

2015

September

BUURTGERICHT WERKEN IN NIEUWE SOCIALE WOONWIJKEN



SAMENLEVINGSOPBOUW
West-Vlaanderen

INHOUD

1. DOELSTELLING.....	2
2. PARTNERS IN DIT PROJECT	3
Buurtwerk OCMW	3
Sociale huisvestingsmaatschappij de Vlashaard	4
Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen	5
3. INGEBRUIKNAME NIEUWE SOCIALE WOONWIJKEN	6
Schets van de nieuwe sociale woonwijken	6
Stappenplan nieuwe sociale woonwijken	7
Voor de bewoning	7
Kandidaat huurders aanschrijven	7
Mutatie	8
Opendeurdag	9
Toewijzing woningen	10
Ondertekening huurovereenkomst & plaatsbeschrijving	10
Start bewoning	10
Kennismaking- en informatiebijeenkomst nieuwe huurders	10
Opvolging nieuwe woonwijken	11
Bewonersbijeenkomsten	11
Aandacht voor het samenleven in de buurt	14
Vormgeving nieuwe woonwijken	17
Bevraging huurders	18
Wanneer nieuwe wijken niet meer nieuw zijn	20
4. SAMENWERKING	21
Kernpartners.....	21
Flexibel netwerk	22
5. REFLECTIE	23
BIJLAGEN	25

1. DOELSTELLING

Aanleiding

Het OCMW Wevelgem wil het samenleven in sociale woonwijken in de gemeente preventief ondersteunen. Buurtwerk was op heden actief in één wijk, het Wallaysplein, en wil nu ook als een meer preventieve vorm van dienstverlening in andere buurten inzetten. Om die reden kiest het OCMW voor buurtgerichte ondersteuning in de vorm van mobiel buurtwerk.

Met de focus op woonbuurten en -wijken sloeg OCMW Wevelgem voor dit project de brug naar Sociale Huisvestingsmaatschappij (SHM) De Vlashaard en dit om volgende redenen:

- Het buurtwerk van OCMW Wevelgem heeft reeds een jarenlange positieve samenwerking met De Vlashaard.
- Er is een directe link tussen sociale huurwoningen en kwetsbare doelgroepen die het OCMW bereikt.
- De geplande uitbreiding van het sociale huurpatrimonium op grondgebied Wevelgem in de komende jaren.

Uitgangspunt

OCMW Wevelgem en SHM De Vlashaard ...

- willen preventief inzetten op leefbaarheid in sociale woonwijken,
- door het uitwerken van een positieve aanpak van bij de start van de bewoning,
- waarbij kansen voor het uitbouwen van een informatie-, communicatie- en participatiebeleid maximaal benut worden.

Buurtgericht werken - drie kerntaken die elkaar op het werkterrein kruisen

- **Informatie en communicatie tussen de huurders en de sociale huisvestingsmaatschappij verbeteren**
Inzet op zowel individuele als collectieve ondersteuning van huurders en betrokkenheid van huurders sterker maken.
- **Ondersteunen van het samenleven in de buurt**
Inzet van buurtwerk op maat om het samenleven in de nieuwe sociale woonwijken van bij aanvang van bewoning te ondersteunen.
- **Een betere respons, doorverwijzing en aanpak van individuele vragen en noden**
Belang van een goede signaalfunctie en proactieve dienstverlening vanuit de diverse betrokken partners.

2. PARTNERS IN DIT PROJECT

OCMW Wevelgem en Sociale huisvestingsmaatschappij De Vlashaard kennen al een goede samenwerking. Met dit project willen ze inzetten op het uitbreiden en verdiepen van deze samenwerking ten aanzien van nieuwe sociale woonwijken in Wevelgem.

Samenlevingsopbouw werd door deze twee kernpartners aangesproken om de inhoudelijke uitdaging scherp te zetten, alsook om specifieke deelopdrachten op te nemen met betrekking tot bewonersparticipatie.

BUURTWERK OCMW

Beknopte omschrijving organisatie

- Het OCMW streeft naar een menswaardig bestaan voor elke burger in de gemeente.
- Het OCMW doet dit via het creëren van maatschappelijke dienstverlening afgestemd op elke zorgbehoefte.
- Het OCMW verleent niet alleen curatieve maar ook preventieve hulp.
- Het bevordert de maatschappelijke participatie van de gebruikers.

Vanuit welke concrete nood heeft het buurtwerk meegewerkt in dit samenwerkingsverband?

De aandacht voor buurtondersteunend werken is niet nieuw binnen het OCMW. Een voltijds buurtwerker is aan de slag sinds begin 2005 op het Wallaysplein. In deze wijk is de voorbije jaren sterk ingezet op het verhogen van de leefbaarheid, wat maakt dat de aanwezigheid van een voltijds buurtwerker ter plaatse niet langer noodzakelijk lijkt. Om die reden wil het OCMW de tijdsinzet op het Wallaysplein verminderen ten voordele van nieuwe opportuniteiten in de gemeente.

Deze opportuniteiten ziet het OCMW vooral in volgende ontwikkelingen:

- OCMW en SHM De Vlashaard kennen steeds meer overlap in het cliënteel dat ze bereiken. Met andere woorden steeds meer sociale huurders bevinden zich in een maatschappelijk kwetsbare situatie.
- Daarnaast is SHM De Vlashaard sinds een paar jaar bezig met een aanzienlijke uitbreiding van het sociale huurpatrimonium in de gemeente.

Vanuit deze vaststellingen is er volgens het OCMW een toenemende noodzaak om in te zetten op de leefbaarheid van sociale woonbuurten- en wijken.

Welke verandering wens je op het terrein?

- Voor het buurtwerk
 - Het buurtwerk wil de leefbaarheid in sociale woonbuurten preventief ondersteunen
 - Het buurtwerk is aanwezig in verschillende buurten en kan beter inschatten waar inspanningen nodig zijn en kan flexibel inzetten i.f.v. veranderende factoren

- Voor bewoners
 - Via een warm onthaaltraject willen we de relaties tussen burens bevorderen
 - Bewoners voelen zich beter in hun directe leefomgeving en tonen daardoor meer betrokkenheid voor elkaar en voor de buurt
 - Bewoners krijgen kansen en worden aangemoedigd om zelf stapsgewijs en in hun eigen omgeving verantwoordelijkheden op te nemen binnen de buurtwerking
 - Bewoners leren al doende, door kleine succeservaringen, op welke manier zij activiteiten en buurtinitiatieven tot een succes kunnen brengen

SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ DE VLASHAARD

Beknopte omschrijving van de organisatie

SHM De Vlashaard is een sociale huisvestingsmaatschappij die sociale woningen verhuurt aan alleenstaanden of gezinnen met een bescheiden inkomen.

Vanuit welke concrete nood heeft SHM De Vlashaard meegewerkt in dit samenwerkingsverband?

- Goed en duidelijk willen informeren van kandidaat-huurders en huurders
- Een goede communicatie tussen SHM De Vlashaard en haar bewoners
- Een collectieve aanpak op het vlak van communicatie en begeleiding van huurders bij grootschalige nieuwbouwprojecten
- Een preventieve en positieve aanpak van knipperlichtsituaties
- Kansen creëren voor de meest kwetsbare huurders

Welke veranderingen wens je op het terrein?

- Voor de bewoners
 - Van bij het begin van de bewoning een positief contact met de huurders opbouwen zodat mensen snel de weg vinden naar de dienst
 - Bij probleemsituaties nog sneller en efficiënter in overleg treden met lokale en bovenlokale partners en organisaties (OCMW, CAW, gemeente, politie ...)
- Voor SHM De Vlashaard
 - Vastleggen van een draaiboek bij de opstart van grootschalige nieuwbouw- en renovatieprojecten
 - Formaliseren van het onderling overleg met organisaties die eveneens in contact komen met de sociale huurders: OCMW, CAW, politie, opbouwwerker ...

