

**Departement Social Work  
Afstudeerrichting maatschappelijk werk**

**Bewonersparticipatie  
Een onderzoek naar de leefbaarheid binnen de Zonnestraat**

**Door Imke Poelmans**

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

**Hasselt  
Academiejaar 2015-2016**





**Departement Social Work  
Afstudeerrichting maatschappelijk werk**

**Bewonersparticipatie  
Een onderzoek naar de leefbaarheid binnen de Zonnestraat**

**Door Imke Poelmans**

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

**Hasselt  
Academiejaar 2015-2016**

## **Woord vooraf**

Als afsluiting van een bewogen laatste jaar op de hogeschool PXL, in de afstudeerrichting maatschappelijke werk, presenteer ik mijn bachelorproef gekoppeld aan het Sociaal Verhuurkantoor Midden Limburg. Deze bachelorproef handelt over de leefbaarheid van twee woonblokken die onder het beheer van het SVK vallen, namelijk de Zonnestraat. Het werken rond bewonersparticipatie was een voorwaarde om stage te mogen lopen binnen het SVK. Samen met mijn mentor is dan besloten om dit onderwerp te integreren binnen mijn bachelorproef.

Ik zou graag mijn team van het SVK willen bedanken voor de leerrijke kans die zij mij gegeven hebben met deze bachelorproef. Zij zijn steeds zeer motiverend en steunend geweest, iets wat ik in mijn vorige stageperiodes nooit heb mogen ervaren. Ik heb, gedurende mijn stage, veel tijd gekregen om aan mijn bachelorproef te werken. Dit heeft mij veel vooruit geholpen. In het bijzonder wil ik ook mijn mentor, Marisa Ruffo, persoonlijk bedanken voor alle complimenten en steun die ik van haar gekregen heb. Zij zorgde ervoor dat mijn vragen nooit onbeantwoord bleven en gaf mij toegang tot de juiste partners. Hierdoor heb ik mijn onderzoek in goede banen kunnen leiden.

Verder wil ik ook Reinout Van Der Sijpe van Cordium en Rudi Bloemen van RIMO Limburg bedanken voor de tijd die zij hebben willen vrijmaken voor mij. Door het delen van hun expertise heb ik mijn vragenlijst doelgericht kunnen opstellen. Dankzij hen is ook mijn kennis in het werkveld vergroot.

Ik ben de huurders van de Zonnestraat ook zeer dankbaar voor hun gastvrijheid. De meerderheid heeft zonder enige problemen meegewerkt en zichzelf open gesteld hoewel dit niet altijd even makkelijk was.

Als laatste wil ik ook mijn begeleider van school, Daniël Van De Wouwer, bedanken voor de aangeboden hulp en steun.

Imke Poelmans

## **Abstract**

In deze bachelorproef werd het onderzoeksdoel 'Tegen mei 2016 exploreert de onderzoekster de leefbaarheid van de Zonnestraat en formuleert adviezen voor het SVK midden Limburg, om deze leefbaarheid te behouden of te vergroten' behandeld. Hiervoor is er een onderzoek opgestart bij alle SVK huurders binnen de Zonnestraat. Zij zijn, door middel van diepte-interviews, bevraagd over hun mening en ervaring omtrent de leefbaarheid in hun woonblok. Deze resultaten zijn op hun beurt samen gezet en geanalyseerd. De belangrijkste conclusie die getrokken kan worden, is het feit dat de bewoners relatief tevreden zijn over de leefkwaliteit binnen de Zonnestraat, al moet er hier en daar wel iets aangepast worden.

## **Inhoudsopgave**

Woord vooraf	9
Abstract	10
Inhoudsopgave	11
Lijst met grafieken	13
Lijst met tabellen	13
Lijst met figuren	13
Lijst met afkortingen	14
Inleiding	15
1.    Probleemstelling en onderzoeksvragen	16
2.    Bespreking stageplaats	17
3.    Theoretisch kader	19
Inleiding	19
3.1    Wat is de doelgroep?	19
3.2    Wat zijn de kerntaken van het SVK?	19
3.3    Bewonersparticipatie	20
3.3.1    Gradaties van de bewonersparticipatie	20
3.3.2    Wat zijn de randvoorwaarden om aan bewonersparticipatie te doen?	21
3.3.3    Factoren die bewonersparticipatie beïnvloeden	24
3.3.4    Voordelen van bewonersparticipatie	26
3.4    Leefbaarheid	27
3.4.1    Welke factoren beïnvloeden de leefbaarheid?	28
4.    Praktijkgedeelte	33
4.1    Onderzoeksmethode	33
4.2    Dataverzameling	34
4.3    Resultaten	35
4.3.1    Inleiding	35
4.3.2    Kwaliteit van de woonblok	36
4.3.3    Kwaliteit van de woonomgeving	39
4.3.4    Kwaliteit van de sociale omgeving en de relatie tussen de bewoners	39
4.3.5    Veiligheid in de woonblok	41
4.3.6    Afronding	42
	11

4.4	Conclusies en aanbevelingen	45
	Besluit	50
5.	Kritische reflectie	51
	Bibliografie	53
	Bijlagen	56

## **Lijst met grafieken**

Grafiek 1	36
Grafiek 2	37
Grafiek 3	38
Grafiek 4	38
Grafiek 5	40
Grafiek 6	40
Grafiek 7	41
Grafiek 8	41
Grafiek 9	41
Grafiek 10	41

## **Lijst met tabellen**

Tabel 1	37
Tabel 2	39
Tabel 3	43
Tabel 4	44

## **Lijst met figuren**

Figuur 1	20
----------	----



## **Lijst met afkortingen**

SVK	Sociaal Verhuur Kantoor
VROM	Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer

## **Inleiding**

Uit opdracht van de Hogeschool PXL en op aanvraag van het Sociaal Verhuurkantoor Midden Limburg heb ik een bachelorproef tot stand gebracht die handelt over de leefbaarheid van de Zonnestraat.

Het SVK is een verhuurkantoor dat sociale huurwoningen aanbiedt aan woonbehoeftige kandidaat-huurders. Deze kandidaat-huurders hebben het moeilijk om op de private huurmarkt een woning te vinden en schrijven zich daarom in bij het SVK. Wanneer zij bovenaan de wachtlijst staan, krijgen zij de kans om een woning te huren.

De Zonnestraat is een plaats in Hasselt, dichtbij het centrum, waar het SVK zestien woningen beheert. Dit zijn twee woonblokken bestaande uit studio's. Het is niet de meeste geliefde plaats om te wonen. De hoofdreden hiervan is het slechte imago dat de Zonnestraat met zich meedraagt. Dit imago is algemeen bekend binnen Hasselt, wat ervoor zorgt dat de huurders binnen de Zonnestraat hier de dupe van zijn. Mensen dringen hier s 'nachts binnen om te slapen, het is een plaats waar drugs gedeald wordt, krakers slapen in leegstaande panden, ect.

Het doel van deze bachelorproef is het leven in de Zonnestraat aangenamer maken. Dit wil ik doen door de bewoners inspraak te geven in de omtrent aanpassingen binnen hun woonblok. Om dit te behalen is er een literatuurstudie opgesteld en op onderzoek uitgegaan.

De literatuur handelt voornamelijk over bewonersparticipatie en leefbaarheid. Het onderdeel van de participatie verklaart dat het belangrijk is dat de huurders van een huisvestigingsmaatschappij inspraak moeten hebben. De theorie rond leefbaarheid geeft aan wat dit begrip net inhoudt en bakent het begrip voldoende af.

In de praktijk is er, aan de hand van interviews, op zoek gegaan naar antwoorden van de bewoners binnen de Zonnestraat. Wat zijn de positieve punten aan de woning? Hoe zou jij het ideaal gezien willen? Ontvang je graag bezoek in je woning? Voel je je veilig binnen de woonblok? Uit hun antwoorden komt naar voor welke elementen er noodzakelijk moet veranderen in het gebouw.

De bachelorproef sluit af met een conclusie en aanbevelingen gericht naar het SVK. Er wordt ook gekeken naar het verloop van de bachelorproef. Waar ging het goed en wat verliep iets minder?

## **1. Probleemstelling en onderzoeksvragen**

Bewonersparticipatie is een kerntaak binnen het SVK. Spijtig genoeg heeft de huurbegeleiding het te druk om, naast hun huisbezoeken en administratieve taken, ook nog aan participatie te doen. Het is tevens toch belangrijk om hier aandacht aan te schenken. Participatie is een middel om de organisatie van relevante informatie te voorzien en vervolgens klantgericht te gaan werken (participatiemix, 2016).

Omdat er niet aan participatie gedaan wordt, mist het SVK essentiële informatie over de leefbaarheid binnen hun woonblokken. Hierdoor kan de ontevredenheid van huurders omtrent hun leefomgeving zeer snel escaleren, zonder dat het SVK hier het fijne van weet.

Binnen de Zonnestraat heerst deze ontevredenheid. Zoals hierboven omschreven is de hoofdreden hiervoor het negatieve imago. Spijtig genoeg is dit niet de enige reden tot ontevredenheid. Er zijn eveneens enkele technische mankementen aan het gebouw zoals de algemene voordeur die op regelmatige basis kapot gaat. Ook zien de woonblokken er onverzorgd uit, wat het slechte imago alleen maar aansterkt.

De bewoners spelen ook een significante rol in de ontevredenheid. Ondanks dat er wekelijks een poetsploeg de gangen komt poetsen, zien deze er nog steeds vuil en rommelig uit. Zij moeten zelf instaan voor het onderhoud van hun woonblok, wat dus niet altijd even goed verloopt. Bovendien is het bezoek dat de bewoners uitnodigen niet altijd even welgemanierd. Dit trekt het verkeerde volk aan.

Met dit onderzoek is het de bedoeling om alle mankementen en ontevredenheden op te lijsten en hierop in te spelen.

### **Onderzoeksdoel**

Tegen mei 2016 exploreert de onderzoekster de leefbaarheid van de Zonnestraat en formuleert adviezen voor het SVK midden Limburg, om deze leefbaarheid te behouden of te vergroten.

### **Onderzoeksvraag**

‘Welke mogelijke aanpassingen kan het SVK midden Limburg ondernemen binnen de Zonnestraat om de leefbaarheid van de woonblokken te behouden of te vergroten?’

## **2. Bespreking stageplaats**

Wonen is een basisbehoefte. Daarbovenop is wonen ook een invloedrijke voorwaarde om andere behoeften en rechten uit te oefenen (SVK Midden Limburg, 2016). Jammer genoeg is het voor veel huishoudens op de dag van vandaag te duur geworden om op de private huurmarkt te huren. Mensen die toch privaat huren, houden na het betalen van de huur te weinig geld over om schappelijk te kunnen leven (samenlevingsopbouw Vlaanderen vzw, 2016). Om voor iedereen het recht op wonen toch te kunnen vrijwaren, is het SVK opgericht. Zo krijgen kwetsbare mensen een goede woning aangeboden aan een betaalbare huurprijs. Daarbovenop krijgen de huurders negen jaar woonzekerheid (SVK Midden Limburg, 2016).

Het SVK huurt woningen, appartementen en studio's op de private huurwoningmarkt van eigenaar-verhuurders. Er wordt onderhandeld over de prijs, om ervoor te zorgen dat de huur betaalbaar blijft. Dan wordt een hoofdhuurcontract afgesloten waarbij het SVK de verantwoordelijkheid als huurder draagt. Deze eigenaars krijgen bovendien enkele voordelen wanneer zij hun woning aan het SVK verhuren. Zo hebben zij recht op premies en hebben ze de garantie dat hun huur elke maand wordt uitbetaald. Verder is er geen risico dat hun woning lang leeg staat en zo vermijden de eigenaars een bijbehorende leegstandsheffing. Ook wordt er gegarandeerd dat de woning, op het einde van de overeenkomst, weer in oorspronkelijke staat wordt teruggegeven. De praktische problemen van het verhuren, zoals onderhoud of herstellingen, worden ook door het SVK op zich genomen. Wanneer de eigenaar dit hoofdhuurcontract ondertekent, verhuurt het SVK deze woningen vervolgens verder aan een woonbehoefte kandidaat-huurder via een onderhuurcontract (SVK Midden Limburg, 2016).

Welke personen het meeste nood hebben aan een woning, wordt duidelijk tijdens de inschrijvingen. In principe kan iedereen zich inschrijven bij het SVK, maar men moet wel aan een aantal voorwaarden voldoen. Deze voorwaarden zijn zeer duidelijk omschreven en gelden voor iedereen. Allereerst moet de persoon die zich wilt inschrijven, meerderjarig zijn. Ook mag deze persoon, of een ander lid van het gezin, geen eigendom in bezit of in volledig vruchtgebruik hebben. Dit gaat om een woning of een perceel bestemd voor woningbouw zowel in het binnen- of buitenland. Verder wordt er gekeken naar het inkomen van alle werkende leden binnen het gezin. De bovengrenzen voor het netto-belastbaar inkomen zijn:

- 23.533 euro als u een alleenstaande bent zonder personen ten laste;
- 25.504 euro als u een alleenstaande gehandicapte bent;
- 35.298 euro, vermeerderd met 1.973 euro per persoon ten laste, in andere gevallen.

De personen die willen huren bij het SVK moeten ook bereid zijn om de Nederlandse taal te leren en het examen inburgering af te leggen. Dit wil zeggen dat ze op het moment van de inschrijving of op het moment van de inhuis een diploma of inschrijvingsbewijs moeten

kunnen voorleggen. Kunnen zij dit niet, dan kan de inschrijving niet voltooid worden. Als laatste moeten alle kandidaten ingeschreven zijn in het bevolkings- of vreemdelingenregister. Met andere woorden moet iedereen in bezit zijn van een Belgisch paspoort (SVK Midden Limburg, 2016).

De realiteit blijft echter dat er meer kandidaat-huurders zijn dan woningen. Daarom wordt er gewerkt met een wachtlijst. Het verschil met andere sociale huisvestings-maatschappijen zit in het feit dat het SVK niet zozeer werkt met de inschrijvingsdatum, maar zij geven voorrang aan de minder bedeelde mensen. Zij hebben de woning ook het meest dringend nodig (SVK Midden Limburg, 2016).

De wachtlijst is gebaseerd op een puntensysteem. Binnen dit systeem zijn er twee hoofdcategorieën in het verdelen van punten, namelijk het inkomen en de herhuisvestingsnood. Op deze manier krijgen de kandidaat-huurders met een klein inkomen en/of de hoogste woonnood, de meeste punten. Bijkomend kan er ook rekening gehouden worden met de kinderlast, de verstrekte tijd op de wachtlijst en de band met de gemeente. De totaalsom van deze punten bepaalt de plaats op de wachtlijst. Vanaf het moment dat er een woning vrij komt in het patrimonium van het SVK, wordt deze wachtlijst geraadpleegd. De kandidaat-huurders bovenaan de wachtlijst, worden dan uitgenodigd om de woning te gaan bezichtigen. Dit op voorwaarde dat de grootte van de vrijstaande woning overeen komt met de gezinssamenstelling van de kandidaten. Zo kan bijvoorbeeld enkel een alleenstaande uitgenodigd worden om een studio te bezichtigen. De hoogste kandidaat op de lijst kan bijgevolg, indien hij/zij dit wenst, het onderhuurcontract voor dit pand tekenen (SVK Midden Limburg, 2016).

