



**Departement Social Work  
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

**De invloed van subsidies op de werking van SVK Midden-Limburg**

**Door Audrey Greunlinx**

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

**Hasselt  
Academiejaar 2013- 2014**



**Departement Social Work**  
**Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

**De invloed van subsidies op de werking van SVK Midden-Limburg**

**Door Audrey Greunlinx**

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

**Hasselt**

**Academiejaar 2013- 2014**

## Inhoudsopgave

Afkortingen .....	4
Hoofdstuk 1. Inleiding .....	5
Hoofdstuk 2. Het SVK .....	7
2.1    Wat is een SVK .....	7
2.2    De geschiedenis .....	8
2.3    Organisatiestructuur .....	8
2.4    Voor wie: eigenaars en kandidaten .....	10
Hoofdstuk 3. Personeel .....	13
3.1    Algemeen .....	13
3.2    De Algemene begeleidingstaken .....	13
3.3    Huurbegeleiding .....	15
3.3.1    Takenpakket .....	15
3.3.2    Waarom belangrijk? .....	16
3.3.3    Meest voorkomende problemen binnen de huurbegeleiding .....	16
Hoofdstuk 4. Samenwerking externe diensten .....	19
4.1    De woonwinkel Hasselt .....	19
4.2    CAW Limburg .....	19
Hoofdstuk 5. Subsidies .....	22
5.1    Soorten .....	22
5.2    Voorwaarden .....	22
Hoofdstuk 6. Andere bijdragen .....	25
6.1    Gemeente bijdragen .....	25
6.1.1    De jaarlijkse bijdrage .....	25
6.1.2    Solvabiliteitsfonds: éénmalige bijdrage .....	26
6.2    Sociale Maribel .....	26
6.2.1    Wat? .....	26
6.2.2    Doel? .....	26
Hoofdstuk 7. Het onderzoek .....	27
7.1    Algemeen .....	27
7.2    De tijdsbesteding van de huurbegeleiding .....	28
7.3    De cijfers: subsidie en uitgaven .....	34
7.3.1    subsidies versus werkelijke uitgaven .....	36
Hoofdstuk 8. Conclusie .....	38
8.1    Algemeen .....	38

8.2	aanbevelingen .....	39
	Hoofdstuk 9. Kritische kijk .....	40
9.1	Kritische kijk op het eindwerk .....	40
9.2	Kritische kijk op de actualiteit .....	41
9.3	Kritische kijk op de stageplaats en de sector: .....	42
9.4	Kritische kijk op het persoonsgebonden traject .....	43
	Bronnen .....	45
	Bijlagen.....	48

## **Afkortingen**

SVK: Sociaal verhuurkantoor

EPC: Energieprestatiecertificaat

OCMW: Openbaar centra voor maatschappelijk welzijn

DB: Dagelijks bestuur

LCO: Lokaal cliëntoverleg

V.O.V. : Vermindering onroerende voorheffing

CAW: Centrum algemeen welzijnswerk

VTE: Voltijdse equivalent

## **Hoofdstuk 1. Inleiding**

Mijn eindwerk gaat over het sociaal verhuurkantoor, meer specifiek over SVK<sup>1</sup> Midden-Limburg. SVK Midden-Limburg heeft als werkingsgebied Hasselt, Diepenbeek en Zonhoven. Het bestaat sinds 2008 en het beschikt nu over ongeveer 157 woongelegenheden. Dit wil zeggen dat er ook 157 huurders zijn waarvoor men voldoende huurbegeleiding moet voorzien. Het SVK krijgt steeds meer woningen ter beschikking.

Wat ik wil bereiken met dit eindwerk is laten zien welke invloed de subsidies hebben op de werking van het SVK. Ik heb dit onderwerp gekozen omdat ik het heel interessant vind, maar ook omdat mijn stageplaats mijn onderzoek kan gebruiken om verdere stappen te ondernemen. Het klinkt logisch dat als je patrimonium groeit het aantal personeel ook groeit, maar het zijn de subsidies die bepalen hoeveel personeel aangenomen kan worden. De regel is dat minstens 70 % van de subsidies worden gebruikt voor de personeelskosten, maar zijn de subsidies voldoende voor zowel de werkingskost als personeelskost te dekken?

Voor mijn onderzoek naar de subsidies heb ik gebruik gemaakt van bestaande teksten, jaarverslagen en een interview met de coördinator. Ik heb de jaarverslagen van 2009 tot 2012 gebruikt. Voor de informatie van 2013 heb ik mijn gegevens gehaald uit de begroting en de boekhouding, omdat er voor 2013 nog geen jaarverslag gemaakt was. Voor mijn gegevens betreffende de taken van de huurbegeleiding heb ik de drie huurbegeleidsters bijeengeroepen en gevraagd naar hun taken en hoeveel tijd ze gemiddeld in deze taken steken. Zodat ik kon nagaan hoeveel tijd er nodig is en hoeveel tijd er in werkelijkheid is. Zodra ik over deze gegevens beschikte kon ik de cijfers van de subsidie en het personeel langs elkaar leggen.

Om de invloed op de werking van het SVK te onderzoeken heb ik gebruik gemaakt van mijn eigen onderzoek zoals hierboven omschreven en ben ik terug gaan neuzen in de jaarverslagen. In de jaarverslagen heb ik gezocht naar informatie over uithuiszettingen via gerechtelijke weg en via opzegbrief. Dit was natuurlijk niet voldoende want ik wist niet welke reden de uithuiszetting of opzegging had. Om de redenen te achterhalen heb ik terug afgesproken met de huurbegeleiding en hun hier vragen over gesteld. Ik heb ook gevraagd hoe het toekomstperspectief eruit ziet en of dit verholpen kan worden.

Na het verkrijgen van al deze gegevens kon ik aan de slag. Maken van berekeningen, tabellen, overzichten en uiteindelijk dit omzetten in een eindwerk.

---

<sup>1</sup> SVK: Sociaal verhuurkantoor

Mijn eindwerk ziet er als volgt uit: eerst ga ik uitleggen wat een SVK is, daarna ga ik jullie meer informatie geven over het personeel en meer specifiek de verschillende taken van het personeel. Hierna leg ik de samenwerking met de externe diensten uit, zodat de ondersteuning van buitenaf duidelijk wordt. In hoofdstuk 5 leg ik uit welke soorten subsidie er zijn, aan welke voorwaarden het SVK moet voldoen om deze subsidies te krijgen en hoe ze aan de bedragen komen. Omdat niet alleen de subsidies voor inkomsten zorgen leg ik in hoofdstuk 6 de andere bijdragen uit. Deze zijn belangrijk om een totaal beeld weer te geven van de inkomsten en uitgaven. Hierna zijn we rond met mijn theoretisch gedeelte en gaan we verder met mijn praktisch deel: mijn onderzoek, conclusies/aanbevelingen en kritische kijk.



## **Hoofdstuk 2. Het SVK**

### **2.1 Wat is een SVK**

Het sociaalverhuurkantoor is een vereniging zonder winst, die helpt om betaalbare en kwalitatief goede huisvesting te vinden. Dit doen ze voor personen die door hun maatschappelijke positie geen of weinig kans hebben in het vinden van een goede, betaalbare woning.

#### **Zowel huurder als verhuurder**

Ze bouwen geen sociale woningen, maar zijn afhankelijk van de private huurmarkt. In hun werkingsgebied gaan ze op de gewone huurmarkt op zoek naar goede, betaalbare woningen. De cliënt die via hun de woning gaat huren wordt de onderhuurder. Zoals je ziet, zit een SVK altijd in een dubbele positie. Ze zijn enerzijds huurder en anderzijds verhuurder. Het is dus belangrijk om hier een goed evenwicht in te zoeken. Als huurder moeten ze ervoor zorgen dat het pand goed wordt onderhouden en dat de huur stipt wordt betaald. De rol als huurder heeft zeker geen onderdanige positie. Als het pand gebreken vertoont zal het SVK de eigenaar moeten aanspreken om herstellingen uit te voeren. Als de eigenaar de werken niet wil uitvoeren zal het SVK langs gerechtelijke weg de werken moeten afdwingen. Als verhuurder betekent dit een goede opvolging t.a.v. de onderhuurder zowel financieel als op vlak van onderhoud, want de uiteindelijke verantwoordelijkheid ligt bij het SVK. De bedoeling is dat het SVK dient als tussenpersoon bij problemen. De onderhuurder kan niet rechtstreeks contact opnemen met de eigenaar en andersom.

#### **Werkwijze inhuren**

Bij het eerste contact met de eigenaar wordt gevraagd om de woning te bezichtigen zodat er kan nagekeken worden of de woning op het eerst oog voldoet aan de normen. De kamers in de woning worden opgemeten zodat de rationele bezetting kan worden bepaald. Er wordt tijdens dit contact ook uitleg geven over het SVK en nagegaan wat de verwachtingen naar elkaar toe zijn.

Als de woning voldoet aan de kwaliteit zal er een richthuurprijs worden berekend door de coördinator die daarna voorgelegd wordt aan de eigenaar. Eventueel worden er ook nog bijkomende voorwaarden opgelegd (kleine herstellingen). Als de eigenaar akkoord gaat met de eventueel bijkomende voorwaarden en de huurprijs dan kan er een voorlopige huurovereenkomst worden getekend in afwachting van het technisch verslag (woningkwaliteit) van de woonwinkel. Als de woning minder dan 15 punten scoort in het

technisch verslag wordt de woning conform bevonden. Hierna kan de woning ingehuurd worden. Best laat men de start van het hoofdhuurcontract gelijk lopen met de start van het onderhuurcontract. Zo wordt er vermeden dat men leegstand heeft waarvoor men moet betalen. Naast het huurcontract zijn er nog enkele belangrijke zaken die in orde gebracht moeten worden zoals de plaatsbeschrijving, de brandverzekering, het EPC<sup>2</sup>, keuringsattest gas en elektriciteit.

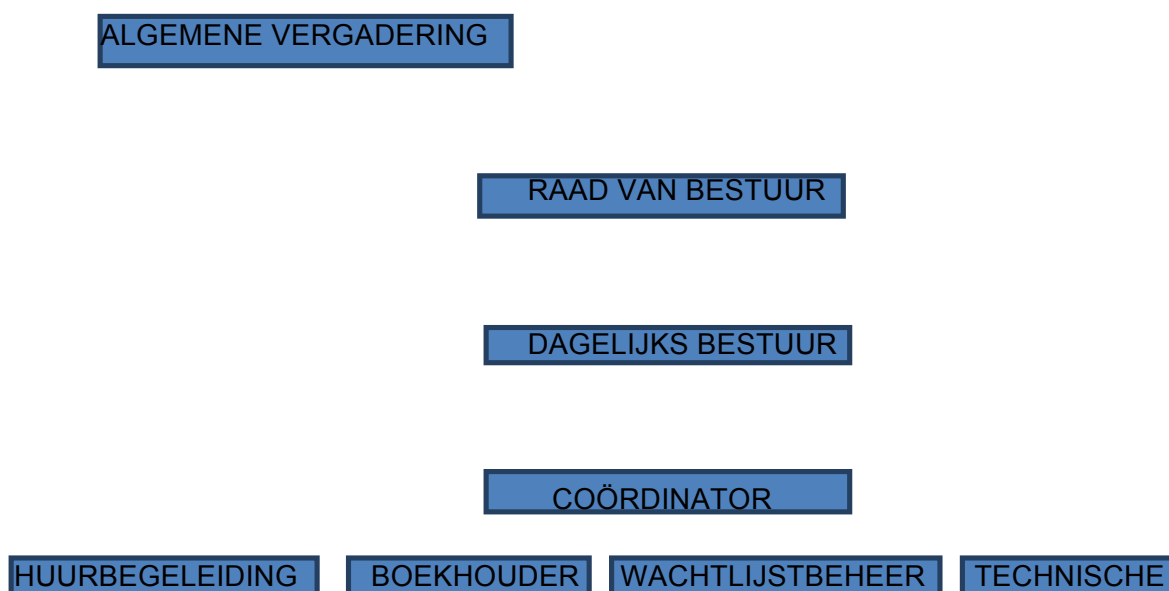
## 2.2 De geschiedenis

Verder vind ik het belangrijk om uit te leggen hoe het SVK is ontstaan en is geëvolueerd. Eind jaren '70 ontstonden er huurdersverenigingen, deze gingen op de private markt woningen huren die ze aan hun leden onderverhuurden. Later begonnen de thuislozenzorg en de OCMW<sup>3</sup> 's te experimenteren in de private markt en zo kwamen ze op het idee om een sociaal verhuurkantoor op te richten.