SAMENLEVINGSOPBOUW WEST-VLAANDEREN

Beknopte omschrijving van de organisatie

Met het programma 'werken in aandachtsgebieden' probeert Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen resultaat te boeken op drie sporen:

- De inzet en betrokkenheid van bewoners mogelijk maken en verhogen. Diverse kwaliteiten van een wijk en zijn bewoners worden opgespoord, aangesproken én gewaardeerd.
- De woonomgeving verbeteren. Vormgeving en beheer van de woonomgeving wordt samen met de bewoners opgenomen.
- Het ontwikkelen van een aangepast aanbod voor kwetsbare groepen op vlak van dienstverlening, maatschappelijke participatie ...

Vanuit welke concrete nood heeft Samenlevingsopbouw meegewerkt in dit samenwerkingsverband?

- Coaching en procesbewaking in nauwe samenwerking met buurtwerker OCMW Wevelgem en maatschappelijk werker SHM De Vlashaard
- Nieuwe initiatieven mee uitdenken en ondersteunen in de praktijk
- Bevraging van huurders
- Uitwerking draaiboek inzet nieuwe sociale woonwijken

(Opm.: Deze opdracht werd uitgevoerd in twee jaar (periode 2013-2015) met tijdsinzet van opbouwwerker van 1 dag per week)

Welke veranderingen wens je op het terrein?

Bij de start van de bewoning in nieuwe woonwijken willen we de bewoners van meet af aan betrekken bij de realisatie van goed leven en samenleven in de wijk.

- Bewoners
 - Hebben een goed contact met de sociale huisvestingsmaatschappij
 - Weten de weg te vinden indien er problemen zijn
 - Zijn meer betrokken op het wijkgebeuren en dit zowel als huurders en als buur
 - Krijgen kansen om zelf initiatief te nemen

3. INGEBRUIKNAME NIEUWE SOCIALE WOONWIJKEN

SCHETS VAN DE NIEUWE SOCIALE WOONWIJKEN

Normandiestraat (2010)

- 33 wooneenheden
 - 21 woningen
 - 12 duplexappartementen
- Gezinsamenstelling
 - 12 alleenstaanden
 - 1 alleenstaande met bijwoner
 - 10 eenoudergezinnen
 - 6 koppels met kind(eren)
 - 1 paar zonder kinderen



Weiland (2013)

- 15 wooneenheden
 - 7 woningen
 - 8 appartementen
- Gezinsamenstelling
 - 7 alleenstaanden
 - 6 eenoudergezinnen
 - 2 koppels met kind(eren)
- Eén woning is aangepast voor personen met een beperking



Tjokkenplein (2014)

- 51 wooneenheden
 - 1 huur- en 19 koopwoningen
 - 16 huur- en 15 koopappartementen
- Gezinsamenstelling huurappartementen en - woning
 - 2 alleenstaanden
 - 7 eenoudergezinnen
 - 8 koppels met kind(eren)



Leuricock (2015)

- Wooneenheden
 - 12 huurwoningen
 - 8 huurappartementen (duowoningen)
 - 13 koopwoningen
 - 16 sociale kavels
- Gezinsamenstelling huurwoningen en -appartementen
 - 6 alleenstaanden
 - 6 eenoudergezinnen
 - 7 koppels met kind(eren)
 - 1 paar zonder kinderen



STAPPENPLAN NIEUWE SOCIALE WOONWIJKEN



= deze partners zijn betrokken bij de activiteit of het initiatief



= dit initiatief is nieuw ingevoerd sinds de start van het project

VÓÓR DE BEWONING

KANDIDAAT HUURDERS AANSCHRIJVEN



SHM de Vlashaard

Kandidaat huurders krijgen een brief met de mededeling dat hen een woning toegewezen wordt.

Bij deze brief zitten twee documenten:

- Een inplantingsplan en grondplan van de wijk
- Antwoordformulier: met dit formulier kunnen kandidaten aanduiden of ze al of niet ingaan op de toewijzing. Deze brief dient men persoonlijk te bezorgen aan de Vlashaard tijdens de openingsuren van de burelen.

Bij afgifte en bevestiging van de kandidatuur krijgt de kandidaat huurder verdere informatie over de timing, huurprijsberekening, huurwaarborg en definitieve vastlegging van de woning.

In de brief aan kandidaat huurders staat ook de datum van de opendeurdag* vermeld waarvoor iedereen uitgenodigd wordt (*zie verder).

Aandachtspunt

In een eerste fase wordt eenzelfde aantal kandidaat huurders aangeschreven als aantal woningen in de wijk. Daarna wordt er volgens het aantal afzeggingen een volgende groep van kandidaat huurders aangeschreven tot het quotum van de woningen volledig is. Dit zorgt wel voor een mogelijke vertraging in de termijn die de nieuwe huurders hebben voor evt. opzeg van huur in hun huidige (particuliere) woning. De datum van start bewoning ed. liggen dan namelijk al vast en De Vlashaard wil bij oplevering van de werken ook zo snel mogelijk starten met de huur.

Belangrijk om hierbij:

- Dubbele huur te vermijden
- Mogelijkheid te bieden om waarborg in delen te betalen (Dit kan door o.m. een afbetalingsplan via SHM De Vlashaard of bankwaarborg OCMW).

MUTATIE



SHM de Vlashaard (Maatschappelijk werker)

We spreken van mutatie als een persoon/gezin die reeds gehuisvest is in een woning van SHM de Vlashaard de kans krijgt om te verhuizen naar een nieuwe woning in het patrimonium. Dit kan omwille van over- of onderbezetting van de woning of een aanvraag voor verhuis van een appartement naar een woning.

Aantal mutaties in de wijken in dit project:

- Normandiestraat: 6
- Weiland: 5
- Tjokkenplein: 1
- Leuricock: 3

‘Knipperlichtmutatie’. De Vlashaard spreekt van een knipperlichtmutatie wanneer het gaat om een dossier waarbij er op heden of in het verleden problemen zijn/waren in de samenwerking of overeenkomst met de huurder. Dit kan gaan om diverse zaken: huurachterstal, geen opvolging aan taalbereidheid, slecht onderhoud van de woning, klachten van derden op vlak van samenleven ...

Bij ‘knipperlichtmutaties’ wordt er voorafgaand aan de toewijzing door de maatschappelijk werker van de Vlashaard een huisbezoek afgelegd bij de huurder. Dit bezoek is er in eerste instantie om een aantal zaken te onderzoeken. Hierbij wordt een checklist gebruikt om te evalueren of het aangewezen is om deze huurder een nieuwe woning toe te wijzen. Indien er geen problemen worden vastgesteld, kan een nieuwe woning toegewezen worden. In sommige situaties worden er extra voorwaarden gekoppeld aan de proefperiode in de nieuw toegewezen woning, vb. budgetbegeleiding bij regelmatig huurachterstal, begeleiding bij onderhoud van de woning, extra huisbezoeken ...

In de nieuwe wijken in dit project waren er geen problemen met aanvragen voor verhuis naar een nieuwe woning. Er werden wel een aantal huisbezoeken uitgevoerd, maar met een positieve beslissing.

Aandachtspunt

Huurachterstal en onderhoud van de woning zijn twee vaak voorkomende problemen. De mogelijkheid van woonbegeleiding en/of budgetbegeleiding waarbij tijd wordt gemaakt voor extra aandacht en opvolging zorgt veelal voor verandering en het zetten van kleine positieve stappen. Voor veel mensen brengt dit daadwerkelijk verandering met zich mee en creëert dit ook een positievere verstandhouding tussen huurder en maatschappelijk werker, waardoor minder 'repressief' moet opgetreden worden omwille van nalatigheid in onderhoud, betalingen ed.

Tot op heden werd extra preventieve woonbegeleiding nog niet zo frequent gestart. In kader van de preventieve inzet in dit project lijkt het aangewezen om deze piste in de toekomst zeker verdere kansen te geven. Op die manier kunnen gezinnen, mits de nodige begeleiding, toch in hun woning blijven of een nieuwe woning toegewezen krijgen.