Binnen België zijn er veel erkende sociaal verhuurkantoren, waaronder SVK Midden Limburg. Hun werkgebied ligt in de gemeenten Zonhoven, Hasselt en Diepenbeek. In totaal beheren zij een 200-tal woningen. Om deze huurders zo goed mogelijk te begeleiden zijn er vijf huurbegeleid(st)ers in dienst. Hun taak is het wonen te vergemakkelijken en de huurders bij te staan in hun rechten en plichten. Verder wordt het SVK Midden Limburg ondersteunt door drie administratieve medewerkers, een coördinator, een technisch medewerker en een externe klusjesman.

### **3. Theoretisch kader**

#### **Inleiding**

In deze literatuurstudie wordt de doelgroep van het SVK besproken. Verder wordt er ingegaan op de kerntaken van het SVK en het begrip 'bewonersparticipatie'. Om het onderzoek goed te kunnen kaderen, is het belangrijk om te begrijpen wat er met leefbaarheid bedoeld wordt. Wanneer dit alles besproken is, gaat het over tot het onderzoek.

#### **3.1 Wat is de doelgroep?**

De doelgroep van het SVK is zeer moeilijk te definiëren. De personen die zich inschrijven zijn zowel mannen als vrouwen, ze zijn van alle leeftijden en alle nationaliteiten. Daarbovenop hebben ze ook elk een ander achtergrondverhaal.

Zoals in het hoofdstuk 'bespreking stageplaats' al vernoemd staat, krijgen mensen met een klein inkomen en een hoge woonneed een hoge plaats op de wachtlijst. De plaats van de kandidaat-huurders op wachtlijst wordt bepaald door een puntensysteem. Met andere woorden wordt via dit puntensysteem de doelgroep bepaald (SVK Midden Limburg, 2016). Dit puntensysteem staat nader uitgelegd in bijlage 4.

#### **3.2 Wat zijn de kerntaken van het SVK?**

Het Vlaams gewest erkent of subsidieert de werking van het SVK. Om dit te kunnen bekomen dienen ze de volgende vier taken te realiseren;

- Het SVK moet woningen inhuren via de private huurmarkt. Deze moeten op hun beurt, na eventuele aanpassingswerken, verder verhuurd worden aan de kandidaat-huurders op de wachtlijst;
- De huurbegeleiding moet de huurders ondersteunen in alle aspecten van het wonen. Ook moeten zij de huurders wijzen op hun rechten en plichten en hen aansporen tot het dragen van verantwoordelijkheid. Daarbovenop moet het SVK de huurders de kans geven om aan bewonersparticipatie deel te nemen;
- Het SVK moet alle kandidaat-huurders aanvaarden, op voorwaarde dat zij aan de inschrijvingsvoorwaarden voldoen;
- Er moet samengewerkt worden met lokale huisvestings- en/of welzijnsactoren. Bovendien moet het SVK zelf het initiatief nemen tot het opzetten van lokale samenwerkingsverbanden met de actoren.

(Isom: intergemeentelijke samenwerking OCMW's Middenkempen, 2016).

### 3.3 Bewonersparticipatie

Een belangrijk doel van de sociale huisvesting is het tevreden stellen van de huurders als het gaat over de leefkwaliteit. Een ontevredenheid kan betekenen dat huurders voor overlast en vervuiling op het wooncomplex gaan zorgen. Dit zorgt op zijn beurt voor beheerskosten en schaadt het imago van de woonblok (Sabo: advies bewonersparticipatie, 2015).

Om te weten hoe de huurders denken en wat er binnen hun woonblok leeft, is het van essentieel belang dat de huisvestingsmaatschappij communiceert met deze huurders. Deze communicatie wordt bewonersparticipatie genoemd. Participatie betekent het actief meedenken en meedoen om de leefbaarheid te verbeteren (Bewonersraad: Haag Wonen, 2016). Daarom is het van belang om de huurders op een of andere manier inspraak te geven (Platform 31: Kennis van stad en regio, 2016).

#### 3.3.1 Gradaties van de bewonersparticipatie

In participatieprocessen kan de hoeveelheid inspraak van bewoners verschillen. Deze inspraak wordt groter naargelang het zeggenschap van de bestuurder kleiner wordt (Rimmelzwaan, 2012). Om dit duidelijk te maken zijn er doorheen de jaren verschillende participatieladders ontworpen. Zo ontwierp Sherry Arnstein de allereerste participatieladder. 28 jaar later, in 1997, was de Amerikaanse psycholoog Hart aan de beurt. Zijn ladder was vooral toegespitst op jongerenparticipatie. De meest recente participatieladder is ontwikkeld door Nelissen. Deze is achteraf, in 2003, aangevuld door Irwin en Jansen. De nadruk bij deze ladder ligt vooral bij de betrokkenheid van de bewoners bij het participatieproces (Timmerman, 2014; Van IJperen & Kooistra, 2011).

De plaats van de bewoners op de participatieladder bepaalt de hoeveelheid inspraak die zij hebben. Met andere woorden: hoe hoger zij op deze participatieladder staan, hoe groter hun inspraak is (Rimmelzwaan, 2012).



Figuur 1 Participatieladder van Nelissen, aangevuld door Irwin en Jansen (Van IJperen & Kooistra, 2011).

Binnen dit eindwerk wordt de meeste recente participatieladder gebruikt. Deze ladder bevat 5 onderdelen, namelijk; meeweten, meedenken, meepraten, adviseren en beslissen (Debusschere, Vandekerckhove & Van Bortel, 2009).

De onderste trede van de ladder bevat het 'meeweten'. Hier krijgen de bewoners alle nodige informatie, maar pas nadat de beslissing gemaakt is. Zij hebben geen mogelijkheid meer om hun mening hierover te delen. Bij het (passieve) meedenken gaat de huisvestigingsmaatschappij het voorstel eerst zelf volledig uitwerken. Achteraf kunnen de huurders hier hun mening aan toevoegen. De uiteindelijke uitwerking van deze beslissing ligt steeds in de handen van de huisvestigingsmaatschappij. Met andere woorden heeft de huurder hier ook geen inspraak tijdens het participatieproces. De huurders kunnen pas actief deelnemen aan het proces bij de gradatie 'meepraten'. De inspraak van de huurders is hier nog steeds niet altijd op vaste basis of bepalend, maar wanneer hun mening een bijdrage levert, wordt hierover gepraat. Bij adviseren hebben de huurders het recht om advies te geven over bepaalde onderwerpen. Hier moet de huisvestigingsmaatschappij notie van nemen. Deze vorm van inspraak is formeler en meer gestructureerd dan de bovenstaande vormen van participatie. De uiteindelijke beslissing wordt nog steeds door de huisvestigingsmaatschappij genomen. Wanneer zij ervoor kiezen om het advies van de huurders niet te beantwoorden, moeten zij dit wel kunnen beargumenteren. Op de laatste treden van de participatieladder staat het 'mee beslissen'. Wanneer er een beslissing genomen moet worden over een bepaald onderwerp wordt er rekening gehouden met de stem van de bewoners (Debusschere, Vandekerckhove & Van Bortel, 2009; Rimmelzwaan, 2012). De bijkomende trede, tegenspreken, bevat een strijdvaardige ondertoon (Van Ijperen & Kooistra, 2011).

### 3.3.2 Wat zijn de randvoorwaarden om aan bewonersparticipatie te doen?

In dit onderdeel van de literatuurstudie worden de algemene randvoorwaarden van een participatieproces behandeld. Deze voorwaarden zijn niet gelinkt aan bepaalde niveaus horend bij participatie, maar ze omschrijven wat fundamenteel is voor een vruchtbaar proces. Volgens het onderzoek van ruimte en wonen, uitgevoerd door Debusschere, Vandekerckhove & Van Bortel (2009), zijn er vijf randvoorwaarden. Deze voorwaarden betreffen;

1. Vertrouwen;
2. Ondersteuning en vorming;
3. Continuïteit;
4. Kwaliteitsvol overleg met duidelijke afspraken;
5. Informatie en communicatie.



De voorwaarden zijn belangrijk in het participatieproces, maar dit wil niet zeggen dat het onmogelijk is om het proces te laten slagen wanneer er niet aan al deze voorwaarden wordt voldaan. Nu en dan komt het eens voor dat de tijd nog niet rijp is om op onderstaande manier te werken (Debusschere, Vandekerckhove & Van Bortel, 2009).

## 1. Vertrouwen

Vertrouwen is een handeling die in het begin van het participatieproces meestal nog niet aanwezig is. Dit mag echter geen excuus zijn om het proces niet van start te laten gaan. Op elkaar kunnen bouwen en openheid tonen zijn echter belangrijke elementen als het aan komt op participatie. Daarom is het noodzakelijk om, langzaam aan, het vertrouwen in de andere partij te laten groeien. Dit kan enkel wanneer er open en volledig gecommuniceerd wordt en er duidelijke afspraken bestaan tussen beide partijen.

Een ander belangrijk element als het aankomt om de vertrouwensrelatie, is dat alle betrokken partijen geloven in de meerwaarde van de participatie. Zowel de huurders als de verhuurders streven naar een betaalbare en kwaliteitsvolle woning, wat betekent dat ze dezelfde belangen behartigen. Om deze reden gaan beide partijen hun uiterste best doen om de participatie te doen slagen. Hieruit volgend kan geconcludeerd worden dat een goede basis tussen huurder en verhuurders start met een basisvertrouwen.

Participatie kan volgens de praktijk enkel positief uitmonden wanneer de basisvoorzieningen van de huurder functionerend zijn. Met andere woorden moeten de reguliere processen van verhuur en onderhoud in orde zijn. Zonder dit fundament zal de huurder, tijdens de bewonersparticipatie, veelal in discussie vallen wanneer het gaat om het gebrekkig reguliere woonbeheer (Debusschere, Vandekerckhove & Van Bortel, 2009).

## 2. Ondersteuning en vorming

Participatie is niet altijd even vanzelfsprekend, dit voor zowel de huurder als de verhuurder. Daarom is het belangrijk dat beide partijen over de nodige kennis en vaardigheden beschikken om aan de participatieprojecten deel te nemen. Hierbij kan de randvoorwaarde 'ondersteuning en vorming' essentieel zijn. Of een vorming noodzakelijk is, hangt af van de complexiteit van de onderwerpen.

Net zoals het feit dat het groeien van vertrouwen een lang proces is, is ook de vorming en ondersteuning van beide partijen een proces op lange termijn. De nodige kennis en vaardigheden zullen toenemen wanneer de huurders en verhuurders een leerproces doorlopen waarbij er een verdere ontwikkeling van de participatie-initiatieven ontstaat.

Een neutrale actor met voldoende kennis van de sociale huisvestingssector, kan de organisatie van deze vormings- en ondersteuningsactiviteiten op zich nemen. Een voorbeeld hiervan is het opbouwwerk (Debusschere, Vandekerckhove & Van Bortel, 2009). Deze randvoorwaarde sluit ook aan bij één van de basisbegeleidingstaken die omschreven staan in het Ministerieel besluit van 21 december 2007 onder Artikel 29bis (Vlaamse Regering, 2007). Het betreft de volgende taak:

“3° het organiseren van huurdersvergaderingen en het ondersteunen van bewonersinitiatieven met het oog op informatieverspreiding, overleg met en betrokkenheid van de huurders”.

### 3. Continuïteit

Participatie is een kosten- en tijdsintensief proces. Iedere stap bouwt voort op de vorige, waardoor het belangrijk is dat het participatieproces continu blijft. Hierbij zijn we tot de derde randvoorwaarde gekomen, namelijk continuïteit.

Het komt dikwijls voor dat de huurders dezelfde motivaties met elkaar of met de huisvestingsmaatschappij willen bespreken. Hier gaat het meestal over technische mankementen die elke huurder binnen dezelfde woonblok als vervelend ervaart. Wanneer er dan een participatieproces wordt opgestart, is het wenselijk om de werking van deze participatie uiteindelijk te laten doorlopen, ook wanneer de oorspronkelijke struikelblokken al zijn weggewerkt. De reden hiervoor betreft dat het niet simpel is om steeds opnieuw een participatieve groep op te richten. Het verder bouwen op een bestaand proces neemt weg dat er steeds een nieuwe opstart moet plaatsvinden. Hierdoor worden er zowel kosten als tijd uitgespaard. Het resultaat van een continu participatieproces uit zich in het anticiperen op problemen en het uitbouwen van een vlotte samenwerking (Debusschere, Vandekerckhove & Van Bortel, 2009).

### 4. Kwaliteitsvol overleg met duidelijke afspraken

Bij participatie kan interactie tussen verschillende partijen niet weggecijferd worden. Met andere woorden moet er, om tot een veelbelovend verloop van het proces te komen, een kwaliteitsvol overleg plaatsvinden. Er zijn twee elementen van belang binnen dit overleg, namelijk:

- Om duidelijke procesomstandigheden te creëren en om de kans op mogelijke misverstanden te verkleinen, is het van belang om de rechten en plichten van beide partijen te verduidelijken. Het is een mogelijkheid om deze rechten en plichten neer te schrijven in een samenwerkingsovereenkomst.
- Een overleg beperkt zich niet altijd tot alleen de huisvestingsmaatschappij en de huurder. Wanneer er relevante onderwerpen besproken worden kan het al eens voorvallen

dat ook andere partijen, zoals de gemeente of de hoofdeigenaars, moeten betrokken worden. Wanneer dit voorvalt is het aangeraden om zowel de verhuurders, de huurders en de andere partijen te betrekken bij het lokaal woonoverleg.

Wanneer men op langere termijn een duurzaam proces wil opbouwen, is deze randvoorwaarde van noodzaak. Het wil daarentegen niet zeggen dat het participatieproces niet van start kan gaan zonder deze voorwaarde (Debusschere, Vandekerckhove & Van Bortel, 2009).

## 5. Informatie en communicatie

Zoals bij de randvoorwaarde 'vertrouwen' al besproken is, kan vertrouwen enkel groeien wanneer er een goede communicatie plaats vindt. Dat brengt ons bij de laatste randvoorwaarde, het verkrijgen en verspreiden van informatie.

Communicatie bevat een subjectieve waarde. Met andere woorden kunnen goed uitgewerkte afspraken hierrond van invloed zijn op het vertrouwen en de continuïteit in de relatie tussen de huurder en de verhuurder. Wanneer deze partijen open en eerlijk communiceren, via een verstaanbaar taalgebruik, vergemakkelijkt dit de participatie langs beide kanten. Het tot stand brengen van deze verstaanbare communicatie is in de praktijk niet altijd evident en is daarom een belangrijke stap in het participatieproces.

Correct communiceren met de andere partij is een manier om frustraties weg te werken en de relaties tussen de huurder en de huisvestigingsmaatschappij te verbeteren. Wanneer de verhuurders relevante informatie bezitten die van toepassing kan zijn op alle huurders, moet deze gedeeld worden. Hetzelfde wanneer de huurders een concrete vraag hebben. Ook dan moet de huisvestigingsmaatschappij hen zo goed mogelijk informeren. Wanneer dit niet gebeurt, kunnen er ontevredenheden ontstaan en ontsporen de relaties (Debusschere, Vandekerckhove & Van Bortel, 2009 ; van Bergeijk, Kokx, Bolt & van Kempen, 2008).

