

Woon- en omgevingskwaliteit in sociale woonwijken

COLOFON

Het WiSH-onderzoek naar woon- en omgevingskwaliteit in sociale woonwijken werd gevoerd vanuit HOGENT onderzoekscentra eCO-CITY, DRUM en Futures through Design. Anna Barborini, Elke Denys, Nathan Hermans, Sven De Visscher, Pieter Foré, Minke Labarque, Marlies Marreel, Koen Van Damme en Annick Verstraete werkten samen aan dit project.

Dit document is een product van het bovengenoemde praktijkgericht wetenschappelijk onderzoeksproject (PWO), gefinancierd door het onderzoeksfonds van de HOGENT. Het project werd gecoördineerd door Koen Van Damme en Sven De Visscher. Bij vragen of opmerkingen mag je Sven contacteren op sven.devisscher@hogent.be. Deze publicatie en meer ondersteunend materiaal over het project kan geraadpleegd worden op <https://www.hogent.be/projecten/wish/>.

©2023, HOGENT Alle rechten voorbehouden.

ISBN-nummer: 9789080560406

Vormgeving en illustraties: Manpaard

Deze uitgave kan gratis worden gedownload van onze website <https://www.hogent.be/projecten/wish/>.

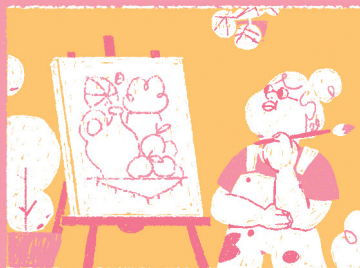
Verwijzen naar deze publicatie kan aan de hand van volgende informatie: **De Visscher, S., Denys, E., Marreel, M., (red.) Barborini, A., Foré, P., Hermans, N., Labarque, M., , Van Damme, K., Verstraete, A. (2023). Woon- en omgevingskwaliteit in sociale woonwijken. Gent, HOGENT.**

Inhoud

I.	Inleiding	01
	Het WiSH project in een notendop	02
	Onderzoek over sociaal wonen	03
	Sociale woonwijken	04
	Onderzoek over woon- en omgevingskwaliteit	05
	Opbouw van deze publicatie	06
II.	Bewonersinterviews	09
	1. Situering bewonersinterviews in het globale WiSH-project	09
	Onderzoeksmethodologie	09
	Cases	10
	2. Aanpak bewonersinterviews	12
	Vorbereidende en ondersteunende onderzoeksactiviteiten	12
	Steekproef	13
	Gesprekken met bewoners	15
	Data-analyse	19
III.	Bewonersparticipatie en woonkwaliteit: rollen en posities van bewoners	22
	De bewoner als klant	24
	De bewoner als burger	28

De bewoner als betrokken huurder	33
De bewoner als onbekwame huurder	35
IV. 10 portretten	41
Situering	41
Marie-Jeanne (73) - Bang van de buurman	43
Yann (15) - Geen ruimte om vrienden onge- stoord en niet storend te ontmoeten	45
Arthur (54) - Overleven onder chronische stress	47
Thierry (46) - Onrust door fout sorteren en sluikstorten	50
Sandra (56) - Schaamte door gebrekkig onder- houd	52
Derya (40) - Stress door gebrek aan ruimte	54
Leen (33) - Angst voor onvoorspelbare, hoge facturen voor herstellingen	56
Roger (93) & Elza (88) - Sociaal en zelfstandig leven onder druk door fysieke drempels	58
Maryam (52) - Onrust over verhuizen en kra- kers	61
Dirk (69) - Het missen van voorzieningen	63
V. Determinanten en wishes	67
Buur(t)gevoel	68
Eigenaarschap	69

Netheid en veiligheid	70
Technisch basiscomfort van de woning	72
Actief burgerschap	74
Heldere informatie en communicatie	75
Kansrijke omgeving	76
Integraal beheer	78
VI. Bewonersparticipatie en woonkwaliteit: beleids- en praktijkaanbevelingen	80
Individuele noden detecteren en aanpakken	82
Collectieve rechten realiseren	84
Actorschap van bewoners versterken	87
Wonen en zorg verbinden	89
Naar een netwerkbenadering van woon- en omgevingskwaliteit in sociale woonwijken	91



I. Inleiding

Het WiSH project in een notendop

Deze publicatie brengt verslag uit over het praktijkgericht wetenschappelijk onderzoeksproject WiSH, wat staat voor Woon- en omgevingskwaliteit in Sociale Huisvestingswijken. Met dit project wilden we de ervaringen van bewoners als ervaringsdeskundigen en eindgebruikers van sociale woningen centraal zetten en een praktisch bruikbaar model ontwikkelen voor professionals dat kan worden ingezet om de kwaliteit van sociale woonwijken integraal mee te nemen in ontwerp-, bouw- en beheersvraagstukken.

