

# HANDLEIDING LOKAAL WOONBELEID

## DEEL II: KLANTGERICHTE

## DIENSTVERLENING



## Kolofon

Deze uitgave is een samenwerking van:  
Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap – afdeling Woonbeleid  
Vlaamse Huisvestingsmaatschappij  
Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten  
Vlaams Overleg Bewonersbelangen  
Provincie Vlaams-Brabant  
Provincie Antwerpen  
Provincie Limburg  
Provincie Oost-Vlaanderen  
Provincie West-Vlaanderen

## Verantwoordelijke uitgever:

Hugo Beersmans  
Wd. Directeur-generaal AROHM  
Koning Albert II-laan 20 bus 7  
1000 Brussel

**Depotnummer:** D/2002/3241/195

**Druk:** Goekint Graphics n.v., Oostende

**Uitgave:** juli 2002



# **HANDLEIDING LOKAAL WOONBELEID**

## **DEEL II: KLANTGERICHTE DIENSTVERLENING**



---

# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	4
<b>Inleiding</b>	5
<b>Hoofdstuk 1 : Lokale huisvestingsdienst en huisvestingsambtenaar</b>	6
1.1. Lokale huisvestingsdienst	6
1.2. Huisvestingsambtenaar	6
<b>Hoofdstuk 2 : Concept van een geïntegreerd loket</b>	8
2.1. Wat is een geïntegreerd loket ?	8
2.2. Wat is een vraagpatroon ?	8
2.3. Hoe komt men tot een geïntegreerd loket ?	8
<b>Hoofdstuk 3 : Praktijkvoorbeelden</b>	10
3.1. Het 1-loket in Leuven	10
3.2. Het 1-loket in Mene	12
3.3. Het 1-loket in Roeselare	14
3.4. De Lierse Woonwijzer	16
3.5. Het Woonhuis in Turnhout	18
3.6. De Woonwinkel in Tienen	23
<b>Bijlage : profiel huisvestingsambtenaar</b>	26

## Voorwoord

In de beleidsnota 2000-2004 "Vlaams woonbeleid" worden de krachtlijnen van het Vlaamse woonbeleid voor de huidige legislatuur uiteengezet. Het Vlaamse woonbeleid erkent daarbij het lokale bestuursniveau als een belangrijke partner: in de Vlaamse Wooncode staat de gemeente ingeschreven als coördinator van alle huisvestingsinitiatieven op haar grondgebied.

Ter ondersteuning van de gemeenten werd in 2000 door de afdeling Woonbeleid van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (VHM) en de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (V.V.S.G.), in samenwerking met het Vlaams Overleg Bewonersbelangen (V.O.B.) en de Vlaamse Provincies, een "Draaiboek lokaal woonbeleid" gepubliceerd. Dit bevatte naast een algemeen overzicht van de huisvestingssituatie in Vlaanderen ook een theoretische beschrijving van de methodiek en de randvoorwaarden om te komen tot een lokaal woonbeleid, gevolgd door een overzicht van de instrumenten waarover de gemeenten kunnen beschikken. In mei 2001 volgde een tweede herziene uitgave.

De ambitie om het draaiboek een praktischer karakter te geven resulteert in de voorliggende publicatie die kadert in een nieuwe reeks "Handleiding lokaal woonbeleid". Deze reeks van zes thema's over lokaal woonbeleid wil aan de hand van praktijkervaringen en tips een praktische aanvulling op het draaiboek zijn voor de lokale huisvestingsactoren. Voor de theoretische achtergrondinformatie over het thema kan u dus terecht in het eerste "Draaiboek lokaal woonbeleid".\*

In de reeks "Handleiding lokaal woonbeleid" verschijnen in de loop van 2002 zes publicaties rond de volgende thema's :

- Woonplan
- Klantgerichte dienstverlening
- Intergemeentelijke samenwerking
- Wonen en ruimtelijke ordening
- Wonen en welzijn
- Lokaal woonoverleg

Ik durf te hopen dat deze reeks "Handleiding lokaal woonbeleid" zowel voor de gemeentelijke mandatarissen en ambtenaren als voor alle betrokken actoren een praktisch hulpmiddel mag betekenen bij de invulling van het lokaal woonbeleid.

Jaak Gabriëls  
Vlaams minister van Economie, Buitenlands Beleid,  
Buitenlandse Handel en Huisvesting

---

\* De tweede herziene uitgave van het "draaiboek lokaal woonbeleid" d.d. mei 2001 kan worden besteld bij Uitgeverij Politeia nv, Kolenmarkt 7, 1000 Brussel, tel : (02) 289 26 10, e-mail : info@politeia.be

## Inleiding

In de eerste publicatie “woonplan” van de reeks “Handleiding lokaal woonbeleid” werd toegelicht hoe de gemeente een woonbeleid kan uitstippelen, of meer bepaald: hoe een concreet en hanterbaar woonplan op te stellen.

Om een woonbeleid te kunnen voorbereiden en uitvoeren, is het ook noodzakelijk dat lokale huisvestingsstructuren goed uitgebouwd worden. Deze tweede publicatie behandelt de klantgerichte dienstverlening aan de burger. Met concrete praktijkvoorbeelden wordt aangetoond hoe de lokale dienstverlening klantvriendelijk kan worden opgezet. De behoeften en vragen van de burgers worden hierbij als centrale invalshoek genomen.

Het eerste hoofdstuk schetst het functioneren van de gemeentelijke huisvestingsdienst en de huisvestingsambtenaar.

Hierna wordt het concept van het ‘geïntegreerde loket’, of de één-loketfunctie, algemeen beschreven.

En in het derde hoofdstuk tenslotte, wordt dit concept van het ‘geïntegreerde loket’ concreet toegelicht met 6 praktijkvoorbeelden uit Leuven, Menen, Roeselare, Lier, Turnhout en Tienen.

In de praktijk blijken er grote verschillen te bestaan tussen de gemeentelijke huisvestingsstructuren. De specifieke lokale situatie, de omvang van de gemeente, de verschillende beleidsaccenten en de financiële mogelijkheden spelen hierbij een rol. Streven naar een eenheidsmodel is dan ook niet noodzakelijk, en zelfs niet wenselijk: belangrijk is immers het uitbouwen van de dienstverlening op maat van de gemeente.

# 1. Lokale huisvestingsdienst en huisvestingsambtenaar

## 1.1 Lokale huisvestingsdienst

De vlaggen *huisvestingsdienst* en *huisvestingsambtenaar* dekken in de praktijk vaak uiteenlopende ladingen. De manier waarop een lokale huisvestingsdienst uitgebouwd wordt hangt vooral af van de voorhanden zijnde middelen.

Grotere steden hebben doorgaans een aparte huisvestingsdienst en één of meerdere huisvestingsambtenaren. Veel kleinere gemeenten beschikken echter niet over een eigen huisvestingsdienst of een voltijdse huisvestingsambtenaar, zodat de materie daar meestal wordt ondergebracht bij één of meer ambtenaren van de technische dienst. Hier kan ook intergemeentelijke samenwerking uitkomst bieden: een intergemeentelijke huisvestingsdienst betekent immers een forse besparing van kosten en middelen.

De laatste jaren bewegen ook OCMW's zich meer en meer op de woningmarkt. Binnen de sociale dienstverlening neemt het gewicht van de huisvestingsproblematiek toe. Hulp aan huurders, juridische ondersteuning, crisis- en noodopvang, woonbegeleiding en sociale verhuurkantoren zijn slechts enkele van de initiatieven die door de sociale diensten van de OCMW's worden opgenomen. In grotere gemeenten is het OCMW-aanbod rond wonen complementair met de gemeentelijke dienstverlening. Elders betreft het eerder zelfstandige initiatieven. Hierdoor komt de baliefunctie rond wonen in belangrijke mate bij het OCMW, en niet bij de gemeente, terecht. Deze baliefunctie kan ook door woonwinkels en sociale huisvestingsmaatschappijen worden verzekerd.

Een belangrijke taak voor de gemeentelijke huisvestingsdienst is dan ook de coördinatie van deze verschillende actoren.

Het takenpakket van de huisvestingsdienst is de laatste jaren sterk verruimd. Ook is de band met andere beleidsdomeinen nauwer geworden, bijvoorbeeld met ruimtelijke ordening en welzijn. Er is sprake van een taakverruiming, maar ook van een taakverschuiving : van informatieve dienstverlening naar beleids- en coördinatiewerk. Naarmate er een duidelijkere taakverdeling komt tussen de eerstelijnsdiensten (1-loketdienst/woonwinkel) en de tweedelijnsdiensten (huisvestingsdienst), wordt de nood aan coördinatie groter.