### 3.3.3 Factoren die bewonersparticipatie beïnvloeden

Uit verschillende onderzoeken blijkt dat zowel persoons- als huishoudenkenmerken de mate van bewonersparticipatie mede bepalen. Deze kenmerken betreffen leeftijd, geslacht, huishoudensamenstelling, woonduur, etniciteit, sociaaleconomische status, eigendomssituatie, ontevredenheid met de leefsituatie en persoonlijkheid (Rimmelzwaan, 2012; Van Marissing, 2008)

Wanneer het gaat over leeftijd, huishoudensamenstelling en geslacht beweren meerdere onderzoekers dat ouderen, vrouwen en gezinnen met kinderen vaker participeren. Deze groepen besteden relatief meer tijd in hun huisvesting waardoor ze een grotere

verbondenheid ontwikkeld hebben en bijgevolg zich meer willen inzetten (Permentier, 2009; Bolt & ter Maat, 2005). Permentier (2009) zegt dat ouders bijvoorbeeld meer bereid zijn om zich te engageren zodat ze een aangename en veilige omgeving voor hun kinderen kunnen creëren.

Wat de betrokkenheid van de sociaaleconomische status van bewoners betreft, bestaat er een onduidelijkheid. In sommige onderzoeken komt naar voor dat mensen met een hoog inkomen en een opleiding het meest participeren. Andere onderzoeken beweren het tegenovergestelde (Völker & Verhoeff, 1999). Volgens Bolt & ter Maat (2005) beschikken mensen met een hoge sociaaleconomische status over meer contacten en meer cognitieve en sociale vaardigheden. Zij kunnen relatief meer participeren wanneer het over abstracte plannen gaat, dit is al wat moeilijker voor lager opgeleiden. Mensen met een lager sociaaleconomische status zouden meer participeren wanneer het om een vorm van participatie gaat die minder abstract en meer concreet is. De betrokkenheid van bewoners kan dus afhangen van het soort activiteit waarvoor ze betrokken worden (Rimmelzwaan, 2012).

De kans op participatie is groter wanneer men langer in een huisvesting woont. De woonduur heeft dus ook een invloed op participatie. Wanneer men ergens langer woont, wilt dit niet direct zeggen dat de betrokkenheid naar deze buurt groter is, maar men heeft meer kans op het ontmoeten van de buren, het sluiten van vriendschappen, ect. Deze eventuele contacten met de andere bewoners zorgen voor een sterkere verbondenheid met de buurt. Dit kan ervoor zorgen dat de bewoners sneller willen deelnemen aan projecten binnen hun buurt (Rimmelzwaan, 2012). Zoals hierboven vermeld speelt de eigendomssituatie ook een rol binnen bewonersparticipatie. Mensen die een huis gekocht hebben gaan, in tegenstelling tot huurders, meer openstaan voor participatie. Zij hebben geïnvesteerd in hun huis en willen bijgevolg een fijne sfeer en een positief imago creëren (Rimmelzwaan, 2012).

Net zoals bij de sociaaleconomische status is er een tweestrijd over de invloed van etniciteit op de mate van participatie (Van Marissing, 2008; Bolt & ter Maat, 2005; van Bergeijk, Kokx, Bolt & van Kempen, 2008). Ook hier is de mate van participatie waarschijnlijk gebonden aan het onderwerp en de soort van participatie. Bolt en ter Maat (2005) verklaren dat etnische minderheden zich vaker voor de buurt inzetten. Dit is een laagdrempelige vorm van participatie en makkelijker om bij deel te nemen. Onderwerpen kunnen zijn; het schoonhouden van de wijk, de veiligheid waarborgen, ect. Andere onderzoeken verklaren het tegenovergestelde (Van Marissing, 2008; van Bergeijk, Kokx, Bolt & van Kempen,

2008). Daarnaast kan het ook zijn dat allochtonen minder participeren ten aanzien van de autochtonen doordat ze de Nederlandse taal niet volledig beheeren (Rimmelzwaan, 2012). Wanneer mensen niet participeren, kan dit gezien worden als een uiting van tevredenheid. Wanneer huurders dan ontevreden zijn over de leefsituatie, zijn zij ook sneller geneigd om deel te nemen aan de participatie. Dit wil daarentegen niet zeggen dat deze mensen zich automatisch gaan inzetten voor hun buurt (Bolt en Ter Maat, 2005).

Het laatste kenmerk, de persoonlijkheidsverschillen, speelt ook een rol in de mate van participatie. De keuze om deel te nemen aan de participatie hangt niet enkel af van de feitelijke situatie waar de personen zich in bevinden, maar er moet ook gekeken worden naar de waarde die vasthangt aan het hebben van een inspraak en het verlangen dat men heeft om deel te nemen aan de participatie (Rimmelzwaan, 2012).

Naast de persoonlijke en huishoudenkenmerken, zijn er ook enkele buurtkenmerken die een rol spelen in de participatie. Wanneer het gaat over de sociaaleconomische opbouw van een huisvesting, blijkt dat een hoog werkloosheidspercentage bevorderend werkt bij participatie op lokaal niveau. Werkloze mensen zijn aangewezen op hun huisvesting wat zorgt voor een sterke binding met de burens (Rimmelzwaan, 2012).

Criminaliteit zorgt er op zijn beurt weer voor dat de participatie afneemt. Er wordt aangenomen dat een hoog niveau van criminaliteit binnen een huisvesting resulteert in een sociaal isolement. Hierdoor wordt de samenwerking bemoeilijkt (Permentier, 2009).

#### 3.3.4 Voordelen van bewonersparticipatie

Er zijn voornamelijk twee redenen die aantonen dat het belangrijk is om aan participatie te doen. Ten eerste gaat de kwaliteit van het bestuur en beheer van de huisvestingsmaatschappij in stijgende lijn omhoog. Dit omdat de huisvestingsmaatschappij er baat bij heeft wanneer de bewoners actief betrokken zijn. De verstandhouding tussen verhuurder en huurder gaat ook omhoog wanneer huurders meedenken en meedoen. Hier bovenop bespaart de organisatie geld uit door de ideeën van de bewoners in achtung te nemen en zo bezwaren uit de weg te gaan. Dit is goedkoper als het ondergaan van gerechtelijke procedures of het herontwerpen van plannen (DOOR1DEUR, 2016).

Bewonersparticipatie kan vervolgens ook voor een verhoging van de tevredenheid en een verbetering van de leefbaarheid binnen sociale woningcomplexen zorgen. Het is vanzelfsprekend dat plannen om de leefbaarheid te vergroten niet zullen slagen als de bewoners hier niet actief bij betrokken worden. Met enkel infrastructurale elementen aan te

passen, zonder enige samenspraak met de bewoners, wordt er niet aan participatie gewerkt.

Ten slotte geeft meer betrokkenheid een impuls aan het zogenoemde democratisch surplus. De huurders tonen meer openheid door in contact te komen met andere denkbeelden en meningen (Eeckhout & Vandenberghe, 2000; Debusschere, Vandekerckhove & Van Bortel, 2009).

### **3.4 Leefbaarheid**

Leefbaarheid heeft geen afgebakende en objectieve omschrijving. Hierom blijft het begrip leefbaarheid wat in de vaagheid. Om dit aan te tonen hebben Leidelmeijer en van Kamp (2003) twaalf definities van leefbaarheid op een rij gezet. Alle twaalf zijn ze verschillend en hebben ze een andere invalshoek. Toch zijn er drie gemeenschappelijke elementen die in elke definitie terug komen. Hier gaat het om mensen, hun omgeving en de beleving van die omgeving. Het verschil ligt waar men de nadruk op legt. Wanneer de nadruk op de mensen ligt, springt bijvoorbeeld de definitie van Newman (1999) eruit: “liveability is about the human requirement for social amenity, health and well-being and includes both individual and community well-being”. In de definitie van De Klerk (1995) ligt de nadruk meer op de omgeving: “leefbaar is die omgeving waar het individu zich kan ontplooiën omdat het zich geborgen weet in een veilige thuishaven waarvan een gewaarborgde privacy en een sociaal homogene buurt de twee pijlers vormen”. Wat duidelijk wordt uit de verschillende definities is dat onderzoekers heel andere ideeën hebben over wat leefbaarheid precies inhoudt. Het is dan ook belangrijk om te onthouden dat mensen niet automatisch hetzelfde bedoelen wanneer ze over leefbaarheid spreken.

Binnen dit onderzoek wordt de definitie van de leefbaarometer (Ministerie van binnenlandse zaken en koninkrijkrelaties, 2016) gebruikt: “de mate waarin de leefomgeving aansluit bij de voorwaarden en behoeften die er door de mens aan worden gesteld”. Hier gaat het over de relatie tussen de mensen en de omgeving. De mens geeft een betekenis aan de omgeving, of deze al dan niet leefbaar is en in welke mate dit aansluit bij hun wensen en behoeften. Leefbaarheid betreft dus een beleving en is bijgevolg een subjectief gegeven (Heylen, Tratsaert, Winters, 2007).

Omdat er geen duidelijke afbakening bestaat, is het moeilijk om de leefbaarheid te meten. Iedereen doet dit op een eigen manier. Toch zijn er verschillende bronnen die hun onderzoek naar de leefbaarheid op dezelfde manier uitvoeren, namelijk aan de hand van vier dimensies of domeinen. Het gaat hier om:

- de kwaliteit van de woning;
- de kwaliteit van de woonomgeving;

- de kwaliteit van de sociale omgeving;
- de veiligheid in de buurt.

Aan de hand van deze dimensies is het makkelijk om de leefbaarheid van een buurt in kaart te brengen (Meire & Bracke, 2005; Heylen, Tratsaert & Winters, 2007; Sommers, 2010). Om deze reden wordt er in het onderstaande onderzoek ook met deze vier dimensies gewerkt.

### 3.4.1 Welke factoren beïnvloeden de leefbaarheid?

Algemeen kan er gezegd worden dat de mate van leefbaarheid beïnvloed wordt door de woonomgeving. Zoals hierboven al vermeld staat, kan deze belangrijke factor opgesplitst worden in vier specifieke rubrieken, namelijk de fysieke woonomgeving, de sociale woonomgeving, veiligheid en de kwaliteit van de woning. In het onderzoek van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer worden drie van de vier aspecten besproken. Het vierde aspect, de beoordeling van de woning, is puur technisch. Hierom wordt er kort een opsomming gemaakt van de minimale kwaliteit van een woning. Als een woning aan de onderstaande elementen voldoet, is de woning leefbaar (Vlaamse Overheid, 2016).

#### 1. Fysieke woonomgeving

Uit het onderzoek van VROM (2004) blijkt dat de aanwezigheid van groen één van de meest bepalende factoren is voor de tevredenheid met de buurt. Het hebben van een tuin of een park in de buurt is van groot belang wanneer men de leefbaarheid gaat beoordelen. Ook de aanwezigheid van grootschalig groen kan een positieve invloed hebben, dit echter in kleinere mate. Desgelijks speelt de aard van de bebouwing ook een rol. Hoe hoger de dichtheid van de omgeving, hoe groter het negatief effect op het oordeel. Dit geldt hetzelfde wanneer er gekeken wordt naar de hoogte waarin men bouwt. Buurten waar appartementsgebouwen staan, worden aanzienlijk als minder aantrekkelijk beoordeeld. Het negatieve aspect van het wonen in een dichtbebouwde wijk wordt echter vaak gecompenseerd wanneer er groen in de omgeving aanwezig is.

Het feit dat er verschillende voorzieningen in de buurt van de woning liggen, speelt een aannemelijke rol bij de mate van de leefbaarheid. Met deze voorzieningen worden vooral winkels, scholen, crèches en ect. bedoeld. Ze dragen bij aan de kwaliteit van de buurt omdat de bewoners hier belang aan hechten. Nochtans hebben de voorzieningen geen doorslaggevende rol wanneer er naar de totaalbeoordeling van de leefomgeving wordt gekeken. De hoeveelheid winkels kunnen echter ook een averechts effect hebben. Wonen in de directe nabijheid van bijvoorbeeld een winkelstraat, draagt zelfs in negatieve zin bij aan de tevredenheid zijnde door overlast.

De bereikbaarheid is een element wat mede invloed heeft op de beoordeling van de leefomgeving. Het onderzoek van VROM (2004) bespreekt kort dat het essentieel is om de nodige voorzieningen te voet, met de fiets, met de auto of met het openbaar vervoer te kunnen bereiken. Net zoals de voorzieningen in de buurt, is de bereikbaarheid geen doorslaggevende factor (VROM, 2004).

## 2. Sociale woonomgeving

Binnen de sociale omgeving gaat het voornamelijk over de sociale interactie tussen bewoners als over de tevredenheid over de bevolkingssamenstelling binnen de huisvesting. Uit het onderzoek van VROM (2004) is er te zien dat deze twee factoren sterk samenhangen met de uiteindelijke beoordeling van de leefomgeving.

Wanneer het gaat over de samenstelling van de bevolking, zijn autochtonen meer tevreden dan allochtonen. Ook ouderen zijn sneller tevreden dan jongeren.

Opmerkelijk is dat het aandeel allochtonen de meest bepalende factor is voor de ontevredenheid van de bewonerssamenstelling. Hoe hoger het aandeel allochtonen in een huisvesting, des te groter de kans op een negatieve beoordeling van de leefomgeving. Een reden hiervoor kan zijn dat er minder kans op integratie is wanneer er veel allochtonen binnen een woonblok wonen. Deze mensen spreken andere talen, waardoor het Nederlands naar achter wordt geschoven.

De bewonerssamenstelling wordt ook negatief gescoord wanneer de meerderheid van de huisvesting uit eenpersoonshuishoudens bestaat. Men is minder tevreden naarmate het aandeel alleenstaande hoger is. Deze mening telt voor alle leeftijdscategorieën en alle soorten huishoudtypes, inclusief de eenpersoonshuishoudens. Er is echter een keerpunt wanneer meer dan de helft van de huisvesting uit alleenstaande bestaat. Dan is men juist meer tevreden met de bevolkingssamenstelling.

De tweede factor, de sociale interactie, speelt ook een belangrijke rol op de beoordeling van de leefomgeving. Dit is echter maar kort besproken binnen het onderzoek van VROM (2004). Het valt op dat allochtonen, jongeren en mensen die nog maar kort in de huisvesting wonen, negatiever zijn over de sociale interactie. Gezinnen met kinderen zijn daarentegen minder vaak negatief. Ook in woonblokken waar de inkomens relatief laag liggen, zijn de bewoners positiever over de sociale interactie. Hier kan echter niet gesproken worden over een groot effect. In grote lijnen kan gezegd worden dat de sociale interactie slechter beoordeeld wordt naarmate er:



1. Meer allochtonen wonen;
2. Meer eenpersoonshuishoudens zijn;
3. Minder kinderen zijn;
4. Minder ouderen wonen;
5. Minder lage inkomens zijn;
6. Meer niet-actieven zijn.

