



**Departement Social Work  
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

**Het optimaliseren van de samenwerking en communicatie tussen  
SVK Houtvast en haar sociale huurders aan de hand van brochures.**

**Door Stijn van Stee**

**Eindwerk aangeboden tot het bekomen  
van het diploma bachelor sociaal werk  
(maatschappelijk assistent)**

**Hasselt  
Academiejaar 2014- 2015**





**Departement Social Work  
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

**Het optimaliseren van de samenwerking en communicatie tussen  
SVK Houtvast en sociale huurders aan de hand van brochures.**

**Door Stijn van Stee**

**Eindwerk aangeboden tot het bekomen  
van het diploma bachelor sociaal werk  
(maatschappelijk assistent)**

**Hasselt  
Academiejaar 2014- 2015**

## **Woord vooraf**

Tijdens het ontwikkelen van mijn eindwerk, brochures en folder waren er verschillende personen die een noemenswaardige ondersteuning hebben geleverd.

Mijn mentoren, Eline Hansen en Nicky Lelièvre, hebben inzichten verzorgd die mijn eindwerk mee hebben gestuurd. Ook coördinator Inge Vanbrabant wil ik bedanken, wanneer mogelijk stelde ze haar expertise omtrent complexe onderwerpen ter beschikking.

Ook mijn eindwerkbegeleider, Daniël Van De Wouwer, die voor de nodige positieve bekrachtigingen en aanraders heeft gezorgd, wil ik bedanken.

Tenslotte acht ik het belangrijk de sociale huurders van SVK Houtvast te bedanken. Hun welwillendheid om mee te werken en vragen te beantwoorden, was een aangename verrassing en ervaring.

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	5
Inleiding.....	8
1 Situering van SVK Houtvast binnen het werkveld .....	9
1.1 Maatschappelijke situering.....	9
1.2 SVK en SHM: Een vergelijking .....	9
1.2.1 Beheer patrimonium .....	9
1.2.2 Wachtlijsten .....	10
1.2.3 Het puntensysteem .....	11
1.2.4 De huurprijs.....	12
1.3 Werkwijze SVK .....	12
1.2.1 Aanbod voor de huurder.....	14
1.2.2 Aanbod voor de eigenaar .....	14
1.2.3 Vereisten voor de eigenaar .....	15
1.2.4 Vereisten voor de potentiële kandidaat-huurder .....	15
1.2.5 Vereisten voor de huurder .....	17
1.4 Geschiedenis .....	17
1.5 Bestuur en beheer .....	18
2 Literatuurstudie.....	19
2.1 Deel 1: Profiel van de sociale huurder .....	19
2.1.1 Leeftijdscategorie .....	19
2.1.2 Opleidingsniveau.....	20
2.1.3 Huishoudtype .....	21
2.1.4 Evolutie van het inkomen .....	22
Huurprijs gelinkt aan het resterend inkomen .....	22
2.1.5 Redenen voor verhuis .....	23
Relaties / relatiebreuken .....	23
Inkomen.....	23
Uithuiszettingen / opzeggingen.....	24
2.2 Maatschappelijke kwetsbaarheid .....	24
2.2.1 Betekenis en gevolg van maatschappelijke kwetsbaarheid.....	24
2.2.2 Kenmerken maatschappelijke kwetsbaarheid .....	25
Structureel en cultureel.....	25
Dynamisch.....	25
Cumulatief .....	25
2.2.3 Het antwoord? .....	26
2.3 Sociale huurder versus maatschappelijke kwetsbaarheid.....	27

2.3.1 Rol van het SVK.....	27
2 Literatuurstudie: Deel 2 .....	29
2.4 Aangepaste schriftelijke communicatie met de sociale huurders.....	29
2.4.1 Uiterlijk van de brochure.....	29
Grootte en lengte.....	30
Kleuren .....	30
Voorpagina .....	30
2.4.2 Inhoud van de brochure .....	31
Duidelijke en eenvoudige structuur.....	32
Transparante en korte zinnen .....	32
Neutrale en korte woorden .....	33
Duidelijke vormgeving.....	34
3 Deel 3: Praktijk .....	35
3.1 Fase 1: Het verzamelen van informatie .....	35
3.1.1 Top Down .....	35
3.1.2 Besluit Top down .....	37
3.1.3 Bottom up.....	38
3.1.4 Besluit Bottom up .....	39
3.2 Fase 2: Onderwerpskeuze.....	40
3.3 Fase 3: Het maken van de brochures.....	42
3.3.1 De tekst.....	42
3.3.2 Het uiterlijk .....	44
3.4 Fase 4: Het toetsen van de prototypes .....	45
3.4.1 Top down.....	45
3.4.2 Bottom up.....	46
3.5 Fase 5: Afwerking van de brochures en folder .....	47
3.6 Conclusies .....	48
3.7 Haalbare aanbevelingen .....	49
4 Kritische kijk .....	50
4.1 Communicatie op meerdere niveaus .....	50
4.2 Effectiviteit versus menselijkheid .....	51
4.3 Reflectie van het eigen werkstuk .....	52
4.3.1 Profiel van de huurder .....	52
4.3.2 Aanpassingen.....	52
4.3.3 Bottom up.....	53
Algemeen besluit.....	54
Bibliografie.....	57
Bijlagen .....	59



## Inleiding

Tijdens het verloop van mijn vruchtbare stage bij Sociaal Verhuurkantoor Houtvast (SVK Houtvast) heb ik een eindwerk ontwikkeld met een duidelijk doel. Ik wilde de communicatie tussen het SVK en haar huurders optimaliseren. Het resultaat zijn twee aan de doelgroep aangepaste brochures, en een folder. Om dit te doen waren verschillende stappen en acties nodig.

Eerst en vooral is een goed begrip van de organisatie zelf nodig. De historiek, de werkwijzen, de grootte, enzoverder. In het eerste deel van dit eindwerk wordt ook extra aandacht besteedt aan de verschillen en gelijkenissen tussen sociale verhuurkantoren en sociale huisvestingsmaatschappijen. Zowel bij potentiële huurders, alsook andere actoren, ontstaan hier regelmatig onduidelijkheden over.

Verder kan u ook een literatuurstudie terugvinden, onderverdeeld in twee thema's. Het eerste betreft een bespreking van het profiel van de sociale huurder. Hierbij wordt er aandacht besteed aan leeftijd, inkomen, opleiding, enzoverder. Het profiel wordt nog meer in de verf gezet door de vergelijkingen die worden gemaakt met andere woontypes. Vervolgens is er een verduidelijking van het begrip maatschappelijke kwetsbaarheid, waarbij het profiel van de sociale huurder hieraan gelinkt wordt. Ook de mogelijke rol van het SVK in het proces van maatschappelijke kwetsbaarheid licht ik toe.

In dit onderdeel wordt tenslotte aangepaste schriftelijke communicatie besproken. Gezien ik brochures en een folder heb ontwikkeld, was het essentieel om hier voor de nodige diepgang te zorgen.

Als onderzoek mag u een stappenplan verwachten omtrent de ontwikkeling van de brochures en folder. Bij elke stap is er aandacht voor verduidelijking en concretisering van mijn opzet. Het stappenplan wordt aangevuld met de conclusies die ik hieruit kon trekken, alsook een aantal haalbare aanbevelingen richting SVK Houtvast.

Tenslotte is er in 'Deel 4: Kritische kijk' ruimte voor mijn visie omtrent maatschappelijke tendensen van het maatschappelijk werk, natuurlijk poog ik hier de link te behouden naar mijn



onderzoeksvraag toe. Afsluiten doe ik door nog een laatste maal stil te staan bij het proces en de beperkingen van mijn eindwerk.

# **1 Situering van SVK Houtvast binnen het werkveld**

## **1.1 Maatschappelijke situering**

Het recht op wonen is een basisrecht. Dit kan nochtans niet vanzelfsprekend kan worden geacht. Het vervullen van deze basisbehoefte kan ook een voorwaarde zijn om van andere rechten te genieten. Spijtig genoeg kan een gedeelte van de bevolking hun plaats binnen de private huurmarkt niet, of onvoldoende verwerven. Dit heeft verschillende oorzaken zoals te hoge huurprijzen, stereotypering, een beperkt aanbod, onvoldoende woonkwaliteit, enzoverder.

SVK Houtvast heeft een missie op zich genomen om deze problematiek aan te pakken. Het wil een antwoord bieden door woningen aan te bieden die voldoen aan de nodige kwaliteitsnormen. De SVK's trachten de algemene kwaliteit van het wonen van deze groep woonbehoeftigen te verbeteren, en te bewaken, door zelf woningen op de private huurmarkt te huren. Vervolgens worden de woningen verder onderverhuurd aan woonbehoeftigen. Het SVK is niet de enige instantie die rond de problematiek van duurzaam en betaalbaar wonen werkt, onder andere sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM) spelen hier ook een rol. Hoewel beide organisaties gelijk(w)aardige doelen voor ogen hebben, zijn de gehanteerde werkingsmethodes verschillend op meerdere vlakken. Om deze te verduidelijken maak ik een korte analyse tussen de twee actoren.

## **1.2 SVK en SHM: Een vergelijking**

Zoals vermeld hebben beide organisaties raakvlakken, maar ook duidelijke verschilpunten. Ik zal de belangrijkste verschilpunten bespreken.

### **1.2.1 Beheer patrimonium**

Zo zal een SHM zelf instaan voor het bouwen of kopen van woningen, die dan worden aangeboden als sociale huurwoningen. Men gaat een contract aan over lange tijd, en gaat de huurprijs hoofdzakelijk afstemmen op het inkomen van de potentiële huurder.

Binnen het werkingsmodel van SHM's vinden we twee partijen terug, namelijk de SHM zelf, en de huurder. SVK's gaan hier op een andere manier te werk. Binnen het concept van een SVK spreken we van drie partijen. Het SVK, de onderhuurder, maar ook de eigenaar-verhuurder. In tegenstelling tot SHM's gaan SVK's de private huurwoningmarkt betreden om hopelijk tot een verbintenis met een eigenaar-verhuurder te komen. SVK's bouwen dus niet zelfstandig, maar proberen net zelf te huren.

Indien dit proces positief verloopt wordt een hoofdhuurcontract afgesloten waarbij het SVK fungeert als hoofdhuurder. Dit houdt ook in dat het SVK de verantwoordelijkheid draagt als huurder.

Het einddoel is dan om de woningen verder te verhuren aan woonbehoeftige kandidaat-huurders via een onderhuurcontract. Daar stopt de werking van een SVK nog niet, deze zal ook instaan voor verdere begeleiding omtrent wonen en de huurders ook bijstaan in hun rechten en plichten. Dit is een duidelijke visie waar ook SVK Houtvast volledig voor gaat.

### **1.2.2 Wachtlijsten**

Een volgend belangrijk verschilpunt is de manier waarop wachtlijsten tot stand komen. Deze zijn natuurlijk een gevolg van een grotere vraag dan aanbod. Zo zijn er meer kandidaat-huurders dan beschikbare huurwoningen. In tegenstelling tot bij SHM's kijkt men bij SVK's minder naar de inschrijvingsdatum maar is er eerder oog voor de dringendheid van de huisvestingssituatie. Dit staat wel steeds los van de mogelijkheid tot inschrijven waarbij men enkel aan de inschrijvingsvoorwaarden moet voldoen. Zo kan men zich inschrijven binnen een SHM waarbij men op een wachtlijst terecht komt op basis van de inschrijvingsdatum, het woongebied, de gezinssamenstelling in functie van de eigen woonvoorkeur, enzoverder. Vervolgens zal men een plaats verwerven op de wachtlijst en naargelang de tijd chronologisch stijgen. In principe zal men niet onverwachts stijgen of dalen op de wachtlijst.

Er zijn uitzonderingen, bijvoorbeeld omtrent het voor een bepaalde duur wonen binnen een bepaald woongebied, dit kan een positief of negatief effect hebben voor de plaats op de wachtlijst. Maar voor de meerderheid van de kandidaten zal men gedurende verschillende jaren gestaag stijgen.

Bij een SVK hanteert men andere criteria om tot de concrete plaats van kandidaat-huurders op de wachtlijst te komen.

Er zijn vier grote onderverdelingen waar men rekening mee gaat houden, deze zijn:

1. Het actueel besteedbaar inkomen (van de laatste 6 maanden).
2. De woonneed, dit betreft de reden tot inschrijving bij een SVK.
3. Het aantal personen ten laste.
4. 'Prioriteit inwoners werkingsgebied' waarbij men punten kan verdienen o.b.v. de eigen woonhistoriek.

### **1.2.3 Het puntensysteem**

In de vorige alinea vermeldde ik dat men punten kan 'verdienen', en dat is het voorlaatste punt van vergelijking die ik maak tussen de twee organisaties. Het puntensysteem is eigen aan SVK's, en zorgt voor meer beweging op de wachtlijsten. Op basis van de vier voorheen vermeldde criteria kan men punten krijgen die de startplaats op de wachtlijst zal bepalen.

Dit zorgt ervoor dat men bijvoorbeeld in het geval van een ongunstige woonhistoriek en geen woonneed eerder laag op de lijst zal staan. Maar als men een zeer hoge woonneed heeft omwille van bijvoorbeeld een uithuiszetting, en men daarbij o.b.v. de andere criteria nog veel punten 'scoort', zal men mogelijk veel sneller in aanspraak komen voor een toewijzing.