INTERDISCIPLINAIR

Onderzoekers uit de opleidingen vastgoed, sociaal werk en landschaps- en tuinarchitectuur sloegen voor dit onderzoeksproject de handen in elkaar. Dit interdisciplinaire onderzoeksteam belichtte vanuit verschillende expertisedomeinen de thematiek om een breed beeld te krijgen van wat kwaliteit van woning en woonomgeving behelst en om van elkaars zienswijzen en analyses te leren.

PARTICIPATIEF

Het project besteedde veel aandacht aan het verzamelen van kwalitatieve data over hoe de kwaliteit van woning en woonomgeving wordt ervaren door bewoners in Vlaamse sociale woonwijken. Op basis van drie concrete casussen werden bewoners nauw betrokken bij dit onderzoek. We bevroegen welke aspecten van kwaliteit van woningen en woonomgeving van belang zijn in sociale woonwijken, en bekeken hoe deze zich verhouden tot bestaande instrumenten en criteria vanuit beleid en onderzoek.

PRAKTIJKGERICHT

Niet alleen bewoners speelden een belangrijke rol. Ook woonmaatschappijen, het middenveld en lokale en bovenlokale overheden zijn als belangrijke stakeholders nauw betrokken bij ontwerp, bouw en beheer van sociale woonwijken. De gesprekstoel¹ rond kwaliteit van woning en woonomgeving die we ontwikkelden, heeft zowel een informatief als praktisch bruikbaar karakter. In de totstandkoming ervan bouwden we verschillende momenten en vormen van input en feedback in met diverse stakeholders op het terrein.

Onderzoek over sociaal wonen

In dit project wordt sociale huisvesting onder de loep genomen als één schakel in een breder woonbeleid. Dat wonen staat in Vlaanderen vandaag onder druk, onder meer op vlak van betaalbaarheid, toegankelijkheid, woonkwaliteit en woonzekerheid (Winters, S., 2021). Dit heeft vooral een negatieve impact op mensen met een laag inkomen, die vaak gedwongen worden om te wonen in slechte kwaliteitswoningen op de private markt, en/of in wijken met een verhoogde concentratie aan gezondheids-, veiligheids- en samenlevingsproblemen. Sociale huisvesting is al een eeuwlang een belangrijk middel om deze problematiek aan te pakken, en een sterk wapen in de strijd tegen armoede en sociale uitsluiting (zie bvb. de Vaal & Paepe, 2022).

Sociaal wonen zorgt voor betaalbare huisvesting die beschikbaar is voor mensen met een laag inkomen. Hiervoor staan vooral woonmaatschappijen in, die hierin worden ondersteund door de overheid (financieel, begeleiding, ...). Woonmaatschappijen (ver)bouwen, (ver)kopen en beheren sociale woningen. Ze huren ook private woongegenheden in om deze sociaal te verhuren. In hun sociale opdracht zit eveneens ondersteuning aan huurders om hen vertrouwd te maken met hun rechten en plichten als huurder. De woonmaatschappijen worden geacht samen te werken met lokale besturen. Binnen deze ruime opdracht, staat het streven naar (woon)kwaliteit centraal.

¹Deze tool kan gedownload worden op <http://www.hogent.be/projecten/wish>.

Toch staat de sector voor een aantal uitdagingen. De belangrijkste uitdaging is de toegenomen vraag naar sociale woningen. Eind 2022 stonden er ruim 176.000 mensen op een wachtlijst voor een sociale woning. Het bestaande patrimonium is bovendien grotendeels verouderd, met veel woningen uit de periode 1965-1984 die vandaag vaak aan grondige renovatie of vervanging toe zijn. Nog los van de veranderingen die nodig zijn om deze woningen aan te passen aan actuele comfort-, energie- en veiligheidsnormen, komt daarbij dat het bijbouwen van nieuwe sociale woningen erg moeizaam verloopt.

De recente fusie van de woonmaatschappijen maakt bovenstaande uitdagingen nog complexer. De verschillende sociale huisvestingsmaatschappijen en sociale verhuurkantoren kregen als opdracht om zich te herorganiseren in 42 woonmaatschappijen in niet-overlappende werkingsgebieden. Deze fusie moet leiden tot een efficiënter en effectiever beheer van de sociale huisvestingssector. De hele operatie – en onzekerheid die er soms rondhing – zorgde in veel gevallen voor extra vertraging op vlak van nieuwbouw en renovatie.