(VROM, 2004).

### 3. Veiligheid en overlast

Het ervaren van overlast en vervuiling binnen de huisvesting heeft een sterke invloed op de beoordeling van de leefomgeving. Wanneer men geen overlast ervaart, gaan mensen hun woonomgeving al sneller als positief beoordelen. Omgekeerd geldt hetzelfde; mensen die veel overlast ondervinden scoren hun huisvesting aanzienlijk slechter. Volgens VROM (2004) wordt er veel overlast ervaren wanneer:

1. Een groot aandeel allochtonen in de buurt wonen;
2. Een hoge dichtheid van de bebouwing in de omgeving aanwezig is;
3. Een groot aandeel niet-actieven in de huisvesting wonen;
4. Een groot aandeel personen van 25-44 jaar in de huisvesting wonen;
5. De beoordeling wordt afgenomen in een grote stad;
6. Een groot aandeel personen van 15-24 jaar in de huisvesting wonen.

De factoren die van invloed zijn op de vervuiling of verloedering van de woonomgeving, komen min of meer overeen met die van overlast. Vervuiling wordt het sterkste beïnvloed door een hoge dichtheid van de bebouwing, dit binnen een straal van 200 meter. Op de tweede plaats speelt een grote hoeveelheid inwonende allochtonen in de huisvesting ook een rol bij de vervuiling. Verder kan een groot aandeel hoogbouw in de omgeving en het wonen van jongeren tussen 15 tot 24 jaar in de buurt ook parten spelen bij de verloedering.

Wanneer er gesproken wordt over criminaliteit en veiligheid, blijkt dat gevoelens van onveiligheid het vaakst veroorzaakt worden door dat bedreigende of bedreigend overkomende situaties. Drugsoverlast in de woonomgeving en dronken mensen op straat dragen ook bij aan de onveiligheid. Bedreigende situaties komen het vaakste voor in buurten waar:

1. Veel eenpersoonshuishoudens wonen;
2. Weinig ouderen van 65-plus wonen;
3. Veel bedrijfspanden leeg staan;
4. Veel niet-actieven wonen;

5. Veel winkels zijn;
6. Veel allochtonen wonen;
7. Veel huishoudens met een laag inkomen wonen.

Diefstal en geweld spelen vanzelfsprekend ook een rol in de veiligheidsgevoelens en het oordeel over de leefomgeving. Toch heeft dit minder invloed dan bedreigende situaties. Het verschil zit in het feit dat bedreigende situaties de individuele veiligheid ondermijnen terwijl criminaliteit meer gericht is op de eigendommen in plaats van de persoon zelf (VROM, 2004).

#### 4. Minimale kwaliteit van een woning

Een woning moet aan enkele minimale wettelijke kwaliteitsvereisten voldoen. De huurwoningwet somt louter de technische voorwaarden van een woning op terwijl de Vlaamse Wooncode meer in detail treedt. Binnen deze literatuurstudie wordt er gebruikt gemaakt van de Vlaamse wooncode. Dit om de gewestelijke normen van de Vlaamse wooncode op ieder ogenblik van toepassing zijn terwijl de federale normen van de Woninghuurwet enkel bij aanvang van de huur gelden (Vlaamse wooncode, 2016).

De normen, uitgegeven door de Vlaamse wooncode (2016), klinken als volgt:

“§ 1. Elke woning moet op de volgende vlakken voldoen aan de elementaire veiligheids-, gezondheids- en woonkwaliteitsvereisten, die door de Vlaamse Regering nader bepaald worden :

1° de oppervlakte van de woongedeelten, rekening houdend met het type van woning en de functie van het woongedeelte;

2° de sanitaire voorzieningen, vooral de aanwezigheid van een goed functionerend toilet in of aansluitend bij de woning en een wasgelegenheid met stromend water, beide aangesloten op een afvoerkanaal zonder geurhinder;

3° de winddichtheid, de thermische isolatie en de verwarmingsmogelijkheden, vooral de aanwezigheid van voldoende veilige verwarmingsmiddelen om de woongedeelten met een woonfunctie tot een normale temperatuur te kunnen verwarmen en, indien nodig, te kunnen koelen tegen redelijke energiekosten of de mogelijkheid om die middelen op een veilige manier aan te sluiten;

4° de ventilatie-, verluchtungs- en verlichtingsmogelijkheden, waarbij de verlichtingsmogelijkheid van de woongedeelten wordt vastgesteld in relatie tot de functie, de ligging en de vloeroppervlakte ervan, en de ventilatie- en verluchtungs- en verlichtingsmogelijkheid in relatie tot de functie en de ligging van het woongedeelte en tot de aanwezigheid van kook-, verwarmings- of warmwaterinstallaties die verbrandingsgassen produceren;

5° de aanwezigheid van voldoende en veilige elektrische installaties voor de

verlichting van de woning en voor het veilige gebruik van elektrische apparaten;  
6° de gasinstallaties, waarbij zowel de toestellen als de plaatsing en de aansluiting ervan de nodige veiligheids garanties bieden;  
7° de stabiliteit en de bouwfysica met betrekking tot de fundering, de daken, de buiten-en binnenmuren, de draagvloeren en het timmerwerk;  
8° de toegankelijkheid en het respect voor de persoonlijke levenssfeer;  
9° de minimale energetische prestaties;  
10° de aanwezigheid van drinkbaar water.”

## **4. Praktijkgedeelte**

Binnen dit praktijkgedeelte wordt er een antwoord gezocht op de onderzoeksvraag “Welke mogelijke aanpassingen kan het SVK midden Limburg ondernemen binnen de Zonnestraat om de leefbaarheid van de woonblok te behouden of te vergroten?”.

### **4.1 Onderzoeksmethode**

Om een antwoord te krijgen op de bovenstaande onderzoeksvraag, is er een uitgebreide literatuurstudie aan vooraf gegaan. Zowel de begrippen ‘bewonersparticipatie’ en ‘leefkwaliteit’ werden grondig afgebakend en besproken. Om tot deze literatuur te komen is er gebruik gemaakt van boeken en internetbronnen, dit zowel nationaal als internationaal. Deze bronnen zijn verkregen via Google, Google Books, Google Scholar en de bibliotheken binnen Hasselt. Dit voorbereidend werk op het effectieve onderzoek behoort tot het kwalitatieve luik.

In eerste instantie was het de bedoeling een enquête af te nemen. Dit zou dan zorgen voor een kwantitatief luik binnen het onderzoek. Na overleg met de coördinator van het SVK is dit omgeschakeld naar een diepte-interview. Een enquête zou teveel antwoorden in de schoot van de huurder leggen waardoor ze zelf niet meer zouden moeten nadenken. Het interview zorgt op zijn beurt voor een verbreding van het kwalitatieve luik. Met een diepte-interview is het ook makkelijker om de achterliggende motivaties, gedachten en ideeën over een onderwerp te achterhalen. Hierdoor komt er veel bruikbare informatie vrij (Alles over marktonderzoek, 2016). Verder kan de interviewer afwijken van de vooropgestelde structuur van de vragenlijst. Dit kan handig zijn wanneer er een interessant onderwerp naar boven komt. Langs de andere kant heeft een diepte-interview ook nadelen. Deze vorm van interviewen is zeer tijds- en kostenintensief waarbij de interviewer van een interviewtraining moet genoten hebben om dit tot een kwalitatief einde te brengen (Debusschere, Vandekerckhove & Van Bortel, 2009).

Er is gewerkt met open en gesloten vragen. De bedoeling van de open vragen betreft het zelfstandig en actief nadenken van de respondenten over hun antwoord. Op deze manier konden ze ook vrij en ongeremd hun mening delen. Bij de gesloten vragen is er gebruikt gemaakt van zowel ja-nee vragen als schaalvragen. De reden hiervoor is het krijgen van een kort, overzichtelijk en concreet antwoord.

Het interview is opgesteld in samenwerking met het hele team binnen het SVK. Ook is er achter expertise gevraagd bij Cordium en RIMO Limburg. Zij hebben veel ervaring wanneer het gaat over bewonersparticipatie.

## **4.2 Dataverzameling**

De interviews zijn afgenomen met het idee een beter beeld te scheppen over de leefbaarheid van de Zonnestraat. Zoals in de literatuur vermeld staat, is leefbaarheid een perceptie van de mens. Het is met andere woorden een subjectief gegeven en voor iedereen dus anders. Om toch een globaal beeld te kunnen krijgen, werden er interviews ingepland met alle bewoners van de Zonnestraat.

Binnen de Zonnestraat heeft het SVK zestien woningen in beheer. Dertien bewoners hiervan zijn bevroegd. Twee personen heb ik, na verschillende pogingen, niet vast gekregen. De andere woning stond, op het moment van de bevragingen, nog leeg.

De afname van het interview is weken op voorhand, via een brief (bijlage 1), aangekondigd aan de bewoners van de Zonnestraat. Hierna heb ik elke bewoner opgebeld om meer uitleg te geven omtrent de bedoeling van het onderzoek en om een afspraak vast te leggen. De interviews zijn, op enkele uitzonderingen na, allen in de week van 11 april afgenomen. De planning is terug te vinden in bijlage 2.

Gedurende de interviews heb ik de antwoorden neergeschreven. Deze zijn, na elk interview, zorgvuldig verwerkt in het computerprogramma Excel. Elke vraag is hierin opgenomen en de antwoorden zijn bijgevoegd. Dit gaf een duidelijk overzicht welke antwoorden gegeven waren. Hierdoor was het makkelijker om de onderstaande resultaten uit te schrijven.

### 4.3 Resultaten

Binnen de Zonnestraat zijn er, zoals hierboven vermeld, dertien respondenten geïnterviewd ( $n = 13$ ). Uit anonimiteit worden zij enkel met hun initialen genoemd.

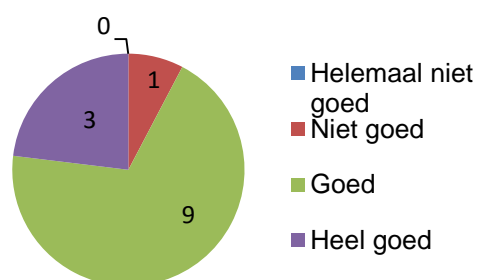
#### 4.3.1 Inleiding

Om het interview in te leiden zijn er wat algemene vragen gesteld rond het SVK. Dit met de bedoeling ook hoogte te krijgen over de tevredenheid van de huurders omtrent de werking van het SVK. Alle respondenten zijn het eens wanneer hen de vraag 'Is de huurbegeleiding die je krijgt voldoende?' wordt gesteld. Ook is iedereen het erover eens dat de brieven die het SVK verstuurt, steeds duidelijk en verstaanbaar zijn. De meningen zijn echter verdeeld wanneer het gaat over het contact met het SVK en de herstellingen. Het contact met het SVK loopt soms wat stroef. Er zijn, volgens sommige respondenten, onduidelijkheden over het verlof van de huurbegeleiding en het al dan niet beantwoorden van de werk-GSM. Sommige huurbegeleiders spreken een voicemail in wanneer ze op verlof zijn, anderen laten de telefoon wel nog rinkelen. Hierdoor krijgen sommige huurders de indruk dat ze hun begeleiding niet kunnen bereiken. Het is volgens N.M. ook al voorgevallen dat de begeleiding niet terug belt na hun verlof. Een ander aandachtspunt wanneer het gaat over de communicatie met het SVK, gaat om het feit dat het noodnummer niet altijd werkt. Huurders kunnen buiten de kantooruren naar dit nummer bellen wanneer zij met een probleem zitten. Tijdens het afnemen van het interview heeft een huurder bekend niet altijd reactie te krijgen via dit nummer.

De meningen over de herstellingen zijn tevens verdeeld. Zeven van de dertien respondenten zijn tevreden over de opvolging van de herstellingen. Vijf huurders geven aan dat dit niet goed loopt en één huurder heeft nog geen herstellingen moeten laten uitvoeren. De hoofdreden van de ontevredenheid is de duur van de herstellingen. Sommige mensen geven hun mankementen door aan het SVK en krijgen te horen dat dit in orde wordt gemaakt. Achteraf worden deze mensen teleurgesteld wanneer het een tijdje kan duren vooraleer hun mankementen hersteld worden.

Binnen de laatste vraag van de inleiding mochten de respondenten het SVK beoordelen. Drie huurders vonden de werking van het SVK heel goed. Bij negen op dertien scoorde het SVK goed en één persoon vond de werking niet goed. Dit lag dan vooral aan enkele negatieve ervaringen tussen het SVK en deze persoon.

Grafiek 1 'Algemene beoordeling SVK'

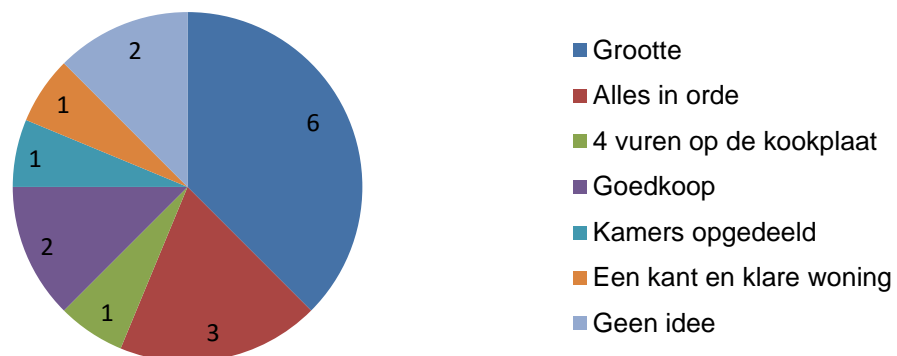


Het volgende deel van de vragenlijst werd opgedeeld via de vier categorieën van leefbaarheid. Deze staan nader verklaard in de voorafgaande literatuurstudie.

De eerste vraag van dit onderdeel 'Woon je graag in de Zonnestraat?' werd door acht van de dertien mensen negatief beantwoord. De reden waarom lag bij elke bewoner op een ander vlak. Deze redenen worden in het verdere verloop van de resultaten nog duidelijk.

#### 4.3.2 Kwaliteit van de woonblok

Grafiek 2 'Positieve punten aan de woning' (Meerdere antwoorden mogelijk)



Na deze inleidende vraag kwam de kwaliteit van de woonblok aan de beurt. Op de vraag 'Wat zijn de positieve punten aan de woning?' zijn verschillende antwoorden gegeven. Opvallend is, zoals te zien in grafiek 2, dat zes respondenten de woning groot genoeg vinden voor één persoon. Al hadden sommige huurders graag wat groter gewoond, toch vinden ze dat hun studio of appartement voldoende ruim is. Drie op de dertien huurders gaven aan dat het onderhoud van de woning een positief punt is. Met andere woorden is alles goed in orde en zijn er geen mankementen aanwezig. Verder is het opmerkelijk dat er twee huurders helemaal geen enkel positief punt omtrent de woning konden opnoemen.