Midden jaren '90 telde Vlaanderen 9 experimentele SVK 's. In 1997 werd een eerste SVK-subsidiebesluit goedgekeurd, waardoor het aantal erkende SVK 's is gestegen. Op 31/12/2006 telde Vlaanderen 47 erkende SVK 's, waarvan 33 recht hebben op een gewestelijke werkings- en personeelssubsidie eind 2010 waren er 50 erkende SVK 's in Vlaanderen en eind 2012 kwam het aantal op 52 te staan.

## 2.3 Organisatiestructuur<sup>4</sup>

Organogram:



<sup>2</sup> EPC: Energieprestatiecertificaat

<sup>3</sup> OCMW: Openbare centra voor maatschappelijk welzijn

<sup>4</sup> GREUNLIX A., *stageportfolio: organisatieverslag*, Hasselt, 2011.

De Algemene Vergadering draagt de eindverantwoordelijkheid van de organisatie. De kerntaak is de beheersovereenkomst goedkeuren, de visie, missie en strategie bewaken. De begroting, het actieplan en de jaarrekening bespreken en goedkeuren.

De raad van bestuur wordt samengeroepen zo dikwijls als nodig is. De uitnodiging (met agenda) wordt bezorgd via mail. Behoudens uitzonderingen vinden de vergaderingen plaats in de raadszaal van het OCMW van Zonhoven.

De raad van bestuur behandelt alle bestuursonderwerpen, behalve degene die uitdrukkelijk voor de algemene vergadering zijn voorbestemd, of degene die de raad aan het dagelijks bestuur toevertrouwt. In het bijzonder dienen volgende punten steeds worden voorgelegd aan de raad van bestuur.

- alle interne reglementen (vb: draaiboek, intern huurreglement)
- verdeling van bestuursmandaten
- aangaan van leningen
- opzeg onderhuurcontracten op initiatief van het SVK
- opstarten van een aanwervingsprocedure personeel
- ontslag van een personeelslid van het SVK

Het Dagelijks Bestuur heeft tot taak de dagelijkse werking van het SVK op te volgen en te sturen, en hiertoe de nodige beslissingen te nemen. Het Dagelijks Bestuur bereidt de vergaderingen van de Raad van Bestuur voor. In het bijzonder horen volgende beslissingen tot de bevoegdheid van het Dagelijks Bestuur:

- beslissing om een woning in te huren
- beslissing om een einde te maken aan een hoofdhuurcontract (= contract tussen SVK en eigenaar) omwille van technische redenen
- bekrachtiging van de toewijzing van een woning
- het al dan niet volgen van een voorstel van sociale afwijking bij een toewijzing
- aankopen of (financiële) engagements, andere dan huurverrichtingen, in zoverre ze kaderen binnen de begroting van het werkingsjaar
- het personeelsbeleid, inclusief de organisatie van evaluatie en functioneringsgesprekken met het personeel

Het besluit van het DB<sup>5</sup> wordt ter informatie voorgelegd aan de raad van bestuur. Het bestuur kan de motivatie en de wijze waarop het besluit genomen is bevragen, om eventueel voor een volgende vergelijkbare beslissing een andere procedure vast te leggen.

De taken van de coördinator, huurbegeleiding, boekhouder, wachtlijstbeheerder en technische worden uitgebreid uitgelegd in hoofdstuk III. Personeel.

#### 2.4 Voor wie: eigenaars en kandidaten

Als SVK heb je meerdere cliënten waarbij je rekening moet houden: de kandidaat-huurder (potentiële huurder), de eigenaar.

##### Kandidaat-huurder:

Het SVK probeert mensen die het niet zo breed hebben een goede woning aan te bieden tegen een betaalbare huurprijs en met woonzekerheid.

Op de private huurmarkt hebben huurders het nogal moeilijk. Meestal is de huurprijs te hoog, er is te weinig woningaanbod, de eigenaar weigert aan de huurder te verhuren omwille van uiterlijke kenmerken of inkomen en de woningen zijn kwalitatief vrij slecht.

Het SVK kan een woning aanbieden, maar er zijn natuurlijk altijd meer kandidaat-huurders dan woningen. Daarom wordt er binnen het SVK met een wachtlijst gewerkt. Deze wachtlijst werkt aan de hand van absolute voorrangregels en een puntensysteem.

##### ***De absolute voorrangregels:***

1. De kandidaat is minstens 55 jaar oud of gehandicapt. Deze krijgt voorrang op aangepaste woningen
2. De kandidaat die zelf een woning aanbrengt, op voorwaarden dat de woning voldoet aan de nodige normen
3. De kandidaat die een verhaal indient tegen het SVK over het niet toelaten tot een woning en gelijk krijgt
4. Als er door het SVK grote renovatiewerken worden uitgevoerd waardoor herhuisvesting nodig is
5. Bij wie de gezinshereniging nog niet heeft plaatsgevonden op het moment dat er een woning aan hem wordt toegewezen die aangepast is aan de

---

<sup>5</sup> DB: dagelijks bestuur

gezinshereniging. Deze krijgt niet de grote woning maar voorrang op een woning die voldoet aan zijn huidige gezinssamenstelling

**Het puntensysteem:** (zie bijlage 1)

Er zijn in het puntensysteem zes categorieën waar je punten op kan krijgen:

1. Het inkomen (er wordt rekening gehouden met het huidig inkomen van de laatste zes maanden)
2. De woonnood:
  - a. De effectieve of dreigende dakloosheid
  - b. Het wonen op een camping
  - c. de ongeschiktverklaring of overbewoning van de huidige woning
  - d. de huurprijs die wordt betaald (> 35% of > 50 %van het ABI)
  - e. het zelfstandig wonen of gaan wonen van een minderjarige met begeleiding door een erkende dienst
3. De kinderlast: één punt per kind met een maximum van zes
4. Mutatievraag: een SVK huurder die wil verhuizen naar een andere SVK woning
5. Anciënniteit: het aantal jaren dat de kandidaat op de wachtlijst staat ingeschreven
6. Inwoner van de gemeenten of werkingsgebied

Voor de eigenaar:

Zorgen voor het zorgeloos verhuren van de woning. Wat bedoelen ze hier bij:

Het SVK zorgt voor de administratieve afhandelingen zoals het maken van het huurcontract en de plaatsbeschrijving. Maar dat niet alleen, het SVK regelt alles met de huurder, de betaling van de huur, de nodige klusjes in samenspraak met de eigenaar en de minder aangename contacten met de huurder zoals een uithuiszetting of wanbetaling. De bedoeling is dat de eigenaar zo min mogelijk werk heeft.

**De voordelen:**

1. Het SVK zorgt dat de huur stipt wordt uitbetaald
2. Ze vermijden dat er een langdurige leegstand van de woning is en de bijkomende leegstandheffing

3. Als eigenaar word je niet belast op de werkelijke huurinkomsten maar op het kadastraal inkomen
4. Het SVK neemt de gerechtelijke procedures op zich zodat de eigenaar geen last heeft van deze langdurige en lastige procedures
5. De eigenaar krijgt de garantie dat hij op het einde van de huurovereenkomst de woning in oorspronkelijke staat terug krijgt. Hier moet wel rekening gehouden worden met de gewone slijtage
6. Recht op premies: verbeteringspremie, renovatiepremie, sociale dakisolatie (als de werken worden uitgevoerd aan een woning verhuurd aan het SVK heeft de eigenaar recht op belastingvermindering)

Natuurlijk hangen aan deze voordelen een aantal verwachtingen vast naar de eigenaar toe zoals een huurprijs lager dan de marktprijs, een woning die voldoet aan de Vlaamse kwaliteitsnormen en een huurcontract met een redelijke woonzekerheid voor de huurder (contract 9 jaar).

## **Hoofdstuk 3. Personeel**

### **3.1 Algemeen**

Een SVK heeft verschillende taken en daarom zijn er verschillende personeelsleden nodig. SVK Midden-Limburg heeft een voltijdse Coördinator, een halftijdse Technisch verantwoordelijke, een halftijdse Boekhouder, een deeltijdse administratieve en 2,5 voltijdse huurbegeleiding. Hieronder geef ik een kort overzicht van iedereen zijn taken.

De coördinator moet op prospectie gaan, onderhandelingen met eigenaars afronden, huurcontracten opstellen, opmaken en opvolgen subsidiedossiers renovatie, opmaken van het jaarverslag, organiseren en voorbereiden van de bestuursvergaderingen, leiden en organiseren van de teamvergadering, begeleiden van de teamleden, voeren van functioneringsgesprekken en aanwervingen.

De technisch verantwoordelijke moet de plaatsbeschrijvingen maken samen met de huurbegeleiding en coördineert de technische aspecten binnen het SVK.

De boekhouder staat in voor alle financiële aspecten zoals het voeren van de boekhouding, het opvolgen van alle binnenkomende en uitgaande facturen, het opvolgen van uitgaande en binnenkomende betalingen, het opvolgen van de financiële gegevens, de opvolging van indexaanpassingen aan de huurprijzen, het voorbereiden en het uitwerken van het financieel jaarverslag inbegrepen de rapportering naar andere instanties en het opstellen van een liquiditeitsprognose.

De administratieve medewerker is verantwoordelijk voor het inschrijven van de kandidaten, elk oneven jaar een actualisatie van de wachtlijst, het beheer van SVKAdmin<sup>6</sup>, het opstellen van de aanvraag voor aanvullende subsidies, helpen bij het maken van het jaarverslag en andere kleine administratieve opdrachten.

De huurbegeleiding is één van de belangrijkste taken en relevant voor mijn onderzoek. Daarom kom ik hier later uitgebreid op terug.

### **3.2 De Algemene begeleidingstaken**

T.a.v. de woningzoekende:

- laagdrempelig en klantvriendelijk onthalen
- in een klare en duidelijke taal informeren over de mogelijkheden en de voorwaarden van het huren van een sociale woning en het toewijzingssysteem

---

<sup>6</sup> SVKAdmin: programma dat SVK's automatiseert

- informeren over het patrimonium voor het ondersteunen bij het maken van een woningkeuze
- begeleiden bij het in orde brengen van zijn inschrijvingsdossier
- doorverwijzen naar andere diensten die hem eventueel verder kunnen helpen

T.a.v. de kandidaat-huurder:

- informeren over hun rechten en plichten
- hen uitleggen wat de klachtenprocedure inhoud
- een toegankelijk en laagdrempelig aanspreekpunt bieden waar ze snel terecht kunnen met hun vragen
- begeleiden bij het bij elkaar zoeken van de nodige documenten voor de inschrijving

T.a.v. de huurder:

- informeren over de rechten en plichten van de huurder
- huurders die het moeilijk hebben om hun aan de huurdersverplichtingen te houden tijdig aanspreken en zoeken naar een oplossing
- huurders die achterstallen hebben met huurbetalingen tijdig aanspreken en een afbetalingsplan opstellen
- huurders die een meer specifieke begeleiding nodig hebben doorverwijzen naar de juiste instantie.
- huurders informeren over de bestaande tegemoetkomingen
- regelmatig huisbezoeken inplannen om preventief te werken
- het bevorderen van de zelfredzaamheid
- bemiddelen bij conflicten
- huis vergaderingen organiseren waar men samen met de betrokkenen de problemen kan bespreken en een gezamenlijke oplossing kan bedenken



- initiatief nemen voor het organiseren van een LCO<sup>7</sup> zodat de begeleiding voldoende op elkaar afgestemd kan worden

T.a.v. de eigenaar:

- informeren over de rechten en plichten van de verhuurder
- begeleiden bij het aanvragen van offertes
- eigenaars informeren over de mogelijke premies
- eigenaars begeleiden bij de aanvraag van de premies
- eigenaars informeren over de kwaliteitsnormen

### 3.3 Huurbegeleiding

Zoals eerder vermeld is huurbegeleiding één van de belangrijkste opdrachten binnen het SVK. Huurbegeleiding is maatwerk en het heeft geen zin om de begeleiding op te dringen indien deze niet nodig is. Het is een zaak van geven en nemen, het steunt op de vrijwillige medewerking van de huurder. De huurbegeleiding neemt aanvang vanaf de toewijzing en stopt wanneer de contractuele band tussen het SVK en de huurder verbroken is en alle nodige administratie is afgerond.

Hieronder ga ik in grote lijnen het takenpakket van de huurbegeleiding beschrijven. In mijn praktijkonderzoek wordt het takenpakket beschreven zoals het in de werkelijke praktijk uitgevoerd wordt met de nodige tijd die in de taken wordt gestoken.

#### 3.3.1 Takenpakket

Het takenpakket van een huurbegeleider bestaat uit 3 belangrijke functies. Ten eerste is er de huisbaasfunctie, m.a.w. de huurbegeleiding neemt de taken van de huisbaas op zich. Ze stellen de huurcontracten voor de huurder op en geven hierbij de nodige uitleg. Als het huurcontract overlopen is, moeten de overnamedocumenten voor water, elektriciteit en gas ingevuld worden. De huurder mag kiezen bij welke energiemaatschappij hij zich wil aansluiten, maar de keuze is regelmatig gebaseerd op het advies van de huurbegeleiding.