## 1.2 De huisvestingsambtenaar

Eén van de voorwaarden voor het functioneren van een gemeentelijke huisvestingsdienst is het beschikken over bekwaam personeel met de nodige slagkracht en een duidelijk takenpakket.

Het takenpakket van de huisvestingsambtenaar houdt volgende punten in :

- Beleidsvoorbereiding en het uitwerken van dossiers die dit beleid kunnen ondersteunen. Hiervoor is een zo volledig mogelijk inzicht nodig in de lokale woonsituatie.
- Optreden als vertrouwensfiguur voor bewoners en de huisvestingsinstanties, in het bijzonder voor die bewoners die erg kwetsbaar zijn. Zij kunnen bij hem/haar terecht met hun vragen om informatie, advies en dienstverlening.



- Coördinatie van het beleid, met de mogelijkheid om actief en creatief op te treden.
- Uitbouw van een beleidsnetwerk "wonen", met oog op samenwerking en onderlinge afstemming met andere huisvestingsactoren.

Bij het uitschrijven van het profiel van de huisvestingsambtenaar is het van belang te kijken welke resultaatgebieden de huisvestingsdienst moet opnemen.

De belangrijkste resultaatgebieden zijn :

- De gemeente voor woonmateries vertegenwoordigen op vergaderingen met interne en externe instanties. Door de inbreng van de eigen deskundigheid verdedigt de ambtenaar het standpunt van de gemeente en draagt hij bij tot de inhoudelijke kwaliteit van de vergadering.
- Vergaderingen met interne of externe wooninstanties organiseren om het standpunt van de huisvestingsdienst uit te dragen.
- Gegevens en informatie over wonen verzamelen, bundelen, interpreteren en publiceren.
- Beleidsvoorbereidend nieuwe concepten of reglementeringen uitwerken.
- De invoering van nieuwe concepten of regelgevingen opstarten of opvolgen.
- Planningen opmaken om de haalbaarheid en de realisatie van vooropgestelde doelstellingen rond wonen te toetsen.

Als bijlage werd een type-profiel van de huisvestingsambtenaar toegevoegd, dat eventueel aangepast kan worden naargelang de lokale situatie.

Bijscholing en permanente vorming zijn in deze evoluerende materie geen overbodige luxe. De Vlaamse provincies organiseren in samenwerking met het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap dan ook een "opleiding Huisvestingsconsulent", samengesteld uit modules rond diverse thema's. De programmering en inhoudelijke invulling van de modules is afhankelijk van ondermeer wijzigingen in de regelgeving en nieuwe tendensen in het lokale woonbeleid.

## 2. Concept van een geïntegreerd loket

### 2.1 Wat is een geïntegreerd loket ?

Lokale besturen moeten de burger informeren over hun dienstverlening, en wel zo dat deze op een vlotte en klantvriendelijke manier toegankelijk wordt gemaakt.

Een geïntegreerd loket is een concept dat uitgaat van één aanspreekpunt met de overheid voor de burger. De burgers ontvangen op één plaats in de gemeente een samenhangend pakket van overheidsdiensten op basis van hun specifieke vraagpatronen.

Dit alles wordt ook wel het één-loket principe genoemd. Een loket is overigens niet alleen een fysieke balie. Ook de informatieverstrekking per telefoon en het ter beschikking stellen van een internetloket worden hiertoe gerekend.

#### Een voorbeeld :

Een burger wil een garage bouwen. Hij weet dat hij een bouwvergunning moet aanvragen en wendt zich hiervoor naar de gemeentedienst. Daar krijgt hij informatie over de aanvraag van deze vergunning. Er wordt hem echter niet verteld dat hij ook een aanvraag moet indienen bij een nutsbedrijf voor het aansluiten van water en licht in die garage. Ook moet hij van de gemeente nog toestemming krijgen voor het kappen van een boom die op de uitrit van de garage staat. Telkens een nieuwe vraag rijst moet hij zich dus opnieuw tot een loket wenden.

### 2.2 “Vraagpatronen”

Het aanbieden van informatie en diensten verloopt vaak te zeer volgens de eigen bureaucratische structuur, in plaats van uit te gaan van de concrete behoeften van de burger.

De uitdaging bestaat er voor de overheid in om over te schakelen van een aanbodgericht naar een vraaggericht werken, waarbij de burger wordt beschouwd als een klant. Een eerste stap naar klantgerichte dienstverlening is het in kaart brengen van de vraagpatronen van burgers, teneinde de dienstverlening te kunnen afstemmen op de behoeften en wensen van de burger. Dit betekent concreet dat vooreerst wordt vertrokken van veelvuldig voorkomende vragen, en tevens dat in kaart wordt gebracht welke vragen samen, of in elkaars verlengde optreden (“vraagclusters”). Zo kan men bij één vraag meteen anticiperen op verdere vragen die uit de eerste voortvloeien.

### 2.3 Hoe komt men tot een geïntegreerd loket ?

Het geïntegreerd loket beantwoordt, ideaal gezien, aan de volgende kenmerken:

- burgers kunnen terecht bij dit loket voor allerhande overheidsdiensten en -informatie, waarbij er maximaal éénmaal doorverwezen wordt;
- het loket is vierentwintig uur per dag bereikbaar voor diensten waarbij geen tussenkomst van personeel vereist is;

- burgers kunnen er zowel in levende lijve als via elektronische weg informatie krijgen over wat hun rechten en hun plichten zijn (al dan niet anoniem);
- mede door de inzet van informatie- en communicatietechnologie worden diensten snel en nauwkeurig geleverd en krijgt elke vraag een antwoord.

In de uitbouw van een geïntegreerd loket kunnen de volgende ontwikkelingsstadia onderscheiden worden :

- Concentratie : de diensten van verschillende organisaties blijven naast elkaar bestaan en worden naast elkaar aangeboden zodat doorverwijzing gemakkelijker is.
- Integratie : hierbij wordt alle relevante dienstverlening, met inbegrip van de interne werkprocessen, geïntegreerd binnen één loket. Op loketniveau wordt samengewerkt rond een vraagpatroon van de burger. Structurele samenwerking met de diverse betrokken huisvestingsactoren wordt uitgebouwd.
- Herdefinitie : de uiterste consequentie van het geïntegreerde loket bestaat in het ontwikkelen van het loket tot het dominante onderdeel van de organisatie en de dienstverlening. Vanuit de vragen van de burgers wordt in het geïntegreerde loket het aanbod van de overheid geherdefinieerd. Dit impliceert dat het loket daarmee ook de spil wordt van de beleidsontwikkeling.

Om het concept van het geïntegreerd loket te realiseren moeten er tal van problemen overwonnen worden. Kort samengevat gaat het om de volgende stappen :

- Vraagoriëntatie: hierbij staan de vraagpatronen centraal. Hoe kan de structurering van de dienstverlening gebaseerd worden op de logica van de burger in plaats van op de interne logica van de overheid?
- Organisatie: de omslag van aanbodgericht naar vraaggericht werken vraagt om nieuwe flexibele structuren en een cultuuromslag van de organisatie.
- Juridische aspecten: de bevoegdheden en de verantwoordelijkheden komen bij integratie en herdefinitie anders te liggen en hebben nieuwe invulling nodig. Bovendien kan het koppelen, opslaan en uitwisselen van gegevens raken aan de bescherming van de privacy van de burgers.
- Informatie- en communicatietechnologie: hoe kan een adequate inzet van informatie- en communicatietechnologie de beoogde ontwikkeling mogelijk maken ?
- Politiek en bestuur: het hele concept raakt aan de inrichting van het openbaar bestuur. Bevoegdheden en verantwoordelijkheden en politieke besluitvorming zullen een verandering ondergaan.

*Op de website [www.OL2000.nl](http://www.OL2000.nl) van het Nederlandse programmabureau OL2000 kan u terecht voor allerlei praktische informatie en praktijkvoorbeelden van projecten rond overheidsloketten (OL) en geïntegreerde dienstverlening (zoals bv. gemeenten die bezig zijn met het inrichten van een loket bouwen en wonen).*

## 3. Praktijkvoorbeelden

### 3.1 Het 1-loket in Leuven

**Naam:** Dienst Huisvesting, stad Leuven

**Initiatiefnemers:** Stadsbestuur Leuven, de cel huisvesting van ROHM Vlaams-Brabant en provincie Vlaams-Brabant.

**Context:** Leuven is de provinciehoofdstad van Vlaams-Brabant. Het is een centrumstad met bijna 90.000 inwoners. Daarbij is Leuven ook een universiteitsstad. Dat brengt het aantal bewoners op ongeveer 110.000.