Vanuit SHM De Vlashaard heeft men in 2015 een aantal begeleidingen opgestart in kader van het project preventieve woonbegeleiding van CAW Zuid-West-Vlaanderen. Deze ervaringen worden zeker mee opgenomen in de samenwerking met OCMW buurtwerk in kader van dit project.

OPENDEURDAG



SHM de Vlashaard (Administratief & Maatschappelijke werker)

Tijdens deze opendeurdag kunnen kandidaat huurders de nieuwe woonwijk bezoeken. Hierbij krijgen kandidaat huurders de kans om alle woningen waarvoor ze in aanmerking komen te bezichtigen en hun voorkeur aan te duiden.

Dit moment gaat door op een weekdag van 16 tot 18u. Dit tijdstip laat toe dat zowel werkenden als niet werkenden en ook gezinnen met hun kinderen kunnen langskomen.

Bij dit bezoek krijgen de kandidaat huurders volgende documenten mee:

- Keuzeformulier woning
- Inlichtingenfiche keuze leveranciers
- Uitnodiging infomoment nieuwe huurders

De kandidaten krijgen na dit bezoek twee dagen de tijd om de ingevulde formulieren terug te bezorgen aan de Vlashaard.

Bevindingen

- Alle kandidaat huurders komen effectief naar het opendeurmoment. De mensen vinden dit echt een meerwaarde. Ze krijgen de kans om hun voorkeur van woning aan te duiden, wat voor hen heel belangrijk is. Ze zien op dit moment ook al eens hun toekomstige burens en maatschappelijk werker van de Vlashaard.
- Voor de maatschappelijk werker van de sociale huisvestingsmaatschappij is dit de eerste keer dat ze de mensen persoonlijk ontmoet. Positief hierbij is dat dit eerste contact in een leuke sfeer verloopt.
- Deze opendeur zorgt m.a.w. voor een positief begin voor beide partijen!

TOEWIJZING WONINGEN



SHM de Vlashaard (Administratief medewerker)

Op basis van de ingevulde keuzeformulieren en de plaats op de wachtlijst worden de woningen definitief toegewezen. De kandidaat huurders krijgen nu een bevestigingsbrief met definitieve toewijzing van hun woning of appartement.

ONDERTEKENING HUUROVEREENKOMST & PLAATSBSCHRIJVING



SHM de Vlashaard (Administratief of technisch medewerker)

In principe gebeurt de ondertekening van de huurovereenkomst op het bureau van SHM de Vlashaard. Bij de nieuwbouwwijken in dit project werd dit in de wijk zelf georganiseerd. Er moeten nl. heel wat afspraken in een korte periode gemaakt worden en zowel voor de nieuwe huurders als voor de medewerkers van de SHM leek het praktisch en handig als zowel de ondertekening van de huurovereenkomst als de plaatsbeschrijving gezamenlijk ter plaatse kunnen gebeuren.

Op het moment van de plaatsbeschrijving vult de technisch medewerker ook samen met de nieuwe huurder de nodige verhuisdocumenten in. De sleutel van de woning wordt op dit moment aan de nieuwe huurder afgegeven.

START BEWONING

KENNISMAKING- EN INFOMOMENT NIEUWE HUURDERS & WIJKINFORMATIEBROCHURE



SHM de Vlashaard
Buurtwerk OCMW

“Omdat uw woonplaats meer is dan enkel de woning, wensen wij u als bewoner graag uit te nodigen voor een kennismakings- en informatiemoment”

De nieuwe huurders worden tijdens deze avond verwelkomd met een hapje en een drankje.

Tijdens dit eerste infomoment krijgen de nieuwe huurders info over alles wat te maken heeft met de woning (inrichting en onderhoud, toestellen, tuin ...), de woonomgeving (binnenplein, parkeerplaatsen, garages ...) en een aantal praktische zaken (ophaling huisvuil, nuttige contactgegevens ...).

Bewoners die nog verdere vragen hebben over zaken in of rond de woning kunnen deze ook stellen tijdens en na deze vergadering.

Materiaal: (vraag gerust voorbeeld op)

- PowerPointpresentatie
- Wijkinformatiebrochure

Afwezige huurders krijgen de wijkinformatiebrochure aan huis bezorgd door de maatschappelijk werker van de huisvestingsmaatschappij of de buurtwerker van het OCMW.

Bevindingen

De opkomst tijdens deze infomomenten was telkens heel hoog (bijna 90%). Een nabije locatie lijkt hierbij van groot belang.

Zowel de directeur en de maatschappelijk werker van SHM de Vlashaard als de buurtwerker van het OCMW nemen tijdens deze informatieavond het woord.

- Maatschappelijk werker en directeur zoomen vnl. in op alle aspecten van de woning, de wijk en de gemeenschappelijke afspraken ed.
- Tijdens een infomoment van de laatste nieuwe wijk was ook de technisch medewerker van de SHM aanwezig. Dit was zeker ook een meerwaarde voor vragen omtrent het plaatsbezoek, sleutels, technische mankementen ...
- De buurtwerker zoomt vooral in op de mogelijke ondersteuning voor initiatieven op vlak van samenleven en het stimuleren van ideeën van buurtbewoners.

Wanneer er na de eerste periode van bewoning een wissel is van huurders in een woning moeten deze nieuwe huurders uiteraard ook deze wijkinformatiebrochure krijgen.

- Indien het gaat om een wijk die door de buurtwerker wordt opgevolgd, dan kan deze brochure door de buurtwerker bezorgd worden.
- Bij andere wijken wordt deze brochure door secretariaatsmedewerker mee bezorgd samen met de overige documenten.

OPVOLGING NIEUWE WIJKEN

BEWONERSBIJEENKOMSTEN



SHM de Vlashaard
Buurtwerk OCMW



Na het eerste kennismakings- en informatiemoment en de eerste fase van bewoning is het belangrijk om in te schatten in hoeverre er verdere bewonersbijeenkomsten, overleggen ed. dienen georganiseerd te worden voor de betreffende wijken.

OCMW & SHM De Vlashaard delen de overtuiging dat bewonersbijeenkomsten met huurders niet gestandaardiseerd moeten worden om per se contact te onderhouden met de (nieuwe) huurders. Wanneer nodig en wenselijk is een bewonersbijeenkomst zeker wel een goede formule om informatie te delen, in overleg te gaan met huurders enz.

Bevindingen

- Belangrijke vraag hierbij is natuurlijk wie de noodzaak van een bijeenkomst bepaalt.

Alertheid vanuit diverse contacten met huurders is hierbij van groot belang.

- Waar wenselijk of nodig is het dus belangrijk om tijdig in te spelen op signalen door een overleg of bijeenkomst te organiseren, een extra huisbezoek uit te voeren ... Van zodra er een aanleiding is tot een nieuwsbericht, bijeenkomst of infomoment is, kans grijpen. Dit is naar onze ervaring beter dan op voorhand een datum te prikken waar dan misschien op het moment zelf weinig nieuws is.
- Het is belangrijk om een evenwicht te zoeken in inzet. Belang van preventieve acties is net dat initiatieven georganiseerd worden wanneer het nog niet nodig lijkt. Preventief werken lijkt soms 'verspilde' tijd, maar is het niet.
Soms lijkt er onvoldoende agenda of informatie om bewoners samen te brengen, maar vaak hebben bewoners een ander oordeel over de nieuws waarde van een bepaald punt. Daarnaast hebben sommige boodschappen ook wel nood aan een sporadische herhaling zodat nieuwe huurders hier vertrouwd mee geraken.
- In het kader van preventief werken is het wel belangrijk om toch met enige regelmaat een soort van contact(moment) te realiseren zodat minimale voeling gegarandeerd blijft. Het lijkt ons aangewezen om minimaal 1 x per jaar een collectief moment te hebben met huurders, in welke vorm dan ook.
- Naast het organiseren van effectieve bewonersbijeenkomsten is het uiteraard van groot belang om ook in te zetten op andere vormen van communicatie: nieuwsbrief, folder, huisbezoek ... Op die manier wordt in beide richtingen gewerkt en is er zowel vanuit de huisvestingsmaatschappij als de huurders zelf de mogelijkheid om nieuws te brengen en contact met elkaar te nemen.