Als de huurder zijn pand betreft en er zijn problemen, dan moet de huurder contact opnemen met de huurbegeleiding zodat de begeleider kan overleggen wie de herstellingen aan de woning moet doen en wie de herstellingen moet betalen.

Bij de eerste huisbezoeken is het ook belangrijk om na te gaan of de huurder over voldoende middelen beschikt om het pand te onderhouden. Met voldoende middelen

---

<sup>7</sup> LCO: Lokaal cliëntoverleg

bedoelen we bijvoorbeeld een stofzuiger en ander poetsmateriaal. De huurbegeleider moet het poetsmateriaal nakijken zodat de juiste producten worden gebruikt en indien nodig informeren hoe een woning onderhouden moet worden.

Ten tweede heeft de huurbegeleider een signaal- en doorverwijsfunctie. Doorverwijzingen gebeuren vooral naar psychosociale begeleiding, de gezinsbegeleiding, woonbegeleiding en de budgetbegeleiding. Deze begeleidingsvormen vallen onder de welzijnsdiensten. Wanneer problemen de huursituatie van de huurder in gevaar brengen, gaat de huurbegeleider samen met de welzijnsdiensten kijken wat men kan doen om de zaak terug in goede banen te leiden. Indien er meer welzijnsdiensten betrokken zijn wordt er een LCO opgestart zodat de diensten zich op elkaar kunnen afstemmen en de huurder beter geholpen wordt.

Ten slotte is er de huurdersbegeleidingsfunctie. Bij de meeste SVK's hangt de huurdersbegeleidingsfunctie samen met de huisbaasfunctie en de signaal- en doorverwijsfunctie. De huurdersbegeleidingsfunctie bevat veel taken, zoals het begeleiden van inhuur- en uithuurbewegingen. Hiermee bedoelt men het zoeken naar meubilair of het helpen zoeken naar een verhuuswagen. Daarnaast moet de huurbegeleidster ook administratieve taken doen zoals aanvragen indienen voor tegemoetkomingen (vb.: huursubsidie, V.O.V.<sup>8</sup>). Verder staat ze in voor het opvolgen van woonproblemen en herstellingen. Ze moeten de problemen in de werkbond zetten en doormailen naar de juiste instantie. Indien het gaat om een grote herstelling moeten ze eerst een offerte opvragen en bij de huurder te betalingsmogelijkheid nagaan. De meeste mensen die bij het SVK wonen hebben het niet breed en zullen grote betalingen via een afbetalingsplan doen. Ook als de huurder wegens zijn financiële mogelijkheden geen huur kan betalen zal de huurbegeleiding langs gaan om een afbetalingsplan op te stellen.

### 3.3.2 *Waarom belangrijk?*

De huurbegeleiding zou er moeten toe leiden dat de huurder steviger in zijn schoenen komt te staan en na een tijd in staat is om zelfstandig een woning op de privémarkt te huren of op de sociale huurmarkt (Hasseltse huisvestingsmaatschappij, Cordium, ). Daarnaast moeten ze proberen om preventief te werken, dit vooral om uithuiszettingen binnen het svk zelf te voorkomen.

### 3.3.3 *Meest voorkomende problemen binnen de huurbegeleiding*

Verhuren brengt uiteraard enkele problemen met zich mee.

Ten eerste is er het nachtlawaai/overlast. Indien de huurder van het SVK voor overlast zorgt, moet de huurbegeleiding een afspraak maken. Tijdens deze afspraak wordt er

---

<sup>8</sup> V.O.V.: vermindering onroerende voorheffing

gezocht naar de oorzaak en een mogelijke oplossing, maar er wordt ook duidelijk uitgelegd welke gevolgen er zijn indien de overlast niet stopt.

Het tweede probleem is het vinden van een gepaste begeleiding m.a.w. als de huurder een specifiek probleem heeft die buiten de opdracht van de huurbegeleiding valt, moet de huurbegeleiding opzoek gaan naar een instantie die wel de nodige begeleiding kan bieden. Het probleem ligt niet alleen bij het vinden van een juiste instantie maar vooral bij de lange wachtlijsten. De huurbegeleiding probeert in de wachtperiode een intensievere begeleiding te bieden maar zowel het tijdsgebrek als de nodige specifieke kennis vormt hier een probleem. Daarnaast zijn er ook huurders waar ze geen gepaste begeleiding voor vinden, omdat er op twee vlakken een probleem is. Een voorbeeld hiervan is: een cliënt die zowel een drugsverleden heeft als een psychisch verleden. Hij of zij kan niet bij de ene dienst terecht omdat het gaat om een drugsprobleem en niet bij de andere dienst omdat het gaat om een psychisch probleem m.a.w. deze huurder kan nergens terecht waardoor het SVK zelf zwaardere begeleiding moet doen.

Ten derde is er de schuldbemiddeling. Schuldbemiddeling loopt niet altijd even vlot. Vaak is er onduidelijkheid over wie de huur moet betalen. De huurder zegt dat het OCMW de huur moet betalen en het OCMW zegt dat de begeleiding stop gezet is en dat de huurder zijn huur nu zelf moet betalen met als gevolg dat er een huurachterstand ontstaat. Als voor deze huurachterstand niet snel een oplossing komt, kan de huurder zijn woning verliezen. Hier zal de huurbegeleidster moeten inspringen als bemiddelaar en een passend afbetalingsplan opstellen met OCMW en huurder.

Ten vierde is er het taalprobleem. Alle kandidaat-huurders moeten aantonen dat ze bereid zijn om Nederlands te leren. Ze kunnen dit aantonen door zich in te schrijven voor Nederlandse lessen. Het probleem is dat de kandidaat-huurder vaak nog bezig is met het leren van Nederlands als hij een woning toegewezen krijgt met als gevolg dat de communicatie tussen de huurbegeleider en de huurder niet vlot verloopt. Als de communicatie echt niet mogelijk is wordt er gezocht naar iemand die zowel Nederlands spreekt als de moedertaal van de huurder, maar iemand vinden die dit kosteloos doet is niet evident.

Ten slotte bestaat er het probleem als je huurder met de noorderzon verdwenen is. Wat je als SVK moet doen als je huurder verdwenen is, is het huurcontract ontbinden, maar dit is gemakkelijker gezegd dan gedaan. Je kunt een huurcontract enkel ontbinden indien er drie maanden huurachterstand is of voldoende overlast die je kan staven via proces verbalen. De ontbinding kan enkel via het vredegerecht en neemt heel wat tijd in beslag. Je zit een hele tijd met leegstand en er komen geen huurbetalingen meer binnen, maar als SVK moet je zorgen dat de eigenaar zijn huur op tijd krijgt, dus wordt er geld uit de kas

van het SVK zelf gehaald. Gelukkig kan men een vordering van achterstallige huurgelden of een schadevergoeding aanvragen, maar zelfs via de incasso bureau 's zal je daar niet veel van terug zien.

Als je deze problemen linkt aan de evolutie van de doelgroep (steeds meer en meer huurders met een inkomen gelijkgesteld aan leefloon en afkomstig uit een zware woonsituatie), zie je dat deze problemen vaker zullen voorkomen waardoor de huurbegeleiding erg onder druk komt te staan. Hier ga ik dieper op in bij mijn praktijk onderzoek.

## **Hoofdstuk 4. Samenwerking externe diensten**

Als SVK werken we vooral samen met de woonwinkel van Hasselt en CAW Limburg<sup>9</sup>.

### **4.1 De woonwinkel Hasselt**

Het SVK heeft een belangrijke rol naar het streven naar meer betaalbare en kwaliteitsvolle huurwoningen op de privémarkt. De kwaliteit van een woning is belangrijk tijdens de onderhandelingen met de eigenaar, daarom is het belangrijk dat het SVK om deze onderhandelingen af te sluiten beschikt over een goede, objectieve inschatting van de kwaliteit van de woning. Hier komt de woonwinkel ter sprake.

De woonwinkel zal dus alle SVK woningen van Hasselt systematisch en op korte termijn controleren, zodat het SVK enkel woningen inhuurt die conform zijn. Een medewerker van de stad gaat langs bij de woning en maakt een technisch verslag op. Aan de hand van dit verslag worden er punten gegeven aan de woning. Als een woning minder dan 14 strafpunten heeft is de woning conform aan de opgelegde gewestelijke woonnorm. Het conformiteitsattest wordt uiterlijk 5 werkdagen na het conformiteitsonderzoek opgestuurd naar het SVK en deze bezorgt een exemplaar aan de eigenaar van de woning.

### **4.2 CAW Limburg**

CAW Limburg biedt ons enkele begeleidingsplaatsen binnen hun aanbod. Hun aanbod voor het SVK binnen de dienst preventieve woonbegeleiding bestaat uit preventie, interventie en bemoeizorg. Daarnaast hebben ze ook nog de dienst begeleid wonen. De doelstelling van de begeleiding is het voorkomen van uithuiszetting bij personen die zich moeilijk kunnen aanpassen aan de wooncultuur en dan niet in combinatie met huurschulden. Ze proberen het recht van wonen te garanderen.

#### **Preventieve woonbegeleiding**

Bij de preventieve woonbegeleiding wordt er gewerkt aan aspecten die nodig zijn om de woning te behouden m.a.w. er wordt gewerkt aan problemen die voor een uithuiszetting kunnen zorgen. De aanleiding voor het opstarten is het signaal van het sociaal verhuurkantoor dat er vermoedelijk een probleem is. De aanmelding gebeurt door het invullen van een aanmeldingsfiche. De begeleiding is op vrijwillige basis en kan dus niet afgedwongen worden. Meestal is er eerst een gesprek tussen de huurder, de woonbegeleider van het CAW en de huurbegeleidster van het SVK. Hierin wordt verteld wat de woonbegeleiding inhoudt en wat de werkpunten zijn. Er wordt een begeleidingscontract (zie bijlage 2) opgesteld voor het SVK en de huurder, waarbij rekening gehouden wordt met de vraag van het SVK als de persoonlijke noden van de

---

<sup>9</sup> CAW Limburg: centrum algemeen welzijnswerk Limburg

huurder. Zodra het begeleidingsplan is opgesteld gaat de woonbegeleider van het CAW de huurder ondersteunen bij het aanpakken van de problemen, dit doen ze door regelmatig op huisbezoek te gaan. Tijdens het huisbezoek observeren ze de woonvaardigheden en indien nodig leren ze vaardigheden aan. De woonbegeleider van het CAW houdt de huurbegleidster op de hoogte over de gang van zaken. De begeleiding is van korte duur (maximum 3 maanden), in deze korte periode wordt er nauw contact gehouden met de huurder zodat de problemen niet opnieuw voorkomen en om te kijken of er een netwerk nodig is. Indien er achteraf nood is aan langdurige begeleiding kan er overgeschakeld worden naar begeleid wonen. Hier ga ik verder in de tekst dieper op in onder het puntje begeleid wonen.

### Interventie

Ook hier gebeurt de aanmelding vanuit het SVK d.m.v. een aanmeldingsfiche. Aanmeldingen vanuit een overleg tussen OCMW en SVK met de vraag naar een aanvullende begeleiding aansluitend dat er al afspraken zijn tussen het OCMW en het SVK m.b.t. de huurachterstal, krijgen voorrang. Deze begeleiding is op vrijwillige basis. Het verschil met preventie is dat er hier al een probleem is en een gevaar voor escalatie die kan leiden tot uithuiszetting. De medewerker van het CAW gaat met de huurder probleemoplossend werken zodat het probleemgedrag vermindert en hierdoor de kans op een uithuiszetting wegvalt. Er wordt een plan op maat opgemaakt, dit kan enerzijds een concreet interventieaanbod zijn om tot een oplossing te komen, anderzijds kan er doorverwezen worden naar een meer geschikte ondersteuning. Daarnaast gaan ze de huurder helpen met het nakomen van hun financiële afspraak die binnen het overleg tussen het OCMW en het SVK is gemaakt. Ook in deze begeleidingsvorm wordt er een begeleidingscontract opgesteld (zie bijlage 3). De begeleiding is van korte duur met een maximum van 3 maanden.

### Bemoeizorg

Bij bemoeizorg ligt het allemaal een beetje anders. De hulp wordt opgedrongen. Ook als de mensen zeggen dat ze er geen behoefte aan hebben m.a.w. het is een verplichting. De hulpverlener kan verantwoordelijkheden van de cliënt overnemen wanneer de cliënt die tijdelijk zelf niet kan uitvoeren. Bemoeizorg komt meestal voor bij psychiatrische patiënten, thuislozen en drugsverslaafden.