Verder botsen woonmaatschappijen soms met de negatieve beeldvorming die heerst rond sociaal wonen. Vooral wanneer er ergens nieuwe sociale woningen gebouwd moeten worden, blijken ze soms geconfronteerd te worden met een gebrek aan draagvlak in de buurt of verzet tegen de ruimtelijke ingreep (cf. Verstichele, 2021). En wanneer er zich ergens in een sociale woonwijk een probleem voordoet, verschijnt dit ook vaak snel en negatief in de pers. Ook het politieke discours rond sociaal wonen, met meer en meer nadruk op strengere voorwaarden en controle tegen fraude, draagt in zekere mate bij tot het negatief imago van sociaal wonen (of in dit geval van sociale huurders) (Verstichele, 2021).

Sociale woonwijken

In dit project hadden we in eerste instantie aandacht voor woonomgevingen met een hogere concentratie aan sociale woningen. In een historisch bronnenonderzoek onderscheidden we verschillende

gedaanten waaronder deze wijken zich ontwikkelden: tuinwijken, CIAM hoogbouw, landelijke volkswijken, binnenstedelijke renovaties, hedendaagse middelhoge stapelbouw ... Deze types van sociale woningconcentraties vormen vaak een mini-samenleving op zich, met heel eigen aandachtspunten rond woon- en omgevingskwaliteit en leefbaarheid, vooral in een grootstedelijke context (cf. Stad Gent, 2018).

Sociale woonwijken met een hogere concentratie aan sociale woningen dragen tegelijk een belangrijk potentieel in zich om bepaalde aspecten van woon- en omgevingskwaliteit te verbeteren. Het lokaal bestuur en de plaatselijke woonmaatschappij zijn in veel gevallen de belangrijkste – soms enige – eigenaars van gebouwen en omgeving. Door de grotere concentratie van sociale huurders zijn collectieve oplossingen denkbaar voor de ervaren individuele noden. En die hogere concentratie biedt ook mogelijkheden om wonen en zorg dicht bij elkaar te brengen: vormen van ouderenzorg, samenlevingsopbouw, sociale dienstverlening, ambulante psychiatrische hulpverlening of armoedebestrijding kunnen er dichtbij de leefomgeving van de doelgroep georganiseerd worden.

Onderzoek over woon- en omgevingskwaliteit

In de context van de hierboven geschetste uitdagingen lijkt een onderzoek over woon- en omgevingskwaliteit in sociale woonwijken eerder (1) een bijkomstigheid – want het capaciteitsprobleem is dringender – en (2) een overbodige onderneming – want onder meer de Vlaamse Codex Wonen reglementeert duidelijk aan welke veiligheids-, comfort- en kwaliteitsnormen sociale woningen moeten voldoen. Toch kozen we heel bewust voor deze insteek om de volgende redenen.

1. Ondanks de uitdagingen waarmee de (sociale) woonmarkt wordt geconfronteerd op vlak van capaciteit en betaalbaarheid, blijft onderzoek naar woon- en omgevingskwaliteit in sociale huisvesting van belang. Dit onderzoek streeft ernaar om de kwaliteit van

sociale woningen en wijken te verbeteren en om de sociale huisvestingssector beter te laten functioneren. Het recht op wonen omvat meer dan een letterlijk dak boven het hoofd. Oplossingen zoals housing first, waarbij het voorzien in een stabiele en kwalitatieve woonsituatie als eerste stap in hulpverlening naar voor wordt geschoven, tonen welke impact huisvesting heeft op tal van andere levensdomeinen (Pannecoucke & De Decker, 2014). Levensdomeinen zoals gezondheid, onderwijs, werk en sociale relaties, hangen samen met de kwaliteit van wonen. Een goede woonomgeving kan bijdragen aan een gezonde en veilige leefomgeving, het bevorderen van sociale integratie en het versterken van het welzijn van bewoners.

2. Er bestaan verschillende instrumenten om woonkwaliteit objectief te meten en te beoordelen. Deze staan onder meer in de Vlaamse Wooncode opgenomen in de vorm van minimale normen die in een conformiteitsonderzoek gecontroleerd en gerapporteerd kunnen worden, en juridisch afdwingbaar zijn. Deze kaders rond woonkwaliteit vertrekken vanuit een topdown invulling van het begrip. In dit onderzoeksproject kozen we echter voor een radicaal leefwereld perspectief. We zoeken naar de subjectieve betekenisgeving rond woonkwaliteit door bewoners zelf, als aanvulling op de bestaande objectieve norm(ering)en. We plaatsen daarmee de alledaagse ervaringskennis van bewoners als een even belangrijke bron van informatie naast andere bronnen zoals die van allerhande technische experts.

Ophouw van deze publicatie

We hebben ervoor gekozen om in deze publicatie de ervaringen van bewoners een centrale plek te geven, en deze af te wisselen met reflecties over bewonersparticipatie in sociale huisvesting.