Voorbeeld:

SHM De Vlashaard verstuurt elk jaar in december een nieuwsbrief met:

- Een blik op het voorbije jaar en rubriek 'dit brengt volgend jaar'
- Openingsuren de Vlashaard
- Info over de huurprijsberekening
- ...

Deze nieuwsbrief is voor elke huurder en elke wijk dezelfde. Vanuit dit project doen we het voorstel om zoveel als mogelijk per wijk te bekijken of er extra info op maat van deze wijk in de nieuwsbrief kan worden opgenomen of in extra bijlage kan toegevoegd worden. Dit zorgt voor een iets 'persoonlijker' aanspreking van de bewoners.

- Vanuit de samenwerking tussen OCMW buurtwerk en SHM De Vlashaard blijkt duidelijk het belang van een goed contact. Beide partners moeten elkaar vlot weten te vinden en regelmatig zien of horen i.f.v. het screenen van opportuniteiten. In eerste instantie zien we hierbij vooral rol weggelegd voor de praktijkwerkers zoals de buurtwerker, maatschappelijk en technisch medewerker. Daarnaast is uiteraard ook contact tussen diensthoofden en voorzitters belangrijk.
- Een interessante tip is om voorafgaand aan een bewonersbijeenkomst huurders de kans te bieden om vooraf (schriftelijk) vragen te stellen aan de huisvestingsmaatschappij of buurtwerker. Op die manier kan er op het overleg of de voorstelling al ingespeeld worden op bepaalde vragen, klachten ... Uiteraard is het belangrijk om tijdens het moment zelf zeker ook voldoende tijd en ruimte te voorzien om vragen te stellen en in gesprek te gaan.

Enkele voorbeelden

- Bij de eerste periode van bewoning is opvolging van meldingen, vragen of problemen van groot belang:
 - Werken alle toestellen in de woning: ventilatie, sanitair ...?
 - Kloppen alle sleutels van de brievenbussen, garages, deuren ... ?
 - Hoe verloopt de huisvuilophaling?
 - Werkt de lift?
 - Lukt aansluiting van telefonie, internet ... ?
 - ...

Bevinding van de partners in dit project:

Het is zeker positief om van bij aanvang kort op de bal te spelen en samen met huurders de 'prille ergernissen' van nabij op te volgen. Op die manier voorkom je opstapeling van onduidelijkheden of kleine ergernissen.

Bewoners krijgen op die manier ook zelf het signaal dat snelle opvolging daadwerkelijk het verschil maakt en dat dit het wonen en samenwonen in de wijk aangenamer maakt. Naar de toekomst toe zijn ze op die manier ook zelf sneller geneigd om melding te maken van een probleem of zelf ook naar een oplossing te zoeken voor een probleem.

- Bij de opvolging van verschillende punten is het een meerwaarde om te werken met een schema voor plan van aanpak op korte, middellange en lange termijn. Op die manier hebben huurders ook een duidelijk zicht op de planning.

Zie voorbeeld hieronder:

- **Groen:** vraag of melding uitgevoerd of in orde
- **Oranje:** vraag of melding nog in behandeling, uitkomst nog onduidelijk
- **Rood:** vraag of melding kan niet uitgevoerd worden, onmogelijk

Onderhoud gemeenschappelijke delen

Bedenking	Antwoord	Categorie
Hoe zit het met de opvolging van het groenonderhoud?	Het maaien en onkruid wordt nu op regelmatige basis uitgevoerd (om de 3 à 4 weken, afhankelijk van het seizoen). In afwachting van de definitieve aanleg (voorzien in het najaar van 2016) gebeuren deze werken door een afdeling van De Waak.	Groen
Hoe zit het met de opvolging van het onderhoud van de gemeenschappelijke delen?	Er is momenteel geen water beschikbaar (geen water aan kraantje gemeenschappelijke regenwaterput). Daardoor kan de verantwoordelijke kuisfirma enkel vegen. Er wordt nagegaan om het probleem met het water zo snel mogelijk op te lossen.	Oranje

AANDACHT VOOR HET SAMENLEVEN IN DE BUURT



SHM de Vlashaard
Buurtwerk OCMW

SHM De Vlashaard en OCMW Wevelgem willen beide inzetten op de leefbaarheid in sociale woonwijken.

Voor het OCMW is buurtwerk niet nieuw. Naast de bestaande permanente inzet in de wijk Wallaysplein, wil men vanaf heden ook meer ‘mobiel’ gaan inzetten in een aantal sociale woonwijken van SHM De Vlashaard.

De keuze van wijken baseert zich o.m. op volgende vaststellingen:

- Hoog aantal kwetsbare huurders
- Grootte van de wijk, o.m. ook uitbreiding van sociale woonwijk met groot aantal nieuwe woningen of grootschalige inrichting openbare ruimte

In deze wijken wil men extra inzetten op mogelijk preventieve acties.

- **Voorbeeld vanuit bestaande buurtwerking in de wijk Wallaysplein**

Heroriëntering buurtwerk i.s.m. Samenlevingsopbouw

Tot op heden nam de buurtwerker de coördinatie én uitvoering op zich van tal van activiteiten en initiatieven in de wijk. In de ‘nieuwe’ vorm van buurtwerk wil de buurtwerker meer werken als facilitator en ondersteuner. Bedoeling is dus om op niveau van activiteiten en buurtinitiatieven de bewoners (meer) kansen te bieden om zelf initiatief te nemen, samen iets te organiseren ...

Uitdaging hierbij is dus om participatie(kansen) van bewoners te verhogen. In eerste instantie werden alle bewoners bevraagd over hun eigen talenten, interesses, leeruitdagingen ...

Aantal belangrijke uitgangspunten voor toekomstige inzet buurtwerk:

- Stimuleren van betrokkenheid en contact buurtbewoners
- Focus op eigen talenten en interesses van bewoners
- Activiteitsaanbod meer afstemmen op vragen en noden van buurtbewoners
- Klankbord van contactburen behouden en versterken
- Rol van buurtwerker: faciliteren en coördineren

- **Enkele voorbeelden uit de nieuwe woonwijken**

- **Dag van de burens Normandiestraat**

De aanleg van een gemeenschappelijke groenzone in een nieuwe sociale woonwijk zagen we als een mooie kans om een leuk, ongedwongen moment te organiseren voor de wijk en haar buurtbewoners.



Een dergelijk positief initiatief is altijd een leuke opsteker als tegenwicht voor eventueel mindere momenten.

Tijdens een eerste infomoment in de wijk bood SHM De Vlashaard de huurders de kans om een feestelijke opening van het nieuw aangelegde binnenplein mee te organiseren. De Vlashaard was hierbij bereid om eenmalig een financiële bijdrage te leveren aan dit initiatief.

Bedoeling van dit initiatief was tweeledig:

- Officiële opening van de gemeenschappelijke groenzone in aanwezigheid van o.m. raad van bestuur van de SHM, gemeente ...
- Sociaal aspect: contact tussen huurders en omliggende buurtbewoners, elkaar (beter) leren kennen. Evt. het begin van een toffe jaarlijkse traditie.

Een zestal enthousiaste huurders namen mee het initiatief om het buurtfeest te organiseren op dag van de burens. Er was een goede dynamiek in deze groep en heel wat initiatief van bewoners zelf om alle praktische taken te verdelen en mee verantwoordelijkheid op te nemen. De buurtwerker heeft deze groep vooral mee ondersteund.