Ze richten zich naar cliënten die niet of zeer moeilijk te benaderen zijn. Het zijn cliënten die zelf niet om hulp vragen, dit kan zijn omdat ze zich niet bewust zijn dat ze hulp nodig hebben of omdat ze al veel negatieve ervaringen met hulpverlening achter de rug hebben.

Men kan pas overgaan op bemoeizorg als er een zeer acuut probleem is. Vaak is de procedure tot uithuiszetting al ingezet. Als de problematiek niet alleen gaat over huurachterstal of budgettering kan een woonbegeleider worden ingeschakeld. Vaak is bemoeizorg een laatste middel om de uithuiszettingsprocedure stop te zetten of tijdelijk af te remmen zodat de huurder nog een tweede kans krijgt. Het streefdoel is dat de begeleiding binnen 9 maanden is afgerond.

### Begeleid wonen

Begeleid wonen is een vrijwillige begeleiding. Het is een vorm van maatwerk dat aangeboden wordt aan mensen die zich in problematische leef-of woonomstandigheden bevinden en nood hebben aan ondersteuning. In de begeleiding wordt er vooral gewerkt aan het zelfstandig zijn.

Er wordt samen gezocht naar oplossingen op alle levensdomeinen. Ze helpen met het in orde brengen en houden van de administratie, begeleiden in het beheren van budget, praktische vaardigheden die nodig zijn om zelfstandig te wonen, ze vertellen waar mensen recht op kunnen hebben en zoveel meer.

### ***Aanmelding***

Om huurders aan te melden moet de huurbegeleiding het verhaal van de huurder uitschrijven, de reden geven voor de inschakeling en aangeven welke begeleiding ze willen inschakelen. De uitgeschreven casus wordt binnen het team van CAW Limburg besproken en zij gaan na welke begeleidingsvorm het meest aangewezen is. Zodra er een keuze gemaakt is neemt de aangeduide begeleider contact op met de huurbegeleidster van het SVK. Deze gaat dan een afspraak maken met de huurder om samen langs te gaan met de begeleidster van het CAW om het eerste contact te vergemakkelijken. Achteraf neemt CAW zelfstandig de begeleiding over.

### ***Plaatsen***

Natuurlijk is het niet mogelijk om iedereen te laten genieten van deze begeleidingen. Er worden maar enkel plaatsen vrijgehouden voor SVK huurders.

SVK Midden-Limburg krijgt drie plaatsen voor preventieve woonbegeleiding, drie plaatsen voor interventie, drie plaatsen voor bemoeizorg en twee plaatsen voor begeleid wonen. Als je weet dat het SVK ongeveer 157 huurders heeft begrijp je dat dit niet voldoende is.

## **Hoofdstuk 5. Subsidies**

Subsidie zijn er om de personeels- en werkingskosten van het SVK te bekostigen. Er zijn 3 soorten subsidies een opstartsubsidie, een basissubsidie-enveloppe en een aanvullende subsidie-enveloppe. Om één van deze subsidies te kunnen krijgen moet het SVK aan erkenningsvoorwaarden en subsidievoorwaarden voldoen. Eerst ga ik meer uitleg geven over de soorten subsidies en daarna over de voorwaarden.

### **5.1 Soorten**

De opstartsubsidie is een forfaitaire subsidie die gebruikt mag worden om de kosten te dekken die verbonden zijn aan het uitvoeren van de opdrachten van het SVK. Ze bedraagt 15000 euro per jaar. Het SVK kan maximaal 4 jaar in aanmerking komen voor deze subsidie.

#### **De Basissubsidie-enveloppe:**

- Een SVK dat minstens 50 woningen en maximaal 99 woningen in zijn patrimonium heeft krijgt maximaal 118605,60 euro per jaar.
- Een SVK dat minstens 100 woningen in zijn patrimonium heeft krijgt maximaal 218484,00 euro per jaar.

#### **De aanvullende subsidie:**

- Vanaf woning 51 tot en met woning 99 krijgt het SVK 1664,64 per woning
- Vanaf woning 101 krijgt het SVK 1664,64 per woning

### **5.2 Voorwaarden**

Om in aanmerking te komen voor deze subsidies moet het SVK aan enkele voorwaarden voldoen. De voorwaarden heb ik gehaald uit de volgende bron: VLAAMSE OVERHEID, *Besluit van de Vlaamse Regering houdende bepaling van de erkennings- en subsidievoorwaarden van sociale verhuurkantoren.*

#### **De erkenningsvoorwaarden:**

- het SVK moet zijn opdrachten effectief uitvoeren gedurende een periode van ten minste 6 maanden
- de opdrachten vervullen
- Het SVK moet deelnemen aan het overleg dat de ondersteuningsstructuur organiseert



- Het werkingsgebied moet afgestemd zijn op het werkingsgebied van actieve erkende SVK's m.a.w. het SVK kan geen pand huren in een gemeente waar een ander erkend SVK al een pand in huur heeft.
- De locale inbedding en verankering van de werking en het beheer van het sociaal verhuurkantoor aantonen in de gemeenten die deel uitmaken van het werkingsgebied
- Ze moeten elke wijziging in statuten of wijzigingen waardoor ze niet meer voldoen aan de erkenningsvoorwaarden melden aan het agentschap.
- Ze moeten een jaarverslag opmaken

De subsidievoorwaarden:

***De opstartsubsidie wordt toegekend aan:***

- een erkend SVK dat aan de hand van een gemotiveerde planning kan aantonen dat het minstens 50 woningen het jaar nadien in huur gaat hebben.

***De basisenveloppesubsidie en de aanvullende subsidie:***

- Het SVK heeft de rechtsvorm van een vereniging betreffende de organisatie van de openbare centra voor maatschappelijk welzijn of van een vereniging zonder winstoog.
- Het SVK is minstens één jaar erkend of neemt de werking over van een SVK dat minstens één jaar erkend is.
- Het SVK heeft minstens één personeelslid met minimaal een bachelor diploma of met twee jaar ervaring in huisvesting of welzijnsthematiek.
- Ze moeten beschikken over voldoende personeel om de opdrachten uit te voeren.
- In de raad van bestuur moeten minstens de helft van de stemgerechtigde bestuursmandaten ingevuld worden door gemeenten en OCMW 's, de woon- en welzijnsactoren uit het werkingsgebied of personen die beroepsmatig actief zijn in deze diensten of besturen.
- Er moet een aaneengesloten werkingsgebied zijn.
- Ze moeten minstens 50 woningen in hun patrimonium hebben.

- Wijzigingen in statuut, huishoudelijk reglement, vervanging van de coördinator en elke wijziging waardoor men niet meer voldoet aan de subsidievoorwaarden melden aan het agentschap.
- Ze moeten een gemotiveerde planning van de woninggroei die ze denken te realiseren binnen de vijf jaar indienen.

## **Hoofdstuk 6. Andere bijdragen**

### **6.1 Gemeente bijdragen**

Bij een opstartend SVK moet de tussenperiode tot de gewestelijke subsidiëring opgevangen worden door andere middelen, dit om de werking -en personeelskost te dragen. Hiervoor wordt er een samenwerkingsovereenkomst afgesproken. Deze overeenkomst wordt gemaakt tussen de partners lokale besturen. Van hun wordt er een financiële inbreng verwacht.

Als zowel het OCMW als het gemeentebestuur van een zelfde gemeente in de samenwerkingsovereenkomst stappen moet maar één van beide de verschuldigde bijdrage betalen. Wie in deze situatie de bijdrage moet betalen wordt onderling bepaald door het betreffende OCMW en gemeente. Als beide niet tot een akkoord komen staat het OCMW in voor de éénmalige en voor de jaarlijkse bijdragen.

#### **6.1.1 De jaarlijkse bijdrage**

Om de jaarlijkse bijdragen te berekenen wordt er gebruik gemaakt van een verdeelsleutel. Deze sleutel is gebaseerd op het aantal inwoners per gemeente, vermenigvuldigd met 0,39 euro.

Deze bijdrage is een maximumbijdrage. Het kan zijn dat de werkelijke bijdrage, die bepaald wordt naargelang de behoefte van het SVK, lager is. De betrokken partijen moeten deze bijdrage telkens in de maand januari van het nieuwe werkjaar overmaken aan het SVK. Een uitzondering in 2007 die werden overgemaakt ten laatste tegen 15 januari 2008 (opstart SVK).

De bijdragen worden jaarlijks aangepast aan de gezondheidsindex en aan de evolutie in het aantal inwoners van de gemeente. Dit gebeurt volgens volgende berekening:

0,39 euro x aantal inwoners x (nieuw indexcijfer/ aanvangsindexcijfer):

- Aantal inwoners is het aantal op 1 januari van het jaar voorafgaand aan het werkjaar
- Nieuw indexcijfer: indexcijfer van de gezondheidsindex van januari van het jaar voorafgaand aan het werkjaar
- Aanvangsindex: indexcijfer van de gezondheidsindex van januari 2007

Het SVK moet een berekening maken van de bijdragen en deze ten laatste tegen 30 juni voorafgaand aan het werkingsjaar doorgeven aan de betrokken partijen. De bijdrage wordt geëvalueerd op het moment dat het SVK een gewestelijke subsidietoekenning bekommt.

### 6.1.2 Solvabiliteitsfonds: éénmalige bijdrage

Om een nodige solvabiliteit te bezorgen aan het SVK moet er door iedere betrokkenen een éénmalig bedrag overgemaakt worden. Dit bedrag is gelijk aan de hogergenoemde jaarlijkse bijdrage (0.39 euro x het aantal inwoners).

De betrokkenen kiezen wanneer ze deze bijdragen betalen, vooropgesteld dat de bijdrage in 2008 moet worden overgemaakt (opstart SVK). Als er later andere betrokkenen de samenwerkingsovereenkomst willen tekenen wordt verwacht dat ook zij deze bijdrage betalen ook al heeft het SVK een structurele subsidiëring. De bijdrage wordt aangepast aan de gezondheidsindex zoals de berekening vermeld in het puntje van de jaarlijkse bijdrage.

## 6.2 Sociale Maribel

### 6.2.1 Wat?

De sociale Maribel is een forfaitaire vermindering van RSZ bijdragen voor iedere werkgever die behoort tot de non-profitsector. De vermindering is voor elke werknemer die minstens halftijds tewerkgesteld is. De vermindering blijft niet automatisch bij de werkgever, de werkgever moet de vermindering storten aan de RSZ en achteraf wordt dit getransfereerd naar verschillende sectorale fondsen sociale Maribel. Hierna kan er voor het creëren van een nieuwe arbeidsplaats de sociale Maribel toegekend worden.

Als het aantal aanvraagdossiers hoger is dan de beschikbare middelen zal de toekenning gebeuren door de beheerscomités van de verschillende fondsen, deze maken dan een beslissing op basis van objectieve criteria.

Aangezien men er niet automatisch en systematisch van kan genieten gaat het hier om een onrechtstreekse en onvoorwaardelijke bijdragevermindering.

### 6.2.2 Doel?

Door het aanmaken van bijkomende arbeidsplaatsen bevorderen ze de tewerkstelling in de non-profitsector. Door het bevorderen van de tewerkstelling kan de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren en wordt de arbeidsdruk verminderd.

## **Hoofdstuk 7. Het onderzoek**

### **7.1 Algemeen**

Ik ben gestart met de tijdsbesteding van de huurbegeleider te bestuderen. Ik heb dit gedaan door de huurbegeleidsters te interviewen. In dit interview heb ik gevraagd naar hun taken en hoeveel tijd ze in elke taak steken. Via de antwoorden van de huurbegeleiding heb ik een schema opgesteld. Ik heb dit gedaan omdat ik een duidelijk beeld wil weergeven hoeveel tijd er in alle taken kruipt en hoeveel tijd er in werkelijkheid nog overblijft om huisbezoeken bij de huurders te doen.

Om duidelijk te maken dat huisbezoeken belangrijk zijn heb ik bureauonderzoek gedaan naar het profiel van de huurder en de huurachterstand. Daarnaast heb ik opnieuw een interview met het personeel gedaan, zodat ik meer informatie kon krijgen rond de redenen van uithuiszetting/opzeg en de oorzaak. Het volledige interview kan u in bijlage 4 terug vinden.

Ik heb gekozen voor een interview (kwalitatief onderzoek) omdat je hier kan polsen naar meningen en gevoelens, maar ook omdat je het non-verbaal gedrag kan analyseren. Daarnaast was een interview belangrijk omdat ik kon blijven doorvragen als ik het antwoord onduidelijk vond. Natuurlijk heeft een interview ook nadelen waar je rekening bij moet houden zoals sociaal wenselijke antwoorden en het feit dat je verschillende antwoorden ontvangt, die je moet verwerken.