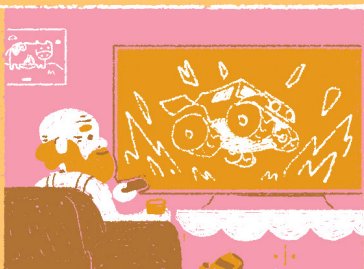
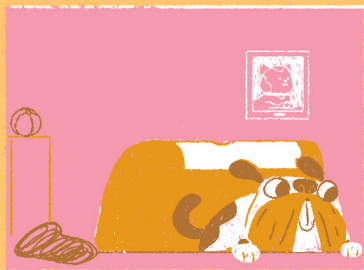
In het eerste deel geven we kort methodologische informatie over de manier waarop we met bewoners in gesprek zijn gegaan en hoe we met deze informatie verder aan de slag gingen.

Vervolgens bespreken we de verschillende rollen en posities die bewoners toebedeeld krijgen en zelf innemen in relatie tot de woonmaatschappij en andere stakeholders die een impact hebben op de woon- en omgevingskwaliteit van sociale woonwijken. Deze zijn gebaseerd op verschillende schriftelijke bronnen en interviews met bewoners en professionele stakeholders. We gebruiken daarvoor vier deels overlappende beelden: de bewoners als klant, als burger, als betrokken huurder, en als onbekwame huurder.

In wat volgt hebben we gekozen voor een narratieve insteek in plaats van een klassieke onderzoeksrapportage. De verschillende interviews worden her-verteld in 10 *waarachtige* portretten die gebaseerd zijn op de analyse van de interviews. Ze blijven zo dicht mogelijk bij de thema's en betekenissen die belangrijk zijn voor de bevroegde bewoners en geven een beeld van de voor hen voornaamste opgaves.

Aan de hand van deze portretten introduceren we acht determinanten die voor bewoners in sociale woonwijken de kwaliteit van hun woning en woonomgeving het meest bepalen. Deze worden op hun beurt verder doorvertaald in een lijst wishes (praktijkaanbevelingen) waarmee stakeholders concreet aan de slag kunnen gaan om de woon- en omgevingskwaliteit in sociale woonwijken te versterken. Deze aanbevelingen zijn voldoende generiek geformuleerd zodat ze in diverse contexten van sociale huisvesting bruikbaar zijn. Bovendien richten we ons met deze aanbevelingen niet tot één of enkele actoren maar tot het brede netwerk van institutionele en professionele actoren die vanuit hun diverse bevoegdheden samen impact (kunnen) hebben op woon- en omgevingskwaliteit.

Op het einde van de publicatie verbinden we de inzichten uit de gesprekken met bewoners opnieuw met het thema bewonersparticipatie en woonkwaliteit, en pleiten daarbij vooral ook voor de verbinding tussen beiden. We schuiven hierbij vier strategieën voor bewonersparticipatie naar voor, die enerzijds bewoners in hun positie kunnen versterken en anderzijds ook hun betrokkenheid op de kwaliteit van hun woonomgeving kan verhogen.



II. Bewonersinterviews

I. Situering bewonersinterviews in het globale WiSH-project

ONDERZOEKSMETHODOLOGIE

Om zicht te krijgen op de aspecten die van belang zijn voor de kwaliteit van woningen en woonomgevingen in sociale woonwijken vanuit bewonersperspectief, gingen we aan de slag met een **multiple case-study** bestaande uit **drie cases**. Daarbinnen kozen we **in twee van de drie cases** voor **bewonersbevragingen** naar subjectieve elementen van woningkwaliteit en omgevingskwaliteit.

Voor de bevragingen gingen we voor een kwalitatief onderzoeksopzet waarbij de klassieke interviews werden ondersteund door het gebruik van o.a. (lucht)foto's van de wijk, pictogrammen en mental mapping. Daarmee trachtten we om, eerder dan enkel meningen en opinies te verzamelen, te kijken naar wat bewoners feitelijk doen in de woning en woonomgeving en hoe ze daar betekenis aan geven. Het bijzondere aan deze werkvormen ligt in het feit dat we woning- en omgevingskwaliteit samen met de bewoners onderzochten.

Oorspronkelijk was het de bedoeling om in de drie cases bewonersinterviews te doen. Doorheen het onderzoeksproces legden we in de derde casus (de wijk Westerkwartier in Oostende) de focus uiteindelijk op het perspectief van professionele actoren. Dit door middel van interviews en focusgroepgesprekken. Enerzijds wilden we zo een rijker beeld verkrijgen door verschillende perspectieven te leren kennen. Anderzijds dwongen de coronamaatregelen ons om de uitvoering van het project bij te sturen.