Op het buurtfeest werden zowel huurders als bewoners uit de omliggende straten uitgenodigd. Ongeveer 50 volwassenen en 30 kinderen waren op het feest aanwezig. Het was een leuk moment om met elkaar kennis te maken en nieuwe contacten te leggen.



Na dit initiatief werd een kort sfeerverslag opgemaakt en dit werd aan alle huurders bezorgd. Op de ommezijde stond ook nog wat informatie vanuit de eerste bewonersbijeenkomst met SHM De Vlashaard. Hierbij werd ook al meegedeeld dat in het najaar een tweede bewonersbijeenkomst zou volgen om te bekijken hoe het intussen staat met de gemeenschappelijke afspraken en ideeën van bewoners.

Al of niet vervolg op een dergelijk initiatief?

- Na het initiatief had een aantal huurders wel het idee om hier misschien in de toekomst een vervolg aan te koppelen. Feit dat er echter maar eenmalig financiële ondersteuning werd geboden door SHM De Vlashaard, schrikte de huurders wel af. Vanuit buurtwerk OCMW en Samenlevingsopbouw werd hierbij aangegeven dat dit geen belemmering hoeft te vormen en dat men ook met een beperkt budget een leuk initiatief kan nemen én dat er bij de gemeente ook middelen voor een buurtinitiatief kunnen verkregen worden.

- In het voorjaar 2014, een paar maanden na de tweede bewonersbijeenkomst, is de buurtwerker nog eens op pad geweest in de wijk om te horen of er nog interesse was bij bewoners voor een nieuw initiatief à la Dag van de Buren. De huurders die in 2013 hadden meegewerkt gaven aan dat ze dit niet meer direct zagen zitten, o.m. door geen middelen, maar ook door het feit dat er de voorbije maanden eigenlijk weinig spontaan contact was geweest tussen buurtbewoners.
- Vanuit het buurtwerk van het OCMW werd hierbij ook de keuze gemaakt om een dergelijk initiatief niet te forceren of van bovenaf op te dringen. Als er vanuit bewoners zelf geen spontane vraag komt, wil men dit ook zelf niet gaan organiseren.

Tip

Vanuit bovenstaande ervaring lijkt het niet onbelangrijk om toch eens stil te staan bij de draagkracht en ervaring van bewoners zelf om een dergelijk buurtinitiatief te nemen. We mogen er niet zomaar vanuit gaan dat bewoners een dergelijk positief initiatief zomaar oppikken of overnemen.

Een mogelijk hulpmiddel om bewoners op weg te helpen lijkt ons een brochure 'Eerste hulp bij bewonersinitiatieven'. Een laagdrempelige brochure om buurtbewoners die initiatief willen nemen in een wijk te ondersteunen, met o.a. tips voor subsidies, uitlenen van materiaal Op die manier hebben bewoners toch wat meer tips om hen te versterken in hun zin voor initiatief.

Daarnaast is het in de context van dit project ook heel belangrijk dat bewoners weten dat de buurtwerker van OCMW Wevelgem ook steeds bereid is om bewoners mee op weg te helpen met een dergelijk initiatief.

- **Werkgroep bewonersinitiatieven Tjokkenplein**

Tjokkenplein is een nieuwe wijk met zowel huur- als koopwoningen/appartementen. Op vlak van samenleven in de wijk is het belangrijk dat er geen onderscheid wordt gemaakt tussen huurders en eigenaars. Om die reden werd tijdens een bewonersbijeenkomst het voorstel geopperd om een kleine werkgroep van bewoners samen te stellen. Deze bewonersgroep helpt mee nadenken over initiatieven in de wijk die het samenleven op een positieve manier stimuleren. De buurtwerker neemt hierin een ondersteunende rol om deze werkgroep op te starten en in eerste opstartfase te begeleiden.

Een aantal ideeën die tijdens de eerste bewonersbijeenkomsten werden genoemd bij een aantal bewoners waren een nieuwjaardrink, speelstraat ...

- **Wijkgebonden initiatieven**

Naast initiatieven puur op het vlak van samenleven kan er ook nagedacht worden over andere initiatieven die afgebakend zijn in tijd en waardoor buurtwerker ook voeling kan houden met wijk/buurt.

Zo denken we bijvoorbeeld aan initiatieven zoals klimaatwijken, energiescans ... Dit sluit enerzijds aan bij deeltaak van de buurtwerker, nl. energiemedewerker OCMW en heeft anderzijds ook een informatief en bindend karakter om bewoners samen te brengen rond een gedeelde interesse van bv. energieverbruik.



SHM de Vlashaard
Buurtwerk OCMW, Gemeente, VMSW,...

De aanleg van gemeenschappelijke (groen)zones in de wijk leek bij aanvang van dit project een ideale kans om bewoners te betrekken. In de praktijk leek dit echter helemaal niet evident. De ontwerpplannen van de betrokken wijken lagen nl. al in grote lijnen vast en boden nog weinig inspraakruimte, laat staan ruimte voor verdere betrokkenheid van bewoners.

Ook de architectuur van de woningen en woonblokken heeft zeker zijn invloed op de leefbaarheid van sociale woonwijken. In de nieuwe sociale woonwijken in dit project werd dit aspect ook af en toe aangehaald.

Bedenkingen

- **Aanleg van gemeenschappelijke (groen)zones**

Vaststelling in de nieuwe wijken is dat huurders die in een sociale nieuwbouwwijk gaan wonen vaak nog meer dan een jaar een braakliggend terrein rondom hen hebben. Dit geeft aan de bewoners veelal het signaal dat er waarschijnlijk nog keuzemogelijkheid is bij de invulling van deze ruimte. In realiteit is dit dus nauwelijks het geval.

Vanuit de ervaring in dit project willen we zowel naar de huisvestingsmaatschappij als naar de gemeente toe opperen om hier toch enige inspraakruimte mogelijk te maken. Bewoners wonen dan immers al vaak één jaar of langer in de wijk en zijn als het ware ‘ervaringsdeskundigen’ in het gebruik van de wijk en de gemeenschappelijke ruimtes. Door de bewoners inspraak te geven en te laten participeren aan de invulling van deze ruimte maak je hen betrokken en kan je de vormgeving zoveel als mogelijk afstemmen op de noden van de bewoners.

- **Architectuur en vormgeving sociale woonwijken**

- Wat betreft de fysieke vormgeving en architectuur van sociale woonwijken heeft dit project ook aangeduid dat dit heel sterk zijn invloed heeft op het leven en samenleven in wijken. Zo denken we o.m. voor appartementsgebouwen aan geluidsisolatie, gezamenlijke gebruiksruidtes zoals fietsberging, tellerlokaal, inkijk op balkon, ingangen met buitengang of gang binnenin het gebouw ...

Partners geven ook zelf aan dat het van groot belang is om te leren uit fouten van het verleden en zoveel als mogelijk te komen tot een vernieuwde visie op wat belangrijke voorwaarden zijn. In dit project werd hier niet verder op doorgewerkt, maar dit biedt zeker wel stof tot verder nadenken.

- Daarnaast is er ook nog heel wat denkwerk te verrichten over de verdere bestemming van het bestaand patrimonium in het kader van het Energie en Renovatieprogramma 2020. De grootschalige renovaties die zich opdringen kunnen volgens SHM De Vlashaard worden aangegrepen om nieuwe visies te ontwikkelen m.b.t. de invulling van het privaat en publiek domein met als doel een sterkere sociale menging en een belangrijke verdichting te realiseren.

Sommige van de woningen voor “uitgebloeide gezinnen” die dateren van eind de jaren zestig voldoen niet langer aan de vereisten van modern wooncomfort en energiezuinigheid. Sloop en vervangingsbouw is een opportuniteit om via verdichting op eigen terreinen de kosten voor verdere grondverwerving te vermijden. Zo kan het verder ongebreideld aansnijden van de bestaande open ruimte ingeperkt worden.