Een aantal algemene gegevens :

- aantal woongebouwen : 45.000
- aantal sociale wooneenheden : 3.000
- aantal inwoners : 90.000
- aantal kotstudenten (KUL en HOBUE) : 23.000

**Doel:** Dienstverlening via het 1-loketsysteem betreffende alle premieaanvragen voor huisvesting op het Leuvense grondgebied, zowel van het Vlaamse Gewest, van de provincie Vlaams-Brabant als van de stad.

Wie recht heeft op één of andere tegemoetkoming moet vaak eerst een hele papierwinkel in orde brengen. Dikwijls worden identieke documenten (in veelvoud) opgevraagd door verschillende instanties. Dit gold ook voor woonpremies: wie recht had op een toelage van de stad, de provincie en het Vlaamse gewest moest voor elke instantie afzonderlijk een aanvraag indienen, voorzien van de nodige bewijsstukken.

Bovendien waren deze tegemoetkomingen niet goed op mekaar afgestemd. Het verschil in de toekenningsvoorwaarden en in de administratieve procedure die gevolgd moest worden, maakten het voor de burger niet altijd duidelijk waar hij/zij recht op had. En evenmin wat er allemaal kon aangevraagd worden en tot welke instantie men zich moest wenden.

Het 1-loket zorgt dan ook voor een vereenvoudiging van de diverse premieaanvragen, via één enkele aanvraagplaats, één dossier en één aanvraagformulier.

**Beschrijving:**

Huisvesting & Grondbeleid is een afzonderlijke stadsdienst, ontstaan begin 1995 door samenvoeging van een aantal bestaande secties :

- 'Premies' van de dienst Ruimtelijke Ordening (stadspremie voor verbouwwerken),
- 'Belasting op Leegstand' van de dienst Financiën (stadbelasting),
- 'Gezondheidsonderzoeken' van de Gezondheidsdienst (behandeling woonklachten),
- 'Stadseigendommen' van de Technische Dienst (aankopen en verkopen openbaar stadspatrimonium),

- 'Grondregie' (gemeentebedrijf voor aankopen en verhuur stadspatrimonium bestemd voor huisvesting).

Deze groepering van bestaande diensten tot één dienst huisvesting en grondbeleid was een noodzakelijke basisvoorwaarde om te komen tot een 1-loketsysteem. Dit 1-loket is een onderdeel van de taken van de sectie huisvesting. De taken van de dienst huisvesting en grondbeleid zijn :

- het 1-loketsysteem;
- behandeling van woonklachten in samenwerking met het OCMW (huisvestingsonderzoeken) en ongeschikt-, overbewoond- en onbewoonbaarverklaringen;
- inventaris en beheer van de gewestheffing op leegstand en verkrotting;
- uitvoering van het kamerdecreet : administratie conformiteitsattesten kamers (in de stad Leuven zijn er +/- 32.000 kamers);
- uitvoering van de Wooncode : conformiteitsattesten woningen (6.000 woongebouwen in Leuven dateren van voor 1919);
- onderzoek huisvesting : woonbehoeften, woningkwaliteit,...;
- aankopen en verkopen van gronden en gebouwen voor de stad Leuven;
- alle vaste verhuringen, erfpachten en concessies van stadseigendommen aan derden;
- het beheer van het patrimonium van de Grondregie;
- stadsvernieuwingsprojecten;
- planning sociale bouwprojecten.

In Leuven werd het 1-loketsysteem - bij wijze van experiment- reeds ingevoerd in 1996. De burger krijgt er informatie over alle mogelijkheden van tegemoetkomingen van de stad Leuven en van andere overheden in verband met huren, kopen, bouwen, verbouwen en leningen. De ambtenaren helpen bij het invullen en verkrijgen van alle nodige attesten en formulieren. Er wordt ook gratis huuradvies gegeven door vrijwilligers van de Wetswinkel. Het inschrijven voor een sociale woning is ook mogelijk op deze dienst.

De stad stemde haar financiële bijdrage inzake de aanpassingspremie volledig af op de provinciale reglementering. De stadspremie voor werken waarvan de kosten minder dan 1.239,47 euro bedragen, zijn in wezen een supplement op de provinciale premie. Deze stadspremie wordt zonder aanvraagformulier, automatisch en zonder verdere formaliteiten toegekend.

Er moet slechts één aanvraagformulier voor de drie overheden op één plaats worden binnengebracht. De documenten en de bewijsstukken die bij de aanvraag zijn gevoegd, gelden voor alle betrokken administraties en bovendien komt er slechts één inspecteur op bezoek bij de aanvrager.

De stad Leuven heeft ook een regeling uitgewerkt waarbij het bedrag van de gewestelijke verbeteringspremie voor eigenaars kan geprefinancierd worden. Concreet betekent dit dat gezinnen, die een principiële goedkeuring gekregen hebben van het Vlaamse Gewest, van de stad dat bedrag als voorschot ontvangen. Hiervoor moeten de eigenaars dan wel een verklaring ondertekenen waarbij ze de gewestpremie afstaan aan de stad. Dit is in het voordeel van personen die zonder overbruggingskrediet in financiële problemen kunnen geraken. Heel belangrijk is dat de stad Leuven voor zeer lage inkomens (lager dan 13.336,67 euro) de verbeteringspremie verdrievoudigt. Voor de aanpassingspremie is er geen prefinanciering vanwege de stad Leuven omdat de bijdrage van de stad daarin wel heel klein is, namelijk maximum 619,73 euro.

**Financiering en personeelsformatie:**

Het invoeren en uitbouwen van het 1-loketsysteem betekende geen meeruitgave voor de stad. Door het herstructureren en reorganiseren van diensten en personeel zijn er wel andere taken gegroeid en taakverschuivingen gebeurd tussen de personeelsleden.

De stadsdienst Huisvesting en Grondbeleid startte in 1995 met 9 voltijdse krachten: 7 personeelsleden zijn overgekomen van andere diensten (zie hierboven), 2 personen muteerden naar deze nieuwe dienst. In 1997 is de dienst aangevuld met één voltijdse voor krotbestrijding (SIF-project). Vanaf 2002 is er een bijkomende kracht aangeworven die specifiek belast wordt met de uitwerking van huisvestingsprojecten en het onderdeel "wonen" van het structuurplan.

De meeste personeelskosten en werkingskosten worden betaald uit de reguliere middelen. Daarnaast zijn er ook inkomsten uit het SIF (39.662,96 euro) en de vergoeding van het Vlaamse Gewest voor opvolging van leegstand (12.394,68 euro).

**Referentiegegevens :**

Stadsbestuur Leuven  
Dienst Huisvesting en Grondbeleid  
Boekhandelstraat 9 (tweede verdieping)  
3000 Leuven  
Tel. : 016 / 21 17 30  
Fax : 016 / 21 17 48  
E-mail : huisvesting@leuven.be

*U kan hier ook het modelaanvraagformulier 1-loket opvragen.*

**3.2 Het 1-loket in Menen**

**Naam:** Dienst Huisvesting, stad Menen.

**Initiatiefnemers:** Het initiatief tot oprichting van het loket kwam van het stadsbestuur in samenwerking met de ambtenaren van de stedelijke diensten.

**Context:** Huisvesting is een onderdeel van de werking van de sociale dienst van het stadsbestuur Menen. Huisvesting omvat onder meer:

- kwaliteitsbewaking van de woningen;
- inventarisatie van leegstand en verkrotting;
- dienstverlening in verband met de huisvestingspremies van het Vlaamse Gewest, de provincie West-Vlaanderen en de stad Menen (1-loketfunctie).

De dienstverlening geldt voor de totale entiteit Menen. De stad Menen telt samen met de deelgemeenten Lauwe, Rekkem en Menen ongeveer 32.000 inwoners en 14.000 woningen. Het probleem rond leegstand, verkrotting en kwaliteitsbewaking rijst voornamelijk in de deelgemeente Menen.

**Doel:** Menen kent een groot aantal kansarme gezinnen en anderstaligen. Dienstverlening voor deze groepen vergt een intensieve begeleiding. Het stadsbestuur gaf de sociale dienst de mogelijkheid om de dienstverlening voor huisvesting uit te bouwen, zodat er stilaan een 1-loketfunctie werd gecreëerd.

### **Beschrijving:**

Specifiek voor dit initiatief in Menen is de uitvalshoek van deze dienstverlening, namelijk de sociale dienst van de stad. Dit laat toe op veel bijkomende problemen in te spelen. De contacten met de plaatselijke instanties in de welzijnssector, de mutualiteiten, de diensten van Kind en Gezin, de sociale huisvestingsmaatschappijen, ..., zijn goed uitgebouwd. Goede communicatie en samenwerking is zeer belangrijk voor de gezinnen. Het is immers niet nodig dat verschillende hulpverleners en dienstverleners over de vloer komen en telkens weer dezelfde vragen stellen en dezelfde onderzoeken uitvoeren. Vooraf wordt er goed afgesproken wie welke dienstverlening verstrekt.