Wanneer er dan effectief een woning beschikbaar is, of zal zijn, zal het SVK de wachtlijst raadplegen en de eerste 10 kandidaat-huurders uitnodigen om de woning te bezichtigen. Er wordt eerst rekening gehouden met de rationele bezetting van een woning, vervolgens wordt het puntensysteem gehanteerd. Als men dan een definitieve 'top 10' heeft samengesteld worden deze mensen uitgenodigd om de woning te bekijken. Beginnend bij de persoon op de eerste plaats zal een huurbegeleider de woning gaan bezichtigen met de kandidaat-huurder. Deze dient steeds zijn actueel besteedbaar inkomen, bijvoorbeeld in de vorm van loonfiches, aan te tonen. Ook de belastingbrief, indien deze van bij de inschrijving niet meer het juiste aanslagjaar betreft, moet worden meegenomen.

Tenslotte moet men de eigen woonneed opnieuw aantonen, als deze veranderd zou zijn sinds de inschrijving. Indien dit positief verloopt wordt de zoektocht gestaakt en kan men verder gaan met

de inhuizingsprocedure. Indien men niet tot een overeenkomst komt, zal het SVK overgaan tot de volgende in de rij om mogelijk wel een positief resultaat te bekomen.

Gezien er vele zitdagen zijn in verschillende gemeentes waarbij er steeds nieuwe inschrijvingen plaatsvinden kan het dan ook voorkomen dat men regelmatig stijgt en/of daalt op de wachtlijst. Daarom raadt SVK Houtvast kandidaat-huurders aan om (twee)maandelijks te informeren naar hun actuele plaats. Er wordt aan de nieuwe huurders ook duidelijk meegegeven dat veranderingen op vlak van inkomsten, woonsituatie, gezinssamenstelling steeds moeten worden doorgegeven. Dit zorgt voor duidelijkheid, en helpt anders onvoorziene problemen te voorkomen.

#### **1.2.4 De huurprijs**

Tenslotte kom ik tot de huurprijs. Bij een SHM gebeurt dit aan de hand van een eigen berekening waarbij het inkomen van de huurder als basis wordt gebruikt. Om het simpel voor te stellen, hoe lager je inkomen, hoe minder je elke maand aan huur moet betalen.

Bij het SVK ligt dit anders, omdat er drie partijen voorkomen. SVK Houtvast kan niet autonoom een huurprijs vastleggen, maar zal dit in samenspraak met de eigenaar doen. SVK Houtvast heeft de expertise om op deze manier tot een huurprijs te komen die iets lager ligt dan op de private huurmarkt.

Het verschil in huurprijs is vaak nog steeds vrij groot t.o.v. SHM's, maar SVK's kunnen werken met tegemoetkomingen in de huurprijs (huursubsidies). Deze wordt door het SVK aangevraagd voor nieuwe huurders, en kan als een vorm van 'korting' op de huurprijs worden gezien voor de huurder. Deze is ongeveer €120 plus €20 per persoon ten laste per maand. Op deze manier wordt de kloof tussen SVK's en SHM's op vlak van huurprijs enigszins verkleind. Het recht op deze huursubsidie wordt getoetst aan de hand van het gezamenlijk belastbaar inkomen op de belastingbrief van.

### **1.3 Werkwijze SVK**

De werkwijze van een SVK is tweeledig en vereist enige duiding. Enerzijds worden er een aantal mooie garanties aangeboden aan de eigenaar verhuurder, anderzijds krijgen kandidaat-huurders een duurzame woning ter beschikking. Om de verschillende aspecten van de brugfunctie die SVK Houtvast vervult te duiden maak ik een aparte opsomming van de aangeboden garanties, en verplichtingen, ten aanzien van de eigenaar-verhuurder, en de kandidaat-huurder.



### **1.2.1 Aanbod voor de huurder**

SVK Houtvast poogt een zo gunstig mogelijk aanbod te bekomen voor zijn huurders en eigenaar-verhuurders. Voor de woonbehoeftegen biedt SVK Houtvast een kwaliteitsvolle en duurzame woning aan. Er wordt een degelijk huurcontract afgesloten, het hoofdhuurcontract geldt voor een periode van 9 jaar. Indien nodig wordt er ook voorzien in huurbegeleiding door de twee aanwezige huurbegeleiders van SVK Houtvast. Het SVK komt samen met de eigenaar overeen tot een huurprijs die iets lager ligt dan het gemiddelde op de private huurmarkt.

Tenslotte zoekt men ook naar mogelijke tussenkomsten, dit vooral in de vorm van de Vlaamse huursubsidie, waar de meeste huurders sinds 2007 recht op hebben. Deze huursubsidie omvat concreet een maandelijkse financiële tussenkomst, zoals eerder toegelicht.

### **1.2.2 Aanbod voor de eigenaar**

Om een overeenkomst tussen een eigenaar-verhuurder en SVK Houtvast te bereiken biedt SVK Houtvast enkele garanties aan die het aanbod aantrekkelijker maakt voor de eigenaar-verhuurder. Hoewel de actoren zich op de private huurmarkt bewegen, werkt men samen met een professionele partner.

Het SVK stelt zich verantwoordelijk voor de verhuring van de woning en voor de huurdersverplichtingen. Daarbij zal het SVK iedere maand stipt de huur betalen, onafhankelijk van situaties van wanbetaling van de effectieve huurder, of een periode waarbij de woning niet wordt bewoond. Het is natuurlijk ook belangrijk voor SVK Houtvast om zo weinig mogelijk leegstaande woningen te moeten bekostigen. In het geval van wanbetaling met huurachterstal tot gevolg zal het SVK een procedure opstarten waarbij een uithuiszetting tot de (uitzonderlijke) mogelijkheden behoort.

Belangrijk om aan te halen is dat de eigenaar hier geen aandeel in heeft. SVK Houtvast probeert deze situaties natuurlijk zoveel mogelijk te vermijden, en kan met huurders ook tot een afbetalingsplan op maat komen.

Verder voorziet het SVK ook het onderhoud van de ingehuurde woningen, en garandeert het dat de eigenaar-verhuurder bij afloop/opzeg van het huurcontract zijn pand in dezelfde staat zal ontvangen als wanneer het werd vrijgesteld voor verhuur. Hier spelen plaatsbeschrijvingen een grote verduidelijkende rol.

De verantwoordelijke voor kosten die mogelijk gemaakt moeten worden tijdens het huren zijn afhankelijk van de oorzaak. Zijn er bijvoorbeeld structurele aanpassingen nodig, dan valt dit onder de verantwoordelijkheid van de eigenaar-verhuurder. Is er sprake van gebreken door ongewoon verbruik, zoals de hond van een huurder die de voordeur gedurende lange tijd bekrast, dan valt dit ten koste van de huurder.

Indien men via een SVK verhuurt zal deze ook heel wat administratieve taken overnemen. Gaande van het zorgen voor de nodige verzekeringen zoals de brandverzekering, het effectieve zoeken naar een onderhuurder, het opmaken van de huurcontracten, plaatsbeschrijvingen, het onderhoud van verwarmingsketels afspreken, enzoverder.

Tenslotte is het belangrijk aan te halen dat het verhuren via het SVK binnen het wettelijk kader van de woninghuurwet valt. Dit brengt verschillende fiscale voordelen met zich mee, alsook bepaalde premies. Zo zal men belast worden op het geïndexeerd kadastraal inkomen i.p.v. de werkelijke huurinkomsten, dit uit zich dus in een verlaagd tarief. Het samenwerken met een SVK maakt ook premies als een verbeterings- en renovatiepremie mogelijk. Deze maken de mogelijkheid tot aanpassingen binnen een woning aantrekkelijker, wat dan weer positief is voor de algemene woonkwaliteit.

### **1.2.3 Vereisten voor de eigenaar**

SVK Houvast zorgt voor een mooi aanbod maar stelt zelf ook enkele eisen aan de huurder, alsook de eigenaar-verhuurder. Deze van de eigenaar zijn kort en bondig. Het SVK wenst overeen te komen tot een huurprijs die iets lager ligt dan de private marktprijs, en een pand dat voldoet aan de Vlaamse kwaliteitsnormen. Verder eist het een huurcontract met woonzekerheid voor de huurder. Tenslotte moet de eigenaar-verhuurder een EPC-attest, en een attest van keuring van de verwarmingsinstallaties kunnen voorleggen. De samenwerking met het SVK verloopt voor de eigenaar-verhuurder steeds kosteloos.

### **1.2.4 Vereisten voor de potentiële kandidaat-huurder**

Elke persoon die aan een aantal voorwaarden voldoet kan zich inschrijven bij een SVK. Desbetreffende inschrijvingsvoorwaarden lopen sinds januari 2008 gelijk met deze van SHM's. Concreet worden verschillende aspecten zoals het inkomen, eigendomsbezit, meerderjarigheid, taal- en inburgeringsbereidheid en de voorwaarde ingeschreven te zijn in het bevolkingsregister/vreemdelingenregister.

## Een beknopt overzicht van de voorwaarden

### 1. Inkomensvoorwaarde

Afhankelijk van de gezinssamenstelling mag men tot ongeveer €23.000 à €34.000 gezamenlijk belastbaar inkomen genieten, te vermeerderen met ongeveer €1500 per persoon ten laste. Hiervoor kijkt SVK Houtvast momenteel naar de belastingbrief van aanslagjaar 2013 – inkomensjaar 2012. Indien het gezamenlijk belastbaar inkomen te hoog ligt zal het SVK kijken naar de belastingbrief van aanslagjaar 2014 – inkomensjaar 2013. Stel dat men dan nog steeds boven de inkomensgrens uitkomt kan het SVK kijken naar het actueel besteedbaar inkomen.

### 2. Eigendomsvoorwaarde

Het is logisch dat men geen recht op een woning kan verkrijgen via het SVK indien men zelf een eigendomswoning ter beschikking heeft, in België of het buitenland. Behoudens enkele uitzonderingen zoals het slechts gedeeltelijk eigenaar zijn, of in een echtscheidingsprocedure verwickeld te zijn, zal men steeds aan deze voorwaarde moeten voldoen.

### 3. Taalbereidheid

Om een inschrijving te vervolledigen, moet voldoen aan de taalbereidheid. Dit kan men aantonen door minimum een getuigschrift van basisonderwijs in te leveren. Indien men niet van een schoolstelsel binnen het Vlaams Gewest heeft genoten is een studiebewijs, diploma, getuigschrift,... voldoende als hieruit blijkt dat men een bepaald niveau van Nederlands haalt. Indien men dit niet haalt, of er teveel onduidelijkheid is, kan men worden doorverwezen naar het Huis van Nederlands. Daar kan men specifiek nagaan of men aan de taalvoorwaarde voldoet, of men een taal cursus zal moeten volgen.

Belangrijk is het gedeelte 'bereidheid' op vlak van taal. Men moet dus geen concrete resultaten kunnen voorleggen. Het kunnen voorleggen van een inschrijvingsattest van een Nederlandse les is voldoende.

### 4. Inburgeringsbereidheid

Sommige inschrijvers zijn verplichte inburgeraars en dienen dan ook een inburgeringstraject te volgen. Indien men een attest van inschrijving, vrijstelling of een inburgeringscontract heeft kan men zich inschrijven voor een woning van het SVK.



## 5. Bevolkings- of vreemdelingenregister

Logischerwijs dient men ingeschreven te zijn in het bevolkings- of vreemdelingenregister om zich te kunnen inschrijven binnen SVK Houtvast.

### **1.2.5 Vereisten voor de huurder**

Indien men via het SVK wordt gehuisvest, zal men duidelijke afspraken vastleggen tussen het SVK, en de huurder. Het SVK verwacht een maandelijkse betaling van de huurprijs, zodat deze het geld kan doorstorten aan de eigenaar-verhuurder. Daarbovenop wordt er verwacht dat de huurder de woning als een goede huisvader zal beheren, en zijn verplichtingen nakomt. Hierin spelen de plaatsbeschrijvingen wederom een grote rol. Gezien deze zaken niet altijd even voor de hand liggend zijn, elke huurder is nu eenmaal uniek, biedt het SVK ondersteuning wanneer dit nodig wordt geacht. Indien de gewenste ondersteuning niet haalbaar is voor SVK Houtvast, kan er contact gelegd worden met andere organisaties.

## **1.4 Geschiedenis**

SVK Houtvast vzw is een relatief jong SVK. Het ontsproot vanuit het OCMW van Bilzen en dit onder steun van het voormalige Vlaams Overleg Bewoners (VOB), en het Provinciebestuur Limburg. De eerste effectieve inhuizingen vonden plaats in 2008. In 2009 volgde dan nog de Gewestelijke Erkenning voor SVK OCMW Bilzen, in samenwerking met de gemeente Voeren. Voeren is nog steeds een werkgebied van SVK Houtvast.

In 2010 werd dan het nieuwe intergemeentelijke SVK Houtvast opgericht. Dit gebeurde in samenwerking met de stad Bilzen, waar het kantoor van SVK Houtvast gesitueerd is, en de OCMW's van Bilzen, Kortesseem, Hoeselt, Riemst en Voeren. Al deze werkgebieden opgeteld, komen we tot zo'n 70.000 inwoners. Hierbij is het aantal panden verhuurd door SVK Houtvast gradueel gestegen met elke voorbijgaand jaar. Zo is het bestand van panden ondertussen al opgelopen tot ongeveer 150.

## 1.5 Bestuur en beheer

Het bestuur en beheer van het groeiende SVK Houvast vergt vanzelfsprekend enige coördinatie, ook met de actoren waarbij het SVK nauw samenwerkt. Wanneer we dan kijken naar de samenstelling van het bestuur vinden we vertegenwoordigers van de sociale huisvestingsmaatschappijen Woonzo en Cordium terug. Ook CAW Limburg vervolmaakt het bestuur van SVK Houtvast.