CASES

We gingen aan de slag in drie cases:

1. Groenebriel (Gent),
2. Muide-Meulestede (Gent) en
3. Westerkwartier (Oostende).

We streefden hierbij een **variatie** na, hoofdzakelijk m.b.t.:

- **Woonmodel en bouwperiode**
- **Situering in het stedelijke weefsel**
- **Verschillende woonmaatschappijen**
- **De omgeving: aanwezigheid voorzieningen, (collectieve) buitenruimte, publieke ruimte, ...**

Daarnaast was het belangrijk dat de geselecteerde cases aan enkele **voorwaarden** voldeden:

- **Aanwezigheid van actoren** met wie we vlot konden samenwerken en die zich engageerden om ons te helpen bij het betrekken van bewoners bij het onderzoek.
- De case mocht **niet te uniek** zijn; zodat resultaten ook voor **andere wijken** en **toekomstige ontwikkelingen** betekenis zouden kunnen hebben.
- Vermits de periode van het case study onderzoek grotendeels overlapte met de coronapandemie, moesten we rekening houden met wisselende overheidsmaatregelen en beperkingen. Dit maakte dat we voor contact met bewoners vooral aangewezen waren op **regio Gent**.

Tot slot zagen we enkele interessante **pluspunten**:

- Door de kans aan te sluiten bij een lopend of gepland veranderingsproces. In elk van onze drie cases zijn ruimtelijke ingrepen gepland.
- We selecteerden wijken die tot dan toe minder onderzocht of onder de aandacht waren.
- In twee van de hierboven genoemde cases deden we bewonersinterviews: Groenebriel en Muide-Meulestede.

Groenebriel is een centraal gelegen Gentse wijk in het stadsdeel Sluizeken – Tolhuis – Ham. De wijk wordt ten noorden begrensd door gebouwen van het Sint-Lucas algemeen ziekenhuis. Ten zuiden van de site bevindt zich de oude Volkskliniek, die intussen verbouwd werd als wooncomplex met assistentiewoningen en appartementen. De wijk bestond op het moment van het onderzoek uit 319 wooneenheden (waarvan 60 in opbouw) verspreid over verschillende hoog- en middelhoogbouw appartementsgebouwen. In de gebouwen vinden we zowel studio's als 1-, 2-, 3- en 4 slaapkamerappartementen. De woningen zijn allen in het bezit van de (toenmalige) sociale huisvestingsmaatschappij WoninGent. De appartementen situeren zich aan de Tichelrei (recent gerenoveerd), het Winston Churchillplein (vervangbouw in uitvoering), de Baviaanstraat, Sint-Margrietstraat, Sint-Vincentiusplein en Dobbelslot. Het gaat over een omgeving in transitie, met gerenoveerd patrimonium, woningen in opbouw en verouderde woningen die in de komende jaren verbouwd of vervangen zullen worden.

Muide-Meulestede is gelegen in het noorden van Gent. Op de kop van een schiereiland dat omringd wordt door havenactiviteiten is de wijk niet zo goed geconnecteerd met de stad. Een gebrek aan winkels voor dagelijkse behoeften is hier een serieus knelpunt. Binnen de afbakening van ons studiegebied liggen 454 sociale huurappartementen en studio's en 8 sociale huurwoningen van 3 (op dat moment) verschillende huisvestingsmaatschappijen: WoninGent, Gentse Haard en Volkshaard. Van het patrimonium bestaat 2.6% uit studio's, 35.7%

uit 1-slaapkamer appartementen en 47.8% uit 2-slaapkamerappartementen. Slechts een 12% van de appartementen heeft meer dan 2 slaapkamers. Ondanks de poging tot contactname, werd uit de grondgebonden woningen niemand geïnterviewd. De gebouwen zijn ingebed in een groene omgeving die in het oosten wordt begrensd door een drukke verkeersas. Een aantal sociale woningen in de wijk werden al gerenoveerd, een aantal zijn intussen verkocht, een groot deel van het patrimonium zal in de komende jaren verbouwd of vervangen worden.

2. Aanpak bewonersinterviews

VOORBEREIDENDE EN ONDERSTEUNENDE ONDERZOEKSACTIVITEITEN

In elke case voerden we enkele **verkennende gesprekken met professionele actoren** die in de wijken werkzaam zijn of waren en betrokken zijn op woon- en omgevingskwaliteit. We hadden individuele gesprekken en namen ook deel aan enkele overlegmomenten waar we verschillende actoren tegelijk ontmoetten. Voor Groenebriël ging dit voornamelijk om de bijeenkomsten van de Werkgroep Groenebriël, een groepering van wijkactoren die acties opzetten om het samenleven in de wijk positief te ondersteunen. In Meulestede waren dit hoofdzakelijk bijeenkomsten van de werkgroep Kwalitatief Wonen in Sociale Woonwijken, een werkgroep die werd opgericht om de krachten te bundelen rond leefbaarheid in de wijk. Van deze gesprekken maakten we telkens verslagen.