De samenwerking met de huisvestingsdiensten van de provincie West-Vlaanderen en met de cel huisvesting van ROHM West-Vlaanderen verloopt zeer goed, zowel met de personen van de administratie als met de ambtenaren die de plaatsbezoeken uitvoeren.

De dienstverlening omtrent de huisvestingspremies omvat :

- Het verstrekken van informatie betreffende de huisvestingspremie van de stad, het gewest en de provincie aan eigenaars, huurders en verhuurders. Dit gebeurt door regelmatig teksten te laten verschijnen in de maandelijkse stadskrant.  
Ook worden aangeschreven :
  - personen die een bouwvergunning hebben aangevraagd,
  - notarissen,
  - bouwmaatschappijen,
  - jonggehuwden.
- Het opstellen van het dossier bij de effectieve premieaanvraag, naargelang het inkomen en de aard der werken:
  - aanvraag bij het Vlaamse Gewest, de provincie West-Vlaanderen en de stad Menen;
  - invulling van de aanvraagformulieren, het verzenden van formulieren voor het Kinderbijslagfonds, enz.;
  - het doorsturen van de dossiers naar de desbetreffende huisvestingsdiensten;
  - aanvragers op de hoogte houden van de stand van zaken van hun premieaanvraag.
 Plaatsbezoek bij de aanvrager van de gemeentelijke premie, voor de aanvang der werken.
- Het bijhouden en opvolgen van de dossiers tot de uitbetaling van de premies door de verschillende instanties en de administratie voor de uitbetaling van de gemeentelijke premies.
- Het signaleren van de ervaringen van de huisvestingsdienst bij de jaarlijkse herziening van de gemeentelijke huisvestingspremies.

Bij de bespreking die aan deze herziening voorafgaat worden de ervaringen van de huisvestingsdienst doorgegeven in verband met de toepassing van de premies en het afstemmen van de gemeentelijke premies op deze van het Vlaamse Gewest en het Provinciebestuur. In deze optiek werd onlangs door het stadsbestuur beslist om een prefinanciering toe te staan aan personen die reeds een goedkeuring ontvangen hebben voor de verbeterings- en aanpassingspremie van het Vlaamse Gewest.

**Financiering en personeelsformatie:**

De dienstverlening bij de 1-loketfunctie wordt verzekerd door een maatschappelijk werker. Deze was reeds voorheen in dienst, zodat dit niet extra weegt op de begroting.

Voor de uitbetaling van de gemeentelijke huisvestingspremies werd op de begroting voor 2002 een totaal bedrag van 285.100 euro gevraagd. Het betreft hier de raming voor :

- de gemeentelijke saneringspremie;
- de gemeentelijke premie voor gevelrenovatie;
- de gemeentelijke premie voor de aankoop van een aanpalende woning of van 2 aanpalende woningen met de bedoeling om ze tot één geheel te maken;
- de gemeentelijke premie voor gevelrenovatie van een handelszaak;
- de gemeentelijke premie voor de binneninrichting van een winkel;

**Referentiegegevens:**

Stadsbestuur Menen

Dienst Huisvesting

Grote Markt 1

8930 MENEN.

Tel. : 056 - 51 11 01 post 425

Fax : 056 - 51 07 06

E-mail: [laurette.gheysen@menen.be](mailto:laurette.gheysen@menen.be)

### 3.3 Het 1-loket in Roeselare

**Naam:** Dienst Huisvesting, stad Roeselare.

**Initiatiefnemers:** Stadsbestuur Roeselare op aanvraag van het provinciebestuur West-Vlaanderen, in samenwerking met de cel huisvesting van ROHM West-Vlaanderen.

**Context:** Roeselare telt 54.000 inwoners op een oppervlakte van ongeveer 5.980 ha.

Volgens de gegevens van de volkstelling van 1991 heeft Roeselare 19.460 woningen, waarvan er ongeveer 32% verhuurd worden (6.320 woningen).

- 49 % dateert van voor 1961,
- 85 % zijn eengezinswoningen,
- 20 % van alle woningen zijn woningen zonder klein comfort.

**Doel:** Dienstverlening bieden via het 1-loketsysteem op het grondgebied van de stad Roeselare. Het betreft alle premieaanvragen zowel van het Vlaamse Gewest, van de provincie West-Vlaanderen, als van de stad Roeselare.

Streefdoel is een vereenvoudiging van de diverse premieaanvragen, door gebruik van slechts één aanvraagformulier en slechts één aanvraagplaats. Het 1-loket fungeert eveneens als spreekbuis tussen aanvrager en overheidsdienst. De administratieve taken worden zoveel mogelijk uitgevoerd door het 1-loket, wat de procedure voor de aanvrager vergemakkelijkt.



**Beschrijving:**

Het initiatief kwam tot stand als proefproject voor de provincie West-Vlaanderen. Kort voor de invoering van het 1-loket had Roeselare de gemeentelijke premie vernieuwd, uitgaande van de provinciale premie. Dit maakte het gemakkelijker om als proefproject te fungeren: de subsidieerbare werken waren identiek.

Na enkele korte bijeenkomsten met de provinciale dienst huisvesting en de cel huisvesting van ROHM West-Vlaanderen werd gekozen om enkel de verbeterings- en aanpassingspremies van de diverse instanties op te nemen in het aanvraagformulier.

Om het formulier zo eenvoudig mogelijk te houden, wordt er gebruik gemaakt van een aanstiplijst van de subsidieerbare werken van de verschillende diensten. De ambtenaar van het 1-loket kan dan nagaan voor welke premie de aanvrager in aanmerking komt en naar welke dienst de aanvraag moet verstuurd worden.

Het aantal toe te voegen documenten wordt tot het strikt noodzakelijke beperkt en de documenten dienen slechts éénmaal opgevraagd en bijgevoegd te worden (b.v. gezinssituatie, attest registratie, eigendomsakte). Dit is alvast kostenbesparend voor de aanvrager. De verzending naar de verscheidene instanties gebeurt ook gecentraliseerd door het 1-loket.

Deze werkwijze heeft verschillende voordelen. De volledigheid van een dossier kan nagegaan worden voor de verzending. Indien er ontbrekende stukken zijn, is het 1-loket op de hoogte en weet de ambtenaar welk document nog moet nagestuurd worden.

Bij vragen die niet onmiddellijk kunnen beantwoord worden aan het loket neemt de ambtenaar zelf contact op met de provinciale of gewestelijke diensten.

Op dit ogenblik zijn er geen problemen met de toepassing van het systeem. Een uitbreiding van deze dienstverlening naar meerdere gemeenten is moeilijk uitvoerbaar. Daarvoor moeten eerst alle reglementeringen van de verschillende gemeenten op elkaar afgestemd worden.

**Financiering en personeelsformatie:**

Voordat het 1-loket werd ingevoerd, bood Roeselare ook al informatie en ondersteuning op vlak van premies, zodat er geen nood was aan personeelsuitbreiding, te meer daar de eenvoudigere en efficiëntere werkwijze een aanzienlijke tijdsinstorting opleverde: er moet immers nog maar één enkel aanvraagformulier ingediend worden in plaats van drie afzonderlijke.

Het vraagt wel een kleine inspanning om de verzending op regelmatige tijdstippen uit te voeren. De aanvraagdatum bij het Vlaamse Gewest mag niet later vallen dan 1 jaar na factuurdatum. Een dossier dient dan ook zo snel mogelijk naar het Vlaamse Gewest doorgestuurd te worden.

De meerkosten voor de gemeente liggen in de verzendingskosten (gewone en aangetekende zendingen) en de telefoongesprekken met diverse diensten. Deze kosten worden gedragen door een totaalbudget "administratieve kosten". Hiervoor worden dus geen afzonderlijke bedragen ingeschreven in de begroting.

**Referentiegegevens:**

Stadsbestuur Roeselare

Dienst Huisvesting

Botermarkt 2

Roeselare

Tel. : 051 - 26 23 11 Luc Lepoutre, huisvestingsambtenaar

Tel. : 051 - 26 23 15 Fabian Sinnaeve, administratief medewerker

Tel. : 051 - 26 23 18 Hadelijn Baekelandt, administratief medewerkster

Fax : 051 - 23 26 23

E-mail : [huisvesting@roeselare.be](mailto:huisvesting@roeselare.be)

*U kan hier ook het modelaanvraagformulier 1-loket opvragen.*

### 3.4 De Lierse Woonwijzer

**Naam:** De Lierse Woonwijzer is een subdienst van de dienst Welzijn van het Lierse stadsbestuur.

**Initiatiefnemers:** De stad Lier startte reeds jaren geleden met een project om de woonsituatie van kansarme inwoners aan te pakken. Op 1 mei 1994 kwam de Lierse Woonwijzer uit de startblokken. Het stadsbestuur financiert de Woonwijzer met SIF-middelen tot eind 2002, nadien met reguliere middelen (gezien de integratie van de middelen in het Gemeentefonds).