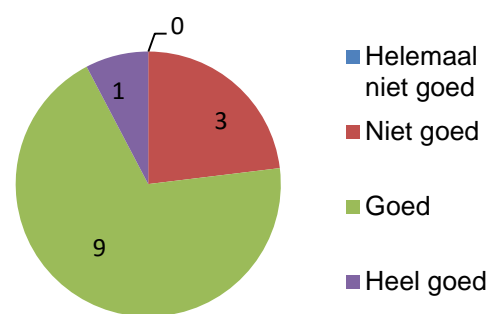
Tabel 1 'Grootste beperking aan de woning'

Wat is de grootste beperking aan de woning?	Aantal
Geen beperkingen	2
Geen tuin	1
Geen warm water op maandag	1
Het is veel te warm in de zomer	1
Verwarming die niet gemaakt is	1
Onderhoud van de woning	1
Vocht	1
Grootte van de woning	1
Lichtinval	1
Kraan in badkamer kapot	1
Slechte isolatie	1
Indeling van de kamers	1

Vervolgens mochten de respondenten één negatief punt omtrent de woning vernoemen. Ook hier kwamen zeer diverse antwoorden naar voor. Twee van de dertien huurders konden geen enkel negatief punt binnen hun woning benoemen. De resterende elf respondenten kwamen met zeer uiteenlopende antwoorden. Zo gaf R.G. bijvoorbeeld aan dat de reparatie van de verwarming al maanden aansleept en N.M. duidde op het feit dat er op maandag geen warm water is. De grootte van de woning, wat door veel bewoners als positief wordt bekeken (zie grafiek 2), vindt I.D. het grootste minpunt. Eveneens de indeling van de kamers ten opzichte van de woning, wat in grafiek 2 ook als positief wordt aanzien, vindt U.V. de grootste hinderpaal binnen de woning.

Uit de algemene beoordeling van de woning is gebleken dat de meerderheid van de respondenten tevreden is. Één op dertien vindt de woning heel goed en drie huurders zijn daarentegen niet tevreden.

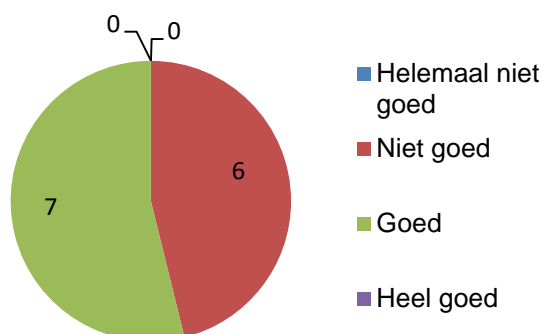
Grafiek 3 'Algemene beoordeling woning'



Omdat de meerderheid van de respondenten de woning positief beoordeelde, konden ze moeilijk

antwoorden op de vraag 'Wat kan jij zelf bijdragen aan de kwaliteit van de woning?'. Ook de drie huurders die de woning negatief beoordeelde, wisten niet wat ze zelf konden doen om de woning beter te maken. Wanneer deze vraag over het SVK werd gesteld, waren de huurders het er over eens dat de herstellingen sneller moeten gebeuren. Wanneer er iets kapot is en dit wordt niet hersteld, haalt dit de kwaliteit van de woning al snel naar beneden. U.V. zou ook graag rechtstreeks contact hebben met de hoofdeigenaars. Op deze manier hoopt hij dat de herstellingen sneller zouden verlopen.

Grafiek 4 'Beoordeling kwaliteit gemeenschappelijke delen'



Aan de beoordeling van de gemeenschappelijke delen te zien, scoren de huurders dit beduidend minder goed. Er zijn dan ook geen afspraken rond deze ruimtes gemaakt. Volgens negen huurders zouden de gemeenschappelijke delen wel beter onderhouden worden wanneer hier gezamenlijke afspraken rond bestaan. De



resterende vier huurders zijn er op hun beurt niet van overtuigd dat afspraken het onderhoud zouden verbeteren.

Omdat de respondenten niet zo tevreden zijn over de gemeenschappelijke delen, is er aan hen gevraagd hoe zij deze ruimtes zelf kunnen optimaliseren. Zes respondenten beweren dat ze zelf niets kunnen doen. Vijf van de dertien vinden het al voldoende wanneer er respect naar elkaar toe wordt getoond. Andere antwoorden betreffen het afval buiten zetten, de voortuin en achtertuin zelf onderhouden, onderling beter communiceren en de gang voor eigen woning zelf poetsen en onderhouden.

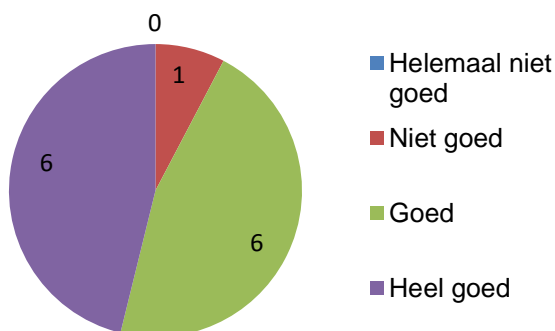
Tabel 2 'handelingen SVK om gemeenschappelijke delen te optimaliseren' (Meerdere antwoorden mogelijk)

Wat kan het SVK doen om ervoor te zorgen dat de gemeensch. delen onderhouden worden?	Aantal
De gangen verven	3
Vochtplekken in de gang aanpakken	1
Planten in voortuin opfrissen	2
Tuin vanachter leegmaken en onderhouden	3
De gemeenschappelijke delen eens opfrissen	2
De andere bewoners buiten gooien	1
Om de 6 maanden onderhoudscontrole uitvoeren	1
Kiezels in de voortuin weg doen en tegels in de plaats leggen	6
De poetsdienst moet beter poetsen in de gangen	1
Een nieuwe algemene voordeur	5
Maandelijks een vergadering organiseren	1
Camerabewaking	1
Het is goed zoals het nu is	2

Het aandeel van het SVK mag niet buitengesloten worden wanneer het gaat om het onderhoud van de gemeenschappelijke delen. Zoals in Tabel 2 te zien, mag er volgens de respondenten het een en ander veranderen. Zo zijn zes bewoners ontevreden over de kiezels in de voortuin. Deze kiezels zorgen voor een slordig uitzicht en ze vermoeilijken de mobiliteit. Men opteert voor het gelijk maken van de voortuin en het leggen van tegels. Vijf op dertien huurders willen dat de algemene voordeur vernieuwd wordt. Deze is al een tijdje kapot en wordt steeds met tussenoplossingen gemaakt. Dit zorgt ervoor dat de deur steeds opnieuw stuk gaat, met gevolg dat iedereen zonder sleutel binnen geraakt. Er waren ook drie respondenten die graag hadden dat de achtertuin werd opgeknapt. Zo kan er in de zomer gebruik gemaakt worden van deze ruimte en kunnen de fietsen hier veilig opgeborgen worden. Evenveel huurders vinden dat de gangen een laagje verf kunnen gebruiken. Dit oogt veel mooier en zorgt voor een betere leefomgeving.

### 4.3.3 Kwaliteit van de woonomgeving

Grafiek 5 'Beoordeling kwaliteit woonomgeving'



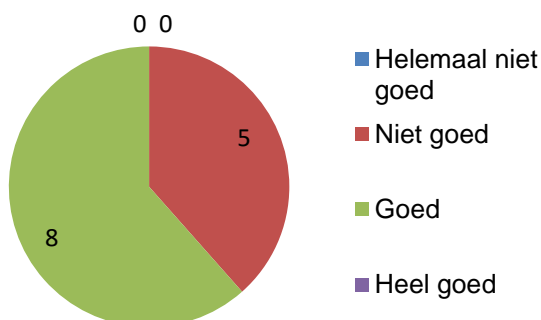
De meerderheid van de respondenten zijn tevreden of zeer tevreden over de omgeving van hun woonblok. De gebouw ligt nabij het centrum en alle voorzieningen zijn dicht in de buurt. P.M. daarentegen vindt de omgeving niet goed. Dit komt vooral door de geluidsoverlast van de drukke straat. Hij heeft last van het voorbijgaande verkeer

en de rumoerige voetgangers. Het feit dat de woonblok dicht bij het centrum ligt, is voor hem dan wel een pluspunt.

### 4.3.4 Kwaliteit van de sociale omgeving en de relatie tussen de bewoners

In de Zonnestraat heeft acht op dertien bewoners geen contact met de medebewoners. Zij zijn ook niet geïnteresseerd om uit zichzelf hierin te veranderen. Aan de andere kant zouden ze er wel voor openstaan wanneer het SVK een moment zou organiseren waarbij alle huurders kunnen samenkomen. Dit zou een gelegenheid zijn om iedereen te leren kennen. De overige vijf slaan al eens een babbeltje of zeggen goeiedag tegen de andere huurders. Zij staan ook open om eens allemaal samen te komen.

Grafiek 6 'Beoordeling relatie bewoners'



Ondanks dat de meeste bewoners in de Zonnestraat weinig tot geen contact hebben, scoren acht op dertien respondenten de relaties goed. Deze acht mensen geven als hoofdreden aan dat er, onder de bewoners, amper tot nooit ruzie is en dat ze elkaar met rust laten. De vijf ontevreden mensen vinden het jammer dat er geen contact is tussen de bewoners

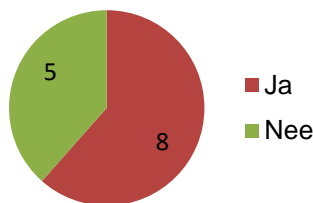
en hebben de beoordeling om deze reden negatief gescoord.

Wanneer er wordt gevraagd wat de respondenten bewonderen aan hun medebewoners, kunnen drie mensen geen enkel positief punt opnoemen. Vier op dertien respondenten beweren de andere bewoners niet te kennen en willen hier dan ook niet over uitweiden. Twee respondenten vinden dat hun burenen rustig zijn en evenveel huurders bewonderen het feit dat sommige burenen open staan om elkaar te helpen. Er zijn ook twee bewoners die het

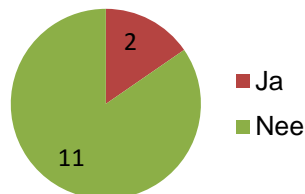
appreciëren dat H.D. zijn best doet om de blok zo goed mogelijk te optimaliseren. H.D. is op zijn beurt zeer tevreden dat de bewoners zich tegenwoordig beter aan de onderlinge afspraken houden. Hij, als conciërge van het gebouw, hecht hier veel belang aan.

Er zijn ook enkele zaken die minder goed lopen tussen de bewoners. Zo vindt U.V. dat de communicatie tussen de bewoners misloopt. Zijn burens klagen af en toe bij het SVK, maar zeggen hier dan niets van tegen hem. Hij valt dan steeds uit de lucht wanneer het SVK hem hierover aanspreekt. F.C. vindt het jammer dat de bewoners de discipline niet tonen om de algemene voordeur s 'avonds te sluiten. Dit is een kleine moeite, maar wordt door veel medebewoners vergeten.

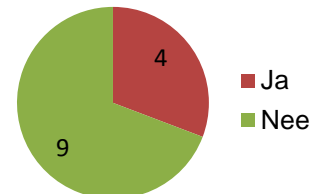
Grafiek 7 'Last van onaangename geuren'



Grafiek 8 'Last van huisdieren'



Grafiek 9 'Last van geluidsoverlast'



Bij de vraag 'Zijn er dingen die minder goed lopen tussen jou en de andere bewoners?' kwamen ook de thema's onaangename geuren, huisdieren en geluidsoverlast aan bod. Zoals in grafiek 7 te zien hebben de meeste respondenten last van onprettige geuren. Dit betreft vooral een wietgeur in de gangen. Soms valt het ook eens voor dat de gangen stinken, dat er een zeer muffe geur hangt. Twee respondenten hebben al eens last van huisdieren en vier huurders klagen van geluidsoverlast. Wanneer een bewoner de muziek te luid zet of wanneer er ergens ruzie is, is dit steeds door het hele gebouw te horen.

Om het samenleven in de woonblok toch een beetje te verbeteren stelt U.V. voor om een groepsvergadering te organiseren. Op deze manier leren de bewoners elkaar beter kennen en kunnen er opmerkingen doorgegeven worden van bewoner op bewoner of van bewoners op het SVK. Over de frequentie van de vergadering had U.V. geen uitgesproken mening. Dit kan zowel wekelijks als maandelijks zijn.

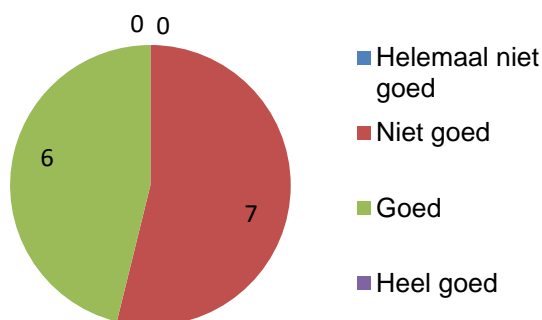
Het feit dat er enkel alleenstaanden binnen de Zonnestraat wonen, stoort maar twee uit de dertien respondenten. Toch zouden vijf bewoners voor een andere samenstelling kiezen, moest dit mogelijk zijn. Één van deze vijf respondenten verkiest meer leeftijdsgenoten binnen de woonblok. De andere vier huurders zouden graag een gemengde samenstelling willen. Met andere woorden zien zij het zitten om meer koppels en gezinnen binnen het

gebouw op te nemen. Volgens deze respondenten zou het drugsgebruik hierdoor verminderen en het over het algemeen rustiger zijn om te wonen.

Ondanks het imago van de Zonnestraat niet al te goed is, is de vraag 'Ontvang je graag bezoek je in woning?' opvallend positief beantwoord. Amper twee respondenten ontvangen niet graag bezoek. Volgens deze huurders komt hun bezoek niet graag over de vloer omdat de woonblok op een negatieve manier bekend staat en ze dit liever willen mijden.

#### 4.3.5 Veiligheid in de woonblok

Grafiek 10 'Beoordeling veiligheid'



Binnen dit onderdeel is er allereerst gevraagd of de bewoners zich veilig voelen in de woonblok. Zeven op de dertien respondenten hebben hier negatief op geantwoord. De hoofdredenen hiervoor zijn de kapotte voordeur en het feit dat er onbekende mensen de woonblok binnendringen.

Wanneer er wordt gevraagd wat de bewoners zelf kunnen doen om het gevoel van veiligheid te vergroten, komen er enkele opmerkingen naar boven. Zes bewoners vinden het belangrijk dat de voordeur s 'avonds gesloten wordt. De conciërge sluit deze deur om 22u, maar hij wordt door bewoners opnieuw uit het slot gehaald bij het vertrekken of thuis komen. Hierdoor is het vrij makkelijk om deze deur te forceren, wat ervoor zorgt dat er onbekende mensen binnen geraken. Drie respondenten zouden het appreciëren wanneer de andere bewoners de voordeur niet zouden openen wanneer ze de bezoekers niet kennen. Dit wordt regelmatig uit gemak gedaan wanneer onbekenden, via de bellen, de bewoners lastig vallen.