In samenspraak met de lokale overheid kan dan gestreefd worden naar een betere structurering van de ongedefinieerde en ongestructureerde open ruimte in 20^{ste} -eeuwse woonwijken.

Deze herbestemming van privaat en publieke gronden dient in samenspraak te gebeuren met de bewoners zelf (zowel eigenaars van sociale koopwoningen als huurders van sociale huurwoningen).



BEVRAGING HUURDERS



Samenlevingsopbouw
SHM de Vlashaard, Buurtwerk OCMW

Vanuit Samenlevingsopbouw willen we bewoners maximaal betrekken en ondersteunen in hun positie als bewoner én sociale huurder.

In kader van dit project heeft Samenlevingsopbouw in twee betrokken woonwijken de huurders bevroegd. Dit vooral om zicht te krijgen op de mening van de huurders over zowel betrokkenheid bij buurtwerking als bij dienstverlening van SHM De Vlashaard.

- **Wallaysplein**

- In juni 2013 voerde Samenlevingsopbouw een bevraging uit in kader van de heroriëntering van het buurtwerk op het Wallaysplein en de invulling van de toekomstige ‘mobiele’ buurtwerking in Wevelgem.
- De buurtwerking op het Wallaysplein bestaat reeds sinds 2005. Een buurt en zijn bewoners zijn voortdurend in beweging en de situatie op het Wallaysplein is niet meer dezelfde als 10 jaar geleden. Op het Wallaysplein lijkt de nood aan ondersteuning op vandaag een pak minder acuut geworden. Het OCMW is van mening dat het buurtwerk daarom herbekeken moet worden om op die manier de inzet aan te passen met ook ruimte voor andere projecten in de gemeente.
- In mei 2013 werden vragenlijsten verspreid voor de evaluatie van de buurtwerking. Hiertoe werden huisbezoeken uitgevoerd om een gesprek aan te gaan met de bewoners. Indien mensen liever geen bezoek ontvingen, konden ze de vragenlijst zelf invullen en binnenbrengen in het buurtappartement op het Wallaysplein. De bevraging van de bewoners kende een respons van 78%.

- Naast deze individuele bevestigingen werd ook een groepsgebesprek georganiseerd met de groep van contactburen van het Wallaysplein.

De contactburen zijn een groep van bewoners die gemiddeld eenmaal per maand samenkomen om het (samen)leven in de buurt te bespreken, activiteiten uit te werken, aanbevelingen te doen enzoverder. De vergaderingen van de contactburen werken als een soort antenne voor de sfeer in de buurt.

Tijdens het evaluatiegesprek kregen de bewoners de kans om hun mening te uiten over welke richting de buurtwerking volgens hen uit moet in de toekomst.

- De resultaten van de bevestiging werden tijdens een open bewonersbijeenkomst aan de bewoners teruggekoppeld. Wie dit wenst kan gerust deze resultaten opvragen bij de buurtwerker van het OCMW.

- **Normandiestraat**

In een van de nieuwere sociale woonwijken (bewoond sinds 2010) organiseerden we een bevestiging van de huurders met focus op de dienstverlening van SHM De Vlashaard. Centraal in deze bevestiging stond de tevredenheid over onthaal, toewijzing, informatie ed.

Deze bevestiging werd door Samenlevingsopbouw uitgevoerd om hieruit leerpunten mee te nemen voor de nieuwe wijken Weiland en Tjokkenplein.

- **Bereik**

In totaal werden 17 gezinnen bereikt. Mix van bewoners/huurders op vlak van gezinssituatie, inkomen, soort woning, nationaliteit, deelname informatie-bijeenkomst en dag van de burens ...

- **Aantal resultaten** (uitgebreid verslag kan je gerust ook opvragen)

- Bewoners zijn tevreden over de uitleg en hulp bij de **inschrijving** bij de Vlashaard.
- In de **wachtperiode** kon men makkelijk met vragen terecht bij de Vlashaard. Informatie over de stand van zaken op de wachtlijst is volgens sommige huurders interessant om vanuit de Vlashaard te delen.
- Het merendeel van de bevestigde huurders geeft aan dat men tevreden is over de aanpak van het **huisbezoek** en de **toewijzing** van de eigenlijke woning.
- Over het verloop en de opvolging van de **plaatsbeschrijving** zijn bijna alle bewoners tevreden.
- De bevestigde huurders geven aan dat het zeker een goed idee is om een **informatiebijeenkomst** te organiseren, uiteraard indien er agenda is.
- Wat betreft het **contact met de medebewoners** vinden bewoners het belangrijk dat De Vlashaard goed opvolgt of alles goed loopt.

- De resultaten van de bevestiging werden aan de bewoners voorgesteld op een tweede bewonersbijeenkomst waarbij ook opvolging van gemeenschappelijke afspraken ed. uit de eerste bijeenkomst geagendeerd stond.



De tijd gaat snel en nieuwe wijken zijn niet voor altijd nieuw. Ook al focust dit project en deze samenwerking zich op de nieuwe sociale woonwijken, op de agenda vinden we regelmatig vraagstukken terug die ook opgaan voor bestaande (sociale) woonwijken in Wevelgem. In die zin is het belangrijk om de leer- en aandachtspunten van dit project ook mee te nemen in de ruimere werking van zowel buurtwerk OCMW als SHM de Vlashaard en zo de brug te slaan naar bestaande wijken en bestaande samenwerkingsverbanden. Enkele voorbeelden:

- **Informatievergadering renovatie Wallaysplein**

Naar aanleiding van de renovatie van de appartementen op het Wallaysplein werd een informatievergadering georganiseerd voor de bewoners.

De architect zelf was aanwezig om de informatie aan de huurders over te maken. Tijdens deze informatieavond kregen bewoners ruim de tijd om vragen te stellen en plannen in te kijken.

Bevinding

- Op de infoavond zelf kwam er niet direct veel reactie van buurtbewoners, noch in positieve, noch in negatieve zin. Zowel voor buurtwerker als SHM De Vlashaard is het op een dergelijk moment moeilijk inschatten wat bewoners er nu daadwerkelijk van vinden. Daarom mag de betrokkenheid van buurtbewoners ook daar niet stoppen.
- Verdere opvolging is belangrijk. Vooral tijdens de renovatie zelf is het aangewezen om een contactpersoon aan te duiden bij zowel bewoners, aannemer als SHM De Vlashaard om contact met elkaar te onderhouden zodat bevindingen snel kunnen opgevangen worden en ook gepast antwoord krijgen. Ook voorafgaand aan de oplevering van de werken nog een overlegmoment organiseren met bewoners kan ervoor zorgen dat laatste bezorgdheden nog besproken en opgevolgd kunnen worden. Uiteraard is een leuke afsluiter van de renovatiewerken in de vorm van een drink of een buurtbabbel ook altijd mooi meegenomen.
- Bewoners meenemen in een dergelijk traject met betrokkenheid in verschillende fases biedt volgens ons zeker een meerwaarde.

- **Contact met bewoners sociale huurwoningen Gullegem & Moorsele**

In navolging van het project Tweezijdig+ is er een bewonersgroep van betrokken huurders uit deelgemeenten Gullegem en Moorsele die verder samenkomt. Hun intentie is vooral om vragen en meldingen van huurders op te volgen en samen naar een oplossing te zoeken.

Deze bewonersgroep heeft op heden geen vaste samenwerking met SHM De Vlashaard waardoor de communicatie niet altijd even goed verloopt.

In navolging van dit project en de intentie om een positief contact te realiseren tussen huurders en de sociale huisvestingsmaatschappij lijkt het aangewezen om met de diverse betrokken partners op zoek te gaan naar een gepaste formule van overleg of samenwerking. De ervaring leert immers dat diverse formules hun meerwaarde kunnen hebben om tot een constructieve samenwerking te komen.

4. SAMENWERKING

NEUW

KERNPARTNERS



SHM de Vlashaard
Buurtwerk OCMW

- Bij aanvang van dit project werd een stuurgroep opgericht voor de sturing, opvolging en tussentijdse evaluatie van deze projectwerking.