Voor het profiel van de huurder en de huurachterstand heb ik gekozen om te werken via bestaande gegevens (bureauonderzoek), omdat ik een evolutie wil weergeven in percentages. De voordelen zijn dat het een niet-reactieve methode is en het materiaal is geschikt voor onderzoek over langere periodes. Uiteraard zijn er ook enkele nadelen zoals het geen vat hebben op het ontstaan van de documenten. Het kan zijn dat de documenten onvolledig zijn en slecht van kwaliteit.

Daarna ben ik gaan onderzoeken waarom er een tekort aan personeel is en welke mogelijkheden er zijn om dit probleem op te lossen. Zowel de subsidies, andere bijdragen als kosten werden onderzocht door gebruik te maken van bestaande gegevens. Door de cijfers langs elkaar te zetten zagen we snel waar het grootste deel van de middelen naar toeging.

Bij de samenwerking met de externe diensten heb ik gekozen voor een interview met één van de medewerkers van het CAW omdat dit de belangrijkste externe dienst is voor mijn onderzoek. Ook heb ik gebruik gemaakt van bestaande gegevens. Via het interview kon ik

open vragen stellen over de huidige situatie (aanbod) en een toekomstperspectief. De bestaande gegevens heb ik gebruikt om mijn interview op af te stellen.

Als we al deze onderzoeken langs elkaar legden konden we de gegevens aan elkaar beginnen te linken. Hieruit bleek snel dat het tekort aan middelen (subsidies) een grote invloed heeft op de werking van het SVK.

## 7.2 De tijdsbesteding van de huurbegeleiding

Voor de cijfers rond de tijdsbesteding van de huurbegeleiding heb ik gekozen voor een interview met de drie huurbegeleidsters. Eén van de huurbegeleidsters had ooit al een tijdsbestedingsplan opgemaakt over de toewijzing van een woning, omdat dit al een aantal jaar oud was en niet alle taken omschreven waren maar enkel de toewijzing hadden we besloten om de taken in de tijdsbesteding opnieuw op te schrijven en aan te vullen met de overige taken. Eerst heb ik aan hen gevraagd welke taken ze allemaal uitvoeren zodat we hier een lijst van konden opmaken. Na de opstelling van de takenlijst heb ik aan hen gevraagd hoeveel tijd ze per taak besteden. Van deze drie cijfers werd dan een gemiddelde gemaakt. Zodat er geen taken vergeten werden heb ik tijdens mijn stage hen geobserveerd en bijkomende notities gemaakt. Hierdoor kwamen kleine vergeten opdrachten naar boven.

Uit dit onderzoek heb ik volgende gegevens kunnen bemachtigen:

### Toewijzing: 18 uur

- Nakijken van de dossiers
- Kandidaat-huurders schriftelijk uitnodigen
- De woning toewijzen
- De resterende kandidaten schriftelijk op de hoogte brengen van de toewijzing
- Het verhuring/toewijverslag en afspraak kandidaat-huurder
- Voorbereiden van het huurcontract
- Onderteken en overlopen van het huurcontract
- Na het ondertekenen van het huurcontract de overname documenten, waarborg en subsidie aanvraag afhandelen
- Twee huisbezoeken voor het begeleiden van de inhuis

### Afrekening kosten en lasten: 1 uur/week

Onderhoud van de verwarming: 1 uur/week

Permanentie en kleine administratie: 14 uur/ 2,5 VTE<sup>10</sup>

Herstellingen regelen: 3 uur/week/huurbegeleiding

Intredende plaatsbeschrijving: 3 uur

Uittredende plaatsbeschrijving: 1 uur

Netwerking: te variërend

Teamvergadering: 3 uur/week/huurbegeleiding

Aan de hand van deze gegevens kon ik berekenen hoeveel tijd er per jaar in deze taken wordt gestoken. In tabel 1 staan de effectieve uren. De effectieve uren zijn de uren die er aanwezig zijn voor de huurbegeleiding. In Tabel 2 staan de taken van de huurbegeleiding, dit zijn de totale uren die de huurbegeleidster nodig heeft om de taken zoals hierboven omschreven uit te voeren (exclusief netwerking en huisbezoeken).

*Tabel 1:*

	<b><u>Effectieve uren</u></b>		
<b><u>Jaar</u></b>	<b><u>aantal uren/week</u></b>	<b><u>per jaar</u></b>	<b><u>afgerond</u></b>
2009	30:24:00	1368:00:00	1368.00
2010	30:24:00	1368:00:00	1368
2011	64:36:00	2907:00:00	2907
2012	95:00:00	4275:00:00	4275
2013	95:00:00	4275:00:00	4275

*Tabel 2:*

	<b><u>Taken huurbegeleiding</u></b>
<b><u>Jaar</u></b>	<b><u>Totaal uren taken huurbegeleiding</u></b>
2009	928
2010	1048
2011	1628
2012	2043
2013	2671

---

<sup>10</sup> VTE: voltijdse equivalente

Om na te gaan hoeveel huisbezoeken er per jaar per huurder gedaan kunnen worden hebben we de uren van tabel 1 moeten verminderen met de uren van tabel 2. Op deze manier konden we zien hoeveel uren er per jaar per huurder over bleven om huisbezoeken te doen. Om na te gaan hoeveel huisbezoeken dit zijn moest ik de uren per jaar delen door het aantal huurders en daarna delen door 2. We delen deze cijfers nog eens door 2 omdat één huisbezoek gemiddeld twee uur duurt.

Zo verkreeg ik volgende cijfers:

*Tabel 3:*

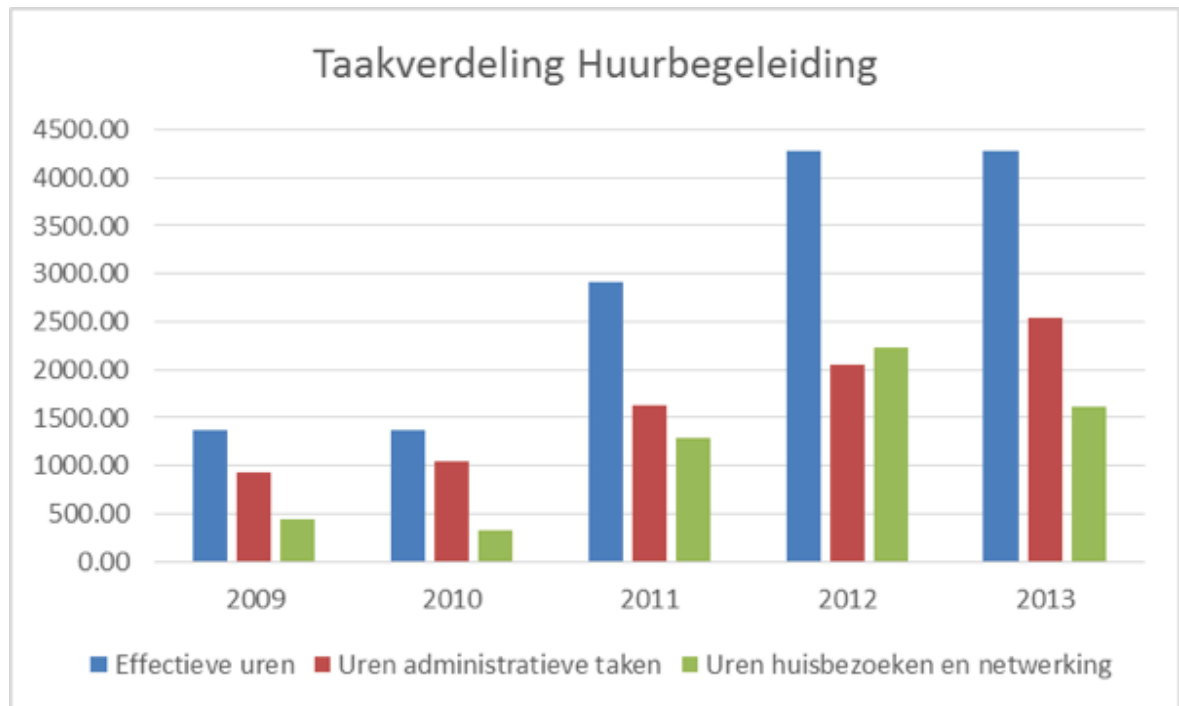
	<b>uren HB/jaar/Huurder</b>	<b>HB/jaar/huurder</b>
2009	440	6
2010	320	2,5
2011	1279	7,0
2012	2232	9,5
2013	1604	5,5

In tabel 3 kan men zien dat je in 2009 zes huisbezoeken per huurder per jaar kon doen. In 2010 waren dit er maar twee en half. In 2011 ging het weer wat omhoog en kon men zeven huisbezoeken doen. De stijging van het aantal huisbezoeken komt doordat er personeel is bijgekomen en hierdoor de effectieve uren stijgen zoals je kunt zien in tabel 1. In 2012 is er weer extra personeel bij gekomen en gingen ze de goede kant op. Men kon afgerond negen huisbezoeken per huurder doen. In 2013 ging het weer achteruit naar 5,5. De daling van het aantal huisbezoeken komt doordat er geen personeelsuitbreiding is terwijl er wel huurders bijgekomen zijn. Om een inschatting te maken voor 2014 heb ik een interview gedaan met de coördinator van het SVK. We hebben een raming van de begroting gemaakt en konden hieruit afleiden dat er geen personeelsuitbreiding mogelijk is voor 2014. Indien het aantal huurders niet stijgt, kan je nog altijd 5,5 huisbezoeken per huurder doen, maar je subsidies worden bepaald naargelang het aantal woningen zoals in de theorie (Hoofdstuk 5) omschreven. Je kunt niet stoppen met het aannemen van nieuwe woningen. Het SVK wil minimum 20 nieuwe woningen voor 2014 met als gevolg dat het aantal huisbezoeken per huurder gaat verlagen.

De hoofdtaak van de huurbegeleiders is huurbegeleiding en toch wordt hier het minste tijd ingestoken. In grafiek 1 op de volgende pagina kan je zien dat er meer uren in administratieve taken moet gestoken worden waardoor er niet voldoende tijd over blijft om huisbezoeken te doen. Enkel in 2012 zijn er iets meer uren voor huisbezoeken zoals eerder vermeld en dit komt door een personeelsuitbreiding.



Grafiek 1:



Waarom zijn huisbezoeken zo belangrijk?

Om dit te onderzoeken ben ik gaan kijken naar het profiel van de huurder, dit door de toewijsverslagen per jaar na te kijken. Uit de toewijsverslagen kon ik de inkomenscategorie en de woonsituatie halen. Hierdoor kreeg ik volgende cijfers:

Tabel 4:

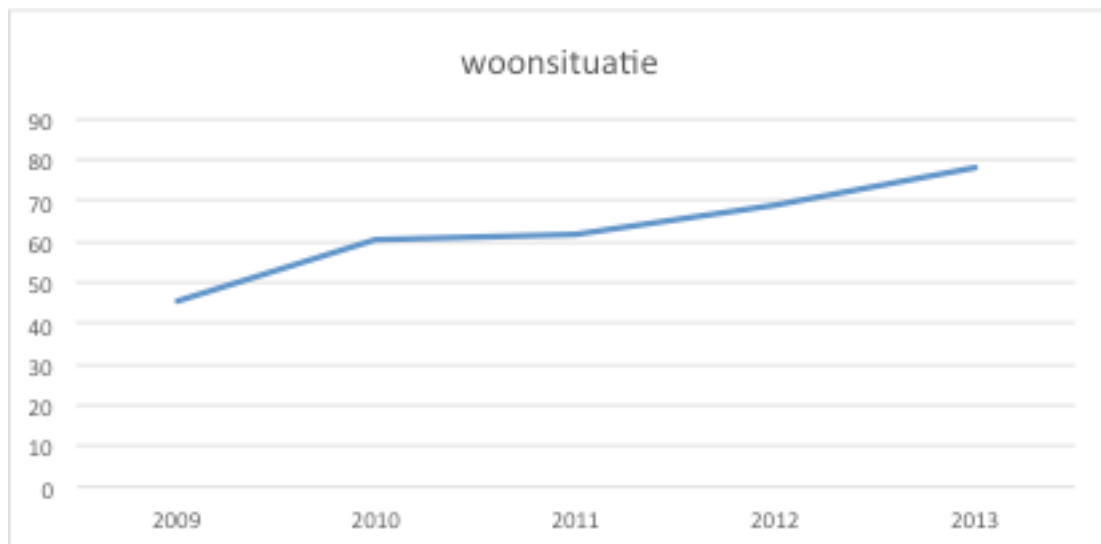
<u>Jaar</u>	<u>aantal toewijzingen</u>	<u>cat. 20 inkomen</u>	<u>cat. H, I, A, B, C, D woonsituatie</u>
2009	33	17	15
2010	33	25	20
2011	42	32	26
2012	48	41	33
2013	46	36	36

In de kolom cat. 20 inkomen staan de huurders die in dat jaar een toewijzing gekregen hebben en waarvan hun inkomen gelijkgesteld is aan het leefloon bedrag. Het leefloonbedrag is op het moment voor een alleenstaande 817,36 euro en voor een gezin (koppel of alleenstaande met kinderen) 1089,82 euro. De kolom daarnaast (Cat. H, I, A, B, C, D) staat voor de huurders die in dat jaar een woning toegewezen hebben gekregen

en in een daklozen situatie zitten of hieraan gelijkgesteld. In bijlage 5 vindt u een overzicht van de woonnood categorieën.