Binnen het beheer van SVK Houtvast vinden we een Algemene Vergadering, een Raad van Bestuur, en een Dagelijks Bestuur terug. Deze zijn samengesteld uit mensen die actief werken rond kansarmoede(bestrijding) en/of huisvesting. Ik geef kort de leden van het Dagelijks bestuur weer:

- 1) Luc Hendrix, voorzitter OCMW Bilzen (voorzitter)
- 2) Katja Onclin, voorzitter OCMW Riemst
- 3) Johan Huygen, directeur CAW Limburg (secretaris-penningmeester)
- 4) Steffi Philtjens, Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst Kortesseem, Raadslid.
- 5) Hilde Buysmans, OCMW- voorzitter Hoeselt
- 6) Guy Ernon, OCMW voorzitter Voeren

## **2 Literatuurstudie**

### **2.1 Deel 1: Profiel van de sociale huurder**

Alvorens over te gaan naar het ontwikkelen van brochures voor de huurders van SVK Houtvast, acht ik het belangrijk om een duidelijk beeld te krijgen van de sociale huurder. Ik ga me verdiepen in het profiel van de doelgroep om zo tot een beter begrip, en resultaat te komen. Dit doe ik door stil te staan bij het profiel van de sociale huurder, hierbij zal ik onder andere pogen zo veel mogelijk nuttige informatie mee te nemen naar de keuzes omtrent de ontwikkeling van de brochures. In het verdere verloop van dit werkstuk zal ik dus ingaan op de verschillende aspecten van de doelgroep, gaande van het sociaaleconomische tot het demografische aspect.

Tenslotte zullen er vergelijkingen gemaakt worden met huishoudens in haar totaliteit (private huurders, sociale huurders en afbetalende eigenaars) om bepaalde aspecten van de sociale huurder te benadrukken.

#### **2.1.1 Leeftijdscategorie**

Wanneer we leeftijden van sociale huurders vergelijken met alle huishoudens vinden we de nodige raakvlakken terug. De jongste groep is bij beiden het kleinst en de groep tussen 45 en 64 jaar het grootst. We zien wel dat er minder sprake is van een gelijke verdeling over de eigen leeftijden heen bij de groep sociale huurders. In de groep totale huishoudens is er minder sprake van uitersten binnen de eigen groep.

Het aandeel 65-plussers terug te vinden binnen het sociaal wonen stijgt al gedurende verschillende jaren. De oorzaak hiervan is in grote mate te wijten aan de vergrijzing van de bevolking. Dit heeft ook voor SVK's gevolgen, er zal de komende jaren steeds meer ingezet moeten worden op aangepaste woningen. De woningen dienen immers in de mate van het mogelijke aangepast te zijn aan de noden van de doelgroep.

(Bron : De toekomst van de sociale huisvesting in Vlaanderen (2007) aangevuld met gegevens uit de Woonsurvey van 2005)

	Sociale huurder	Totale huishoudens
17 – 34 jaar	10%	14%
35 – 44 jaar	14%	19%
45 – 64 jaar	40%	39%
65-plussers	36%	28%

### **2.1.2 Opleidingsniveau**

Bij het nagaan van het opleidingsniveau van de sociale huurder in vergelijking met deze van alle huishoudens, zijn de verschillen duidelijk merkbaar. De scholingsgraad ligt beduidend lager en er is sprake van een omgekeerde evenredigheid. Waar de 'hoger opgeleiden' binnen de groep 'totale huishoudens' op vlak van aantal amper onderdoen ten opzichte van de groep 'hoger middelbaar', kunnen we dit niet zeggen over de sociale huurders. De groep 'hoger opgeleiden' is zelfs sterk ondervertegenwoordigd, anderzijds is de groep 'lager onderwijs' oververtegenwoordigd.

Indien we de percentages van de lager opgeleiden van de groep 'sociale huurder' optellen komen we aan 69%. Als we de percentages van de hoger opgeleiden van de 'totale huishoudens' optellen komen we aan 59%. Dit is een eerder 'pijnlijke' vaststelling.

Hier is wel sprake van een verband tussen huisvesting en opleidingsniveau. In onze maatschappij waarbij kennis vaak wordt gelijkgesteld aan mogelijkheden/macht, kan gesteld worden dat deze lijn op vlak van huisvesting dan ook wordt doorgetrokken.

	Sociale huurder	Totale huishoudens
Lager onderwijs	39%	17%
Lager middelbaar	30%	23%
Hoger middelbaar	25%	32%
Hoger onderwijs	5%	27%

### 2.1.3 Huishoudtype

Wanneer we kijken naar de samenstelling van huishoudens, zijn er weer duidelijke verschillen aan te merken. Waar de gemiddelde sociale huurder eerder alleenstaand is, is dit bij alle huishoudens slechts bij ongeveer een op vier huishoudens het geval. Ook het aantal eenoudergezinnen is sterker vertegenwoordigd bij sociale huurders. Deze twee groepen zijn niet toevallig sneller gekenmerkt door verhoogde risico's en maatschappelijke kwetsbaarheid. Dit heeft dan ook zeker zijn weerslag op de socio-economische sterkte van deze groepen.

Huishoudens die eerder worden geassocieerd door maatschappelijke stabiliteit worden in grotere mate terug gevonden bij alle huishoudens. Gezien de meer maatschappelijk kwetsbare huishoudens bij sociale huurders sterker worden vertegenwoordigd, leidt dit tot een minder sterke vertegenwoordiging van de koppels met of zonder kind binnen sociale woningen.

Ook hier kunnen de cijfers de situatie concreter weergeven. 57% van de sociale huurders is alleenstaand of een eenoudergezin. 67% van de totale huishoudens is een koppel (met kind).

	Sociale huurder	Totale huishoudens
Alleenstaand	39%	26%
Eenoudergezin	18%	7%
Koppel zonder kind	23%	33%
Koppel met kind	19%	34%

## **2.1.4 Evolutie van het inkomen**

(Bron: Pannecoucke e.a., 2001 – Woonsurvey 2005 – De toekomst van de sociale huisvesting in Vlaanderen):

Op vlak van inkomen zien we bij sociale huurders een eerder negatieve ontwikkeling. Het gemiddeld inkomen is namelijk gedaald. In 1999 lag dit nog op gemiddeld 1.465 euro terwijl sociale huurders in 2005 nog gemiddeld over een maandinkomen beschikken van 1.281 euro.

Een daling van meer dan 12% over een periode van 6 jaar is toch wel een opmerkelijke vaststelling. De oorzaak van deze daling kan onder andere gelinkt worden aan de veroudering van de bevolking, en dus ook aan de sociale huurders. Dit leidt tot een toename van het aandeel alleenstaanden, alsook een toename van het aandeel lager opgeleiden.

### **Huurprijs gelinkt aan het resterend inkomen**

Uit onderzoek (Woonsurvey 2005, Grote Woononderzoek 2013) is gebleken dat de betaalbaarheidsproblemen van de huur bij sociale huurders minder frequent zijn dan bij huurders op de private markt. Er werd nagegaan bij welke huishoudens meer dan 30% van het inkomen moeten worden gependeed aan het betalen van de huur. Iets meer dan de helft (52%) van de private huurders overschreed deze grens terwijl dit voor de sociale huurders slechts 23% is. Hoewel de groep sociale huurders op dit vlak beter lijken te scoren, is het toch belangrijk om hier een kanttekening bij te maken.

Het is nodig om het inkomen in acht te nemen, dit schijnt een ander licht op de actuele leefsituaties bij sociale huurders. Zoals besproken is het inkomen van de sociale huurder over de jaren heen gestaag gedaald. Los hiervan ligt het inkomen van de sociale huurder gemiddeld ook lager dan bij private huurders, en eigenaars. Het gevolg is dat sociale huurders sneller te maken krijgen met een lager resterend inkomen na het betalen van de huurprijs, zelfs al overstijgt deze niet de grens van 30% van het totale inkomen.

Om dit concreter te stellen zal ik een hypothetisch voorbeeld geven. Een alleenstaande huurder op de private huurmarkt met een maandelijks inkomen van €1400 betaalt €500 aan huur per maand. De grens van 30% is duidelijk overschreden en de persoon in kwestie heeft een resterend inkomen van €900. Stel dat een sociale huurder een inkomen heeft van €900 en slechts €250 aan maandelijks huur betaalt. Hoewel de 30%-grens niet wordt overschreden telt het resterend inkomen slechts €650, ondanks het feit dat de huurprijs slechts de helft is bij het voorbeeld van de private huurder.

Het is belangrijk om het gemiddeld basisinkomen van de verschillende huishoudens niet uit het oog te verliezen. Deze ligt bij sociale huurders doorgaans lager dan bij private huurders, of eigenaars. Ondanks de (erg) lage sociale huurprijzen houdt een op drie sociale huurders onvoldoende inkomen over na het betalen van de huur. Het resterend inkomen staat rechtstreeks in verband met de actuele leefsituatie, waardoor het enigszins logisch is dat er bij sociale huurders meer problematieken kunnen worden vastgesteld.

### **2.1.5 Redenen voor verhuis**

De keuze om zich in te schrijven bij een SVK is geen beslissing waar men licht overheen gaat. Het is vaak een stap voor mensen die een 'oplossing' zoeken voor de eigen problematiek(en), waar huisvesting een rol in speelt. Er zijn dan ook verschillende redenen voor die gewilde verhuisbeweging, zeker tijdens de inschrijvingsmomenten zijn er veel zaken die steeds terugkomen. Ik ga hier de meest voorkomende beweegredenen kort bespreken, dit wil natuurlijk niet zeggen dat we elke inschrijvende in een bepaald 'hokje' kunnen of willen plaatsen.

#### **Relaties / relatiebreuken**

Heel regelmatig komen er mensen aankloppen waarbij hun relatie onlangs tot een einde is gekomen. Het gevolg hiervan is voor veel mensen het wegvallen van woonzekerheid, waardoor de zoektocht naar een nieuwe woning zeer dringend wordt. Dit bevestigt ook het groot aantal alleenstaanden (met kinderen) die een pand via een SVK huren.

#### **Inkomen**

Het inkomen van de gemiddelde sociale huurder ligt eerder laag. De duur hiervan is soms lang/permanent, maar het kan ook een plots en variabel gegeven zijn. Het gaat dan over mensen die hun job zijn verloren, te maken hebben gehad met een faillissement, arbeidsongeschiktheid,... De betaalbaarheid van huisvesting op de private huurmarkt kan hierdoor ontoereikend zijn. Daarom zoeken sommigen een alternatief bij een SVK en/of SHM om hier (deels) in tegemoet te komen.

## **Uithuiszettingen / opzeggingen**

Een substantieel deel van onze inschrijvers legt ook contact met het SVK wegens een dreigende uithuiszetting of opzegging. Dit is vaak het gevolg van opgebouwde huurachterstand, en brengt de inwoners in penibele situaties. Ook wanneer een eigenaar zijn opzeg doet en men bijvoorbeeld een termijn aangaat van 6 maanden is het geen sinecure om nieuw onderdak te vinden. Wekelijks hoor ik de zin “We zitten al maanden te zoeken, maar er is geen eigenaar die met ons inkomen wil verhuren, nu begint het echt te dringen!”.

## **2.2 Maatschappelijke kwetsbaarheid**

Om de (maatschappelijke) kwetsbaarheid van de gemiddelde sociale huurder aan te tonen, wil ik de kenmerken van maatschappelijke kwetsbaarheid eerst bespreken. Pas dan kunnen mogelijke raakvlakken aangetoond worden.

### **2.2.1 Betekenis en gevolg van maatschappelijke kwetsbaarheid**

We spreken hier van een tweeledigheid:

1. In contact komen met maatschappelijke instellingen maakt je op zich niet kwetsbaar, maar mensen die steeds met de sanctionerende of controlerende aspecten in contact komen, zullen weinig oog hebben voor, en minder kunnen genieten van, het positieve aanbod.
2. Maatschappelijke kwetsbaarheid is het resultaat van een cumulatie van negatieve ervaringen/contacten met maatschappelijke instellingen. Dit brengt doorgaans ook een ongunstig perspectief mee omtrent de maatschappij.



## **2.2.2 Kenmerken maatschappelijke kwetsbaarheid**

### **Structureel en cultureel**

Maatschappelijke kwetsbaarheid is een structureel gegeven dat vaak verder reikt dan één generatie. Doorgaans wordt men geboren in een kansarm gezin dat al te kampen heeft met maatschappelijke kwetsbaarheid. De waarden en normen die worden aangeleerd in deze gezinnen stoken vaker niet dan wel met de heersende waarden en normen van de maatschappij. Daarbij is men, opgegroeid vanuit een maatschappelijk kwetsbaar gezin, vaak niet op de hoogte van bepaalde organisaties waar men mogelijk sneller mee verder kan.

### **Dynamisch**

Verzeild raken in een positie gekenmerkt door maatschappelijke kwetsbaarheid is niet absoluut. Sociale mobiliteit, in opwaartse maar ook neerwaartse zin, is zeker niet uitgesloten. Dit is belangrijk om in het achterhoofd te houden, zo kunnen penibele situaties minder snel een uitzichtloos karakter krijgen.

Deze verzwakking of versterking van maatschappelijke kwetsbaarheid is te wijten aan verschillende factoren. Gaande van de band met de samenleving en instellingen, tot bepaalde sociale bindingen die ontwikkeld worden vanaf de eerste leerkracht. Verder is netwerking over het algemeen belangrijk, aansluiten bij een jeugdclub, sportclub, vrienden, belangrijke anderen, ... Al deze instellingen, en belangrijke contacten, kunnen mee bouwen naar een goede band tussen zichzelf, en de samenleving, die men dan ook op een positieve manier ervaart.

### **Cumulatief**

De genoteerde omschrijving van maatschappelijke kwetsbaarheid bespreekt dit punt al deels. Je ervaringen met het 'systeem' zijn steeds van belang, reeds vanaf het eerste contact. De eerste instelling waar men doorgaans mee in contact komt is de school. Hier kunnen de fundamenten gelegd worden voor de visie die men over de jaren heen ontwikkeld naar de maatschappij toe.