Door een **frequente aanwezigheid** en door **deel te nemen aan enkele buurtactiviteiten** geraakten we vertrouwd met de buurt en haar inwoners en sleutelfiguren. We konden het onderzoek tijdens deze momenten introduceren en werden voor enkele bewoners en wijkactoren bekende gezichten. Dit gold vooral voor Groenebriël en minder voor Meulestede, aangezien er daarvoor door de geldende coronamaatregelen op dat moment minder mogelijkheden waren. In elk van de cases hadden we ook een **actieve inbreng** bij de organi-

satie van deze activiteiten. Zo werkten we in Meulestede mee aan de Woondroomdag georganiseerd door SAAMO. In Groenebriel waren we regelmatig aanwezig bij buurtactiviteiten en nodigden we deelnemende bewoners uit voor een bedankingsmoment tijdens 'Blokbusters', een radioprogramma voor en door bewoners van de wijk. De **observaties** die we tijdens deze momenten deden, documenteerden we met behulp van notities en foto's. Deze momenten vormden slechts in beperkte mate een aanvulling op de bewonersinterviews en analyseerden we niet apart. Maar ze waren wel verrijkend in die zin dat ze ons voeling gaven met de context: we zagen hoe de ruimte werd gebruikt, hoe het contact was met buurtactoren enz. In die zin waren de observaties nuttig **in functie van het uitwerken van een bevragingsmethodiek**. Zo konden we bijvoorbeeld observaties over een bepaalde plek verder aftoetsen, en als bewoners het hadden over bepaalde wijkactoren en organisaties, konden we deze situeren.

STEEKPROEF

In elk van de cases streefden we ernaar een **diversiteit** aan bewoners te betrekken, representatief voor de aanwezige bewonersgroep (daarbij was de demografische analyse per case richtinggevend). We streefden een maximale variatie na m.b.t.:

- ruimtelijke spreiding (locatie van de woning of het appartement in het appartemensgebouw en/of de ruimere buurt),
- typologie van de woning (bvb. wel of geen balkon, aantal slaapkamers),
- bouw- of renovatiejaar van de woningen,
- huisvestingsmaatschappij (indien verschillende maatschappijen aanwezig binnen projectgebied),
- leeftijd,
- geslacht,

- persoonlijke geschiedenis in de wijk (is men bvb. nieuw in de wijk of woont men er al lang),
- socio-economische positie,
- gezinssamenstelling en
- sociaal-culturele achtergrond.

Voor het aantal bewoners waarmee we graag in gesprek wilden gaan, stelden we een aantal **van ongeveer 20 gesprekken per case** voorop. Met dit aantal schatten we in de bovengenoemde variëteit in de geselecteerde wijken min of meer te kunnen vatten. Dit aantal baseerden we op de concrete wijkcontext en onze eigen activiteiten en mogelijkheden.

AANPAK SAMENSTELLING STEEKPROEF

- We maakten **flyers en affiches** waarmee we het **onderzoek bekend** maakten **in de wijk** en waarop onze **contactgegevens** vermeld stonden. Deze verspreidden we met behulp van wijkpartners in de beide wijken (bvb. affiches in de inkomhal van elk gebouw).
- Om **in contact** te komen **met bewoners** vormden de **sleutelfiguren en organisaties uit de wijk** het vertrekpunt. Concreet ging het om medewerkers van de sociale huisvestingsmaatschappijen, stadsmedewerkers en buurt- en opbouwwerkers. Doordat zij voor bewoners vertrouwde personen zijn en rechtstreeks in contact met hen staan, konden zij in onze plaats aan hen vragen of ze bereid waren om mee te werken aan het onderzoek. Bij akkoord gaven ze contactgegevens door en namen we contact op. Naargelang de interviews vorderden, zochten we naar specifiekere profielen om de diversiteit binnen in de wijk voldoende in beeld te krijgen. De steekproef stelden we dus niet vooraf samen maar kwam stapsgewijs tot stand.

Om de identiteit van de deelnemende bewoners te beschermen en

anonimiteit te garanderen, delen we slechts beperkt informatie over de steekproef, en geven we bijgevolg ook geen tabel met overzicht van de deelnemers weer.