**Context:** Lier is een stad met ongeveer 32.000 inwoners. In 1991 hadden 14,5% van de woningen géén klein comfort (stromend water, wc en douche of bad). Er zijn een 700-tal sociale woningen (+/- 6% van het totaal aantal woningen), met momenteel een 550-tal wachtenden op de inschrijvingslijst.

Het stadsbestuur heft 100 opcentiemen op de aanslag voor leegstand, verwaarlozing en verkrotting en beheert zelf de inventaris.

De klachten vanwege burgers hangen samen met het oude patrimonium, de vele huurwoningen en de achterstellingsproblematiek. Er is een groot tekort aan betaalbare woningen van goede kwaliteit. Er is behoefte aan informatie en hulp bij het hanteren van de instrumenten en procedures die de individuele woonsituatie kunnen verbeteren.

**Doel:** Om snel resultaten te boeken, nam dit project de bestaande regelgevingen en subsidiesystemen als uitgangspunt. Het optimaliseren van het gebruik van woonpremies is dan ook de eerste hoofddoelstelling.

De tweede doelstelling is het ondersteunen en begeleiden van kansarmen om hun woonsituatie fundamenteel te verbeteren. Woon- en vooral huuradvies staat hierbij centraal. Tijdsintensieve begeleiding, ondersteuning en bemiddeling zijn hierbij zeer belangrijk, gezien de vaak complexe problemen waar kansarmen mee kampen en hun doorgaans lage scholingsgraad. Deze eerstelijnsdienst ijvert voor het recht op wonen van elkeen. Dit vergt inspanningen voor een optimaal bereik van de doelgroep, een vereenvoudiging van de procedure en een resultaatgerichte aanpak.

**Beschrijving:**

De Woonwijzer is een laagdrempelige voorziening waar men terecht kan voor informatie, begeleiding en advies op maat en die via lokale samenwerkingsverbanden zorgt voor een goed uitgebouwd informatienetwerk. De Woonwijzer is specialist op het vlak van informatie en begeleiding rond woonpremies en heeft hiervoor een set ondersteunende instrumenten uitgewerkt.

De Lierse Woonwijzer noemt zichzelf “de huisarts van het woonbeleid” en heeft 4 essentiële kenmerken :

*Eerstelijnsdienst en éénloketsysteem:*

De Woonwijzer heeft een lage drempel, zowel financieel (kosteloos) als sociaal (klantvriendelijk, een open deur), en is vlot toegankelijk. Ook al is de Lierse Woonwijzer een project van de stad Lier, toch is er gekozen voor een aparte locatie buiten de stadsdiensten. Binnenstappen in het stadhuis is voor sommige burgers immers niet evident. De gesprekken bij de Woonwijzer verlopen achter een gesloten deur (geen baliesysteem). Dit is essentieel gezien er vaak vertrouwelijke informatie wordt behandeld (inkomen, schulden, echtscheiding,...). In de toekomst wil men via het 1-loketsysteem nodeloos heen en weer geloop tussen de diensten beperken.

*Geïntegreerd maatwerk:*

De Lierse Woonwijzer geeft informatie, advies en, waar nodig, begeleiding bij woonproblemen allerhande.

Kenmerkend bij de individuele begeleiding is een geïntegreerde aanpak : het probleem wordt globaal en vanuit diverse oogpunten bekeken. De woonsituatie wordt geanalyseerd aan de hand van een uitvoerig, gesystemiseerd gesprek; een huisbezoek kan eventueel helpen om het probleem in zijn concrete context te plaatsen.

Er wordt vervolgens een individueel actieplan opgesteld op maat van de klant, rekening houdend met klachten en beperkingen op diverse vlakken (gezondheid, inkomen, relaties, opleiding,...). De intensiteit van de begeleiding wordt ook aangepast aan de specifieke behoeften.

*Gespecialiseerd in woonpremies:*

De Lierse Woonwijzer is gespecialiseerd in alle particuliere woonpremies, die door diverse openbare besturen worden aangeboden. Deze woonpremies bieden immers vaak een concreet antwoord op een concreet probleem. Uit de registratie van de Lierse Woonwijzer blijkt dat de meeste klanten behoefte hebben aan huursubsidies en renovatiepremies. Logisch, vermits de prioritaire doelgroep personen zijn met een laag inkomen – maar dit neemt niet weg dat ook maatregelen voor de kleine middenklasse, zoals de verzekering tegen inkomensverlies, worden aangeboden.

De samenwerking met de cel huisvesting van de provinciale ROHM-dienst heeft geleid tot een betere dossiervorming en een verhoging van het aantal goedgekeurde aanvragen.

*Samenwerking en netwerkvorming:*

Voor meer gespecialiseerd onderzoek of hulpverlening is er een hechte samenwerking met de tweedelijnsactoren van het lokale woonbeleid. Wederzijdse doorverwijzing en briefing zijn prioritair.

Het gaat hierbij om diensten en organisaties zoals de dienst bevolking en de dienst ruimtelijke ordening van de stad, de provinciale ROHM-dienst, de plaatselijke huisvestingsmaatschappij, het Vlaams Woningfonds, de huurdersbond, ... Voor problemen die los van het wonen staan werkt de Woonwijzer samen met andere diensten (OCMW, dokters, sociale centra,...).

### **Financiering en personeelsformatie:**

De methodiek Woonwijzer, en de Lierse Woonwijzer in het bijzonder, is momenteel niet structureel ingebed in het lokale of het Vlaamse beleid. De stad Lier wil een structurele inbedding van de methodiek Woonwijzer op Vlaams niveau ondersteunen. Dit gebeurt ondermeer via een blijvende actieve inbreng in het Vlaams Overleg Bewonersbelangen (VOB), in het overleg Woonwijzers/Woonwinkels en in de kerngroep.

Op gemeentelijk niveau wordt de structurele inbedding gepland in het kader van het opmaken en realiseren van een lokaal woonbeleidsplan, de herziening van de personeelsformatie en de evolutie van het stedelijk (SIF) beleid.

Binnen de stedelijke administratie zijn momenteel 2 personen voltijds tewerkgesteld voor woonbeleid : één persoon is verantwoordelijk voor De Lierse Woonwijzer en één persoon voor de heffing op leegstand en de onbewoonbaarverklaringen. De stedelijke welzijnsambtenaar is de kracht achter de ontwerpnota's om intergemeentelijk woonbeleid en een sociaal verhuurkantoor op te starten.

Uiteraard zijn de werkingsmiddelen ook ten laste van de stadsbegroting (bureaus, energiekosten, telefoonrekening, vorming,..). Er zijn geen provinciale, Vlaamse, federale of Europese middelen beschikbaar.

### **Referentiegegevens:**

Stad Lier - Dienst Welzijn  
Stedelijk welzijnsambtenaar  
Peter Van Cleemput  
Kluizestraat 39  
2500 Lier  
Tel. : 03 - 488 40 07  
E-mail : [welzijn@lier.be](mailto:welzijn@lier.be)

De Lierse Woonwijzer  
Katrien De Breuker  
Kluizestraat 37  
2500 Lier  
tel. en fax : 03 - 488 40 06  
e-mail : [woonwijzer@lier.be](mailto:woonwijzer@lier.be)

## **3.5 Het Woonhuis in Turnhout**

**Naam:** Het Woonhuis is de benaming van een centraal gelegen (winkel)pand, dat wordt gehuurd door de stad Turnhout en verschillende huisvestingsinstanties herbergt.

**De initiatiefnemers:** De totstandkoming van het Woonhuis is te danken aan een groot aantal partners zoals een aantal diensten van de stad (de dienst voor ruimtelijke ordening, de regie voor grond- en bouwbeleid, huurwoningen van de regie en de stad,...), het OCMW van Turnhout, de Turnhoutse maatschappij voor Huisvesting, de Woonwinkel, het sociaal verhuurkantoor en de

belangengroepen Huurders Helpen Huurders en het Wonen in Turnhout - project van PRISO (Provinciaal Instituut voor Samenlevingsopbouw). Hun gemeenschappelijke doel is oplossingen bieden voor woonproblemen van burgers.

**Context:** Turnhout is een centrumstad met ongeveer 39.000 inwoners. De stad vormt een regionaal-stedelijk gebied samen met delen van Oud-Turnhout, Vosselaar en Beerse. In de regio Turnhout is er een gebrek aan betaalbare woningen van goede kwaliteit. Er bestaat een grote behoefte aan huurwoningen met een lage prijs. Ook leegstand en verkrotting vormen een probleem.