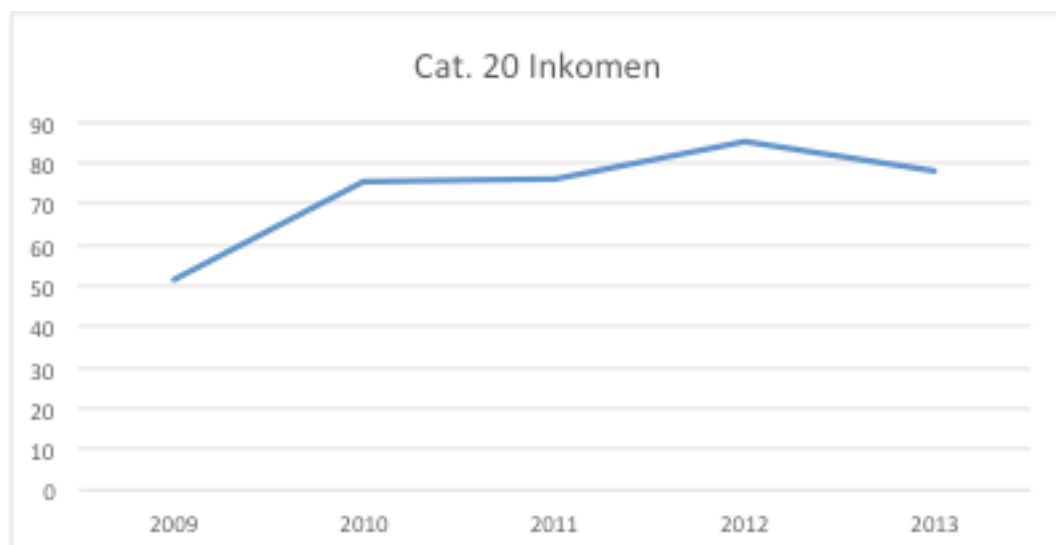
Als we de cijfers eens bekijken, kunnen we afleiden dat de meeste huurders uit een dakloze situatie komen en een inkomen gelijkgesteld aan leefloon ontvangen. Om een meer duidelijk beeld te scheppen heb ik de percentages in grafieken gezet.

Grafiek 2:



In grafiek 2 kan je duidelijk de stijging zien van het aantal daklozen en gelijkgestelde. Meer dan 50 percent van de huurders zit in een categorie H, I, A, B, C of D. In 2013 zit het percentage zelfs op 78 percent.

Grafiek 3:



In grafiek 3 zie je ook dat meer dan 50 percent een inkomen heeft gelijkgesteld aan het leefloon. In 2012 steeg dit cijfer tot 85 percent.

Je ziet uit deze cijfers dat het SVK te maken heeft met een zware doelgroep. De meeste huurders zijn al zo lang uit het maatschappelijk systeem dat ze niet meer weten hoe de samenleving in elkaar steekt. Ze moeten leren omgaan met hun geld, betalingen doen en vooral hun prioriteiten leren aanpassen. Ze blijven hun oude gewoonten aanhouden waardoor er zowel financiële problemen ontstaan als sociale problemen, waardoor ze hun dak boven hun hoofd kunnen verliezen.

Om de gevolgen aan te tonen heb ik met de huurbegeleiders een interview afgenomen. Ik had een 10 tal mogelijke vragen opgesteld om meer informatie te krijgen over uithuiszettingen. De volledige interviews vindt u terug in bijlage 4. Hieronder geef ik een samenvatting van de antwoorden. Een uithuiszetting kan via gerechtelijke weg gaan maar dit is niet altijd het geval. Het is ook mogelijk dat het SVK de huurder een opzegbrief stuurt. De gerechtelijke weg wordt pas gebruikt als de huurder de opzegbrief niet na komt. Alle drie de huurbegeleiders hebben ofwel een opzegbrief moeten sturen en/of een gerechtelijke uithuiszetting meegemaakt. De meest voorkomende redenen zijn huurachterstand, overlast en onderhoud van de woning. Het aantal uithuiszettingen is afhankelijk per huurbegeleider. Toen ik vragen begon te stellen over preventief werken raakte ik een moeilijk punt. Meestal wordt er pas op huisbezoek gegaan als er een probleem gemeld wordt en niet op voorhand. Waarom? Tijdsgebrek. Er is niet voldoende tijd om preventief te werken? De meeste tijd gaat op aan administratieve taken die meestal aan een deadline vasthangen. Tijdens het interview werd het ook duidelijk dat niet alle uithuiszettingen door preventief werken hadden voorkomen kunnen worden. Als de cliënt alles weigert kan je hun niet helpen, maar in de meeste gevallen zijn de huurbegeleiders er toch van overtuigd dat als ze meer tijd hadden de uithuiszetting niet nodig was geweest.

Daarom is huurbegeleiding belangrijk. Het SVK is vaak het laatste hulpmiddel voor deze mensen om een dak boven hun hoofd te krijgen, maar door de tijdsdruk krijgen ze niet voldoende begeleiding waardoor zelfs dit laatste redmiddel hun op straat zet. De personen komen terug in hun vicieuze cirkel terecht en gaan van het ene opvangcentrum naar het andere.

Daarstraks had ik vermeld dat één van de redenen van uithuiszetting huurachterstand is. Om duidelijk te maken dat de huurbegeleiding een invloed heeft op de achterstand heb ik op de volgende pagina tabel 5 opgesteld. In deze tabel heb ik een percentage berekend van de stijging of daling van de huurachterstand op basis van het aantal huurders, huisbezoeken en de totale huurachterstand.

Tabel 5:

Jaar	huurders	huisbezoeken	huurachterstand	Stijging/daling
2009	49	6	4879,54	
				+ 57%
2010	76	2,5	11902,47	
				+ 41%
2011	101	7	22350,37	
				- 8%
2012	133	9	27199,07	
				+ 61%
2013	157	5,5	51817,1	

De cijfers uit tabel 5 heb ik bekomen door een interview (gesprek) met de boekhouder. Om het percentage te krijgen hebben we eerst de huurachterstand per persoon berekend en hierop het percentage berekend. Zoals je ziet is er een samenhang tussen het aantal huisbezoeken en de huurachterstand. Bij de daling van de huisbezoeken is er een verdubbeling van de huurachterstand. Bij een stijging van de huisbezoeken zien we een daling in dit percentage. Zelfs de boekhouder vertelde mij dat wegens tijdsgebrek de huurachterstand niet goed meer opgevolgd kan worden. Bij veel tijd gingen de huurbegleidsters langs om een afbetalingsplan op maat van de huurder op te stellen en elke maand werd dit opgevolgd. Zoals je in tabel 5 kan zien had dit een positieve werking. In 2012 was er een daling van 8 procent. Wanneer het te druk is, is hier geen tijd voor met als gevolg een stijging van 61 procent. Als een huurder drie maanden huurachterstand heeft wordt de uithuiszettingsprocedure opgestart. In veel gevallen zou dit niet nodig zijn als er optijd een afbetalingsplan werd opgesteld en opgevolgd.

### 7.3 De cijfers: subsidie en uitgaven

Hieronder ga ik meer uitleg geven over mijn onderzoek naar de subsidies, ocmw/gemeente bijdragen en de uitgaven van het SVK. Met uitgaven wordt er bedoeld de personeelskost en de werkingskost.

De personeelskost houdt in de bezoldiging van de voltijds of deeltijds tewerkgestelde personeelsleden alsook de werkgeverslasten, het vakantiegeld, de eindejaarstoelage en het vakantiegeld bij uitdiensttreding. Bij de bezoldiging van het personeel wordt er ook rekening gehouden met de anciënniteit.

De werkingskost bestaat uit administratieve kosten, afschrijvingen kantoor en andere kosten. Voor een meer gedetailleerde uitleg zie bijlage 6.

In tabel 6 ziet u de subsidiebedragen, ocmw bijdragen en uitgaven per jaar

Tabel 6:

<b>bedragen 2009:</b>	
basissubsidie	61563,53
aanvullende subsidie	0
VIA subsidie	0
index	0
soc. maribel	11326,3
OCMW's (bijdragen)	22021,14
personeelskost	105163,46
werkingskost	11298,51

<b>bedragen 2010:</b>	
basissubsidie	73876,24
aanvullende subsidie	21960,12
VIA subsidie	641,19
index	482,39
soc. maribel	15479,85
OCMW's (bijdragen)	30499,99
personeelskost	115548,94
werkingskost	21451,34

<b>bedragen 2011:</b>	
basissubsidie	75353,77
aanvullende subsidie	66049,1
VIA subsidie	884,06
index	1660,01
soc. maribel	15259,94
OCMW's (bijdragen)	18363,67
personeelskost	160580,29
werkingskost	28881,96

<b>bedragen 2012:</b>	
basissubsidie	76860,84
aanvullende subsidie	108378
VIA subsidie	1090,45
index	3105,49
soc. maribel	15215,99
OCMW's (bijdragen)	48769,03
personeelskost	247987,98
werkingskost	27534,68

<b>bedragen 2013:</b>	
basissubsidie	213.065,56
aanvullende subsidie	51.460,00
VIA subsidie	2.981,48
index	
soc. maribel	14.413,44
OCMW's (bijdragen)	49.618,28
personeelskost	280.445,84
werkingskost	47.257,81

<b>bedragen 2014:</b>	
basissubsidie	218.484,00
aanvullende subsidie	84.896,64
VIA subsidie	
index	
soc. maribel	14.623,84
OCMW's (bijdragen)	51.347,52
personeelskost	286.362,14
werkingskost	63.191,00

### 7.3.1 subsidies versus werkelijke uitgaven

Belangrijk om te weten is dat er 70% van de totale subsidies gebruikt moet worden voor personeelskosten. Als de totale subsidie groter is dan de personeels- en werkingskost kan er een reserve opgebouwd worden van maximum 5% van de totale subsidie.

Aan de hand van de gegevens uit tabel 6 kon ik berekenen hoeveel de subsidies dekken van de uitgaven. Om hier een duidelijk beeld van te geven heb ik in tabel 7 de subsidies zonder de ocmw bijdragen tegenover de personeelskost gezet.

Tabel 7:

	Totaal Subsidie	Totaal Personeelskost	Percentage
2009	72889,83	105163,46	144
2010	112439,79	115548,94	103
2011	159206,88	160580,29	101
2012	204650,77	247987,98	121
2013	281.920,48	280445,84	99
2014	318.004,48	286362,14	90

Tot en met 2013 gingen alle subsidies naar de personeelskost. De cijfers van 2014 zijn een raming. Uit de raming blijkt dat er nog 10 percent over blijft voor de werkingskost. Dit is niet realistisch. De subsidies zouden toch meer moeten dekken, dan alleen de personeelskost. Gelukkig heeft SVK Midden-Limburg ook nog OCMW bijdragen die een deel van de overige kosten kunnen dragen.

In Tabel 8 heb ik de subsidies en de ocmw/gemeente bijdragen bij elkaar geteld en deze tegenover de personeels- en werkingskost gezet.

Tabel 8:

	<b>subsidies en bijdrage</b>	<b>personeels- en werkingskost</b>	<b>overig saldo</b>
<b>2009</b>	94910,97	116461,97	-21551
<b>2010</b>	142939,78	137000,28	5939,5
<b>2011</b>	177570,55	189462,25	-11891,7
<b>2012</b>	253419,8	275522,66	-22102,86
<b>2013</b>	331.538,76	327703,65	3835,11
<b>2014</b>	369352,00	349553,14	19798,86

Zoals u in bovenstaande tabel kan zien was de ocmw/gemeente bijdragen in 2009, 2011 en 2012 niet voldoende om het tekort van de subsidies te dekken. Er bleef een negatief saldo openstaan. In 2010, 2013 en 2014 kreeg men de personeels- en werkingskost wel gedekt en er bleef een positief saldo over (Hou er wel rekening bij dat 2014 slechts een raming is). Let wel op dat mijn berekeningen enkel gaan over de personeels- en

werkingskost. De huurachterstanden en huurschade die niet teruggevorderd kunnen worden, zitten hier niet in verrekend.