Andere antwoorden op de vraag 'Wat kan jij zelf doen om het gevoel van veiligheid te vergroten?' betreffen het bezoek wat over de vloer komt en de controle binnen het gebouw. Drie respondenten zouden graag wat meer sociale controle binnen de woonblok hebben. Hier gaat het over de bewoners die zelf op patrouille gaan om alles onder controle te houden. Wat het bezoek betreft, moeten de bewoners uitkijken wie ze uitnodigen en hun bezoek dan ook zelf onder controle houden.

Tabel 3 'Handelingen SVK om gevoel van veiligheid te vergroten' (Meerdere antwoorden mogelijk)

Wat kan het SVK doen om het gevoel van veiligheid te vergroten?	Aantal
Een nieuwe algemene voordeur	3
Zorgen voor meer controle in de gemeenschappelijke delen	2
Parlefoon met camera plaatsen	3
Een plaats voorzien om veelig de fiets te zetten	1
Een camera plaatsen	4
Automatisch licht wanneer je de woonblok binnenkomt	1
Buitenlicht langer laten branden	2
Een sleutel van de tussendeuren op gang	1
Niets	3

Desgelijks kan binnen dit onderwerp de verantwoordelijkheid van het SVK niet uitgesloten worden. Er is dus ook hier gevraagd achter de noodzakelijke inbreng van het SVK wat de veiligheid betreft. Het antwoord dat het vaakst gegeven is, is het plaatsen van een camera. Mensen zouden zich meer op hun gemak voelen wanneer er in het oog gehouden wordt wie er in het gebouw rond loopt. De meningen verschillen echter wanneer het gaat over de plaats van de camera. Sommige respondenten zouden enkel een camera in de inkomhal hangen, anderen zouden liever op elke gang deze vorm van controle willen zien.

Drie van de dertien huurders geven aan dat het SVK niets moet veranderen en hetzelfde aantal respondenten vindt dat de algemene voordeur vernieuwd moet worden. Dit is ook al besproken bij de verantwoordelijkheden van het SVK wat betreft het onderhouden van de gemeenschappelijke delen. Desalniettemin geven ook drie op dertien bewoners aan dat ze graag een parlefoon met camera zouden willen.

#### 4.3.6 Afronding

Als afronding van het gesprek zijn er vijf samenvattende vragen gesteld. Deze geven een overzicht van de hierboven besproken antwoorden.

Bij de vraag 'Wat vind je goed aan het wonen hier?' was de ligging van de woonblok overduidelijk het meest gekozen. Zeven van de dertien respondenten vinden de ligging het positiefste punt aan het wonen in de Zonnestraat. Als tweede worden, door twee respondenten, de andere huurders verkozen als toppunt van het wonen. De resterende vier bewoners kwamen allen met een ander antwoord op de proppen. Een goedkope huurprijs, de woning die goed in orde is, het rustig wonen en het feit dat er ongestoord muziek kan gemaakt worden, werden door hen verkozen als het grootste voordeel.

Wanneer de volgende vraag ‘Waar vind je dat jij voor moet opletten?’ werd gesteld, was er nogmaals een antwoord dat er bovenuit sprong. Vijf van de dertien respondenten vinden dat ze gaan moeten opletten voor onbekende mensen in de woonblok. Twee huurders vinden dat ze nergens voor moeten opletten en evenveel huurders gaan opletten voor drugs binnen het gebouw. U.V. wil opletten dat hij zich niet teveel thuis gaat voelen binnen de woonblok, hij wilt in de nabije toekomst gaan verhuizen. F.C. gaat meer aandacht besteden aan de betrouwbaarheid van de andere mensen. Het is bij hem al voorgevallen dat zijn fiets, geparkeerd aan de voorgevel van het gebouw, gestolen was en vindt het hierdoor moeilijk om de andere bewoners volledig te vertrouwen. Wat R.G. betreft is de mobiliteit van de woonblok de grootste struikelblok. Hier gaat het dan vooral om de kiezels in de voortuin. Als laatste geeft G.G. aan dat hij gaat opletten voor zijn eigen bezoek. Hij vindt het belangrijk dat iedereen aandacht heeft voor zijn/haar bezoek en deze erop wijzen dat zij rustig zijn en respect moeten hebben voor de andere bewoners.

Tabel 4 ‘Grootste minpunt aan het wonen in de Zonnestraat’

<b>MIDDELVINGER: Waar heb jij een hekel aan hier?</b>	<b>Aantal</b>
De buitenverlichting brandt niet lang genoeg	1
Lawaai in het gebouw	1
De herstellingen die lang aanslepen	2
De drukke straat	1
De kapotte algemene voordeur	1
Het onderhoud van het gebouw	2
Oplichting van het SVK	1
De vuilzakken die altijd buiten staan	1
De wietgeur in het gebouw	1
Stempel blijven behouden	1
Onbekende mensen die binnendringen in het gebouw	1

Zoals in tabel 4 te zien is, zijn de antwoorden omtrent vraag drie meer verdeeld. Op vier huurders na heeft iedereen een verschillend antwoord gegeven. Van deze vier hebben twee huurders een hekel aan het feit dat de herstellingen te lang aanslepen. Twee andere respondenten zijn het minst tevreden over het onderhoud van het gebouw. H.E. sprak over oplichting door het SVK. De hoofdreden hiervoor is een slechtlopende relatie met het SVK. Wanneer hier dieper op wordt doorgevraagd, kan hij deze oplichting niet nader verklaren. U.V. vindt het zeer jammer dat mensen binnen de Zonnestraat hun stempel niet kwijt geraken. Hij bedoelt hiermee dat de daklozen en gevangenen geen tweede kans krijgen en dat men deze mensen altijd als dakloos of als gedetineerde zal blijven zien.

De voorlaatste vraag ‘Waarom blijf je trouw aan het wonen hier?’ is kort en bondig beantwoord. Vier huurders blijven in de Zonnestraat wonen door hun persoonlijke situatie. De meeste SVK huurders hebben weinig tot geen keuze en worden door hun context gedwongen om in hun, door het SVK toegewezen, woning te blijven. Drie van de dertien

respondenten blijven in de blok wonen door de goede ligging. Drie andere bewoners vinden de woonblok tegenwoordig rustig en blijven om deze reden hier wonen. Een andere reden om de Zonnestraat trouw te blijven is de lage huurprijs. Twee huurders beweren op de privé markt niet dezelfde prijs-kwaliteit te vinden. N.D. daarentegen blijft in de Zonnestraat wonen omdat hij vindt dat zijn woning de perfecte grootte heeft voor één persoon.

Wanneer er, als laatste, achter de alertheid van de mensen gevraagd wordt, vinden vijf respondenten dat ze nergens alert voor moeten blijven. Twee andere bewoners hebben schrik dat, na verloop van tijd, de huurprijs te duur gaat worden. Het feit dat de algemene voordeur kapot is, wekt bij twee huurders een alertheid op. De vier overige huurders gaan alert blijven voor de mobiliteit binnen de woonblok, het gestolen worden van bezittingen, eventuele nieuwe huurders en de brandveiligheid in het gebouw. N.D. vindt dat de trappen te smal zijn en het hierdoor gevaarlijk is wanneer er brand uitbreekt.

## **4.4 Conclusies en aanbevelingen**

### **Conclusies**

Uit het onderzoek blijkt dat de bewoners relatief tevreden zijn met de leefbaarheid van de Zonnestraat. Dit is al erg verbeterd ten opzichte van vroeger, maar de resultaten tonen aan dat er nog enkele aanpassingen moeten plaatsvinden. Deze aanpassingen worden verder toegelicht binnen de aanbevelingen.

Een goede vergelijking maken tussen de literatuur en de leefbaarheid van de Zonnestraat is moeilijk aangezien de literatuur niet echt uitgesproken en uitgebreid is. Toch kunnen er enkele gelijkenissen en verschillen opgemerkt worden.

### **Kwaliteit van de woning**

In de literatuur wordt de kwaliteit van de woning omschreven door de Vlaamse wooncode. Dit zijn de minimale wettelijke kwaliteitsvereiste waar een woning aan zou moeten voldoen. Als er wordt uitgegaan van de antwoorden van de respondenten, blijkt dat enkele woningen niet aan alle normen voldoen. Doordat de reparatie van de verwarming al maanden aansleept, wordt er niet voldaan aan de derde norm van de woonkwaliteitsvereiste. Deze meldt namelijk dat er veilige verwarmingsmiddelen moeten zijn die de woongedeelten met een woonfunctie tot een normale temperatuur moeten kunnen verwarmen. Het feit dat er op maandag geen warm water is en het gegeven dat de mensen hun woning niet kunnen verkoelen in de zomer, schaaft de vierde norm. Deze norm handelt over zowel de verluchtungs-, de ventilatie- en de verlichtingsmogelijkheden als over de kook-, verwarmings- en warmwaterinstallaties die aanwezig moeten zijn in een woning.

Nochtans scoren toch tien op de dertien respondenten de kwaliteit goed tot zeer goed. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de meerderheid tevreden is over de kwaliteit van de woning.

### **Kwaliteit van de woonomgeving**

De kwaliteit van de woonomgeving wordt positief tot zeer positief beoordeeld. Wanneer de theorie erbij gehaald wordt, zien we echter een contradictie. Het feit dat de gebouwen dicht op elkaar gebouwd zijn resulteert normaal gezien in een negatieve beoordeling. Daarbovenop heeft de hoogte van de gebouwen ook een negatief effect. De Zonnestraat is nochtans een zijstraat van een zeer dicht bebouwde straat waar veel appartementsblokken aanwezig zijn. De beoordeling van de respondenten spreekt de theorie dus tegen.

Ook wanneer het gaat over het hebben van groen in de buurt komt de theorie niet overeen met de resultaten van dit onderzoek. Volgens de literatuur is het hebben van groen in de omgeving één van de meest bepalende factoren voor de tevredenheid van de buurt. In de nabije omgeving van de Zonnestraat ligt weinig tot geen groen. Ze bezitten enkel over een



tuintje, maar deze is ook zeer onderkomen. De positieve beoordeling van de respondenten spreekt ook hier de theorie tegen.

Wat wel overeenstemt met de literatuur, is het feit dat verschillende voorzieningen in de buurt de beoordeling van de woonomgeving positief beïnvloeden. Dit was dé hoofdreden van de goede beoordeling en werd ook voornamelijk als het positiefste punt aan het wonen in de Zonnestraat verkozen. Echter doet er zich hier ook een contradictie voor. Volgens de literatuur zou het wonen in de nabijheid van een winkelstraat de leefomgeving verslechteren, dit door overlast. Aangezien de Zonnestraat dichtbij een drukke winkelstraat ligt, zou deze theorie in feite wel van toepassing kunnen zijn. Toch heeft maar één respondent op dertien dit aangehaald.

#### Kwaliteit van de sociale omgeving en de relatie tussen de bewoners

In de literatuur wordt vooral omschreven welke factoren de interactie tussen bewoners in de negatieve zin beïnvloeden. Voor de Zonnestraat zijn er enkele factoren die overeen komen. Zo wonen er weinig tot geen kinderen en ouderen in de woonblokken. Dit zou een negatieve invloed hebben op de interactie. Ook het gegeven dat er veel niet-actieven in de woonblokken wonen, zou de interactie verslechteren. Het feit dat er veel mensen met een laag inkomen wonen, zou daarentegen een positieve invloed hebben op de interactie. Dit geldt ook voor het wonen in een woonblok waar meer als de helft eenpersoonshuishoudens zijn. Aangezien er geen consensus bestaat over de tevredenheid van de interactie binnen de Zonnestraat, is het goed mogelijk dat deze factoren de beoordeling beïnvloed hebben.

#### Veiligheid in de woonblok

De meningen omtrent de veiligheid zijn zeer verdeelt. Zeven op dertien huurders voelen zich niet veilig in de Zonnestraat. Uit de resultaten blijkt dat dit hoofdzakelijk komt door onbekende mensen die rondzwerven in de woonblokken. Deze mensen geraken binnen doordat de algemene voordeur op regelmatige basis kapot is. De aanwezigheid van drugs binnen het gebouw en het feit dat er spullen gestolen worden, spelen hier ook een rol in. De theorie bevestigt de praktijk. Wanneer mensen overlast ervaren gaan ze hun woonvoorziening al sneller slecht beoordelen. Dit geldt ook wanneer er een drugs- en/of drankprobleem heerst in de buurt. Diefstal en geweld spelen vanzelfsprekend ook een rol in de veiligheidsgevoelens van de bewoners. Dit wel in mindere mate.

In de literatuur werd er een profiel opgemaakt van de buurt waar het meeste overlast wordt ervaren. De twee factoren, hoge dichtheid van bebouwing en groot aandeel niet-actieven, matchen de Zonnestraat. Volgens de theorie zijn dit dus de twee boosdoeners binnen de Zonnestraat wanneer het gaat over overlast. Het profiel van de buurten waar het meest bedreigende situaties, zoals drugsgebruik, voorkomen, heeft ook veel gelijkenissen met de Zonnestraat. De woonblokken bestaan enkel uit eenpersoonshuishoudens, er wonen

weinig ouders van 65-plus en er zijn veel niet-actieve bewoners. Ook het feit dat er zijn veel winkels in de buurt liggen en de meeste huishoudens hebben een laag inkomen hebben, zorgen voor meer bedreigende situaties.

### **Aanbevelingen**

Op basis van bovenstaande resultaten en conclusies kunnen er enkele aanbevelingen ten aanzien van het SVK geformuleerd worden. Doordat veel aanpassingen bekostigd moeten worden, heeft er al een overleg plaatsgevonden tussen de coördinator, de technische medewerker en de betreffende huurbegeleidster van het SVK. In dit overleg is er bekeken welke elementen haalbaar kunnen zijn zonder enige financiële steun van de eigenaars. Verder is er ook bediscuteerd hoe de resultaten van het onderzoek gecommuniceerd worden naar de huurders toe en op welke manier de nodige aanpassingen gemeld gaan worden aan de syndicus.

### **Kosteloze aanbevelingen**

De achtertuin kan eventueel kosteloos opgefrist worden. Er moet een dienst gezocht worden die materieel wil uitlenen en vervoer naar het containerpark kan aanbieden aan het SVK. Hierna moet er op zoek gegaan worden naar huurders die bereid zijn om, met het aangeboden materieel, de tuin leeg te maken. Dit onder toezicht en met behulp van een huurbegeleid(st)er, de technische medewerker of de klusjesman. Verdere werken aan de tuin, zoals bijvoorbeeld gras zaaien, kunnen pas plaats vinden wanneer er toestemming van de eigenaars is.

Wanneer de tuin is leeggemaakt, kan er gekeken worden om sleutels van de poort naar de achtertuin uit te delen. Aangezien er in de tuin nog een fietsenrek hangt, kunnen de huurders hun fietsen hier veilig opbergen. Aan de voorgevel van de woonblok, waar de fietsen nu geplaatst worden, is er een grote kans dat de fietsen gestolen worden. Dit zorgt op zijn beurt voor een wantrouwen bij de bewoners. Wanneer dit probleem aangepakt wordt, gaat het gevoel van veiligheid met een kleine stap verbeteren.