**Doel:** Het doel van het Woonhuis is het verstrekken van dienstverlening aan de bevolking waarbij verscheidene huisvestingsactoren op één locatie samen zitten, zowel actoren van de overheid als andere actoren.

Het concept van het Woonhuis kan als volgt omschreven worden :

- het aanbieden van dienstverlening gebeurt op één locatie;
- er is een lage toegangsdrempel, het is een open huis;
- er wordt een sterk individuele begeleiding aangeboden;
- samenwerking en overleg wordt gestimuleerd, dit zorgt voor kennisoverdracht tussen de verschillende partners;
- prioritair is een goede informatieverspreiding naar de bevolking;
- er kan gewerkt worden aan een gegroepeerd inschrijvingssysteem.

### **Beschrijving:**

Het Woonhuis krijgt algemeen positieve reacties. Het concept is van onderuit, door samenwerking met de verschillende huisvestingsactoren gegroeid. De positionering in het globale gemeentelijke woonbeleid wordt momenteel nog verder uitgewerkt. Het kader voor het Woonhuis is gecreëerd, maar de invulling ervan vraagt nog heel wat werk. Een aantal praktische problemen zoals openingsuren, afspraken in verband met permanentie en taken, het wisselen van personeel, e.a., zorgen voor beslommeringen. Een permanente coördinatie en sturing, alsook een dagelijkse leiding, is noodzakelijk. De werking van de verschillende deelnemers, met elk hun eigen identiteit en organisatiecultuur, moet nog beter op elkaar worden afgestemd.

Het dienstenaanbod van het Woonhuis bestaat uit 4 delen: de Woonwinkel, het sociaal verhuurkantoor Kempen en Noorderkempen, Huurders Helpen Huurders en Wonen in Turnhout.

**De Woonwinkel** is een initiatief van de stad Turnhout, gefinancierd met SIF-geld. Het is een eerstelijnsdienst met als doel een brug te vormen tussen de overheid en de burger op het vlak van wonen.

De Woonwinkel informeert, adviseert en begeleidt mensen bij de verschillende mogelijkheden die het woonbeleid op alle niveaus biedt om degelijk en betaalbaar te wonen. De Woonwinkel treedt niet in de plaats van bestaande actoren, maar gaat eraan vooraf. De Woonwinkel zorgt waar nodig voor doorverwijzing naar meer gespecialiseerde diensten zoals de huurdersbond of het sociaal verhuurkantoor. Hierbij is een goede wisselwerking tussen de verschillende diensten zeer belangrijk. De Woonwinkel verstrekt informatie over sociale woningen, premies, sociale leningen, huurwetgeving, woningkwaliteit en doorverwijsmogelijkheden bij diverse woonproblemen.

De **Sociale verhuurkantoren** huren woningen op de private huurmarkt en verhuren die verder aan kansarme huurders, die ze ook begeleiden en stimuleren tot participatie. De sociale verhuurkantoren werken hiertoe samen met andere huisvestings- en welzijnsactoren.

In Turnhout vinden twee S.V.K.'s onderdak in het Woonhuis.

- S.V.K. Kempen is actief in de gemeenten Turnhout en Oud-Turnhout, dus voor ongeveer 50.000 inwoners.
- S.V.K. Noorderkempen is actief in de gemeenten Kasterlee, Lille, Merksplas, Beerse, Vosselaar, Hoogstraten en Rijkevorsel. In het totale gebied wonen ongeveer 99.500 personen.

Voor de beide gebieden bestaat er een grote behoefte aan huurwoningen met een lage huurprijs. Momenteel staan op de wachtlijst van beide S.V.K.'s meer dan 400 kandidaat-huurders ingeschreven.

De leden van vzw Sociaal Verhuurkantoor Kempen en Noorderkempen vertegenwoordigen 3 groepen: de openbare besturen en de sociale huisvestingsmaatschappij, de lokale welzijnsactoren en een aantal deskundigen.

S.V.K. Kempen huurt en verhuurt 47 wooneenheden van particuliere eigenaars aan woonbehoeftigen. Zes verhuurde wooneenheden van de provincie zijn in erfpacht genomen. S.V.K. Noorderkempen huurt en verhuurt 14 wooneenheden van particuliere eigenaars. Er wordt getracht om in de komende jaren 30 woningen te huren om hierdoor gesubsidieerd te kunnen worden door de Vlaamse Gemeenschap.

Beide S.V.K.'s wijzen de woningen toe aan de hand van een toewijzingsreglement volgens een puntensysteem, op basis van de urgentie en van het inkomen. Uit de jaarverslagen blijkt dat door het toewijzingsreglement de doelstelling om te verhuren aan de meest kwetsbaren op de woonmarkt bereikt wordt.

Huurders Helpen Huurders vzw, de regionale huurdersbond van Turnhout, is actief in heel het arrondissement Turnhout en verstrekt ook eenmaal per week huuradvies in Mol. Deze huurdersbond geeft juridisch advies en informatie over huurwetgeving aan private en sociale huurders. Dit gebeurt tijdens spreekuren (individueel) of informatiesessies (in groep). De bond verdedigt de belangen van de huurder en signaleert woonproblemen aan de lokale en hogere overheden. Huurders Helpen Huurders verstrekt geen advies aan eigenaars, ook niet inzake handelshuur.

Huurders Helpen Huurders is gegroeid uit het Diensten-en Actiecentrum (D.I.A.C. vzw). Door de forse huurprijsstijgingen op de sociale huurmarkt in de jaren tachtig ontstond een grote vraag om informatie en advies. Gaandeweg kwamen ook meer en meer private huurders om advies vragen zodat het noodzakelijk werd om spreekuren te organiseren.

In 1994 werd Huurders Helpen Huurders opgericht onder de vorm van een vzw en in 1995 werd de organisatie erkend door de Vlaamse Gemeenschap.

**Wonen In Turnhout** startte 11 jaar geleden als een project van het opbouwwerk van Priso Antwerpen vzw en werd eind 2000 erkend als 'grote vereniging waar armen het woord nemen'. Samen met (kans)arme inwoners van Turnhout ijvert het project voor structurele oplossingen van woonproblemen.

Er zijn drie hoofddoelstellingen en -activiteiten:

1. Het is een 'vereniging waar armen het woord nemen'.  
De vereniging werkt met de doelgroep rond zelf gekozen thema's in verband met wonen. De activiteiten bestaan uit een maandelijks grote bewonersvergadering en een wekelijkse vergadering met de vrijwillige kernmedewerkers.
2. Groepsvorming en ontmoetingskansen scheppen voor de doelgroep.  
De maandelijks grote bewonersvergadering wordt steeds vooraf gegaan door een etentje. Er is jaarlijks een dansfeest, een Sinterklaasfeest, een daguitstap, enz.
3. Partner zijn van de overheid.  
Er wordt overlegd met de stad en het OCMW om maatregelen rond wonen te bespreken en voorstellen te doen tot verbetering. De groep heeft een vertegenwoordiging in het sectoroverleg "wonen" van het Sociaal Impulsfonds.

### **Financiering en personeelsformatie:**

Voor het Woonhuis zelf is er momenteel geen personeel beschikbaar. Er is wel nood aan iemand die instaat voor de dagelijkse coördinatie, voor het onderling afstemmen van de werking van de verschillende organisaties, voor eventuele andere overkoepelende activiteiten. De stad is huurder van het gebouw en verhuurt aan de vier partners. De huurprijs voor elke partner is bij de start afgesproken. De gemeenschappelijke kosten (v.b. onderhoud door een PWA-kracht, aankoop en gebruik van een kopieermachine) worden via een verdeelsleutel bepaald.

#### De Woonwinkel

De Woonwinkel is bemand met 1 personeelslid. De personeelskosten (33.465,63 euro) en de werkingskosten (3.718,40 euro) worden betaald door de stad via de SIF-gelden.

#### Sociaal verhuurkantoor Kempen en Noorderkempen

- S.V.K. Kempen wordt gesubsidieerd en erkend door de Vlaamse Gemeenschap. Deze subsidie bedraagt momenteel ongeveer 61.973,38 euro.  
Er is één voltijdse coördinator en een halftijdse medewerker voor de boekhouding.
- S.V.K. Noorderkempen is erkend door de Vlaamse Gemeenschap en wordt gesubsidieerd door de provincie in 2002 voor 14.873,61 euro.  
Er is één voltijdse stafmedewerker en een halftijdse medewerker inhuringen.
- De leden OCMW's van beide S.V.K.'s betalen een lidgeld van 0,25 euro per inwoner.