Dit kan positief zijn, bijvoorbeeld een kind dat goed presteert krijgt hiervoor de nodige aandacht, en genegenheid van leerkracht, heeft wat vriendjes, enzoverder. Spijtig genoeg kan het in deze fase ook al mislopen. Een kind kan mogelijk te kampen hebben met problematieken binnen het eigen huishouden, niet voldoen aan de schoolse verwachtingen, met sancties en het missen van binding met klasgenoten tot gevolg.

Ik bespreek hier slechts in grote lijnen de mogelijkheid van negatieve vroegtijdse ervaringen maar een opeenstapeling van dit soort ervaringen kan tot een ongunstig maatschappelijk perspectief leiden. In bepaalde gevallen kan zich dit zelfs uiten in gevoelens van wantrouwen, en machteloosheid ten opzichte van de heersende maatschappij.

### **2.2.3 Het antwoord?**

Maatschappelijke kwetsbaarheid mag dan wel een dynamisch begrip zijn, het betekent niet dat mensen zich er steeds op eigen houtje 'bovenop' kunnen krijgen. Het initiatief 'decenniumdoelen: 2017' probeert hier een helpende hand te geven.

Het is een samenwerkingsverband van 12 organisaties die, door armoede gekenmerkte leefsituaties, op een structurele manier willen aanpakken. Het is een samenwerkingsverband bestaande uit organisaties zoals het ABVV, ACLC, ACW, Steunpunt Algemeen Welzijn, Samenlevingsopbouw Vlaanderen, enzoverder.

Door 'Armoedebarmeters' te hanteren op zeven domeinen wil men jaarlijks nagaan of men de goede richting uitgaat. Idealiter worden de gestelde doelen tegen het jaar 2017 bereikt.

Tegen het jaar 2017 wil men deze doelen gerealiseerd zien:

1. Een halvering van de gezondheidsongelijkheid tussen arm en rijk.
2. Een halvering van het aantal gezinnen waar niemand werkt.
3. Voor elk gezin, ongeacht de samenstelling, minstens een inkomen dat de Europese armoederisicodrempel bereikt. Volgens de EU ben je arm, als je minder hebt dan 60% (soms 50%) van het nationaal mediaan inkomen.
4. Een toename van het aantal goede en betaalbare huurwoningen met 150.000 eenheden, waarvan minstens de helft sociale woningen zijn.
5. Een daling tot 3% van laaggeletterdheid en laaggecijferdheid bij jongeren, in alle onderwijsvormen en voor alle jongerengroepen.
6. Mensen in armoede verbreden hun netwerken.

## **2.3 Sociale huurder versus maatschappelijke kwetsbaarheid**

Hoewel de woonsurvey uitvoerig de kenmerken van de sociale huurder besprak, werd ook de private huurder onder de loep genomen. Er werd aangetoond dat deze op zwakkere socio-economische benen staan dan eigenaars. Erger nog, het profiel van de gemiddelde sociale huurder valt ook nog eens zwakker uit dan dat van de private huurder.

Huishoudens die beschikken over lage inkomens krijgen het moeilijker om zich te handhaven in de maatschappij. Alleenstaanden, en zeker de eenoudergezinnen, hebben het ook zwaar. Elke maand de eindjes aan elkaar knopen is vaak de realiteit.

Tenslotte is het gemiddeld opleidingsniveau relatief laag bij sociale huurders, terwijl kennis vaak het belangrijkste instrument is in de strijd tegen maatschappelijke kwetsbaarheid.

We mogen stellen dat deze zaken pijnpunten kunnen zijn wanneer het aankomt op maatschappelijke kwetsbaarheid. Indien deze elementen zich ook nog eens opstapelen bij een individu, of gezin, kan dit ongunstig zijn. En laat deze opeenstapeling vaak de reden zijn voor woonbehoeftigen om hulp te zoeken bij een SVK of SHM.

### **2.3.1 Rol van het SVK**

Binnen de functie van het SVK blijft duurzame huisvesting aan haar doelgroep verzekeren een absolute prioriteit. In principe is dit hetgeen dat verwacht wordt, en het is dus ook een vereiste. Dit betekent niet dat SVK Houtvast zich na het verzekeren van een woning terugtrekt. Huisbezoeken, verzorgd door huurbegeleiders van het SVK, spelen hier een belangrijke rol in. In het opzicht van de verplichtingen van het SVK zelf, zal er onder andere worden nagegaan of het pand als een goede huisvader wordt onderhouden, en of er betalingsproblemen zijn.

Hier stopt de begeleiding echter niet. Het is me persoonlijk steeds opgevallen dat er tijdens huisbezoeken, in de mate van het mogelijke, aandacht is voor de andere levensdomeinen van de huurders. Er wordt aandacht besteed aan het algemeen functioneren van de huurders op vlak van arbeid, belangrijke contacten, fysieke en geestelijke gezondheid, enzoverder.

Wanneer een huurbegeleider hierbij potentiële problematieken opmerkt, kunnen deze worden besproken. De huurbegeleider kan meestal geen concrete dienstverlening verzorgen binnen dit aspect, maar kan wel zeer gericht doorverwijzen naar organisaties die over bepaalde mandaten beschikken. Daarom is een parate kennis van de uitgebreide sociale kaart zeer handig. Het aanmanen tot contact leggen met een OCMW, CAW, vluchthuizen, bemiddelaars,... komt dan ook regelmatig voor.

Huurbegeleiders hebben echter niet alleen oog voor het netwerk gekend door het SVK, maar ook voor het netwerk gekend door de huurder. Tijdens gesprekken zal er ook worden opgelet voor zinvolle anderen binnen het netwerk van de huurder. Een vertrouwenspersoon, vriend, gehecht familielid,... kunnen ook contactpersonen zijn. Daarom zal je in de dossiers van huurders regelmatig de contactgegevens aantreffen van steunpersonen voor de huurder.

Er wordt natuurlijk met de nodige voorzichtigheid omgegaan met deze gegevens. Deze zullen bijvoorbeeld niet worden doorgegeven aan andere organisaties, tenzij expliciet toegelaten. Soms kan een signalisatie vanuit het eigen netwerk van de huurder het optreden van andere organisaties net vermijden. Zo kan het SVK op een preventievere manier te werk gaan.

## **2 Literatuurstudie: Deel 2**

### **2.4 Aangepaste schriftelijke communicatie met de sociale huurders**

In het eerste deel van mijn literatuurstudie heb ik uitvoerig het profiel van de sociale huurder besproken, deze heb ik dan gelinkt aan een aantal kenmerken van maatschappelijke kwetsbaarheid. Tenslotte kwam de rol van het SVK binnen het proces van deze kwetsbaarheid aan bod.

Voor het tweede deel van mijn literatuurstudie heb ik besloten om onze doelgroep in het kader van aangepaste communicatie te bespreken. Voor mijn onderdeel 'onderzoek' heb ik enkele brochures en een folder uitgewerkt, en ik wilde hier niet licht overheen gaan. Idealiter zouden deze brochures effectief gebruikt worden om de communicatie met de sociale huurders te optimaliseren, maar ze zouden zeker ook om een preventieve rol kunnen vervullen. Ik heb zelf bijvoorbeeld al verschillende telefoongesprekken gevoerd waarbij een huurder een actie onderneemt die niet toegelaten is vanuit het huurcontract. De mogelijkheid om een brochure te raadplegen zou dit soort situaties in de toekomst hopelijk kunnen verminderen.

Natuurlijk moeten deze brochures aan de nodige verwachtingen voldoen om ook effectief aantrekkelijk te zijn voor de huurders. Daarom heb ik mij via verschillende websites, werkstukken en contacten laten informeren omtrent het opstellen van zo'n aangepaste brochures. De belangrijkste aandachtspunten die ik heb vergaard ga ik bespreken, en tijdens het onderdeel 'onderzoek' zullen deze nog concreter aan bod komen.

#### **2.4.1 Uiterlijk van de brochure**

Het schrijven van de meest informatieve, en nuttige, brochure die mogelijk is, biedt geen garantie op succes. Dit zijn logischerwijs zaken die op punt moeten staan bij het open klappen van zo'n brochure, maar eerst moet je dus wel zo ver raken. Als je brochure geen aandacht lokt, zal je ook geen lezers lokken. Daarom vind ik het zeer belangrijk om ook de nodige aandacht aan het uiterlijk van mijn brochures te besteden.

## **Grootte en lengte**

Bij de ontwikkeling van een brochure moet er eerst rekening worden gehouden met de term 'brochure'. Deze term wordt op regelmatige basis verward met de term 'folder', er zijn een aantal verschilpunten die ik kort zal bespreken.

Een folder is in essentie een twee- tot driemaal gevouwen (to fold) vel papier in A4-formaat. De inhoud van een folder is veeleer beperkt ten opzichte van een brochure.

Dit heeft vooral te maken met het feit dat een brochure een opeenstapeling is van vellen papier die slechts eenmaal gevouwen zijn. Hierdoor is het aantal pagina's van een brochure ook steeds een veelvoud van vier, gaande van 8 tot soms 40 pagina's. De inhoud van een brochure is doorgaans ook diepgaander omdat er meer informatie in vevat kan worden. Tenslotte geven brochures meer mogelijkheden tot het langer bewaren van de overgebrachte informatie.

## **Kleuren**

Het gebruik van kleuren komt doorheen je volledige brochure terug. Van de omslag tot de 'achterflap' is dit een niet te onderschatten factor. Het is verstandig om rekening te houden met het feit dat kleuren associaties en bepaalde symbolieken kunnen oproepen bij je lezers. Het kan daarom waardevol zijn om je allereerst te verdiepen in je doelgroep, gevolgd door een onderzoek naar kleuren, en de associaties die deze teweeg kunnen brengen. Zo kan je kleuren als zwart of grijs beter voornamelijk mijden, deze roepen onbewust 'saaiheid' of 'negativiteit' op. Kleuren zoals groen of geel stralen meer energie uit, en worden sneller opgevangen door het oog. Zeker voor de voorpagina kan dit van groot belang zijn.

Verder is het aangewezen om steeds te letten op de leesbaarheid van je brochure. Hierbij betreft het de effectieve leesbaarheid van de tekst. Kleuren die als het ware 'schreeuwen' tegen elkaar manen niet aan tot lezen. Anderzijds mogen de kleuren ook niet teveel overlappen en vervagen in elkaar, zo kan men moeilijker lezen en dat werkt dan weer niet motiverend om verder te lezen.

## **Voorpagina**

De voorpagina is een van de belangrijkste onderdelen van een brochure. De voorpagina moet de aandacht trekken van een potentiële lezer, en deze aanzetten tot het openslaan ervan. Er zijn verschillende factoren die een invloed kunnen hebben op de lezer, ik lijst de belangrijkste op als volgt:

De titel is het eerste dat je leest bij het zien van een brochure. Het is belangrijk dat de titel duidelijk, dus zeker groot genoeg, en 'to the point' is. De titel kan in zekere zin ook bestaan uit een vorm van slagzin. Zo heb ik er concreet voor gekozen mijn brochure omtrent het ecologisch wonen de titel 'zuinig wonen' te geven.

Hierbij sluit de titel ook aan bij een financieel aspect. Dit kan gezien de bestaande doelgroep van SVK Houtvast een extra motivatie zijn om tijd uit te trekken voor de brochure. Eventueel aangevuld met een ondertitel hoort de lezer te weten wat hij of zij kan verwachten van de brochure bij het openslaan.

Verder worden in brochures, zeker op de voorpagina, vaak illustraties en pictogrammen gebruikt. Dit is zeker toegelaten, en soms zelfs aan te raden, maar deze dienen niet lukraak te worden toegepast. Er kan bijvoorbeeld wel wat humor in verwerkt zitten maar het dient een verlengstuk te zijn van de geschreven boodschap. Een goede keuze van illustratie of pictogram zal ook de aandacht van de lezer trekken, hopelijk gevolgd door het lezen van de bijhorende tekst. In het geval van een illustratie op de voorpagina is het natuurlijk de bedoeling dat deze, samen met een goede titel, de lezer aanzet tot verder lezen.

Tenslotte moet ook de organisatie die achter de brochure staat herkenbaar zijn op de voorpagina. Dit kan in op verschillende manieren, bijvoorbeeld door het letterlijk vermelden van de afzender. Vaker wordt er gekozen om het logo van de desbetreffende organisatie als illustratie weer te geven. Hier is de naam van de organisatie meestal ook in verwerkt.

#### **2.4.2 Inhoud van de brochure**

Indien een brochure de aandacht trekt van een individu moet het belangrijkste gegeven nog ter sprake komen, de inhoud. De inhoud moet een verschil maken voor de lezer. Een van de grootste uitdagingen bij het ontwikkelen van een brochure is ervoor zorgen dat de beoogde lezers juist weten wat ze lezen. Daarom is het belangrijk om er alles aan te doen om voldoende duidelijkheid aan te brengen in de brochure. Er bestaan organisaties zoals het Huis van het Nederlands, Klare Taal, enzovoort die hier al veel onderzoek naar hebben gedaan. Ik ga in het vervolg van dit werkstuk een aantal aandachtspunten bespreken die bepalend kunnen zijn bij het ontwikkelen van de inhoud van een brochure. Deze neem ik uiteraard mee naar het ontwikkelen van mijn eigen brochures.