Uit de resultaten bleek ook dat er geen afspraken zijn omtrent de gemeenschappelijk ruimtes, toch vinden de huurders dit nuttig. Om deze reden kan er op basis van het intern huurreglement van het SVK en de resultaten van het onderzoek, een afsprakenbundel opgemaakt worden. Deze afspraken moeten dan aangepast worden aan de noden van de Zonnestraat. Zo kan er bijvoorbeeld in opgenomen worden dat de algemene voordeur na 22u steeds gesloten moet worden wanneer er iemand binnen komt of buiten gaat. De bundel moet aan elke huurder bezorgd worden, in de hoop meer duidelijkheid te creëren omtrent de leefregels in de woonblokken.

Veel bewoners hebben tijdens het afnemen van het interview gevraagd om achteraf de resultaten bekend te maken. Om dit te realiseren moet er een vergadering georganiseerd worden waarbij alle huurders van het SVK uitgenodigd zijn. Zo worden alle bewoners geïnformeerd over zowel de resultaten als de verdere stappen die het SVK gaat ondernemen. Tijdens deze vergadering kan er ook op zoek gegaan worden naar een manier om de syndicus in te lichten over de nodige aanpassingen binnen de gebouwen. Dit kan bijvoorbeeld door samen een brief of mail op te stellen om deze op zijn beurt te verzenden naar de syndicus. Zo weten de huurders dat de resultaten van het onderzoek serieus genomen worden en het de intentie van het SVK is om de nodige aanpassingen aan te pakken. Om ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk huurders aanwezig zijn op de vergadering, moet dit ruim op voorhand aangekondigd worden. Dit kan via een brief of een telefoontje. De plaats en tijd van de vergadering kan nog eens extra verduidelijkt worden door brieven op te hangen in de gang. Ook kwam uit verschillende bronnen naar voor dat het aanbieden van drank en versnaperingen, de vergadering aangenamer maakt (Rain, z.d.; VCOV, z.d.; V.I, 2010).

Uit de resultaten bleek ook dat het merendeel van de huurders het wel zouden zien zitten om eens met alle huurders samen te komen. Het zou een moment van ontspanning moeten zijn waar iedereen de kans krijgt om de andere huurders eens te leren kennen. Dit moment kan dan jaarlijks of om het half jaar plaatsvinden, maar zou wel georganiseerd moeten worden door het SVK. Op 27 mei is het de dag van de burens en dit zou een ideale dag zijn om iedereen samen te brengen. Het doel van deze dag is om het samenhangingsgevoel te vergroten, de banden met de burens te versterken, een solidariteit tussen de bewoners te creëren en eenzaamheid en uitsluiting terug te dringen. Op de website '<http://dagvandeburens.be/nl/>' kunnen er gratis uitnodigingen en affiches ontworpen worden (Dag van de burens, 2016). Dit organiseren kan misschien een taak zijn voor de huurbegeleidster van de Zonnestraat.

Naast deze samenkomst voor de burens was er ook een huurder die het aangenaam zou vinden wanneer er op regelmatige basis een groepsvergadering wordt georganiseerd. Op deze momenten kunnen de bewoners, onder toezicht van de huurbegeleidster, hun knelpunten en opmerkingen voorleggen aan het SVK en aan elkaar.

#### Aanbevelingen aan de syndicus

Het is de bedoeling om tijdens de vergadering die georganiseerd moet worden, de resultaten van het onderzoek te overlopen. Hierna wordt er gekeken welke aanpassingen doorgegeven moeten worden aan de syndicus.

Vanuit mijn perspectief zijn er enkele dingen die zeker in overweging genomen moeten worden. Deze aanpassingen zijn wel zeer prijzig. Allereerst moeten de kiezels in de voortuin weg gehaald worden. Deze zien er zeer slordig uit wat geen pluspunt is voor het imago van de woonblok. Daarbovenop moet de voortuin ook gelijk gemaakt worden. Dit zou beter zijn voor de mobiliteit van de bewoners. Deze kiezels zouden vervangen moeten worden door tegels.

Als tweede aanbeveling moet er een nieuwe algemene voordeur komen. Deze is al een tijdje kapot wat zorgt voor een onveilig gevoel bij de bewoners. Wanneer hier nieuwe deuren komen, moeten de bewoners zich geen zorgen meer maken over onbekende mensen die zomaar de gebouwen binnen raken. Dit zou het gevoel van veiligheid weer op een normaal pijl brengen.

Een derde punt waar zeker over nagedacht moet worden, is het plaatsen van een camera. Dit leunt aan bij de vorige aanbeveling. Het zou het gevoel van veiligheid sterk verhogen omdat er, bij overlast of vandalisme, gecontroleerd kan worden wie de schuldige is. Wanneer een camera geen optie zou zijn, kan er gedacht worden aan een parfoon met camera. Dit is een grote investering, maar zou de bewoners ook wat op hun gemak stellen.

Een andere mogelijke aanbeveling, die niet zo dringend is, is het verven van de gangen. Het is al een tijdje geleden dat hier nog eens een laagje verf over gezet is, wat zorgt voor een zeer onverzorgd uitzicht.

Als laatste zou er ook gepleit moeten worden voor het opfrissen van de achtertuin. Als deze leeggehaald is, moeten hier ook nog wat kosten in gestoken worden. Zo moet er een nieuw dak op de stal, dit zorgt ervoor dat de fietsen droog kunnen staan. Ook zou er eventueel nieuw gras gezaaid moeten worden.

## **Besluit**

Uit het praktische gedeelte kan opgemaakt worden dat de bewoners al relatief tevreden zijn met de leefbaarheid binnen de Zonnestraat. Toch zouden er enkele dingen aangepast moeten worden vooraleer er de leefbaarheid optimaal is. De aanpassingen zijn grotendeels technisch, wat maakt dat hier geld aan gependeed moet worden. Deze elementen kan het SVK niet op zich nemen, dit moet doorgespeeld worden naar de syndicus. Andere, kosteloze, aanpassingen kan het SVK wel verzorgen. Hier gaat het bijvoorbeeld om het leegmaken van de tuin of het opstellen van een afsprakenbundel.

## **5. Kritische reflectie**

Wanneer ik terug kijk op het verloop van mijn bachelorproef, heb ik gemengde gevoelens. Ik vind het zeer jammer dat ik geen concrete planning i.v.m. de theorie heb opgesteld bij aanvang van de bachelorproef. Dit heeft ervoor gezorgd dat ik de tijd uit het oog ben verloren waardoor ik op het laatste erg achterop liep. Ik weet uit de ervaring van mijn vorige Bachelorproef op de UCLL dat een literatuurstudie schrijven niet mijn beste kant is. Toch heb ik mij deze keer weer laten vangen door hier te laat mee te beginnen en geen hulp te vragen aan mijn team op stage of aan een buitenstaande.

Aan de andere kant ben ik wel zeer tevreden over het verloop van de interviews. Hier had ik ruim alles op voorhand gepland, samen met mijn mentor. Ik heb, naarmate de tijd vorderde, de originele planning wat moeten aanpassen door tijdsgebrek. De aangepaste planning heb ik zeer strikt gevolgd wat ook resulteerde in een tijdig behalen van alle resultaten.

Het opstellen van de interviews vond ik in eerste instantie moeilijk. Dit lukte mij niet zo goed omdat leefbaarheid een heel ruim thema is. Ik heb dagenlang nagedacht over de afbakening van dit thema. Mijn mentor had dan voorgesteld om eens langs te gaan bij RIMO Limburg en Cordium. Zij hebben veel ervaring met bewonersparticipatie. Hun leerrijk advies heeft mij goed op weg geholpen.

Ik ben wel zeer tevreden over het aantal respondenten die ik heb kunnen bereiken. Aanvankelijk dacht ik niet veel reactie te krijgen, maar dit is helemaal goed gekomen. De meeste huurders hebben direct gereageerd op mijn telefoontje en waren enthousiast om mee te werken. Twee huurders heb ik niet aan de lijn gekregen en waren dus onbereikbaar. Hier heb ik enkele pogingen gedaan om toch contact te leggen, maar dit was ter vergeefs. Eens ik mijn interviews aan het afnemen was, merkte ik dat mijn vragenlijst te lang was. Deze heb ik na het tweede interview ingekort. Ook na het aanpassen van de vragenlijst, heb ik bij sommige respondenten een langere tijd gezeten dan voorzien was. Dit kwam vooral doordat deze respondenten verhalen wouden vertellen die in eerste instantie niets met het interview te maken hadden. Omdat deze mensen blij waren dat ze verhalen konden delen, vond ik het moeilijk om dit af te blokken. Dit had ik beter wel gedaan, want achteraf gezien het was dit zeer tijdsintensief.

Bij het uitschrijven van de resultaten, botste ik op veel nuttige vragen die ik ook nog had kunnen stellen. Een voorbeeld hiervan was bijvoorbeeld de prijs-kwaliteit verhouding of de aanwezigheid van groen in de buurt. Deze extra vragen hadden het onderzoek nog meer kunnen uitdiepen maar zoals hierboven al vermeld, was het interview in eerste instantie al te uitgebreid. Wanneer ik dit had willen doen, moest ik mijn originele vragen aan de kant

schuiven, wat niet voor hetzelfde resultaat had gezorgd. Ik heb dus een dubbel gevoel bij de vragen die ik gesteld heb, maar ik ben wel tevreden met het eindresultaat.

De communicatie omtrent mijn eindwerk is wat misgelopen, zeker naar de begeleider van school toe. Omdat mijn literatuur zo achterop liep, heb ik hier geen feedback op kunnen krijgen. Ook rond mijn interviews is er weinig gecommuniceerd. Aan de andere kant heb ik wel vlot gecommuniceerd met mijn mentor van stage. Dit inzake mijn interviews. Qua literatuur is dit ook een beetje de mist in gegaan. Achteraf gezien vind ik het wel jammer dat ik geen feedback heb kunnen krijgen rond mijn theorie, dit had de kwaliteit kunnen verhogen.

Over het algemeen denk ik dat mijn bachelorproef nuttig kan zijn voor mijn stageplaats. Op technisch gebied kan er nog veel verbeteren in de Zonnestraat. Van de meeste elementen was het SVK al op de hoogte, maar de hoofdeigenaars deden hier niets mee. Het nog eens herhalen en doorspelen naar de syndicus kan misschien helpen om in de toekomst verandering aan te brengen. Daarnaast staan er in de aanbevelingen ook nieuwe elementen die het SVK zelf kan verzorgen.

## **Bibliografie**

*Alles over marktonderzoek* (2016). Geraadpleegd op 20 maart 2016,  
<http://www.allesovermarktonderzoek.nl/onderzoeksmethoden/diepte-interview>

Bergeijk, E. van, A. Kokx, G. Bolt & R. van Kempen (2008), *Helpt herstructurering? Effecten van stedelijke herstructurering op wijken en bewoners*. Delft: Eburon.

*Bewonersraad: Haag Wonen* (2016). Geraadpleegd 14 mei 2016,  
<http://www.bewonersraadhw.nl/participatie/wat-is-bewonersparticipatie/>

*Dag van de burenen* (2016). Geraadpleegd op 20 mei 2016,  
<http://dagvandeburen.be/nl/historische>

*DOOR1DEUR* (2016). Geraadpleegd op 13 mei 2016,  
<http://www.door1deur.nl/bewonersparticipatie-communicatie/>

Eeckhout, J., & Vandenberghe, J. (Oktober 2000). Sociale huisvesting heeft baat bij participatie. *Terzake*, 5-8.

Heylen, K., Tratsaert, K., & Winters, S. (2007). *Leefbaarheid en de rol van toewijzing in de Vlaamse sociale huisvesting*. Brussel: Departement Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerende Erfgoed.

*Isom: intergemeentelijke samenwerking OCMW's Middenkempem* (2016). Geraadpleegd op 18 mei 2016, <http://www.isom.be/diensten/sociaal-verhuurkantoor>

Leidelmeijer, K. & van Kamp, I. (2003) *Kwaliteit van de leefomgeving en leefbaarheid; Naar een begrippenkader en conceptuele inkadering*. Bilthoven: RIVM

Ministerie van binnenlandse zaken en koninkrijkrelaties. (2016). *Leefbaarometer - online informatie over de leefbaarheid in alle buurten en wijken*. Geraadpleegd op 2 mei 2016,  
<http://www.leefbaarometer.nl/page/leefbaarometer>

*Participatiemix* (2016). Geraadpleegd op 10 april 2016,  
<http://www.participatiemix.nl/toelichting-participatiemix>



*Platform 31: Kennis van stad en regio* (2016) Geraadpleegd 14 mei 2016,  
<http://www.platform31.nl/wijkengids/11-burgerschap/11-4-goede-bewonersparticipatie-ontwerpen>

Rain, S. (z.d.). *Plazilla*. Geraadpleegd op 20 mei 2016,  
<http://plazilla.com/page/4295046013/voorkom-saaie-vergaderingen>

Rimmelzwaan, R. (2012). *Participatie, de brug tussen bewoners en woningcorporatie: Hoe bouw je deze brug en hoe blijft hij intact?* [Masterthesis]. Utrecht: Universiteit Utrecht – Stadsgeografie.

*Sabo: advies bewonersparticipatie* (2015). Geraadpleegd 14 mei 2016,  
<http://sboadvies.nl/voor-bedrijven/>

Samenlevingsopbouw Vlaanderen vzw. (2016). *Samenlevingsopbouw*. Geraadpleegd op 25 maart 2016, <http://www.samenlevingsopbouw.be/nieuws/172-opiniestuk-huursubsidies-2015-03-03>

*Sociaal verhuur kantoor Midden Limburg* (2016). Geraadpleegd op 11 april 2016,  
<http://www.svkmiddenlimburg.be/nl>

Sommers, M. (2010). *Leefbaarheid: Een onderzoek naar de stand van zaken in Velve-Lindenhof en de rol van individuele kenmerken* [eindwerk]. Oldenzaal: Universiteit Twente – Management en Bestuur.

Timmerman, J. (2014). *Bevorderende en belemmerende factoren van burgerinitiatieven* [eindwerk]. Utrecht: Universiteit Utrecht - Sociologie.

V, I. (2010). *Mindwell Magazine*. Geraadpleegd op 20 mei 2016,  
[http://www.mindwell.be/management\\_workplace/meetings-en-vergaderingen-for-dummies/](http://www.mindwell.be/management_workplace/meetings-en-vergaderingen-for-dummies/)

Van IJperen, S., & Kooistra, G. (2011). *Eemsdelta ♥ me: Welke aanbevelingen kunnen jongeren tussen 15 en 23 jaar uit de gemeente Appingedam formuleren over de in- en uitvoering van een duurzame methode van jongerenparticipatie?* [afstudeeronderzoek]. Groningen: Hanzehogeschool Groningen – Academie voor Sociale Studies.

VCOV. (z.d.). *Vaardig vergaderen: syllabus voor actieve ouders op school* [Syllabus]. Leuven: VCOV.

*Vlaamse codex* (2016). Geraadpleegd op 16 mei 2016, <http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1005498&param=inhoud>

Vlaamse Overheid. (2016). *Vlaanderen is wonen*. Geraadpleegd op 16 mei 2016, <https://www.wonenvlaanderen.be/verhuren/de-huurwoning-orde>

Vlaamse Regering. (2007). *Besluit van de Vlaamse Regering tot reglementering van het sociale huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode*. Geraadpleegd op 17 mei 2016, <http://codex.vlaanderen.be/Portals/Codex/documenten/1016403.html>

VROM. (2004). *Leefbaarheid van wijken*. Amsterdam.

