zo veel interne en externe factoren die kunnen veranderen. Dat vraagt alertheid en aanpassing.

Lokale bewonerswerking is de basis voor bestuursparticipatie





Afsluiter

Bedankt

**vragen
opmerkingen
bedenkingen
uw mening**

...

webinar

**bewonersparticipatie in
de sociale huisvesting**

Bedankt!

link pagina bewonersparticipatie

www.provincieantwerpen.be, zoekterm 'wonen'

wonen@provincieantwerpen.be

+32 3 240 56 58