## **Duidelijke en eenvoudige structuur**

Overzicht is in brochures van groot belang. Het straalt rust uit en zorgt voor meer duidelijkheid. Indien een brochure meer dan 'vol' staat, zal dit niet aantrekkelijk zijn om te lezen. In het slechtste geval legt de lezer de brochure al snel langs zich neer. Daarom is het belangrijk om de inhoud voldoende te selecteren. Dit uit zich dan in het gebruik van voldoende witruimtes, (tussen)titels, meerdere alinea's per 'onderwerp blok' en concrete vraagjes.

Ook het gebruik van humor kan snel leiden tot overbodige informatie en onduidelijkheid. Humor moet niet steeds geschuwd worden, maar de essentie van de brochure mag niet uit het oog worden verloren. Tenslotte zijn concrete zaken zoals het splitsen van telefoonnummers en het voluit schrijven van data hulpmiddelen om tot meer overzichtelijkheid te komen.

## **Transparante en korte zinnen**

De term 'korte zin' is in principe relatief dus is het belangrijk om er een exact aantal op te kleven, deze is een maximum van 15 woorden per zin.

Natuurlijk is de inhoud van de gebruikte zinnen doorslaggevender dan de lengte ervan. Deze dient aan een aantal verwachtingen te voldoen om interessant te blijven voor de lezer.

Poog actieve en directe zinnen te formuleren. Het gebruik van instructies kan ook een hulpmiddel zijn. Onder andere bij het gebruik van instructies kunnen termen als 'men' best worden vervangen door 'u' of 'je'. Dit zorgt voor een meer actieve formulering van je boodschap.

Bijvoorbeeld: "Indien men zich laattijdig begeeft op de werkruimte acht u zich te melden bij het diensthoofd van je afdeling voor een bespreking van de laattijdigheid." Dit zou veel gericht kunnen zijn, bijvoorbeeld: "Kom niet te laat, als je na 8 uur op het werk bent moet je dit melden bij de verantwoordelijke". Hoewel in principe hetzelfde wordt gezegd is het tweede voorbeeld mogelijk duidelijker voor de lezer.

In het tweede voorbeeld wordt het gespreksonderwerp ook vooraan in de zin geplaatst, namelijk het niet te laat komen. Hierdoor kan de lezer dadelijk afleiden waar het over gaat. Waar spreektaal hanteren bij traditionele briefwisselingen vaak niet aangewezen is, kan dit bij brochures wel, het is zelfs aan te raden. Spreektaal brengt meer neutraliteit in je woorden en zinsconstructies. Er zijn zelfs heuse checklists waarbij je voor de meeste formele uitdrukkingen een 'spreektaalsynoniem' voor terug vindt. Enkele voorbeelden kan je op de volgende bladzijde in het kader terug vinden.



<b>Moeilijk</b>	<b>Klare taal</b>
<b>Formele woorden</b>	
Aangaande	over
Aangezien	omdat
het is aangeraden om	u moet
Aanvangen	starten
Alsook	en
Betreffende	over
Bijgevolg	dus, daarom
Bezorgen	geven, brengen
Daar	omdat
Derhalve	dus

### **Neutrale en korte woorden**

Zoals vermeld in de vorige alinea moet er de nodige aandacht besteed worden aan het vermijden van typische formele woorden. Het gebruik van vaktaal kan ook best vermeden worden. In het kader van de werkomgeving van een SVK kunnen dit termen zijn zoals : Huursubsidie, woon nood, enzovoort. Deze termen kunnen vervangen worden door bijvoorbeeld: 'Korting op je huur' of 'de reden waarom je via het SVK wil huren'.

Ook hier kan je enkele voorbeelden terugvinden in de kader:

<b>Moeilijke begrippen of beroepstaal</b>	
gedomicilieerd zijn	Ergens officieel wonen
Huurwaarborg	Een garantie die je moet betalen als je wil huren
Werkzaamheden	Werken
Inhuren	Als je begint te huren
inlichtingenblad	Blad met informatie

Indien er toch vakjargon wordt gehanteerd, is het belangrijk om voor voldoende verduidelijking te zorgen. Iets lezen dat je niet volledig begrijpt zet aan tot het verlies van aandacht, en dus mogelijk het missen van vitale informatie.

Het is dus wel mogelijk om bijvoorbeeld te zeggen: “Voor je verhuis overlopen we nog een plaatsbeschrijving, hierbij kijken we naar de toestand van het huis voor je gaat inwonen. Dit vermijdt misverstanden wanneer je als huurder na een tijd zelf vertrekt.”.

Verder is het gebruik van figuurlijke taal best te vermijden. Ik heb zelf gemerkt dat het aantal verschillende nationaliteiten onder de huurders van SVK Houtvast lang niet meer op twee handen is te tellen. Iedereen heeft, zeker indien men soms van zeer verschillende landen afkomstig is, zijn eigen referentiekader.

Als gevolg is het dus belangrijk om hier steeds rekening mee te houden bij het neerpennen van informatie bedoeld voor de sociale huurders. Bij het schrijven van mijn brochure ‘zuinig wonen’ heb ik dit zelf gemerkt.

## **Duidelijke vormgeving**

Wanneer de te gebruiken tekst voldoet aan de reeds behandelde vereisten, moet er nog worden nagedacht over hoe de tekst exact wordt weergegeven. Ook hier zijn er weer verschillende zaken waar aandacht aan moet worden besteed. Eerst en vooral is het belang van vetgedrukte woorden niet te onderschatten. Deze benadrukken de essentiële boodschap die wordt meegegeven, en trekken dan ook het meeste aandacht. Ook een consistent gebruik van lettertype en tekengrootte kunnen belangrijk zijn. Daarbij kan er best gekozen worden voor een makkelijk leesbaar lettertype zoals Arial, en een voldoende groot tekengrootte. Tenslotte is het gebruik van hoofdletters te mijden indien dit niet de eerste letter van een zin is, het overmatig gebruik van hoofdletters kunnen eerder afschrikwekkend werken.

Gezien er in deze korte alinea verschillende richtlijnen te vinden zijn zal ik ze combineren in een duidelijk voorbeeld van hoe het niet, en wel, moet:

“VERLUCHT VOLDOENDE, in het geval van vochtproblemen bel je ons op het nummer...”.

“**Verlucht voldoende**, in het geval van vochtproblemen kan je ons **contacteren** op het nummer...”.

Het tweede voorbeeld is aangenamer en vooral duidelijker in weergave dan het eerste voorbeeld. Hoewel er in essentie gewoon hetzelfde wordt gezegd kan dit op een productievere manier worden overgebracht aan de lezer.

## **3 Deel 3: Praktijk**

Voor het praktijkgedeelte van mijn eindwerk heb ik ervoor gekozen om twee brochures en een folder te ontwikkelen. Mijn onderzoeksvraag luidt: 'Hoe de communicatie tussen SVK Houtvast en haar sociale huurders optimaliseren?'. Dit onderwerp werd mij aangeraden door de stageplaats zelf. Bijgevolg ging ik er dus vanuit dat er mogelijk een aantal knelpunten in de communicatie waren met de huurders.

Ik wilde mijn steentje bijdragen om de samenwerking tussen het SVK, en haar huurders nog vlotter te laten verlopen. In het vervolg van het praktijkgedeelte van dit eindwerk zal ik mijn ondernomen stappen bespreken. Dit doe ik, vanaf mijn verzamelen van nuttige informatie, tot het effectief ontwikkelen een brochure.

### **3.1 Fase 1: Het verzamelen van informatie**

Om tot een duidelijke en vooral nuttige brochure te komen is een mate van gegevensverzameling zeker nodig. Ik vond het hierbij belangrijk om met zoveel mogelijk invalshoeken te werken. Gezien SVK Houtvast mij dit onderwerp aanbood, heb ik de nodige personeelsleden informeel bevestigd. Verder heb ik tijdens huisbezoeken steeds ruimte voorzien om een aantal eindwerk gerelateerde vragen te stellen. Op deze manier kwamen beide partijen aan bod, ik wilde zowel 'top down', alsook 'bottom up' te werk gaan. Zo zou ik volgens mij tot een completere brochure komen.

#### **3.1.1 Top Down**

Ik wilde een aantal personeelsleden van SVK Houtvast kort bevestigen om een basis van informatie op te bouwen. Zij werken allemaal al verschillende jaren bij SVK Houtvast, en hebben al de nodige ervaring. Elke persoon heeft wel een ander takenpakket, zelfs de twee huurbegeleiders. Daarom heb ik zorgvuldig een aantal personeelsleden aangesproken omtrent hun ervaringen bij mogelijke knelpunten.

### 1. Coördinator (Vanbrabant Inge)

De coördinator van SVK Houtvast maakt er een punt van om zelf minstens één persoonlijk contactmoment te organiseren met een toekomstige huurder. Dit moment vindt tijdens het ondertekenen van het onderhuurcontract plaats, hierbij verschaft zij heel wat informatie omtrent het onderhuurcontract. Haar opmerkingen hadden dan vooral betrekking op het (niet nakomen) van het onderhuurcontract.

### 2. Mentor (Hansen Eline)

Mijn stagementor heeft sinds het begin van dit jaar een veranderd takenpakket. Waar voorheen de invulling van de taken van de huurbegeleiders gelijk verdeeld werden is dit nu anders. De workload blijft hetzelfde, maar de inhoud is aangepast. Zo volmaakt mijn mentor nu hoofzakelijk inschrijvingsmomenten, administratieve taken, en in mindere mate huisbezoeken. Bedenkingen van mijn mentor waren vooral gericht naar de inschrijvingsmomenten, en een aantal zaken waar ze regelmatig mee wordt geconfronteerd omtrent huisbezoeken.

### 3. (Co)-mentor (Lelièvre Nicky)

Hoewel Eline Hansen mijn officiële mentor is, mag de waarde van de andere huurbegeleider niet onderschat worden. Niet alleen voor het verloop van mijn stage, maar ook als bron van informatie in het kader van mijn eindwerk. Nicky Lelièvre neemt minder inschrijvingsmomenten en administratieve taken op zich, maar is verantwoordelijk voor het opvolgen van de meerderheid van de sociale huurders van SVK Houtvast. Zijn informatie betrof dan ook eerder zaken die gerelateerd waren aan huisbezoeken, alsook aan het in- en uithuizen van een woning verhuurd door SVK Houtvast.

### 4. Technisch medewerker (Rached Jaoudhar)

Ik heb ook kort gesproken met de technisch medewerker. De reden was voor de hand liggend, hij is degene die het overgrote deel van de klusjes in orde brengt en opvolgt. Ook zaken zoals plaatsbeschrijvingen vallen voor het grootste deel onder zijn verantwoordelijkheid. Zeker deze plaatsbeschrijvingen kunnen zorgen voor discussies.

### **3.1.2 Besluit Top down**

Tijdens de gesprekmomenten zijn er voor mij veel bedenkingen, en soms ook frustraties, aan het licht gekomen. Hoewel ze uiteenlopend waren, zeker gezien het verschil in takenpakketten, kwamen regelmatig overeenkomsten terug. Het waren vooral deze dingen waar ik verder mee wilde vanuit het top down perspectief.

De meest voorkomende opmerkingen noteer ik kort hieronder:

1. Bij het opmaken van uittredende plaatsvergelijkingen ontstaan er regelmatig discussies, hier spelen soms ook opzegtermijnen een rol in. Dit zou een interessant gegeven kunnen zijn om mee verder te gaan.
2. Verder werd het mij duidelijk dat er een algemene bedenking is omtrent informatie die al dan niet wordt doorgegeven door de huurder aan het SVK (omtrent bijvoorbeeld, de woning of de gezinssamenstelling). Deze kunnen afglijden in een soort 'welles-nietes' spel.
3. Tenslotte kwamen er een aantal zeer specifieke elementen terug. Bijvoorbeeld de aanwezigheid van huisdieren, het matig onderhoud van de woning, zuiniger/energie-efficiënter wonen, huurbegeleiders die geen huisbezoeken kunnen afleggen door de onmogelijkheid van contact leggen met de huurder in kwestie. Deze elementen wilde ik binnen het grote geheel, zijnde de brochures, verwerken.

### **3.1.3 Bottom up**

De brochures zijn uiteindelijk bestemd zijn voor de sociale huurders. Het is belangrijk dat ze zijn aangepast aan de doelgroep, de manier waarop staat beschreven in mijn literatuurstudie. Ik wilde bij de huurders ook peilen naar mogelijke aandachtspunten, klachten of onduidelijkheden. Hier heb ik zo'n 25 à 30 huisbezoeken voor afgelegd. Gezien SVK Houtvast in 5 gebieden werkzaam is heb ik in alle werkgebieden verschillende huisbezoeken afgelegd. Ook op vlak van gezinssamenstelling was verscheidenheid troef. Gaande van een autochtone alleenstaande gepensioneerde tot een allochtoons uitgebreid gezin. Door op deze manier te werk te gaan probeerde ik in de mate van het mogelijke voldoende aandacht te besteden aan meerdere kenmerken van de doelgroep. De doelgroep, zijnde woonbehoeftigen, is zelf een heterogene groep met veel verscheidenheid tot gevolg.

Ik had geen document bij de hand om vragen te stellen, ik heb ervoor gekozen om op een informelere manier te werk te gaan. Als de huurder dan zijn verhaal deed pende ik de belangrijkste elementen neer. Op deze manier kreeg ik soms weinig repliek van de ene huurder, maar meer nuttige informatie van de ander. Na een vijftal huisbezoeken wist ik al beter welke elementen soms een rol spelen bij de huurders. Ik gaf meestal een algemene opmerking, waarop de huurder al dan niet op verderging. In die zin waren het dus niet altijd pure vragen die ik stelde.

Bijvoorbeeld: In plaats van te vragen: "Heb jij je huurcontract al eens gelezen?" gaf ik de opmerking: "Ik krijg de indruk dat er niet zoveel huurders zijn die hun contract effectief lezen". Door mijn verwoording wat aan te passen werden er ook minder sociaal wenselijke antwoorden gegeven.