#### Huurders Helpen Huurders

Huurders Helpen Huurders vzw wordt gesubsidieerd door de Vlaamse Gemeenschap. Eén voltijds personeelslid werkt in het kader van het erkennings- en subsidiebesluit, waarvan de loonkosten (35.944,56 euro per jaar) volledig worden gesubsidieerd. De subsidieerbare werkingsmiddelen bedragen ongeveer 7.932,59 euro. De gemeente Mol betaalt jaarlijks 2.478,94 euro aan de huurdersbond voor de wekelijkse zitdagen in haar gemeente.

Verder werkt de huurdersbond met lidmaatschapsbijdragen (per jaar 7,44 euro voor een gewoon lid, een gewoon lidmaatschap inclusief abonnement op het Huurdersblad kost 11,16 euro, een ere-lid betaalt 12,39 euro). Huurders die leven van een vervangingsinkomen betalen geen lidmaatschapsbijdragen. Ook organisaties kunnen lid worden en zo mensen gratis doorverwijzen. In ruil voor 37,18 euro per jaar krijgen zij vijf lidmaatschapskaarten en een abonnement op het Huurdersblad.

### Wonen in Turnhout

Eind 2000 werd Wonen In Turnhout erkend krachtens een Ministerieel Besluit en in afwachting van een decreet dat deze materie regelt. Door deze erkenning door de Vlaamse minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen kwamen genoeg middelen vrij om een nieuwe voltijdse medewerker te betalen. De functie-omschrijving van deze medewerker is bepaald als volgt : "werken met armen en met uitsluiting bedreigde doelgroepen vanuit hun recht op wonen en de directe bedreiging van hun woonzekerheid". De "Wonen In Turnhout"- groep is zo verzelfstandigd als opbouwwerkproject.

### **Referentiegegevens:**

De Turnhoutse Woonwinkel  
Otterstraat 116  
2300 Turnhout  
Tel.: 014 - 68 97 80  
Fax: 014 - 68 97 81  
E-mail: [els.maes@turnhout.be](mailto:els.maes@turnhout.be)  
Contactpersoon: Els Maes  
Briefwisseling naar : Grote Markt 1, 2300 Turnhout

Sociaal verhuurkantoor  
Coördinator : Kris Van Houdt  
Otterstraat 116  
2300 Turnhout  
Tel.: 014 - 44 26 72  
Fax: 014 - 44 26 73  
E-mail: [svkkempen@online.be](mailto:svkkempen@online.be)

Huurders Helpen Huurders vzw  
Regional huurdersbond Turnhout  
Otterstraat 116  
2300 Turnhout  
Tel. : 014 - 44 26 76  
Fax : 014 - 44 26 77  
E-mail : [huurdershelpenhuurders@pi.be](mailto:huurdershelpenhuurders@pi.be)  
Contactpersoon : Ann Van Beurden

Wonen In Turnhout  
Hans Broeckx  
Otterstraat 116  
2300 Turnhout  
Tel.: 014 - 44 26 78  
Fax: 014 - 44 26 75  
E-mail: [steunpunt\\_turnhout@priso.be](mailto:steunpunt_turnhout@priso.be)



### 3.6 De Woonwinkel in Tienen

**Naam:** De vereniging werd in 1995 opgericht onder de benaming "De Woonwinkel", vereniging zonder winstgevend doel.

**De initiatiefnemers:** De Woonwinkel ontstond als een project van de werkgroep huisvesting van IGO Leuven (Intergemeentelijk Opbouwwerk). In deze werkgroep zetelden vertegenwoordigers van organisaties die op het grondgebied van Tienen actief waren in het welzijnswerk, het opbouwwerk, het vormingswerk, het OCMW, de psychiatrische voorzieningen en de beschutte werkplaats. Zij waren de initiatiefnemers en de oprichtende leden van De Woonwinkel.

**Context:** Tienen is een centrumstad met een relatief verouderd woningpatrimonium en een bevolking met veel gezinnen met een eerder laag inkomen. Uit de volgende relatief recente gegevens kan afgeleid worden dat de huisvestingssituatie de leefbaarheid van de stad niet ten goede komt.

Gegevens over Tienen :

Aantal inwoners : 31.488

Totaal woningpatrimonium (eind 1999) : 13.500

- 374 woningen op de leegstandslijst
- 39 onbewoonbaar/ongeschikt
- 101 verwaarloosd.

**Doel:** De Woonwinkel verleent hulp inzake huisvesting en richt zich vooral tot kansarmen. Het betreft meestal alleenstaanden of gezinnen met diverse problemen, die niet over de middelen en/of vaardigheden beschikken om deze problemen aan te pakken. Hun woonsituatie is onzeker en geeft vaak aanleiding tot andere problemen (gezondheid, leermoeilijkheden, relationele spanningen). Zij komen op eigen initiatief of na doorverwijzing door een andere dienst bij de Woonwinkel terecht. De laagdrempelige werking van de Woonwinkel maakt dat er snel, indien nodig de dag zelf nog, kan ingegaan worden op een aantal hulpvragen.

In een ruimer maatschappelijk kader wil de Woonwinkel ook de leegstand en verkrotting tegen gaan. Door woningonderzoeken kunnen ernstige gebreken gesignaleerd worden aan de bevoegde instanties. Aan eigenaars biedt de Woonwinkel een alternatief voor renovatie via een samenwerking met het sociaal verhuurkantoor.

Specifiek voor deze Woonwinkel is de dienst Renovatie & Klussen en de uitleendienst.

#### **Beschrijving:**

Het hulpverleningsaanbod van de Woonwinkel heeft 5 onderdelen :

- het sociaal verhuurkantoor
- de dienst renovaties en klussen
- de uitleendienst
- de huurbegeleiding
- het huuradvies (i.s.m. de Huurdersbond)

### Het sociaal verhuurkantoor

De Woonwinkel tracht de woonzekerheid en woonkwaliteit van kansarme mensen te verbeteren door hen zelf woningen te verhuren. Hiertoe werd in 1999 het sociaal verhuurkantoor opgericht, dat in juli 2000 erkend werd door het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

Het sociaal verhuurkantoor legt contacten met verhuurders. Wanneer een eigenaar interesse heeft om met de Woonwinkel samen te werken, volgt er een woningonderzoek. Afhankelijk van de staat waarin de woning zich bevindt, wordt er na onderhandeling met de eigenaar een overeenkomst gesloten. Nadien verhuurt het sociaal verhuurkantoor de woongelegenheden door aan kansarme kandidaat-huurders, die zich voorafgaandelijk moeten inschrijven. Zij dienen te voldoen aan de toelatingsvoorwaarden. De plaats op de wachtlijst van alle kandidaten wordt bepaald aan de hand van een neutraal puntensysteem. Wanneer een kandidaat een woning krijgt toegewezen, volgt er een huurbegeleiding vanuit het sociaal verhuurkantoor.

Om de huurders meer te betrekken bij de werking van het sociaal verhuurkantoor ontvangen zij drie keer per jaar De Huurderskrant en zijn er ontmoetingsmomenten voor de huurders.

Een stuurgroep volgt de algemene werking van het sociaal verhuurkantoor op en geeft advies in het kader van het toewijzen van een woning aan een kandidaat-huurder.

Deze stuurgroep is samengesteld uit :

- 3 leden van de raad van bestuur (voorzitter, secretaris en penningmeester),
- de directeur van C.V. Huisvesting Tienen,
- een ambtenaar van de dienst huisvesting van de stad Tienen,
- een ambtenaar van de dienst leefmilieu van de stad Tienen,
- het diensthoofd van de sociale dienst van het OCMW van Tienen,
- twee medewerkers van de Woonwinkel (de coördinator van de Woonwinkel en van het S.V.K., en de verantwoordelijke van de uitleendienst en de dienst renovaties & klussen).

In 2001 is het sociaal verhuurkantoor gestart met het uitbouwen van een intergemeentelijk sociaal verhuurkantoor. Hiervoor werd binnen de stuurgroep een stappenplan uitgewerkt. Doorheen het hele proces is er ondersteuning van IGO Leuven (project van de Koning Boudewijnstichting), de provincie Vlaams-Brabant – dienst huisvesting en het VOB. Onderhandelingen met de gemeenten zijn nog steeds lopend.

### De dienst renovaties & klussen

Voor deze praktische hulp kunnen kansarmen rechtstreeks beroep doen op de Woonwinkel.

- Renovaties voor kansarme gezinnen

De hulpvrager/eigenaar kan bij de Woonwinkel terecht voor algemene informatie over het renoveren van een woning en over goedkope leningen en premies. In de mate van het nodige wordt het renovatiedossier mee opgevolgd vanuit de Woonwinkel. Deze kan – naast advies en woningonderzoek - ondermeer zorgen voor het opstellen van meetstaten, aanvragen van offertes, contact opnemen met architecten/aannemers en administratieve ondersteuning bij het aanvragen van een bouwvergunning.