## **Bijlagen**

### **Bijlage 1: Brief aankondiging interview**



Midden-Limburg vzw

Aan alle bewoners van de  
Zonnestraat 2 + 4  
3500 Hasselt

Zonhoven, dinsdag 24 mei 2016,

### **Betreft : Tevredenheidsenquête Zonnestraat 2 + 4**

Beste bewoner,

Ik, Imke, ben stagiaire bij SVK Midden Limburg. Vanuit mijn opleiding 'maatschappelijk werk' zal ik gedurende de komende maanden bij het SVK onder de begeleiding van Marisa werken. Je zal mij dus enkele keren over de vloer zien komen.

Ik zou je graag een aantal vragen willen stellen over je woning en de gemeenschappelijke delen, dit in de vorm van een tevredenheidsenquête. Op deze manier is het SVK beter op de hoogte over de dingen waar je tevreden over bent en over de dingen die beter kunnen.

Ik zou graag eind maart even bij je langs komen om deze enquête af te nemen. Hiervoor maak ik nog een afspraak met jou.

Ik dank je alvast voor je medewerking zodat het SVK samen met jou aan de slag kan met de bekomen informatie.

Neem gerust contact op met het SVK als je nog vragen hebt of als er iets onduidelijk zou zijn voor jou.

Mijn mailadres: [stagiaire@svkmiddenlimburg.be](mailto:stagiaire@svkmiddenlimburg.be)

Je kan ook bellen naar 011 39 70 30 en vragen naar Imke.

Met vriendelijke groeten,

Imke  
Stagiaire SVK Midden-Limburg vzw

## Bijlage 2: Planning interviews

MAANDAG 11/04	H.N. om 13u30
DINSDAG 12/04	N.D. om 9u R.G. om 11u H.E. om 13u G.G. om 14u
WOENSDAG 13/04	I.D om 13u30 H.D. om 14u30 F.C. om 16u
DONDERDAG 14/04	/
VRIJDAG 15/04	E.A. om 12u N.M. op 14u30 A.S. om 15u30
ZATERDAG 16/04	/
ZONDAG 17/04	/

MAANDAG 18/04	P.M. om 10u
DINSDAG 19/04	/
WOENSDAG 20/04	/
DONDERDAG 21/04	/
VRIJDAG 22/04	/
ZATERDAG 23/04	/
ZONDAG 24/04	/

MAANDAG 25/04	/
DINSDAG 26/04	/
WOENSDAG 27/04	/
DONDERDAG 28/04	U. V. om 14u
VRIJDAG 29/04	/
ZATERDAG 30/04	/
ZONDAG 01/05	/

## **Bijlage 3: Interview**

### **Inleiding**

1. Hoelang woon je intussen in de zonnestraat?
2. Wat is je mening over het SVK?
  - Is de huurbegeleiding die je krijgt voldoende?
  - Is het contact met het SVK goed? Kan jij hun makkelijk bereiken? (telefonisch of via mail)
  - Vind je dat de opvolging van de herstellingen goed verloopt?
  - Zijn de brieven die het SVK stuurt verstaanbaar en duidelijk?
  - Is het duidelijk wat het SVK van jou als huurder verwacht?
3. Algemene beoordeling SVK

Helemaal niet goed	Niet goed	Goed	Heel goed
0	0	0	0

### **Middenstuk**

1. Woon je graag in de Zonnestraat?

### **Kwaliteit van de woonblok**

2. Wat zijn de positieve punten aan de woning?
3. Wat is de grootste beperkingen aan de woning?
  - Wat kan jij zelf bijdragen aan de kwaliteit van de woning?
  - Wat kan het SVK bijdragen aan de kwaliteit van de woning?

4. Algemene beoordeling van de kwaliteit van de woning

Helemaal niet goed	Niet goed	Goed	Heel goed
0	0	0	0

5. Vind je dat de gemeenschappelijke delen (gangen, inkomhal, buitenkoer) goed worden onderhouden?
  - Zijn de afspraken rond de gemeenschappelijke delen duidelijk?
  - Wat kan jij zelf doen om de gemeenschappelijke delen te onderhouden?
  - Wat kan het SVK doen om ervoor te zorgen dat de gemeenschappelijke delen onderhouden worden?

6. Algemene beoordeling van de kwaliteit van de gemeenschappelijke delen

Helemaal niet goed	Niet goed	Goed	Heel goed
0	0	0	0

7. Hoe zou je het ideaal gezien willen hebben?

- Wat denk je dat daar nu haalbaar van is?

### **Kwaliteit van de woonomgeving**

8. Is de ligging van de Zonnestraat goed voor jou?

9. Wat vind je van je buurt?

10. Algemene beoordeling van de woonomgeving

Helemaal niet goed	Niet goed	Goed	Heel goed
0	0	0	0

### **Kwaliteit van de sociale omgeving en de relatie tussen de bewoners**

11. Heb je contact met de andere bewoners?

- Hoe leg je contact met je burens?
- Hoe zou je graag contact leggen met je burens?

12. Wat bewonder je aan de andere bewoners? (Wat doen ze goed?)

13. Zijn er dingen die minder goed lopen tussen jou en de andere bewoners?

- Heb je last van geluidsoverlast?
- Heb je last van de huisdieren van anderen?
- Heb je last van een onaangename geur door anderen?

14. Wat vind je van de samenstelling huurders binnen jouw blok?

- Had je liever een andere samenstelling gehad?
- Welke samenstelling zou jij kiezen? Welke doelgroep meer, welke minder?

15. Ontvang je graag bezoek in je woning?

16. Algemene beoordeling van de relatie tussen de bewoners

Helemaal niet goed	Niet goed	Goed	Heel goed
0	0	0	0

17. Wat denk je dat het imago van de zonnestraat is?

18. Heb je zelf voorstellen om het samenleven te verbeteren in deze blok?

19. Wat ga jij doen om het samenleven te verbeteren in deze blok?

### **Veiligheid in de woning/buurt**

20. Voel je je veilig in de woonblok?

- Wat maakt dat je je veilig/niet veilig voelt?
- Wat kan jij zelf doen om het gevoel van veiligheid te vergroten?
- Wat kan het SVK doen om het gevoel van veiligheid te vergroten?

21. Algemene beoordeling van de veiligheid

Helemaal niet goed	Niet goed	Goed	Heel goed
0	0	0	0

22. Hoe zou je het ideaal gezien willen hebben?

- Wat denk je dat daar nu haalbaar van is?

## **Afronding**

(Werken rond de hand: als afsluiting nog eens de hoogtepunten aanhalen)

1. DUID: wat vind je goed aan het wonen hier, wat is een mooie herinnering?
2. WIJSVINGER: waar vind je dat jij of de maatschappij voor moet opletten?
3. MIDDELVINGER: waar zeg jij 'foert' tegen, of waar heb je een hekel aan hier?
4. RINGVINGER: waarom blijf je trouw aan het wonen hier?
5. PINK: waar moet jij of de maatschappij alert voor blijven?

#### Bijlage (4): puntensysteem

Het puntensysteem werkt als volgt;

1. Het inkomen (max. 20 punten)

De vertrekbasis is hier het leefloon. Voor alleenstaanden of gezinnen met een inkomen gelijk aan het leefloon worden 20 punten toegekend. Het aantal punten daalt volgens volgend schema.

Voor alleenstaanden:

a) tot en met 50 euro boven het toepasselijke leefloon	20 punten
b) hoger dan het bedrag, vermeld in punt a), tot en met 150 euro boven het leefloon	17 punten
c) hoger dan het bedrag, vermeld in punt b), tot en met 300 euro boven het leefloon	14 punten
d) hoger dan het bedrag, vermeld in punt c), tot en met 500 euro boven het leefloon	11 punten
e) hoger dan het bedrag, vermeld in punt d), tot en met 700 euro boven het leefloon	8 punten
f) hoger dan het bedrag, vermeld in punt e)	5 punten

Voor gezinnen:

a) tot en met 120 euro boven het toepasselijk leefloon	20 punten
b) hoger dan het bedrag, vermeld in punt a), tot en met 240 euro boven het leefloon	17 punten
c) hoger dan het bedrag, vermeld in punt b), tot en met 420 euro boven het leefloon	14 punten
d) hoger dan het bedrag, vermeld in punt c), tot en met 660 euro boven het leefloon	11 punten
e) hoger dan het bedrag, vermeld in punt d), tot en met 900 euro boven het leefloon	8 punten
f) hoger dan het bedrag, vermeld in punt e)	5 punten

Let op:

- Sommige inkomens worden niet in rekening gebracht
- In uitzonderlijke situaties wordt rekening gehouden met de schulden of alimentatie die je moet afbetalen.

2. De Woonnood (max. 20 punten)

Voor volgende situaties worden punten toegekend. Het SVK heeft de nodige bewijsstukken nodig om de punten te kunnen staven. Deze bewijsstukken moeten ook correct zijn.



1. Effectieve of dreigende dakloosheid

a) geen huisvesting of opvang of verblijf in nachtopvang hebben	20 punten
b) een instelling, of gevangenis kunnen of moeten verlaten en geen woonrecht meer hebben elders (punten kunnen worden toegekend tot maximum 6 maanden na de KH de instelling mag of kan verlaten)	20 punten
c) verblijf in noodwoning, crisisopvang, opvangtehuis, transitwoning of hotel	17 punten
d) verlies woonrecht en opvang bij vrienden of familie Hieronder vallen ook kandidaat-huurders die bij hun partner vertrokken zijn omwille van een stukgelopen relatie en vervolgens bij familie of vrienden intrekken.	17 punten
e) gerechtelijke uithuiszetting en betekend vonnis (punten maximum tot 12 maanden na datum van het vonnis)	17 punten
f) opzegging huurovereenkomst door eigenaar met een opzegtermijn van minder dan drie maanden of de woning verplicht en rechtsgeldig moeten verlaten binnen een termijn van minder dan drie maanden	17 punten
g) gerechtelijke uithuiszetting zonder betekend vonnis (punten maximum tot 12 maanden na datum van het vonnis)	14 punten
h) opzegging huurovereenkomst door eigenaar met een resterende opzegtermijn tussen drie en zes maanden of de woning verplicht en rechtsgeldig moeten verlaten binnen een termijn van drie tot zes maanden	14 punten

2. wonen in een goed dat niet geschikt is voor wonen:

a) wonen in een roerend of onroerend goed dat niet geschikt is voor wonen, waarvoor een stakingsbevel werd uitgevaardigd	20 punten
b) wonen in een roerend of onroerend dat niet geschikt is voor wonen, waarvoor geen stakingsbevel werd uitgevaardigd	17 punten
c) wonen op een camping zonder permanent woonrecht	17 punten
d) wonen in een niet hoofdzakelijk vergunde woning	11 punten

3. verminderde kwaliteit of de overbewoning van een woning:

a) onbewoonbaarverklaring of conformiteitsonderzoek met advies tot onbewoonbaarverklaring	20 punten
b) overbewoondverklaring of conformiteitsonderzoek met advies tot overbewoondverklaring	20 punten
c) ongeschiktverklaring of conformiteitsonderzoek met advies tot ongeschiktverklaring met in beide gevallen op het technisch verslag, minimaal drie gebreken in categorie III in de hoofdrubrieken Omhulsel en Binnenstructuur of drie gebreken in categorie IV en 60 strafpunten (punten kunnen enkel toegekend worden indien het (technisch) verslag niet ouder is dan 6 maanden en indien de kandidaat de woning bewoont op moment van het onderzoek)	17 punten
d) overschrijding van de bezettingsnorm van de Vlaamse Wooncode, of onaangepast aan de fysieke mogelijkheden van een bejaarde of van een persoon met een handicap	17 punten
e) ongeschiktverklaring of conformiteitsonderzoek met advies tot ongeschiktverklaring (punten kunnen enkel toegekend worden indien het (technisch) verslag niet ouder is dan 6 maanden en indien de kandidaat de woning bewoont op moment van het onderzoek)	11 punten
f) ernstige gebreken aan de woning vastgesteld in een verslag van een officiële instantie (bijv. van een gemeente, woonwinkel, LOGO, politie,...) (punten kunnen enkel toegekend worden indien het (technisch) verslag niet ouder is dan 6 maanden en indien de kandidaat de woning bewoont op moment van het onderzoek)	11 punten

4. de betaalbaarheid van de huurprijs:

a) de te betalen huurprijs, verminderd met een eventuele huursubsidie, bedraagt meer dan 50% van het actueel besteedbare inkomen	14 punten
--	-----------

b) de te betalen huurprijs, verminderd met een eventuele huursubsidie, bedraagt meer dan 35% en minder dan 50% van het actueel besteedbare inkomen	11 punten
--	-----------

5. Het zelfstandig wonen of gaan wonen van een minderjarige met begeleiding door een erkende dienst:

a) zelfstandig wonen of gaan wonen met begeleiding door een erkende dienst	17 punten
--	-----------

3. De kinderlast (max. 6 punten)

Voor elk kind wordt een punt toegekend. Ook de kinderen die niet permanent in de woning zullen verblijven worden in rekening gebracht, zoals kinderen die geplaatst zijn, of kinderen waarvoor je co-ouderschap of een omgangsrecht hebt.

4. Een mutatievraag van een SVK-huurder (max. 17 punten)

Een SVK-huurder die naar een andere SVK-woning wilt verhuizen, en zich dan ook terug op onze wachtlijst plaatst, krijgt 7 extra punten.

Als je een kamerwoning bewoont bij het SVK en je krijgt daar ook bijkomende begeleiding, is het mogelijk dat je die begeleiding na verloop van tijd niet meer nodig hebt. Als je dan wil verhuizen uit de kamerwoning, krijg je 17 punten.

Als je als SVK-huurder in een woning woont die te klein is geworden volgens de normen van de rationele bezetting van het SVK, krijg je 14 punten.

5. De band met de gemeente of het werkingsgebied (max. 6 punten)

Personen die een band hebben met de gemeente / werkingsgebied willen we een extra kans bieden. Een band met de gemeente / werkingsgebied is:

- als je op het ogenblik van de toewijzing effectief verblijft in de gemeente / werkingsgebied van de vrijkomende SVK-woning,
- als je in de periode van zes jaar voorafgaand aan de toewijzing ingeschreven bent (of geweest) in het bevolkingsregister van de gemeente / in een van de gemeenten van het werkingsgebied.

Hoe passen we dit toe:

- indien je een band aantoont met de gemeente, krijg je 6 extra punten
- indien je zo'n band kunt aantonen met eender welke gemeente van het SVKwerkingsgebied, krijg je 1 extra punt.

6. Vermindering van punten (3 punten)

Tenslotte kan je puntenaantal ook verminderd worden. Als je 2 keer zonder goede reden een woning weigert die voldoet aan je woonwensen, wordt je puntenaantal gedurende een jaar met 3 punten verminderd.

(Leeg blad)

(Onbedrukte kaft)