In **casus Groenebriel** voerden we 19 gesprekken, waarvan 8 met een vrouwelijke participant, 9 met een mannelijke participant en 1 dubbelinterview met een koppel (man en vrouw) en een dubbelinterview met twee neven. De leeftijden van de deelnemers varieerden van 7 tot 77 jaar. Drie van de participanten waren minderjarig (7, 15 en 17 jaar). De meeste participanten woonden in de buurt. Twee gesprekken voerden we met een familielid van een bewoner.

In **casus Meulestede** voerden we 19 gesprekken, waarvan 7 met een vrouwelijke participant, 11 met een mannelijke participant en 1 dubbelinterview met een koppel (man en vrouw). De leeftijden van de deelnemers varieerden tussen 40 en 70+ (geen exacte leeftijd beschikbaar). 13 van de geïnterviewden woonden alleen. We interviewden geen kinderen en jongeren in Meulestede. Kind en Samenleving deed in dezelfde periode een bevraging bij kinderen in de wijk naar hoe ze de groene ruimte rond hun woning gebruikten ('Kindvriendelijke sociale huisvesting'- inspraaktraject met kinderen in de wijk). Uit deze data konden wij wat nuttig was meenemen in ons onderzoek.

GESPREKKEN MET BEWONERS

- Voor de start van de gesprekken zorgden we voor een **basiskennis over de wijk**, zodat we minimaal een beeld konden vormen van plekken en ervaringen waarover de bewoners spraken.
- **Vier onderzoekers** voerden de gesprekken uit.
- We contacteerden bewoners (meestal telefonisch) en maakten een **afspraken**. Tijdens deze contactopname lichtten we al beknopt toe waarover het gesprek zou gaan.
- **Locatie van de gesprekken:** gezien de geldende coronamaatregelen gedurende de looptijd van het onderzoek, was het niet mogelijk

om af te spreken bij de bewoners thuis. In beide casussen zochten en vonden we een ruimte in de wijk en zelfs binnen in een appartementengebouw waar de interviews op veilige afstand konden doorgaan.

- In casus Groenebriel gingen de meeste gesprekken door in een leegstaande studio die de woonmaatschappij ter beschikking stelde. Deze studio werd eerder al gebruikt in het kader van buurtactiviteiten en was dus voor heel wat bewoners reeds een gekende, vertrouwde plek.
- Ook in Meulestede kozen we ervoor de gesprekken binnen de wijk door te laten gaan, ditmaal vooral in de STEK-werking die SAAMO uitbaat in een leegstaand appartement en in het in de wijk gelegen LDC De Waterspiegel (2 interviews).

HET GESPREK: SEMI-GESTRUCTUREERD INTERVIEW LEIDRAAD GROENE BRIEL

- Met elke bewoner voerden we **individueel** (of een aantal keer met meerdere personen/gezinsleden, indien de bewoner dit wenste) een **gesprek met een interviewleidraad**.
- Aan het begin van elk gesprek gaven we informatie over het onderzoek en vroegen we expliciet **toestemming** via een informed consent, onder meer omdat we alle gesprekken zouden **opnemen** in functie van latere transcriptie en analyse.
- Na een korte kennismaking en introductie stelden we vragen, onder andere over volgende thema's:
 - De woongeschiedenis en algemene tevredenheid over het wonen in de sociale woonwijk
 - Het gebruik en de beleving van de eigen woning

- Het gebruik en de beleving van de woonomgeving
- Sociaal-ruimtelijke kwaliteiten van de woning en woonomgeving, geïnspireerd op thema's, vragen en bevindingen uit het eerder door de onderzoeksgroep gevoerde BLOK-onderzoek over kindvriendelijke stapelbouwoomgevingen, waarin een literatuuronderzoek werd gevoerd rond ruimtelijke kwaliteit
- Hoewel we in de leidraad de vragen en thema's opgenomen hadden die we graag aan bod wilden laten komen in het gesprek, lieten we het gespreksverloop in de eerste plaats bepalen door de bewoner zelf: zijn of haar leefwereld, de plekken die hij of zij gebruikt, zijn of haar ervaringen, ... vormden het vertrekpunt van het gesprek. De interviewer ondersteunde het gesprek en stelde vragen, enerzijds ter verdieping en concretisering en anderzijds ter verbreding.
- Ter ondersteuning van het gesprek voorzagen we daarom ook volgende zaken:
 - de methodiek van mental mapping: aan de bewoners vroegen we om een **tekening** te maken van **zowel de woning als de woonomgeving**. Naar aanleiding van het gesprek hierover kwamen we meer te weten over de beleving en het gebruik van deze plekken. In de leidraad namen we allerlei vragen op die richtinggevend konden zijn in het gesprek hierover. Bvb.: Wat vind je de leukste plek in je huis? Als je één ding zou mogen kiezen dat je aan je huis zou kunnen veranderen, wat zou dat dan zijn? Zijn er plekken in de buurt die je vermijdt of waar je niet graag komt? Enz.
 - een **plattegrond van de wijk** om eventueel aanduidingen op te maken
 - enkele foto's van (plekken en personen in en uit) de wijk, en eventueel hoe die er vroeger uit zag