- Klussen voor kansarme gezinnen

Soms worden er ook klussen uitgevoerd bij kansarme mensen thuis. Deze klussen worden enkel uitgevoerd als de bewoner zelf niet in staat is om het werk zelf uit te voeren.

### De uitleendienst

De Woonwinkel leent materieel uit tegen sociale prijzen. Dit biedt de mensen, voor wie dit materieel vaak niet te betalen is, de mogelijkheid om op een betaalbare wijze hun woning te onderhouden en zelf een aantal klussen uit te voeren.

### De huurbegeleiding

De Woonwinkel houdt wekelijks de huurmarkt bij in een computerbestand. Er wordt telefonisch contact opgenomen met de verhuurders om meer informatie in te winnen over de woningen. Mensen die op zoek zijn naar een huurwoning op de privé-markt, kunnen wekelijks een aangepaste lijst krijgen van beschikbare woningen.

Daarnaast worden zeer gevarieerde hulpvragen gesteld: over klachten betreffende de staat van de huurwoning, het niet kunnen betalen van een huurwaarborg, conflicten met de burens, het onderhoud van de woning, het opstellen van plaatsbeschrijvingen, informatie betreffende het houden van huisdieren in de huurwoning, geen hulp vinden om te verhuizen en informatie omtrent tegevoetkomsten. Aan elke hulpvraag wordt de nodige tijd besteed, zodat correcte informatie kan verstrekt worden of, indien nodig, gericht wordt doorverwezen.

### Huuradvies (in samenwerking met de Huurdersbond)

Indien een huurder zeer ernstige problemen ondervindt of in een conflict geraakt met de verhuurder, kan deze volgens afspraak dinsdagvoormiddag op de Woonwinkel terecht bij een medewerker van de Huurdersbond Vlaams-Brabant vzw.

## ***Financiering en personeelsformatie:***

### Het sociaal verhuurkantoor

Het sociaal verhuurkantoor ontvangt een subsidie vanwege de stad Tienen binnen het SIF-beleidsplan 2000-2002 en dit jaarlijks ten bedrage van 54.846,44 euro. Met dit bedrag worden eveneens alle werkingskosten en personeelskosten gedragen. In 2000 bedroegen de personeelskosten 28.971,22 euro. De werkingskosten omvatten de huurverschillen, brandverzekeringen, opleidingen, abonnementen en lidmaatschapsbijdragen,... ten bedrage van 14.195,85 euro in 2000.

De werking van de dienst wordt gedragen door een voltijds personeelslid (die gelijktijdig de volledige coördinatie van de Woonwinkel verzorgt) en een deeltijds (2/5<sup>de</sup>) administratief medewerker.

Daarnaast ontvangt het sociaal verhuurkantoor nog een bijkomende ondersteunende subsidie (momenteel 446,21 euro per verhuurde private woning aan de doelgroep) vanwege de provincie Vlaams-Brabant. Deze middelen worden hoofdzakelijk aangewend om een intergemeentelijk sociaal verhuurkantoor uit te bouwen.

Het sociaal verhuurkantoor zal tegen eind 2002 vermoedelijk overschakelen naar een structurele subsidie vanwege de Vlaamse Overheid. Gezien de uitbreiding van onze dienstverlening naar de andere gemeenten zullen deze gemeenten ook een bijdrage leveren.

### De Uitleendienst en de dienst Renovaties en Klussen

In het kader van het SIF-beleidsplan 2000-2002 verstrekt de gemeente Tienen jaarlijks een subsidie van 47.465,41 euro. Hiervan worden zowel alle algemene werkingskosten als alle personeelskosten betaald.

Voor deze dienst werken nu in totaal 5 mensen. Er is 1 voltijdse verantwoordelijke, 1 deeltijdse (1/5de) administratief medewerker en 3 voltijdse medewerkers van de klussenploeg. Deze 3 medewerkers van de klussenploeg werken in het kader van een WEP+ project. Dit houdt in dat er begeleiding voorzien is op de werkvloer, dat het project hiervoor een vermindering van RSZ krijgt en dat er eveneens een beroep kan gedaan worden op een premie voor de personeelsformatie. Deze premie wordt in voorschotten betaald en nadien afgerekend naargelang de feitelijke kosten die gemaakt werden.

#### De huurbegeleiding

Hiervoor ontvangt de woonwinkel geen structurele subsidie. De werking wordt hoofdzakelijk verzorgd door vrijwilligers. Werkingskosten worden betaald uit giften van serviceclubs en Welzijnszorg.

#### Huuradvies

Het huuradvies wordt gedurende een halve "zitdag" per week door een medewerker van de Huurdersbond Vlaams-Brabant verzorgd .

#### ***Referentiegegevens:***

De Woonwinkel vzw  
Coördinator en verantwoordelijke SVK : Yelle Ergo  
Beggaardenstraat 26  
3300 Tienen  
Tel + Fax : 016 - 82 34 33  
E-mail : [woonwinkel.tienen@12move.be](mailto:woonwinkel.tienen@12move.be)

## **Bijlage : profiel huisvestingsambtenaar**

De huisvestingsambtenaar vervult een spilfunctie in het gemeentelijke woonbeleid. Toch is nergens decretaal vastgelegd aan welk profiel hij of zij moet voldoen. Onderstaand overzicht schetst een mogelijk profiel van een huisvestingsambtenaar. Het is slechts een schets en zeker geen kant en klaar model. Iedere gemeente kent immers haar eigen specifieke behoeften op het vlak van huisvesting, zodat het gewenste profiel van de huisvestingsambtenaar van gemeente tot gemeente kan verschillen. Ook de financiële middelen, de wijze waarop de gemeentelijke diensten zijn georganiseerd en de grootte van de dienst huisvesting spelen hierin mee. Het is de taak van het College van Burgemeester en Schepenen om het ideale profiel zelf samen te stellen door onderstaand overzicht te vertalen naar de concrete situatie.

## 1. Functieomschrijving

Bij de **plaats** van de functie in de organisatie gaat het erom aan wie de huisvestingsambtenaar rapporteert en aan wie hij leiding geeft; eventueel ook met welke 'externen' wordt gecommuniceerd.

Bij het **profiel** betreft het vaardigheden, kennis en attitude, die niet noodzakelijk direct met de functie van huisvestingsambtenaar zijn verbonden: het kan gaan om 'kennis van relevante wet- en decreetgeving' (huurwetgeving, Vlaamse Wooncode, sociaal huurbesluit), maar evenzeer om persoonlijke en professionele kwaliteiten, zoveel mogelijk concreet in functie van het 'type' huisvestingsambtenaar dat wordt gezocht.

Een aantal aspecten worden hieronder – niet exhaustief – op een rijtje gezet; ook hier geldt dat elke gemeente deze moet vertalen naar haar eigen specifieke context.

### Leidinggevende taken:

- Interne coördinatie van de dienst huisvesting
- Overleggen met andere gemeentelijke diensten, gemeentelijke adviesraden rond wonen e.a.
- Organisatie, coördinatie, planning en opvolging van de werkzaamheden en de resultaten.
- Functioneringsgesprekken van andere leden van de dienst huisvesting.
- Coördinatie en overleg met de verschillende actoren op het vlak van woonbeleid (o.a. bouwmaatschappijen, welzijnssector...

### Adviserende en beleidsondersteunende taken:

- Het vergaren en analyseren van statistische gegevens omtrent huisvesting en woonbeleid.
- Het uitvoeren van de taken die worden opgelegd in het kader van de Vlaamse Wooncode.
- De opmaak en het bijhouden van de inventaris van leegstand en verkrotting.
- Onderzoek naar kwaliteit van woningen (ontvangen klachten huurders en eigenaars, samenstellen van administratief dossier, onderzoek ter plaatse naar toestand gebouw, opvolgen beslissing van de burgemeester).
- Het opvolgen van wetgeving en overheidsprogramma's en deze vertalen naar actiegerichte beleidsmaatregelen.

### Communicatieve taken

- Behandelen van klachten, beantwoorden van vragen en telefonisch inlichtingen verstrekken.
- Informatiedoorstroming aan het publiek met betrekking tot huisvesting.
- Behandeling bouw- en renovatiepremieaanvragen.
- Adviesverstrekking bij opmaken van ruimtelijke uitvoeringsplannen of BPA's en bij beleidsplannen wat betreft huisvesting.
- Actieve doelgroepenwerving bij de meest kwetsbare bewonersgroepen om ze te betrekken in het overleg.
- Huurdersgeschillenbijstand voor zwakke huurgroepen.