Het is me tevens opgevallen dat de groep mensen die het huurcontract effectief lezen eerder klein is. In het verdere verloop van mijn stage merkte ik dat aardig wat informatie waar huurders om vroegen hier net in staat. Ik kreeg ook verschillende keren te horen dat mensen stopte met lezen uit verwarring.

Uiteindelijk zijn er ook bij de huurders bepaalde elementen steeds terug gekomen tijdens de gevoerde gesprekken. De belangrijkste zaken vermeld ik kort:

1. Algemene onduidelijkheid omtrent de inhoud en het verloop van een plaatsbeschrijving.
2. Wat, en wanneer moet je juist doorgeven aan het SVK?
3. Onduidelijkheid omtrent mogelijke opzegtermijnen.
4. De inhoud van het onderhuurcontract, vooral de verwoording, is vaak niet aangepast aan de doelgroep.
5. Verbruikskosten die hoog kunnen oplopen.
6. Wat mag wel en wat mag niet in een woning van het SVK?

#### **3.1.4 Besluit Bottom up**

Voordat ik contact begon te leggen met de sociale huurders durfde ik niet teveel verwachtingen te koesteren. Ik hoopte op een positieve medewerking, dat hing natuurlijk grotendeels van mezelf af. Uiteindelijk moet ik toegeven verbaasd te zijn van de huurders. De meesten wilden graag mijn informele vragen beantwoorden of een informatief gesprek voeren. De informatie die ze daarbij gaven was vaak van goudwaarde!

## 3.2 Fase 2: Onderwerpskeuze

De bedoeling van fase 1 in mijn stappenplan was een beeld krijgen van de meningen, opmerkingen en klachten van zowel de huurders, alsook het personeel van SVK Houtvast. Na enkele huisbezoeken kon ik al verschillende overeenkomsten vinden met de informatie die ik had verkregen via de leden van SVK Houtvast. Ik heb mijn onderwerpen van de brochures hierop gebaseerd, dit in de hoop dat de brochures voor beide partijen nuttig zouden zijn.

Uiteindelijk heb ik gekozen voor twee brochures en een folder, deze betreffen:

1. Brochure 'je huurcontract'. (zie bijlage 1)
2. Brochure 'zuinig wonen'. (zie bijlage 2)
3. Folder 'de plaatsbeschrijving'. (zie bijlage 3)

Voor de huurders zou een brochure omtrent het huurcontract welkom zijn. Hierin zou dan de belangrijkste informatie van het huurcontract op een aangepaste manier in kunnen worden neergepend. Dit omdat ik vaak de opmerking kreeg dat de formuleringen te moeilijk zijn. Uiteindelijk leidt dit tot verwarring bij de lezer, en is deze snel de interesse en motivatie kwijt om verder te lezen.

Maar ook voor het SVK zou de brochure nuttig kunnen zijn. Wanneer de huurders deze lezen is er ook meer duidelijkheid. Dit staat natuurlijk los van het feit dat zelfs met een goed begrip van de richtlijnen men nog steeds kan kiezen om ze al dan niet te volgen. Ik poog vooral de huurder beter te informeren, op een voor de doelgroep duidelijkere manier.

Idealiter zouden de huurders dus meer duidelijkheid bekomen, en het SVK zou minder vaak curatief moeten optreden.

De brochures zijn vooral rechtstreeks naar de huurders gericht. Gezien de vele opmerkingen omtrent de energiefacturen peilde ik naar de interesse voor een brochure omtrent zuiniger wonen. Via een aantal nuttige tips wilde ik de huurders helpen in het drukken van hun energiefacturen.

Anderzijds kan er ook hier worden gesproken van een mogelijke verlichting van het SVK-personeel. Wekelijks belt er wel een huurder, zeker tijdens de koudere maanden, om een volgens hem of haar te hoge energiefactuur aan te kaarten. Moesten de tips in de brochure gevolgd worden, zal de frequentie van het aantal huurders die hiermee worden geconfronteerd hopelijk verminderen.



Tenslotte besloot ik, met de vergaarde kennis vanuit mijn literatuurstudie, een folder te maken omtrent de plaatsbeschrijving. Zowel bij het SVK, alsook de huurders leek mij dit een knelpunt waar regelmatig discussies over ontstaan. De keuze voor een folder is niet zonder reden gemaakt. Het onderwerp 'plaatsbeschrijving' is relatief afgebakend en niet zo uitgebreid. Hier dan een echte brochure voor ontwikkelen leek mij niet de beste optie. Ik wilde eerst nagaan of een folder ook haalbaar zou zijn, de eerder beperkte oppervlakte om mee te werken leende zich hier volgens mij net toe.

### **3.3 Fase 3: Het maken van de brochures**

Na de keuze van mijn onderwerpen, kon ik de tweede fase van het ontwikkelproces afsluiten. Vooraleer ik begon met het maken van de brochures en folder achtte ik het belangrijk om ook de nodige aandacht te besteden aan de weergave van de inhoud en het uiterlijk van mijn brochures. Het voorblad, de tekstindeling, het niveau van taalgebruik, de kleuren en afbeeldingen, enzoverder hebben allemaal invloed op de bereikbaarheid van de brochures. Daarom heb ik ook een deel van mijn literatuurstudie hieraan besteedt, een nuttige brochure of folder die niet wordt gelezen, is nu eenmaal niet nuttig.

#### **3.3.1 De tekst**

Omtrent het aangepast niveau van taalgebruik heb ik mij vooral gewend naar het Huis van Nederlands en de dienst Inburgering. Beide organisaties heb ik goed leren kennen aan de hand van een informatieve sessie te dienst Inburgering (Hasselt). Deze heb ik gevolgd in het kader van mijn stage, eerder onbedoeld had dit ook een gevolg voor mijn eindwerk.

Ik heb veel informatie teruggevonden omtrent het gebruik van aangepast taalgebruik op de website van het Huis van Nederlands. Zij zijn hierin gespecialiseerd en waren een bron van informatie voor mij.

Een van de elementen die ik onthield tijdens het reflecteren omtrent mijn reeds afgelegde huisbezoeken, waren de opmerkingen omtrent het huurcontract. De meesten gaven aan het niet te hebben gelezen. Enkelen zeiden dat ze we waren begonnen met lezen, maar wegens verwarring al snel stopten. Er werd mij meermaals aangegeven dat een vereenvoudigde versie, mogelijk in de vorm van een brochure, welkom zou zijn. Met de informatie van de huurders en de tips van het Huis van Nederlands ben ik begonnen aan mijn tekst.

Mijn referentiepunt bij het maken van de brochure was het huurcontract zelf, dit was mijn basis om vanuit te vertrekken. Ik heb de belangrijkste artikels op een duidelijkere manier proberen weer te geven. Hierbij heb ik bij mijn herformuleringen van de artikels een aantal regels opgelegd.

## 1. Transparantie en activatie

Ik wilde steeds zorgen voor transparante, en relatief korte zinnen. Er mocht geen ruimte zijn voor interpretatie. Daarbij moesten mijn formuleringen actief zijn in plaats van passief. Het gebruik van passieve werkwoorden zoals 'worden' probeerde ik te beperken, en te vervangen met meer actieve verwoordingen. Ook de lengte van mijn zinnen probeerde ik te beperken.

Bijvoorbeeld: "Wanneer je een **huurcontract ondertekent**, ben je verbonden met het SVK. Je gaat akkoord met een aantal **regels, rechten en plichten**." Deze formulering is direct, activerend en transparant.

## 2. Neutraliteit

Verder wilde ik mijn taalgebruik natuurlijk ook aanpassen aan de doelgroep. Het woord 'verwarring' wanneer het ging om de betekenis van woorden kwam meermaals terug. Hier heb ik veel aandacht aan moeten besteden, ook in latere fasen van mijn onderzoek.

Het gebruik van moeilijkere woorden en vakjargon moest beperkt zijn, hoewel het soms onvermijdelijk was.

Bijvoorbeeld: De betekenis van het woord 'domicilie' is niet voor iedereen voor de hand liggend, toch moest ik dit woord gebruiken. Ik heb dit opgelost door een korte maar bondige uitleg te geven omtrent het begrip.

"Als je een woning huurt van het SVK, moet je er ook echt wonen. Hier komt ook je post aan. Dit noemen we je **domicilie-adres**."

## 3. Vormgeving

Zoals te zien in de gegeven voorbeelden gebruik ik ook vetgedrukte woorden. Door de kernwoorden extra in de verf te zetten kunnen lezers in één oogopslag de belangrijkste informatie waarnemen. Het lettertype van mijn brochures is hetzelfde als dat van mijn eindwerk, dit was een bewuste keuze. Het lettertype 'Arial' is neutraal en duidelijk leesbaar. Tenslotte heb ik ook het overmatig gebruik van hoofdletters vermeden. Deze geven een meer sanctionerende dan informerende indruk.

### **3.3.2 Het uiterlijk**

Nu mijn teksten waren gevormd, kon ik overgaan tot de lay-out. Hier heb ik wederom enkele aandachtspunten in het achterhoofd gehouden.

#### **1. Lengte versus structuur**

Bij verschillende brochures die ik zelf had doorgenomen tijdens fase 1 en 2 had ik een gemengd gevoel. Vaak waren ze wel degelijk informatief, maar veel te uitgebreid. Brochures met 28 tot 36 pagina's waren geen uitzondering. Ik wilde daarom zelf liefst niet meer dan 14 pagina's vullen om het risico op aandachtsverlies te beperken. Anderzijds moest mijn informatie overzichtelijk blijven, en zorgen voor een eenvoudige en duidelijke structuur.

In mijn brochures heb ik dan ook zoveel mogelijk witruimtes, (tussen) titels en alinea's gebruikt, zonder in te moeten boeten op het informatieve aspect. De titels in mijn brochure omtrent het huurcontract bestaan zelfs volledig uit vraagvormen. Op deze manier geeft de bijhorende tekst letterlijk een antwoord op de gegeven vraag, mogelijk komt ze overeen met een vraag van de lezer.

#### **2. Kleuren en illustraties**

Nu de inhoud en lay-out duidelijk waren, kon ik beginnen na te denken over het kleurgebruik. Ze moest aandachttrekkend, maar niet afleidend zijn. Ik heb uiteindelijk gekozen voor de kleuren van het logo van SVK Houtvast, aangevuld met enkele kleurrijke accenten. Het kleurgebruik fungeerde als verlengstuk van het logo op de voorpagina

Op vlak van illustraties heb ik het niet te complex gemaakt. Ze zijn eenvoudig weergegeven, maar vooral ondersteunend naar de inhoud op de desbetreffende pagina.

De voorpagina van bijvoorbeeld, mijn brochure omtrent het huurcontract vind ik hier een goed voorbeeld van. Het geeft in principe gewoon twee figuren aan die elkaar een handdruk geven. Mijn achterliggende gedachte is niet enkel het weergeven van het bereiken van een overeenkomst. Ik vind dat het een duurzame verbondenheid symboliseert tussen het SVK, en haar nieuwe sociale huurder. Het is het begin van een prille samenwerkingsrelatie. Ik vind ook dat deze gedachte in mijn brochures en folder aanwezig is.

## **3.4 Fase 4: Het toetsen van de prototypes**

Met de eerste fysieke brochures en folder in de hand wilde ik ze laten toetsen, startend vanuit het top down perspectief. Met de gebundelde expertise van verschillende MA's, hoopte ik al in grote mate een op onze doelgroep aangepaste brochure te bekommen.

### **3.4.1 Top down**

Het uiterlijk stond op vlak van kleuren en illustraties nog niet op punt, maar ik wilde eerst en vooral de inhoud toetsen op vlak van correctheid. Om dat te doen hebben mijn mentoren de prototypes eerst nauwkeurig bestudeerd. Foutieve gegevens wilde ik absoluut vermijden. Het zou kunnen dat de brochures effectief worden gehanteerd in het werkveld, en dat er zich toch een discussie vormt. Daarom heb ik in de brochure omtrent het huurcontract duidelijk gesteld dat er bij twijfel of discussie altijd naar het officieel huurcontract wordt gekeken. Een brochure is een bron van informatie, maar het is geen officieel document.

Niet enkel de inhoud, maar ook de vormgeving en het uiterlijk werden uitgebreid besproken. De tips en aanraders waren zeer welkom, aan de meeste heb ik dan ook gevolg gegeven. Zo wilde ik in de huurcontractbrochure bijvoorbeeld, een totale omvatting van de huurprijs toelichten. Omdat dit een vrij uitgebreid onderdeel is van het huurcontract vond ik het moeilijk om het overzicht te bewaren. Met het advies van mijn mentoren kon ik ervoor zorgen dat alle informatie compact maar, toch duidelijk werd weergegeven op twee bladzijden.

Ook de coördinator heeft mijn brochures en folder nauwkeurig gelezen, gevolgd door een aantal opmerkingen en aanraders. Gezien zij de persoon is die de uitleg omtrent het huurcontract bij nieuwe huurders persoonlijk verschaft, is haar belang niet te onderschatten. Ik heb haar input dan ook ter harte genomen en in de mate van het mogelijke toegepast in de brochure.

Verder heb ik contact gelegd met twee externe maatschappelijk assistenten. De ene M.A. is werkzaam bij RIMO Limburg, de andere M.A. is werkzaam bij een sociale huisvestingsmaatschappij. Beiden hebben een uitgebreide ervaring met de doelgroep en konden mij verschillende inzichten verschaffen. Elk hadden ze hun eigen specialisatie naar de doelgroep toe. Ik kreeg enerzijds advies omtrent het uiterlijk, het taalniveau en taalgebruik van de brochure. Anderzijds kreeg ik verschillende tips mee om de brochures te kunnen toetsen. Zeker bij de brochure omtrent het huurcontract was dit handig zijn, mede dankzij de complexe materie die ik op een begrijpelijke manier probeerde over te brengen aan de huurders.