Om jullie toch een beeld te geven over de reële eindstand van SVK midden-Limburg heb ik een gesprek gehad met de boekhouder. Uit dit gesprek bleek dat op het einde van het jaar het SVK regelmatig met een negatief saldo eindigde. In 2012 was er een verlies van 18 458,82 euro en voor 2013 zit men op een schating van 46 000 euro. Natuurlijk volgt dan de vraag “Waar komt dit negatief saldo vandaan?”. Het grootste deel is huurachterstand die ze niet kunnen terugvorderen omdat de personen niet voldoende middelen hebben. Verder is er de zware huurschade waar de huurwaarborg niet voldoende voor is met als gevolg dat het SVK moet bijbetalen om de woning terug in dezelfde staat te krijgen als voor het verhuren. Dit is één van de voordelen dat het SVK biedt t.o.v. zijn eigenaars.

## **Hoofdstuk 8. Conclusie**

### **8.1 Algemeen**

SVK Midden-Limburg wil kwaliteit bieden en vindt het belangrijk dat er voldoende aandacht en tijd naar de huurders gaat. Uit tabel 4 kan je goed afleiden dat de zwaarte van de doelgroep enorm doorweegt. Meer als de helft van de huurders bestaat vooral uit daklozen en leefloners waardoor extra begeleiding nodig is. Doordat deze begeleiding niet geboden wordt, zit het SVK met een steeds groeiende huurachterstand die vervolgens leidt tot een uithuiszetting.

Het SVK is meestal de laatste kans voor deze huurders, maar zelfs zij zijn niet in staat om hun opdracht op een goede manier uit te oefenen. De werkdruk heeft niet alleen een nadeel op de huurders maar ook op de huurbegeleiding. Ze staan onder druk en hebben stress omdat ze niet voldoende tijd hebben om hun huurders te begeleiden. Ze moeten meer als de helft van hun tijd steken in administratieve opdrachten terwijl hun hoofdopdracht huurbegeleiding is.

De logische vraag die hieruit volgt: Waarom is er een tekort? Je kunt toch gewoon een personeelslid bij aan nemen. Dit laatste is niet zo eenvoudig, ik verwijs hiervoor naar mijn onderzoek van de subsidies. De subsidies zijn zelfs niet voldoende om de personeelskost te betalen. Uit mijn onderzoek ziet het er naar uit dat er naar 2014 geen verbetering in zit. Er gaan 20 nieuwe woningen bijkomen. Dit betekent 20 nieuwe huurders die begeleiding nodig hebben, maar uit de raming van 2014 kan je zien dat er geen middelen overblijven om een nieuw personeelslid aan te nemen. Zoals hierboven vermeld zorgt het tekort aan subsidies voor een tekort aan personeel, dat zorgt dat het personeel zich mentaal niet goed voelt omdat het zijn taak niet voldoende kan uitvoeren en zorgt dat huurders hun dak boven hun hoofd verliezen. Uit mijn interviews met de huurbegeleiding kon ik afleiden dat “meer tijd” een aantal uithuiszettingen hadden kunnen tegenhouden.

Naast de personeelskost is er ook nog de werkingskost die gefinancierd moet worden. Gelukkig wordt SVK Midden-Limburg bijgestaan. Het SVK is nu ongeveer 5 jaar bezig en het wordt duidelijk voor de lokale partners dat het SVK niet kan blijven groeien zonder hun bijdragen. De OCMW 's en gemeenten zien zeker het voordeel in het SVK naar hun cliënteel toe. Ze dragen geen huurschade en huurachterstand meer van hun cliënten. Bij het SVK hebben huurders die onder een bepaalde inkomensgrens liggen recht op huursubsidie. Hierdoor kan het ocmw de extra financiële steun minderen of kan er aan schuldaflossing gedaan worden. De SVK woningen kan men meetellen voor het sociaal objectief van de gemeenten.



Door de bijdragen van de OCMW's en gemeenten probeert het SVK uit hun kosten te komen, maar zoals uit mijn interview met de boekhouder van het SVK bleek dat echter men voor 2012 en 2013 niet uit de kosten konden komen. IN 2012 hadden ze een negatief saldo van 18 458,82 euro en voor 2013 steeg dit bedrag naar 46 000 euro. Deze schuld is vooral afkomstig van huurachterstand. Deze huurachterstand zouden we, zoals we in tabel 5 konden zien, kunnen verminderen door meer huurbegeleiding te voorzien.

## 8.2 aanbevelingen

### ***Meer middelen:***

Alle personeelsleden geven aan dat de intensieve huurbegeleiding met de huidige middelen niet kan worden gefinancierd. Ze stellen dat als men wil dat er kwalitatieve huurbegeleiding voor alle huurders moet zijn, hiervoor meer middelen moeten worden vrijgemaakt. Zonder deze middelen kan er geen kwaliteit geboden worden.

### ***Betere samenwerking met externe diensten:***

Zoals je in mijn theoretisch deel kan lezen werkt SVK midden-Limburg samen met het CAW. Ze hebben een aantal begeleidingsplaatsen onder diverse vormen ter beschikking voor het SVK. Het SVK kan een aanvraag richten naar het CAW voor meer begeleidingsplaatsen zodat i.p.v. de huurbegeleidster, een medewerker van het CAW langsgaat bij de huurder en vervolgens de huurbegeleidster op de hoogte brengt van de stand van zaken.

### ***Efficiëntere verdeling van takenpakket:***

Uit de grafiek "Taakverdeling huurbegeleiding" (pg. 28) kan men zien dat de huurbegeleiders de meeste tijd steken in administratieve opdrachten terwijl hun hoofdopdracht huurbegeleiding is (op huisbezoek gaan om de huurder te ondersteunen en klaar te stomen om zelfstandig te kunnen wonen). Om dit probleem aan te pakken kan er in het SVK team gekeken worden om het takenpakket anders te verdelen, zodat de huurbegeleiders meer opening krijgen om huisbezoeken in te plannen.

### ***Betere interne communicatie:***

Doordat er intern niet voldoende wordt gecommuniceerd, gebeuren er nogal eens "fouten". Doordat deze fouten recht gezet moeten worden, gaat er veel tijd verloren. Ook bij het opvolgen van opdrachten verloopt de werking niet vlot. Door foute communicatie lopen er afspraken verkeerd waardoor er nieuwe afspraken ingepland moeten worden, dit zorgt er vaak voor dat de planning omgegooid moet worden en een aantal geplande huisbezoeken naar achter geschoven worden. Als er meer gelet wordt op de communicatie zodat er minder "fouten" gebeuren kan dit zorgen voor meer tijd.

## **Hoofdstuk 9. Kritische kijk**

### **9.1 Kritische kijk op het eindwerk**

De cijfers van mijn overzicht van de taakbesteding van de huurbegeleiding zijn gebaseerd op gemiddelde omdat tijd altijd moeilijk te berekenen is. Elk dossier is uniek en daardoor was het moeilijk om de tijdsbesteding op te maken. Mij baseren op gemiddelde was het meest correcte.

In mijn onderzoek zag ik ook dat er in 2013 5,5 huisbezoeken per huurder kunnen gebeuren. Dit is al enorm weinig, maar in werkelijkheid is het zelfs nog minder omdat ik in mijn onderzoek geen rekening heb gehouden met de uren die besteed worden aan netwerking, omdat het te moeilijk was om hier een tijdsbesteding op te plakken. Wegens het te kort aan personeel wordt er minder tijd besteed aan netwerking en de huurbegeleidsters konden er geen tijd aan geven.

Ik heb geen contact kunnen maken met de doelgroep, mijn gegevens zijn gebaseerd op de interviews met de huurbegeleiding. Dit is jammer omdat ik alleen het beeld van het personeel krijg over de situatie en niet het beeld van de doelgroep. Het interview met de doelgroep had misschien nog verdere problemen kunnen opleveren buitenuit het tekort aan huurbegeleiding waardoor we meer oplossingen hadden kunnen bedenken.

SVK Midden-Limburg bestaat al sinds 2008, maar toen ik achter gegevens aan het zoeken was van het jaar 2008 waren deze niet te vinden. Bij de opstart zijn de gegevens niet goed bijgehouden waardoor de gegevens die ik vond niet bruikbaar waren voor mijn eindwerk. Rond de boekhouding t.e.m. 2010 verliep mijn onderzoek ook niet vlot. Ik vond verschillende cijfers van dezelfde gegevens. Om dit probleem op te lossen heb ik een gesprek gehad met de coördinator. Hij vertelde mij dat er inderdaad t.e.m. 2010 geen correcte boekhouding is, omdat de boekhouder die ze in deze periode hadden zijn werk niet goed deed. Doordat het SVK geen interne controle uitvoerde op de boekhouding kwam dit pas naar boven toen de toezichthouder het SVK kwam controleren. Hierdoor waren de cijfers zeer verwarrend en is het mogelijk dat de cijfers niet volledig kloppen. Voor de cijfers van 2011 verliep het veel vlotter, deze waren mooi bijgehouden.

Bij de interviews met het personeel kamte ik ook met het probleem van tijdsdruk. Wegens de drukte was het moeilijk om aan het personeel te vragen om een uurtje tijd te maken. Tijdens het interview werden we regelmatig gestoord door andere collega's of telefoons. Ze kwamen ook gehaast over en hun antwoorden waren kort en bondig. Als ik dieper had kunnen doorvragen had ik meer gegevens kunnen bemachtigen waardoor mijn eindwerk misschien correcter was geweest.

## 9.2 Kritische kijk op de actualiteit

In april 2012 heeft de Vlaamse overheid (minister: Freya van de Bosche) een reclamefilm gemaakt over het SVK. Dit om ervoor te zorgen dat eigenaars op de hoogte werden gebracht van het bestaan van SVK's. SVK Midden-Limburg had juist voor deze reclame besloten om minder huizen aan te nemen omdat het personeel niet meer kon volgen. Eigenaars die contact met hen opnamen in deze periode werd verteld dat we pas binnen een aantal maanden tijd hadden om hun pand in te huren. Veel eigenaars willen niet zo lang wachten, omdat dit een inkomensverlies is voor hen. En voor de wachtlijst was de woonstop ook geen oplossing. De wachtlijst wordt hierdoor langer en langer. Als de overheid het zo belangrijk vindt dat er meer SVK woningen moeten zijn, zouden ze hun subsidiecijfers ook even moeten nakijken. Meer woningen betekent meer personeel. Dit was niet het geval toen volgend artikel verscheen:

### 25.000 banen verdwijnen bij steden en gemeenten<sup>11</sup>

04/12 In Vlaanderen dreigen er 25.000 jobs te verdwijnen bij de OCMW's en gemeenten en provinciebesturen. In Limburg gaat het om 2.500 banen. Dat berekende het ACV op vraag van TV Limburg.

"Door de aangekondigde besparingen bij de gemeentebesturen en de provincie dreigen er in Limburg alleen al 2.500 banen verloren te gaan", zei Luis Jimenez, verantwoordelijke voor de Openbare Diensten bij het ACV op TV Limburg. "Dit is zo'n 10 procent van het totaal."

### Besparingen op lokaal vlak

Voor zijn berekening sprak de christelijke vakbond met een 15-tal gemeentebesturen. Er verdwijnen 900 jobs bij de gemeenten in Limburg. Een stuk gebeuren via natuurlijke afvloeiingen, één op de drie wordt wel ontslagen. Op Vlaams niveau gaat het om 25.000 banen bij de lokale besturen. Volgens het ACV gaan de besparingen op personeel voor een slechtere dienstverlening zorgen. "De burger gaat dit zeker voelen", aldus Jimenez.

Als de gemeenten en OCMW's door besparingen personeel moeten ontslaan, zit de kans erin dat i.p.v. een uitbreiding van de bijdragen aan het SVK, de bijdragen gaat verminderen.

---

<sup>11</sup> HET BELANG VAN LIMBURG, *25000 banen verdwijnen bij steden en gemeenten*. Internet, 04/12/2013. (<http://www.hbvl.be/nieuws/binnenland/aid1499780/25-000-banen-verdwijnen-bij-steden-en-gemeenten.aspx>)

De media is een belangrijke bron van informatie, maar toch zijn er enorm veel mensen die bij het SVK langs komen en niet wisten dat een sociaal verhuurkantoor bestond. Midden jaren 90 waren er in Vlaanderen al 9 experimentele SVK's. We zijn nu 2014 maar in de actualiteit vind ik niet veel terug over SVK's. Er wordt ook vooral informatie gemaakt voor nieuwe eigenaars aan te brengen. Voor mogelijk cliënteel voor de wachtlijst wordt er via de media niet veel gedaan.