Samenstelling van deze stuurgroep:

- OCMW Wevelgem
 - Voorzitter - Chris Loosvelt
 - Secretaris - Stefaan Oosthuysse
 - Diensthoofd Sociale Dienst - Sofie Delaere
 - Buurtwerker - Christophe Houttekier
- SHM De Vlashaard
 - Voorzitter - Agnes Baert
 - Directeur - Karel Maddens
 - Maatschappelijk werker - Sarah Lezy
- Samenlevingsopbouw
 - Programmaverantwoordelijke leefbaarheid - Joke Dekoninck
 - Opbouwwerker - Katrien Laga

In navolging van dit project blijft de stuurgroep met partners OCMW en SHM De Vlashaard verder bestaan.

- De stuurgroep blijft voornamelijk van belang in functie van volgende taakstelling naar de toekomst toe:
 - Verdere visieontwikkeling op vlak van buurtondersteunend werken in sociale woonwijken in Wevelgem
 - Vormgeving en opvolging van flexibel netwerk (zie verder)
 - Permanente evaluatie van inzet op het terrein
 - Opvolging inzet in nieuwe en bestaande sociale woonwijken
- Trekker van deze stuurgroep wordt bij aanvang Sociale Huisvestingsmaatschappij De Vlashaard.
- Frequentie van samenkomst: 3 à 4 x per jaar



SHM de Vlashaard, Buurtwerk OCMW
OCMW Sociale Dienst, gemeente Wevelgem, Wijkagenten, CAW ...

- **WAT?**

Overleg van de kernpartners met een of meerdere lokale of bovenlokale actoren die op terrein van de sociale huisvesting actief zijn. Voorbeeld: wijkagenten, sociale dienst OCMW, gemeentelijke diensten, CAW preventieve woonbegeleiding ...

Overleg in functie van het samenleven in de buurt en een betere respons, doorverwijzing en aanpak van individuele vragen en noden.

- **HOE?**

Deze overleggen worden meestal ad hoc samengeroepen naar aanleiding van een vraag, melding of vaststelling.

De samenstelling van een dergelijk overleg wordt telkens ad hoc bepaald volgens de agenda. Een overleg kan eenmalig zijn of met een bepaalde frequentie.

Tijdens een overleg gaat het vooral om:

- Scherpstellen van informatie over bepaalde vraag, situatie ...
- Wie heeft de beste connectie om in deze situatie stappen te ondernemen?
- Hoe kunnen we mensen verder helpen vanuit een oprechte bezorgdheid en wie is best geplaatst om informatie te geven over of toe te leiden naar hulpverlening indien nodig?
- Vrijblijvend karakter en keuzevrijheid persoon in kwestie is belangrijk

- **AANBEVELINGEN**

- Meerwaarde van een afwegingskader voor inzet (standaard) en interventies (bij specifieke situaties) van buurtwerker, maatschappelijk werker de Vlashaard ...

Wie kan wanneer best actie ondernemen? Wie heeft welk mandaat om stappen te zetten? Wie heeft eindverantwoordelijkheid? ...

- Belangrijk om ook sterk rekening te houden met verschil in positie van o.m. deontologie, vertrouwensband ...

5. REFLECTIE

AANPAK – WAT GEBEURT ANDERS DAN VOORAFGAAND AAN HET PROJECT?

- **Buurtwerk OCMW**
 - ‘mobiel’ buurtwerk in verschillende sociale woonwijken in Wevelgem waarbij inzet veeleer werkt vanuit antennefunctie
 - Intensievere samenwerking met SHM de Vlashaard
- **SHM De Vlashaard**
 - Opendeurmomenten voor kandidaat-huurders bij nieuwbouwprojecten
 - Informatie- en uitwisselingsmomenten bij nieuwbouwprojecten
 - Meer huisbezoeken in het kader van de proefperiode, leefbaarheid, bewoning, huurachterstal ...
- **Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen**
 - Bevraging van huurders: o.a. bevraging Normandiestraat, Wallaysplein ...
 - Per wijk bekijken in welke vorm informatie, communicatie en participatie van huurders best vorm kan krijgen. Vb. initiatief Dag van de Buren, werkgroep bewoners, groep contactburen, ad hoc bewonersoverleg, nieuwsbrief wijk ...

WAT ZIE JE ALS BELANGRIJKE UITDAGING(EN) VOOR DE TOEKOMST?

- **Buurtwerk OCMW**
 - Vinger aan de pols blijven houden bij reeds opgestarte projecten wijken
 - Bij elk project(idee) kritisch bepalen hoe de rol van buurtwerker i.s.m. SHM de Vlashaard kan ingevuld worden en welke meerwaarde de buurtwerker kan bieden.
- **SHM De Vlashaard**
 - Infomomenten uitbreiden naar renovatieprojecten in bestaande woonwijken
 - Periodiek overleg met verschillende diensten (buurtwerk, politie ...)
 - Transparantie van gekende probleemsituaties bij kandidaat-huurders en huurders
 - Creëren van een antennefunctie voor het detecteren van leefbaarheidsproblemen waardoor op korte termijn acties kunnen ondernomen worden door diverse betrokken partijen: SHM, OCMW, CAW, buurtwerk, politie, gemeente ...

- **Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen**

- Belang van een structurele inbedding:
 - Participatief project vraagt betrokkenheid van hele organisatie (vb. betrokkenheid van zowel maatschappelijk werker als technisch medewerker)
 - Bewaken van tijd en ruimte in het takkenpakket van betrokken medewerkers + duidelijkheid van mandaat van de medewerkers
- Belang van ruimte voor huisbezoeken en persoonlijk contact met de huurders.
- Organiseren van diverse contactmomenten (infosessies, werkgroepen ...) rond thema's die voor huurders belangrijk zijn
- Waar mogelijk inpikken op concrete participatiekansen: naar aanleiding van een renovatie, aanleg groenzone, buurtinitiatief ...
- Vanuit coaching vnl. kansen gescreend. Nog heel wat mogelijkheden om samen met huurders verder duurzame samenwerkingen aan te gaan, o.m. werkgroep samenleven Tjokkenplein (buurtwerk), opvolging bewonersgroep Gullegem-Moorsele (SHM de Vlashaard)

NORMANDIESTRAAT

2013	Initiatief	Partners	Huurders	Materiaal	Opvolging
April	Infomoment huurders	Buurtwerker SHM De Vlashaard Samenlevingsopbouw	Collectief moment voor huurders nieuwe wijk Uitnodiging aan deur bezorgd Afwezige huurders kregen info achteraf aan huis bezorgd	Uitnodiging PowerPoint Wijkinformatiebrochure	2 ^{de} bijeenkomst wordt voorzien in najaar 2013
Mei	Dag van de Buren Buurtdrink ter gelegenheid van aanleg gemeenschappelijke groenzone	Buurtwerker SHM De Vlashaard Samenlevingsopbouw	7-tal huurders werkten mee aan voorbereiding initiatief Uitnodiging verspreid bij huurders wijk + buurtbewoners Groepsfoto van Dag van de Buren met kort sfeerverslag werd achteraf aan de huurders bezorgd	Uitnodiging Budget van de Vlashaard voor opening groenzone Premie straatfeesten bij gemeente	Aanbod van ondersteuning door buurtwerker bij ev. verdere initiatieven
Juli	Bevraging huurders	SHM De Vlashaard Samenlevingsopbouw	Individuele huisbezoeken	Vragenlijst + korte analyse resultaten	Voorstelling resultaten aan bewoners tijdens infomoment najaar
	Meldingen conflict buurtbewoner (o.m. overlast spelende kinderen)	Buurtwerker Wijkagent	Individuele huisbezoeken		
Oktober	Bewonersbijeenkomst	SHM De Vlashaard Buurtwerk Samenlevingsopbouw	Collectief moment: voorstelling resultaten bevraging + evaluatie gebruik groenzone	Uitnodiging per brief Verslag bezorgd aan huurders	Indien agenda wordt er later opnieuw een bijeenkomst georganiseerd
December	Nieuwsbrief aan huurders	SHM De Vlashaard	Bedeling via de post samen met de brief voor huurprijs		
2014	Initiatief	Partners	Huurders	Materiaal	Opvolging
April/Mei	Bezoek vrijwilligers Dag van de Buren om te polsen naar ev. interesse nieuw initiatief	Buurtwerker Christophe	In eerste instantie vrijwilligers vorige editie		Geen spontane interesse om nieuw initiatief te organiseren, voorlopig ook niet forceren. Ev. brochure buurtinitiatieven ?