### **3.4.2 Bottom up**

Het toetsen van mijn brochures en folder vanuit bottom up perspectief was niet voor de hand liggend. Mijn oorspronkelijke gedachte was om een gezamenlijk 'tafelmoment' te houden met een aantal van de huurders van SVK Houtvast. Dit bleek om verschillende redenen onhaalbaar, verdere bespreking hieromtrent kan u terugvinden in 'Deel 4: Kritische kijk'.

Dit wilde natuurlijk niet zeggen dat ik de huurders niet wilde betrekken binnen dit deel van het ontwikkelproces. Via de reeds besproken M.A. van Rimo Limburg kon ik een aantal documenten bekomen die mij op weg zouden helpen tijdens huisbezoeken. Deze waren natuurlijk niet aangepast aan mijn brochures en folder, maar gaven een duidelijk beeld wat voor soort vragen waardevoller kunnen zijn dan andere.

Ik kreeg te horen zeer gerichte vragen te stellen. Vragen zoals 'Is alles duidelijk?' zijn veel te vaag. Ik wilde de huurders vooral activeren, en nagaan of ze de inhoud van de documenten echt beheersten.

Twee voorbeeldvragen: 'Waarvoor word je huurwaarborg gebruikt?' of 'Wat is je opzegtermijn wanneer je wil vertrekken?' Met de brochure of folder in de hand zouden correcte antwoorden op dit soort vragen haalbaar moeten zijn.

Gezien ik via individuele huisbezoeken te werk ben gegaan, verliepen de toetsingen trager, maar kon ik wel dieper ingaan op bepaalde opmerkingen, samen met het de huurder. Opmerkingen nam ik mee, en besprak ik later binnen SVK Houtvast.

### **3.5 Fase 5: Afwerking van de brochures en folder**

Nu mijn brochures en folder waren geschreven, en verschillende keren herschreven, kon ik bijna beginnen met het afdrukken. Na een aantal weken van toetsen, werden de laatste aanpassingen aangebracht. Een van deze aanpassingen vanuit top down perspectief was bijvoorbeeld: De kleuren van de kaders op de voorpagina's een combinatie van geel en blauw maken. Deze komen dan overeen met het logo van SVK Houtvast, dit zorgt voor een mooier en uniformer geheel.

Vanuit de huurders werd mij bijvoorbeeld aangeraden een verandering aan te brengen in de lay-out van mijn folder 'Plaatsbeschrijving'.

Bij de vraag 'Hoe een plaatsbeschrijving?' maakte ik een stappenplan op. In eerste instantie gebruikte ik onderlijning om een nieuwe stap aan te geven. Dit zorgde volgens een aantal huurders voor onoverzichtelijkheid. Er was geen duidelijk onderscheid tussen de tussentitels in vraagvorm, en de verschillende stappen in het stappenplan. Daarom heb ik de onderlijning bij de verschillende stappen weggelaten en vervangen door een dubbelpunt achter elke 'stap'. Op deze manier was er een duidelijk verschil in lay-out tussen de verschillende stappen, en de tussentitels.

Tenslotte kon ik mijn werkstukken na verschillende weken van schrijven en herschrijven, lay-out aanpassen en herverdelen, definitief afwerken. De laatste hand was gelegd en het uitprinten kon beginnen.

### 3.6 Conclusies

Mijn vraagstelling luidt: 'Hoe de communicatie tussen SVK Houtvast en haar huurders optimaliseren?'.

Na het volgen van enkele weken stage ben ik, in samenspraak met mijn stageplaats, tot deze onderzoeksvraag gekomen. Op aanraden van SVK Houtvast heb ik de mogelijkheid tot het ontwikkelen van een brochure onderzocht. Na het stilstaan bij verschillende pistes, kwam ik tot de vaststelling dat brochures en folders een nuttige functie binnen het SVK konden vervullen. SVK Houtvast beschikt voorlopig over weinig brochures/folders omtrent de werking en procedures die voorkomen tijdens het huren van een sociale woning.

Idealiter zouden mijn brochures en folder gebruikt worden in het werkveld, en misschien zelfs leiden tot het tot stand komen van meerdere brochures in de toekomst. Brochures en folders kunnen een belangrijke functie vervullen binnen de werking van SVK Houtvast. Ze zouden functioneren als een verlengde van de organisatie zelf. Natuurlijk moeten deze steeds aangepast zijn aan de doelgroep, zodat het doel van de brochures niet verloren gaat. Ik denk ook dat mijn brochures aan deze verwachtingen voldoen.

Het primaire doel tijdens de ontwikkeling van mijn brochures en folder was het, op een begrijpelijker manier, informeren van de huurders. Op deze manier hebben de huurders mogelijk een beter begrip van hun rechten en plichten als huurder van SVK Houtvast. Zo wilde ik er onder andere voor zorgen dat vermijdbare discussies en problemen ook vaker vermeden werden. Een concreet resultaat kan ik hier voorlopig niet bespreken, gezien de brochures (nog) niet zijn verspreid is er ook geen verschil merkbaar binnen het werkveld.

Zo kom ik tot het secundaire doel van mijn brochures en folder. Tijdens het lopen van mijn stage bij SVK Houtvast, is het mij opgevallen hoe vaak er vanuit huurders telefonisch contact wordt opgenomen met de verschillende medewerkers. De gestelde vragen zijn zeer gevarieerd, maar vaak ook herhalend. Vragen rond huurbetalingen, opzegtermijnen, veranderingen in de woning,... komen regelmatig terug.

Als mijn brochures hun primair doel zouden bereiken kunnen ze mogelijk ook een secundair doel behalen, namelijk het verlichten van de workload voor de medewerkers van SVK Houtvast. Indien de huurder beter geïnformeerd is, zal deze minder snel contact opnemen met SVK Houtvast, en bijgevolg zouden de medewerkers minder tijd moeten besteden aan informeren via de telefoon of e-mail.



### 3.7 Haalbare aanbevelingen

Het stellen van aanbevelingen is een delicate zaak. SVK Houtvast is nog relatief 'jong' en heeft sinds haar ontstaan uitermate veel inspanningen geleverd om een vruchtbare relatie met haar huurders en eigenaars, op te bouwen en te behouden. Onder leiding van haar gedreven medewerkers is het uitgegroeid tot een stabiele organisatie met een duidelijke missie en visie. Ik poog om, ondanks mijn korte stage van 14 weken, toch een aantal aanbevelingen te stellen. Dit in de hoop SVK Houtvast op een toekomstgerichte manier te ondersteunen in de eigen evolutie.

Gezien er meerdere manieren zijn om communicatie te benaderen beperk ik me hier niet enkel tot mijn brochures. Ik denk dat mijn brochures een aantal facetten van SVK Houtvast zullen verduidelijken naar de huurder toe. Ik kon onmogelijk alle facetten van de werking van SVK Houtvast verwerken in een reeks aangepaste brochures. Ik denk echter wel dat het toevoegen van meerdere brochures in de toekomst een mogelijkheid kan zijn. Indien mijn brochures effectief gehanteerd zouden worden, kunnen toekomstige ontwikkelingen hier aan toegevoegd worden.

Verder heb ik tijdens het afleggen van huisbezoeken gemerkt dat telefonische contacten soms moeilijker verlopen. Dit in de zin van bereikbaarheid. Indien er een huurder of medewerker via de 'vaste lijn' belt kunnen de andere medewerkers hier niet mee telefoneren. De huurbegeleiders hebben wel een GSM, en er is de mogelijkheid tot contact via e-mail. Toch voel ik soms dat huurders gefrustreerd raken wanneer ze meermaals het SVK niet kunnen bereiken via het algemeen nummer.

Ik heb hier al met de coördinator over gesproken. Zoals ik vermoedde, is het verhogen van het aantal simultane telefoongebruikers niet voor de hand liggend. De oorzaak hiervan wordt gegeven in 'Deel 4: Kritische kijk'. Er werd mij echter wel gezegd dat deze actie een relatief nabij toekomstplan is.

Tenslotte denk ik dat een (aantal) toevoeging(en) aan het personeel zijn effect zou hebben. Het patrimonium van SVK Houtvast groeit sneller dan het eigen personeelsbestand. Hierdoor wordt de workload zwaarder en zouden miscommunicaties meer kunnen voorkomen. De haalbaarheid van deze aanbeveling ligt natuurlijk niet volledig in handen van het SVK zelf.

## **4 Kritische kijk**

### **4.1 Communicatie op meerdere niveaus**

Een belangrijk punt dat bijdraagt tot een goede communicatie en samenwerking met de huurders, is een goede communicatie met andere diensten en organisaties. Hierbij betreft het organisaties zoals de verschillende OCMW's uit de werkgebieden van SVK Houtvast. Er is ook regelmatig contact met het CAW, verschillende begeleiders uit andere diensten zoals woon- en zorgtraining, politiediensten, enzoverder.

Deze contacten zijn er prioritaair in het belang van de huurder. Door vroegtijdig contact te leggen met bijvoorbeeld het OCMW, de huisdokter, CGG of CAW kan er preventief gewerkt worden. Dit is natuurlijk het ideale scenario waar elke dag naar wordt gestreefd. Spijtig genoeg is een complete afstemming van de diensten en hulpverlening vaak niet voor de hand liggend. Dit zal ik aanhalen met een kort voorbeeld.

Een huurbegeleider van SVK Houtvast wilde op huisbezoek gaan bij een alleenstaande man van middelbare leeftijd. Hij heeft een rijk drugsverleden en nam nu methadon om de verslaving af te bouwen. Gedurende anderhalve maand is er gepoogd om met hem een gesprek op te zetten in zijn woning, mede wegens verschillende uiteenlopende klachten van burens en politie. Na verschillende brieven en mislukte contactpogingen kan er toch een huisbezoek plaatsvinden. Er worden een aantal zaken besproken en op punt gezet. Wegens de specifieke problematieken van de huurder wordt een preventieve woonbegeleiding opgestart vanuit het CAW. Een medewerker van het CAW kwam nadien langs voor een intake gesprek, maar kon wegens verschillende redenen de begeleiding niet voortzetten, o.a. omdat de huurder bepaalde regels niet nakwam. Het gevolg is dat de begeleiding vanuit het CAW werd stopgezet en er buiten het SVK geen andere hulpverleners betrokken zijn.

SVK Houtvast heeft een duidelijke missie en visie, namelijk duurzame en betaalbare huisvesting. Het heeft noch de middelen, noch het personeel om een huurder op alle levensdomeinen te ondersteunen. Er wordt hier altijd aandacht aan besteedt, maar vaak uit het opzicht van doorverwijzing en signalisatie. Wanneer een andere organisatie zich dan terugtrekt, ook al is dit in hun volste recht, blijft SVK Houtvast als het ware achter met een huurder die ontoereikend geholpen kan worden.

Indien een begeleiding van bijvoorbeeld het CAW zich toch voortzet is dit slechts kortlopend, men spreekt dan van maximaal 3 tot 9 maanden. Een belangrijk gegeven gezien langer lopende begeleidingen zeer welkom zouden zijn voor SVK Houtvast.

Een verergering van de situatie kan soms, maar niet altijd, vermeden worden. De niet optimale afstemming van diensten, en het niet altijd vlekkeloos verlopen van communicatie, kan de situatie en hulpverlening naar de huurder toe beïnvloeden. Indien SVK Houtvast er soms 'alleen' voor komt te staan in praktisch onhoudbare situaties leidt dit meestal eerst tot de opbouw van huurachterstal en/of een slechte wooncultuur. Tenslotte kan dit leiden tot het opstellen van een verzoekschrift of een uithuiszetting. De uitvoering hiervan is een 'lose-lose situatie'. De huurder dreigt zijn/haar huisvesting te verliezen en naar beneden te tuimelen op de woonladder. Gezien de positie van een sociale huurder over het algemeen kwetsbaar is, is een alternatief zoals dakloosheid best te vermijden.

Anderzijds is een uithuiszetting altijd nefast voor het SVK. Vaak gaan deze gepaard met hoge huurachterstanden en veel schade aan de huurwoning. De kosten kunnen vaak niet, of slechts deels teruggevorderd worden van de ex-huurder. Met als conclusie dat SVK Houtvast regelmatig zaken moet bekostigen waarvan men weet nooit iets te kunnen terugvorderen. Hier wordt vaak een substantieel budget vrij gemaakt om een woning terug op te knappen, dit wegens twee redenen. Eerst en vooral is de oplevering van een woning het visitekaartje van SVK Houtvast. Ten tweede betaalt SVK Houtvast elke maand de huurprijs, ook wanneer een woning niet bewoond wordt. Het is dan van levensbelang om het aantal leegstaande huizen tot een absoluut minimum te behouden, anders wordt er bijna letterlijk geld weggegooid.

## **4.2 Effectiviteit versus menselijkheid**

Onder andere tijdens de lessen omtrent methodisch werken of welzijnsbeleid in het derde jaar, is er een bepaald punt herhaaldelijk teruggekomen. Namelijk de doelstellingen van organisaties. Waar het enigszins logisch klinkt dat een organisatie prioritair zijn eigen missie en visie nastreeft, is er in het huidig welzijnsklimaat sprake van een bepaalde tendens die dit tegenspreekt.

Een organisatie moet zichzelf steeds meer 'bewijzen'. Effectiviteit en efficiëntie zijn termen die hier dan aan worden toegevoegd. In principe is dit volgens mijn geen slechte evolutie, er moet met vaste regelmaat nagedacht worden over de resultaten van gebruikte methodieken, instrumenten, het gevoerde beleid,...