### 9.3 Kritische kijk op de stageplaats en de sector:

Op de stageplaats: doordat ze een negatief saldo hebben, nemen ze geen extra personeel aan, maar ik vind dit dubbel want uit mijn onderzoek blijkt dat door een tekort aan personeel de huurachterstand blijft stijgen. De huurachterstand zorgt voor het grootste deel van het negatief saldo. Als ze een nieuw personeelslid aannemen kunnen de huurders beter opgevolgd worden en kan de huurachterstand dalen. Terwijl nu blijven ze achterstand opbouwen. Ik begrijp goed dat het niet allemaal zo simpel werkt. Een nieuw personeelslid aannemen kost ook veel middelen, maar gewoon bij de pakken blijven zitten lijkt me geen goed plan. Je voelt onder het personeel dat de druk te groot wordt en hierdoor is er wrevel aan het ontstaan in een goed samenhangend team. Hun missie is goede betaalbare woningen bieden en woonzekerheid. Door de drukte en het te kort aan huurbegeleiding komt hun missie in gedrang. De technische mankementen van de woning worden minder goed opgevolgd met als gevolg dat er regelmatig geklaagd wordt over de kwaliteit van de woning. Door het te laat aanpakken van problemen worden de problemen erger en is de kwaliteit van de woning niet altijd meer hoe het zou moeten zijn. Ook het tweede deel van hun missie "woonzekerheid" komt in gedrang. De huurachterstand blijft stijgen en dit heeft regelmatig uithuiszetting als gevolg.

Op de sector: Tijdens mijn stage ben ik met een aantal hulpverleners in contact gekomen. Ik heb toch in de verschillende sectoren gemerkt dat de hulpvrager snel in een vakje wordt gezet. Ook al probeert de cliënt te veranderen regelmatig is de hulpverlening een belemmering i.p.v. een ondersteuning. De begeleiding wordt vlug stopgezet als men een vorm van weerstand voelt, maar de bedoeling van een hulpverlener is de barriere wegnemen en vragen waarom deze weerstand er is. Een vertrouwensband maken kost nu eenmaal wat tijd. En eenmaal als deze er is kan men beginnen te werken aan het opnieuw integreren in de maatschappij. Dit geduld mis ik in deze sector. In de theorie leer je dat elke maatschappelijk werker de beste mogelijke hulpverlening zou moeten bieden, maar in de praktijk is dit vaak niet het geval. Mensen worden van kastje naar muurtje gestuurd waardoor de weerstand nog groter wordt omdat ze het gevoel hebben dat ze nergens geholpen worden. Er wordt ook veel te veel gewerkt met standaardprocedures. Hoe zit het met maatwerk? Niet iedereen heeft dezelfde capaciteiten als de andere. Je

kunt niet van iedereen hetzelfde verwachten. Kijken naar de vaardigheden die aanwezig zijn i.p.v. te hameren op wat ontbreekt en zo samen doelen opstellen en proberen te bereiken. Ik begrijp dat er overal een te kort is, maar de cliënten mogen hier niet onder leiden. En begrijp me niet verkeert, niet alle hulpverleners werken op deze manier er zijn een aantal die hun baan wel serieus nemen. Jammer genoeg horen ze niet bij de meerderheid.

#### 9.4 Kritische kijk op het persoonsgebonden traject

Werken aan dit eindwerk was een grote uitdaging. De start van mijn eindwerk ging zeer vlot. Het theoretisch deel opstellen vond ik niet moeilijk omdat ik goed wist wat ik ging onderzoeken en welke zaken verduidelijkt moesten worden. Het is belangrijk dat je voldoende informatie hebt over het SVK voor mijn onderzoek te begrijpen. Het praktische gedeelte (het onderzoek) was bloed, zweet en tranen. Al die berekeningen en cijfers. Bij het nakijken van de cijfers kreeg ik een andere uitkomst als daarvoor, dan moest ik weer van nul beginnen en alles opnieuw beginnen te tellen. De storingen bij de interviews en de moeite om een afspraak te krijgen met het personeel. Regelmatig werden afspraken afgezegd wegens de drukte waardoor mijn interview werd uitgesteld. Hierdoor kon ik niet verder met een onderdeel van mijn eindwerk waardoor ik schrik begon te krijgen dat mijn eindwerk hierdoor niet af ging geraken.

Ik wist dat een eindwerk maken niet gemakkelijk was maar dat het zo een stressvolle ervaring ging zijn, dat wist ik ook niet. Er steekt enorm veel tijd in en toch bleef ik denken dat het nog beter kon zijn als ik meer tijd had gekregen. Het is niet alleen je eindwerk waar je tijd in steekt. In dezelfde periode ben je ook voltijds stage aan het lopen, hiervoor moet je ook opdrachten maken die binnen een bepaalde tijd af moeten zijn. Daarnaast woon ik al alleen, dus als ik thuis kom moet ik eerst een huishouden doen voor ik ergens anders kan aan beginnen.

Er zijn zeker niet alleen nadelen aan een eindwerk. Toen mijn eindwerk af was, ging er een goed gevoel door me heen. Tijdens het nalezen voelde ik mij trots. Dit klinkt misschien raar om te zeggen, maar ik had op voorhand niet verwacht dat dit ging lukken. Ik heb veel ondersteuning gehad van mijn familie en vrienden. Meerdere mensen zijn slachtoffer geworden om mijn eindwerk na te lezen en een eerlijke mening te geven. Alle kritiek die mijn eindwerk zou verbeteren was welkom. En nu wil mijn stageplaats dat ik mijn onderzoek toon aan de raad van bestuur om duidelijk te maken waar het probleem ligt. Hiernaast willen ze mijn onderzoek naar het profiel van de huurder en nog andere delen van mijn eindwerk verwerken in het Jaarverslag 2013.

Algemeen bekeken wegen de nadelen niet op tegen de voordelen. Het was een periode met veel ellende maar ook een zeer vruchtbare periode. Ik heb veel bijgeleerd en meer zelfvertrouwen gekregen. Het geeft een goed gevoel dat ik mijn eindwerk niet alleen voor school heb gemaakt maar dat mijn stageplaats er ook de vruchten van kan plukken.

## **Bronnen**

### Schriftelijk

DE WIT H., *sociologische documentatiemethoden*. Hasselt, xios, 2012. (niet-gepubliceerde cursus)

GREUNLIX A., *stageportfolio: organisatieverslag*, Hasselt, 2011. (niet gepubliceerd verslag)

SOCIAAL VERHUURKANTOOR MIDDEN-LIMBURG, *Oprichtingsakte: VOB vzw, definitieve versie*. Zonhoven, SVK, 2013. (gepubliceerd in het Belgisch staatsblad)

SOCIAAL VERHUURKANTOORMIDDEN-LIMBURG, begroting 2013. Zonhoven, SVK, 2012. (niet gepubliceerd verslag)

SOCIAAL VERHUURKANTOORMIDDEN-LIMBURG, begroting 2014. Zonhoven, SVK, 2013. (niet gepubliceerd verslag)

SOCIAAL VERHUURKANTOOR MIDDEN-LIMBURG, *Jaarverslag 2009*. Zonhoven, SVK, 2010. (niet-gepubliceerd verslag)

SOCIAAL VERHUURKANTOOR MIDDEN-LIMBURG, *Jaarverslag 2010*. Zonhoven, SVK, 2011. (niet-gepubliceerd verslag)

SOCIAAL VERHUURKANTOOR MIDDEN-LIMBURG, *Jaarverslag 2011*. Zonhoven, SVK, 2012. (niet-gepubliceerd verslag)

SOCIAAL VERHUURKANTOOR MIDDEN-LIMBURG, *Jaarverslag 2012*. Zonhoven, SVK, 2013. (niet-gepubliceerd verslag)

SOCIAAL VERHUURKANTOOR MIDDEN-LIMBURG, *Jaarrapport 2011*. Zonhoven, SVK, z.j. (niet-gepubliceerd verslag)

SOCIAAL VERHUURKANTOOR MIDDEN-LIMBURG, *Toewijverslagen 2009*. Zonhoven, SVK, 2009. (niet-gepubliceerd verslag)

SOCIAAL VERHUURKANTOOR MIDDEN-LIMBURG, *Toewijverslagen 2010*. Zonhoven, SVK, 2010. (niet-gepubliceerd verslag)

SOCIAAL VERHUURKANTOOR MIDDEN-LIMBURG, *Toewijverslagen 2011*. Zonhoven, SVK, 2011. (niet-gepubliceerd verslag)

SOCIAAL VERHUURKANTOOR MIDDEN-LIMBURG, *Toewijverslagen 2012*. Zonhoven, SVK, 2013. (niet-gepubliceerd verslag)

SOCIAAL VERHUURKANTOOR MIDDEN-LIMBURG, *Toewijverslagen 2013*. Zonhoven, SVK, 2013. (niet-gepubliceerd verslag)

SOCIAAL VERHUURKANTOOR MIDDEN-LIMBURG, *intern huurreglement Deel1: Van inschrijven tot toewijzen*, SVK, 2012 (niet-gepubliceerd reglement)

SOCIAAL VERHUURKANTOOR MIDDEN-LIMBURG, *tijdsbesteding huurbegeleiding*. Zonhoven, SVK, z.j.. (niet-gepubliceerd verslag)

VLAAMSE MAATSCHAPPIJ VOOR SOCIAAL WONEN, *laat uw eigendom u niet los?*. Brussel, VMSW, 2013 (niet-gepubliceerde folder)

VLAAMS OVERLEG BEWONERSBELANGEN, *Introductie voor SVK-medewerkers*. Antwerpen, VOB, 2011. (niet- gepubliceerde cursus)

VLAAMS OVERLEG BEWONERSBELANGEN, *SVK-versterking-en heroriënteringsproces 2010*. Antwerpen, VOB, 2010 (niet-gepubliceerde tekst)

#### Mondeling

AERTS,V., Preventieve woonbegeleider CAW, interview, formeel gesprek, 22 november 2013.

AUWERS, S., Coördinator SVK, interview, formeel gesprek, 10 oktober 2013.

AUWERS, S., Coördinator SVK, interview, formeel gesprek, 2 december 2013.

GOOSSENS, B., Boekhouder SVK, interview. Formeel gesprek. 10 december 2013.

RUFFO, M., Huurbegeleidster SVK, interview, formeel gesprek, 29 november 2013.

VANHEX, G., Huurbegeleidster SVK, interview, formeel gesprek, 4 oktober 2013.

VANHEX, G., Huurbegeleidster SVK, interview, formeel gesprek, 3 december 2013.

VANDEVOORT, K., Huurbegeleidster SVK, interview, formeel gesprek, 4 oktober 2013.

VANDEVOORT, K., Huurbegeleidster SVK, interview, formeel gesprek, 23 oktober 2013.

#### Internet

CAW LIMBURG, *woonbegeleiding*, Internet geraadpleegd 9 november 2013.

(<http://www.cawlimburg.be/woonbegeleiding>)



FEDERALE OVERHEIDSDIENST WERKGELEGENHEID, ARBEID EN SOCIAAL OVERLEG, *sociale Maribel*. Internet, geraadpleegd op 28 oktober 2013. (<http://www.werk.belgie.be/defaultTab.aspx?id=729>)

GUY VAN DYCK, *Guynius software software voor de immobiliën- en huisvestingssector*. Internet, geraadpleegd op 30 oktober 2013. (<http://www.guynius.be/index.html>)

HET BELANG VAN LIMBURG, *25000 banen verdwijnen bij steden en gemeenten*. Internet, 04/12/2013. (<http://www.hbvl.be/nieuws/binnenland/aid1499780/25-000-banen-verdwijnen-bij-steden-en-gemeenten.aspx>)

VLAAMSE OVERHEID, *Besluit van de Vlaamse Regering houdende bepaling van de erkennings- en subsidievoorwaarden van sociale verhuurkantoren*. Internet, 20/07/2012. (<http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1022229>)

VLAAMSE OVERHEID, *conformiteitsattest voor huurwoningen*, Internet, geraadpleegd op 30 oktober 2013. (<http://www.vlaanderen.be/nl/bouwen-wonen-en-energie/huren-en-verhuren/conformiteitsattest-voor-huurwoningen>)

VLAAMSE MAATSCHAPPIJ VOOR SOCIAAL WONEN, *wat is een SVK?*. Internet geraadpleegd op 4 oktober 2013. (<http://www.vmsw.be/nl/particulieren/huren-via-een-svk/wat-is-een-svk->)

WOONNET, *Erkenning en subsidiëring*. Internet, geraadpleegd op 7 oktober 2013 (<http://www.woonnet.be/wn/svk-intranet/algemeen/erkenning-en-subsidiering>)

WOONNET, *huurdersbegeleiding: regelgeving en verwachtingen*. Internet, geraadpleegd op 7 oktober 2013 ( <http://www.woonnet.be/wn/svk-intranet/huurders-en-begeleiding/huurdersbegeleiding>)