WEILAND

2013	Initiatief	Partners	Huurders	Materiaal, info ...	Opvolging
September	Opsturen brieven aan kandidaat-huurders	SHM De Vlashaard		Bij de brief wordt een inplantingsplan + grondplan van de wijk bijgevoegd	De kandidaat-huurders krijgen tijd tot 20/09 om te reageren
Oktober	Opendeurdag Weiland van 16 uur tot 18 uur	SHM De Vlashaard	Mogelijkheid om woningen/appartementen te bekijken en voorkeur aan te duiden	kandidaten krijgen volgende zaken mee: - keuzeformulier woning/appartement - inlichtingenfiche keuze leveranciers - uitnodiging infomoment huurders	De kandidaten kunnen deze formulieren t.e.m. 16 oktober aan SHM De Vlashaard bezorgen.
	Definitieve toewijzing	SHM De Vlashaard	Huurders ontvangen bevestigingsbrief met definitieve toewijzing	Bevestigingsbrieven	
	Ondertekening huurovereenkomsten & plaatsbeschrijving	SHM De Vlashaard	Deze zaken gebeuren samen met de huurders in de nieuwe woning		
	Uitnodiging infomoment huurders	SHM De Vlashaard Buurtwerk OCMW	Uitnodigen via individueel huisbezoek	Uitnodiging	Tweede huisbezoek bij afwezig, daarna bussen uitnodiging
	Infomoment huurders	SHM De Vlashaard Buurtwerk OCMW Samenlevingsopbouw	Collectief moment	Wijkinformatiebrochure PowerPointpresentatie	Afwezige huurders kregen info aan huis bezorgd
2014	Initiatief	Partners	Huurders	Materiaal, info ...	Opvolging
Januari	Huisbezoeken bij de huurders	SHM De Vlashaard			
Februari	Brief i.v.m. parkeermogelijkheden in de wijk	SHM De Vlashaard Wijkagent		Brief met duidelijke informatie over waar wel en niet mag geparkeerd worden	
September	Overleg ontwikkeling nieuwe wijk	SHM De Vlashaard Architect			Realisatie plan van aanleg nieuwe wijk
2015	Initiatief	Partners	Huurders	Materiaal, info ...	Opvolging
Februari	Infomoment verdere aanleg sociale huisvesting nabij wijk Weiland	SHM De Vlashaard	Huurders + buurtbewoners	Plan van aanleg nieuwe wijk	

TJOKKENPLEIN

2014	Initiatief	Partners	Huurders	Materiaal, info ...	Opvolging
Maart / April	Opsturen brieven aan kandidaat-huurders	SHM De Vlashaard		Bij de brief wordt een inplantingsplan + grondplan van de wijk bijgevoegd	De kandidaat-huurders krijgen tijd tot ... om te reageren
Mei	Opendeurdag Tjokkenplein	SHM De Vlashaard	Mogelijkheid om woning/appartementen te bekijken en voorkeur aan te duiden	kandidaten krijgen volgende zaken mee: - keuzeformulier woning/appartement - inlichtingenfiche keuze leveranciers	De kandidaten kunnen deze formulieren t.e.m. ... aan SHM De Vlashaard bezorgen.
Mei / Juni	Definitieve toewijzing	SHM De Vlashaard	Huurders ontvangen bevestigingsbrief met definitieve toewijzing	Bevestigingsbrieven	
	Ondertekening huurovereenkomsten & plaatsbeschrijving	SHM De Vlashaard	Deze zaken gebeuren in de nieuwe woning zelf		
Juni	Uitnodiging infomoment huurders	SHM De Vlashaard Buurtwerk OCMW	Uitnodiging aan huis bezorgd	Uitnodiging	Tweede huisbezoek bij afwezigheid, daarna bussen
8 juli	Infomoment huurders	SHM, Buurtwerk en SO	Collectief moment	Wijkinformatiebrochure PowerPointpresentatie	Afwezige huurders kregen info aan huis bezorgd
20 augustus	Bewonersoverleg huurders	Buurtwerk OCMW & SO	Collectief moment		Verslag aan huurders bezorgd
4 september	Nabespreking huurdersoverleg	SHM, Buurtwerk & SO	/		
September	Contact met Zuid-West-Vlaamse SHM	SHM de Vlashaard	/		Opvolging van verkoop appartementen en woningen
29 september	Nieuwsbrief met verslag van bewonersoverleg	SHM, Buurtwerk en SO	Buurtwerker brengt nieuwsbrieven aan huis	Nieuwsbrief	
6 november	Bewonersoverleg Tjokkenplein	SHM, Buurtwerk en SO	Huurders én eigenaars	Opvolging meldingen en klachten (+ PowerPoint)	Verslag aan huis bezorgd in de vorm van nieuwsbrief
2015	Initiatief	Partners	Huurders	Materiaal, info ...	Opvolging
Januari	Nieuwjaarsdrink	Buurtwerk	Aantal huurders hielpen met voorbereiding		
28 mei	Bewonersoverleg	SHM, Buurtwerk & SO	Huurders en eigenaars	Powerpoint, Plan van aanleg binnenplein	Verslag van bespreking in nieuwsbrief verspreiden
...	Werkgroep bewonersinitiatieven	Buurtwerker & bewoners (huurders/eigenaars)	Huurders én eigenaars		

LEURICOCK

2015	Initiatief	Partners	Huurders	Materiaal, info ...	Opvolging
Eind april	Opsturen brieven aan kandidaat-huurders met opvragen gegevens (inkomsten ...)	SHM De Vlashaard			De kandidaat-huurders krijgen tijd tot ... om te reageren
Eerste week van mei	Brief aan kandidaat-huurders met effectieve bevestiging van woning + uitnodiging opendeur	SHM De Vlashaard		Bij de brief wordt een inplantingsplan + grondplan van de wijk bijgevoegd	
12 mei	Opendeur Leuricock	SHM De Vlashaard	Mogelijkheid om woning/appartementen te bekijken en voorkeur aan te duiden	kandidaten krijgen volgende zaken mee: - keuzeformulier woning/appartement - inlichtingenfiche keuze leveranciers	De kandidaten kunnen deze formulieren t.e.m. ... aan SHM De Vlashaard bezorgen.
18 mei – 20 mei	Definitieve toewijzing	SHM De Vlashaard	Huurders ontvangen bevestigingsbrief met definitieve toewijzing	Bevestigingsbrieven	
25 mei – 29 mei	Ondertekening huurovereenkomsten & plaatsbeschrijving	SHM De Vlashaard	Deze zaken gebeuren in de nieuwe woning zelf	Huurders krijgen op dit moment ook uitnodiging voor eerste kennismakings- en infomoment voor de nieuwe huurders	
Vanaf 1 juni	Start bewoning				
9 juni	Infomoment huurders	SHM, Buurtwerk en SO, VMSW	Collectief moment	Wijkinformatiebrochure PowerPointpresentatie	Afwezige huurders kregen info aan huis bezorgd

COLOFON

Auteur: Katrien Laga, Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen vzw

Realisatie: september 2015

Het project 'Buurtgericht werken in nieuwe sociale woonwijken' was een samenwerking tussen