Tenslotte wil ik aanhalen dat ik niet pleit voor het laten vallen van statistieken, jaarverslagen of jaarbalansen. Ook hier moet een bepaalde mate van aandacht aan besteedt worden. De hoeveelheid aandacht is dan natuurlijk een complex en moeilijk te bespreken item. Ik pleit er wel voor dat tijdens het nastreven van effectiviteit, efficiëntie en quota het menselijke, sociale aspect niet uit het oog mag worden verloren zoals beschreven in de eigen missie en visie.

## **4.3 Reflectie van het eigen werkstuk**

Bij aanvang van mijn stageperiode bij SVK Houtvast luidde mijnonderzoeksvraag: “Hoe de inhuizings- en inschrijvingsprocedure optimaliseren?”. Op welke manier was nog onbesproken. Deze onderzoeksvraag is gedurende het verloop van de eerste stageweken grondig aangepast. Uiteindelijk werd deze ruimer, maar tegelijkertijd wist ik op welke manieren ik wilde afbakenen. Na onderling overleg omtrent het onderwerp en de uitvoering kon ik in stageweek 4 echt beginnen aan mijn eindwerk. Ik kijk positief terug op het proces, al maak ik enkele opmerkingen.

### **4.3.1 Profiel van de huurder**

In ‘Deel 2: Literatuurstudie’ besprak ik o.a. het profiel van de huurder. Ik wilde een duidelijk beeld schetsen omtrent de sociale huurder en zijn evoluties. Ik kwam echter snel achter het feit dat de gegevens hieromtrent niet meer zo recent waren. Ook mijn stagementor heeft tevergeefs recentere informatie proberen te bekomen. Ik heb, met goedkeuring, toch besloten om verder te gaan met de gegevens waar ik wel over beschikte. Tot mijn frustratie merkte ik enkele weken na het afronden van mijn literatuurstudie op dat de nieuwsbrief van de VMSW (Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen) ook een grootschalig woononderzoek betrof. Deze informatie had ik zeker kunnen gebruiken om tot een nog recenter en correcter beeld te komen, maar destijds was de informatie niet beschikbaar. In de mate van het mogelijke heb ik me nog verdiept in het meest recente onderzoek, en enkele elementen toegevoegd aan mijn onderzoek.

De grote lijnen van mijn onderzoek naar het profiel van de sociale huurder blijven wel overeind wanneer ik kijk naar het recentste woononderzoek. Op deze manier kon ik toch nog soelaas vinden in dit onderdeel mijn werkstuk.

### **4.3.2 Aanpassingen**

Bij het maken van mijn brochures en folder wist ik dat ik meerdere malen de inhoud of lay-out ging moeten wijzigen. Dit was een tijdrovend proces, zeker gezien de complexe materie in de brochure omtrent het huurcontract was dit niet voor de hand liggend.

Ik heb regelmatig lang nagedacht over het begrijpelijker maken van wettelijke formuleringen. Anderzijds moet de informatie wel correct blijven. Ik ben persoonlijk wel trots op het resultaat en denk dat mijn moeite en inzet niet verloren zal gaan.

### **4.3.3 Bottom up**

Mijn eerste gedachte bij het maken van een brochure was voldoende aandacht besteden aan input van het SVK, alsook aan de huurders. Omtrent het top down perspectief was dit geen probleem, ik kon te werk gaan op mijn vooropgestelde manier.

Bij de aanpak van het bottom up perspectief verliep dit eerst minder vlot. Ik wilde graag een gezamenlijk overlegmoment houden met een aantal huurders. De bedoeling was om op deze manier veel informatie op korte tijd te kunnen verzamelen en verwerken. Indien dit goed zou verlopen, kon ik weer zo'n overlegmoment houden bij het toetsen van de brochures en folder.

Wegens verschillende redenen was dit echter niet haalbaar. Tijd was een factor, zeker wanneer ik een vorm van risicoanalyse hieraan verbond. Enkel het opstellen van zo'n overlegmoment zou zeer tijdsintensief zijn. Daarbij had ik geen garanties omtrent de aanwezigheid van de deelnemers, er zou ook sprake zijn van verschillende drempels. Indien dit moment dan ontoereikend zou blijken, kon ik voor een probleem worden gesteld. Daarbij gaf ook de coördinator aan liever geen 'tafelmoment' te houden. In de toegevoegde bijlage (bijlage 4) kunt u een toelichting hieromtrent terugvinden.

Ik heb dan besloten om via individuele huisbezoeken mijn informatie te vergaren en de resultaten te toetsen. Dit proces was ook tijdsintensief, maar hield minder risico in, waardoor ik een betere greep had op het proces. De resultaten die ik hieruit behaalde stemden me alvast tevreden.

## **Algemeen besluit**

Ik sluit mijn eindwerk af met het vormen van een algemeen besluit. Een algemeen besluit op de vraag “Hoe de communicatie (en samenwerking) tussen SVK Houtvast en haar huurders optimaliseren?”. Ik denk hier een duidelijk antwoord op te kunnen geven.

### **De rol van het SVK binnen het door maatschappelijke kwetsbaarheid gekenmerkte profiel van de sociale huurder.**

Om de communicatie op een positieve manier te laten verlopen, was een goed begrip nodig van de sociale huurder op verschillende levensdomeinen. Kort samengevat kan er worden gesteld dat sociale huurders op vlak van inkomen, opleiding, enzoverder een negatief verschil met zich meedragen wanneer we dit vergelijken met andere woontypes. Na een verduidelijking van het begrip ‘maatschappelijke kwetsbaarheid’, heb ik er ook linken mee gelegd.

Om af te sluiten wilde ik ook de rol van het SVK bespreken in het proces van maatschappelijke kwetsbaarheid. Daarbij kwam ik tot de conclusie dat huurbegeleiders van het SVK niet enkel oog hebben voor de factor huisvesting. Hun rol is voor vele huurders van een groter belang, regelmatig is de huurbegeleider de enige vorm van begeleiding die de huurder verkrijgt. De mate van signalisatie, en kennis van de sociale kaart, is een belangrijke aanwezige eigenschap bij de huurbegeleiders.

### **Ontwikkeling van de brochures**

Om tot nuttige brochures en een gebruiksvriendelijke folder te komen, moest ik rekening houden met talloze aspecten in het ontwikkelproces. Mijn brochures betroffen de onderwerpen ‘het huurcontract’ en ‘zuinig wonen’. De folder verduidelijkte het proces van de ‘plaatsbeschrijving’. Hoewel het uiterlijk en de lay-out veel aandacht vergde, ging het formuleren van de inhoud gepaard met de meeste aandacht. De gebruikte taal en formuleringen werden onderworpen aan een heel aantal regels. Deze gingen dan over bepaalde structuren, correct woordgebruik en zinsbouw, alsook een duidelijke vormgeving. Zo ben ik tot aangepaste brochures (en folder) gekomen.

Het stappenplan om tot de uiteindelijke brochures en folder te komen, werd uiteindelijk uitgevoerd in 5 stappen. De eerste stap, het verzamelen van informatie, bleek tijdsintensief. Vooral omdat ik vanuit zowel het top down perspectief, en het bottom up perspectief te werk ben gegaan. Vervolgens heb ik resultaten uit beide perspectieven met elkaar vergeleken, en aan de overeenkomsten heb ik een vervolg gegeven.

Op deze manier wezen mijn onderwerpskeuzen voor de effectieve brochures en folder zichzelf grotendeels uit. Het effectieve maken van de brochures en folder was tevens tijdsintensief. Mijn literatuurstudie omtrent aangepaste communicatie vormde hierbij een referentiepunt. Tenslotte werden mijn werkstukken ook weer vanuit top down, en bottom up perspectief getoetst. Wegens een gebrek aan mogelijkheden om tot een gezamenlijk overlegmoment te komen vanuit bottom up perspectief heb ik, voor de toetsingen door de huurders, individuele huisbezoeken afgelegd. De definitieve goedkeuring omtrent de brochures en folder van het SVK geniet ik al, of de gewenste resultaten effectief worden bereikt, zal op langere termijn blijken. Uit de reacties die ik tot op heden verkreeg tijdens huisbezoeken ben ik wel voorzichtig optimistisch.

## **Conclusies en aanbevelingen**

Mijn conclusies en haalbare aanbevelingen waren aan elkaar gelinkt. Het ontwikkelen van brochures en folders kan een positief effect hebben op vlak van communicatie en samenwerking met de huurders. Anderzijds is dit slechts een onderdeel van een groter geheel. Eerst en vooral zouden er nog meerdere brochures/folders kunnen worden ontwikkeld, dit zou meer duidelijkheid tot gevolg kunnen hebben. Verder verloopt communicatie op meerdere niveaus, ook telefonisch. Een uitbreiding van het aantal simultaan te gebruiken telefoonlijnen zou hier een belangrijke bijdrage bij kunnen zijn.

Ook ligt de workload bij de huurbegleiters, en de andere medewerkers van SVK Houtvast, relatief hoog. Een of meerdere aanvullingen aan het personeelsbestand kan ontlastend werken. Een gevolg hiervan zou een daling in miscommunicaties kunnen betekenen.

In deel 4 is er nog ruimte voor mijn eigen kritische kijk. Hierbij probeer ik ruimer te kijken dan enkel mijn eindwerk, hoewel de link steeds aanwezig moet zijn. Zo kwam ik tot de vaststelling dat communicatie en samenwerking met huurders ook bepaald wordt door de communicatie met andere actoren. Indien deze ontoereikend is, kan dit ook een negatief effect hebben op de huurdersituatie.

Ook een algemene tendens van veranderende doelstellingen bij organisaties heb ik besproken. Ik krijg steeds meer de indruk dat het sociale aspect terrein verliest aan aspecten zoals effectiviteit, quota, en efficiëntie van een organisatie.

## Opmerkingen

Tijdens het stilstaan bij mijn resultaten kan ik een aantal opmerkingen maken. Omtrent het profiel van de sociale huurder zijn er recentere gegevens vrij gekomen nadat ik mijn literatuurstudie had gevormd. Hoewel de kracht van mijn conclusies zeker niet verloren ging, was dit wel frustrerend, gezien mijn gegevens hierdoor minder actueel werden.

Tenslotte vergde de vele aanpassingen in de brochure omtrent het huurcontract veel tijd en energie. Gezien de complexe materie die wordt besproken, is het een moeilijke evenwichtsoefening. Ik wilde tot simpele en begrijpbare formuleringen komen, zonder de correctheid van de gegevens aan te tasten.



## **Bibliografie**

1. DEBUSSCHERE E., VANDEKERCKHOVE B., VAN BORTEL G., *Praktisch handboek: Huurdersparticipatie in de sociale huisvesting*, 2010.
2. FOD JUSTITIE, *De huurwet*, 2011, 12.
3. LAPERRE I. en AUDENAERT M., *Competentiemanagement met kansengroepen*, 2007, 1.
4. VMSW AFDELING ONDERSTEUNING SVK'S, *Toelichting bij de inschrijvingsvoorwaarden en de toewijzingsregels*, 2014
5. WINTERS S., CEULEMANS W., HEYLEN K., PANNECOUCKE I., VANDERSTRAETEN L., VAN DE BROECK K., DE DECKER P., RYCKEWAERT M., VERBEEK G., *Wonen in Vlaanderen anno 2013*, Antwerpen – Apeldoorn, 2015.
6. AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID, *Woon gezond, geef lucht aan je huis*, 2014.
7. Brussels Instituut voor Milieubeheer,  
[http://www.ibgebim.be/uploadedFiles/Site/Particuliers/100conseilsEnergie\\_NL.pdf?langtype=2067](http://www.ibgebim.be/uploadedFiles/Site/Particuliers/100conseilsEnergie_NL.pdf?langtype=2067), geraadpleegd op 14 maart 2014.
8. Departement RWO – Woonbeleid,  
[http://steunpuntwonen.be/Documenten/Publicaties\\_steunpunt\\_ruimte\\_en\\_wonen\\_2007-2011/2007/2007-14a-op-weg-naar-een-nieuw-vlaams-sociaal.pdf](http://steunpuntwonen.be/Documenten/Publicaties_steunpunt_ruimte_en_wonen_2007-2011/2007/2007-14a-op-weg-naar-een-nieuw-vlaams-sociaal.pdf), geraadpleegd op 7 maart 2015.
9. Huis van Nederlands, <http://www.huizenvanhetnederlands.be/>, geraadpleegd op 20 maart 2015.
10. Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap,  
<http://www.wegwijzerduurzaam bouwen.be/pdf/93.pdf>, geraadpleegd op 30 maart 2015.

11. Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap,  
[http://www.vvsg.be/sociaal\\_beleid/Documents/brochure%20communiceren%20met%20kansarmen.pdf](http://www.vvsg.be/sociaal_beleid/Documents/brochure%20communiceren%20met%20kansarmen.pdf), geraadpleegd op 18 maart 2015.
12. Portaal Belgium, [http://www.belgium.be/nl/huisvesting/huren\\_en\\_verhuren/huurwaarborg/](http://www.belgium.be/nl/huisvesting/huren_en_verhuren/huurwaarborg/), geraadpleegd op 15 maart 2015.
13. Steunpunt beleidsrelevant onderzoek,  
[https://steunpuntwonen.be/Documenten/Onderzoek\\_Werkpakketten/gwo-volume-1-eind.pdf](https://steunpuntwonen.be/Documenten/Onderzoek_Werkpakketten/gwo-volume-1-eind.pdf), geraadpleegd op 2 april.
14. Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt, <http://vtest.vreg.be/>, geraadpleegd op 12 april 2015.
15. Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen, <http://www.vmsw.be/>, geraadpleegd op 5 maart 2015.

## **Bijlagen**