- een lijst met **bijkomende vragen over specifieke plekken** in de wijk (om hierover gericht informatie te kunnen verzamelen)
- Oorspronkelijk voorzagen we voor de **gesprekken met kinderen** een aparte leidraad met foto-opdracht, aangezien we inschatten dat deze gesprekken korter zouden duren en een iets andere vraagstelling en meer spelelementen zouden vragen. In de praktijk bleek dat slechts enkele kinderen betrokken zouden worden bij het onderzoek, en dat de aanpak van de gesprekken erg organisch verliep, gelijkaardig aan de gesprekken met volwassen bewoners. Met twee tieners (duointerview) gingen we samen foto's nemen in de wijk.
- Als alternatief op de gesprekken boden we het format van een **wandeling** aan, mede omwille van de geldende coronamaatregelen en de eventuele drempel voor bewoners om binnen een gesprek te voeren. Enkele bewoners gingen hierop in. Al wandelend toonden zij hun buurt terwijl ze erover vertelden.

LEIDRAAD MEULESTEDE

Voor de gesprekken in Meulestede deden we op een aantal vlakken aanpassingen aan de leidraad:

- **Inhoudelijk** bevroegen we explicieter rond bewonersparticipatie, betrokkenheid van bewoners bij woon- en omgevingskwaliteit, verhouding tot de sociale huisvestingsmaatschappij en andere professionele actoren.
- **Methodisch** verlieten we de methodiek van mental mapping. Bij een deel van de interviews (na introductie van de methodiek tijdens de Woondroomdag) werd een nieuwe methodiek toegepast, waarbij gebruik werd gemaakt van een luchtbeeld van de wijk. Dit beeld kreeg een isomo ondergrond waardoor bewoners aangename (groene speldjes) en minder aangename (rode speldjes) plekken konden aanduiden. Met behulp van heel wat pictogrammen konden

bewoners daarnaast ook aanduiden waarom ze die plek wel of niet fijn vinden en welke functies ze graag meer zouden zien in de wijk en waar precies.

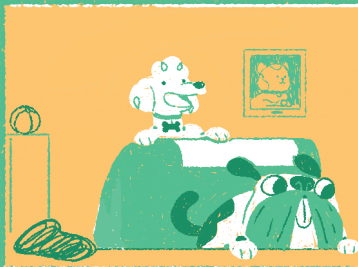
DATA-ANALYSE

De output van de onderzoeksactiviteiten bestond voornamelijk uit tekstmateriaal. De opnames van de bewonersinterviews werden letterlijk getranscribeerd. In een enkel geval wilde de deelnemer niet dat het gesprek werd opgenomen. Dan maakten we notities. Er waren hier en daar ook notities van informele gesprekken. Daarnaast hadden we enkele mental maps, foto's en filmpjes genomen tijdens wandelingen door de wijk met bewoners. Alsook een aantal kaarten waarop aanduidingen werden gemaakt. Het niet-tekstuele datamateriaal was ondersteunend om de gesprekken beter te begrijpen, maar analyseerden we niet apart.

- Om de interviews te analyseren stelden we een **codeboom** op met **hoofdcodes** en **subcodes**. Daarvoor baseerden we ons opnieuw op de literatuurstudie rond ruimtelijke kwaliteit die gevoerd werd tijdens het BLOK-onderzoek en die ook werd gebruikt om de leidraad op te stellen.
- Na gezamenlijke codering van één interview bespraken we de manier van coderen, pasten we de codeboom aan en stuurden we bij.
- Vervolgens verdeelden we het werk en codeerden we alle interviews met behulp van het **kwalitatief dataverwerkingsprogramma NVivo**. We stemden telkens onderling af over de manier waarop we codeerden. In totaal werkten vier onderzoekers mee aan de codering van het datamateriaal.
- Gaandeweg deden we een aantal **aanpassingen aan de codeboom**, zo ook bij de start van de coderingsronde van de bewonersinterviews in Meulestede. In navolging van de aanpassingen aan de interviewleidraad, voegden we hier ook een aantal codes toe.

Doorheen de codering veranderde de codeboom verder: we voegden extra codes toe, voegden codes samen, deelden ze anders in, benoemden ze anders, ...

- Na het coderen van alle interviews, startten we met **de analyse van de interviewfragmenten onder een specifieke (hoofd)code**. De bestaande (hoofd)codes verdeelden we onder de vier onderzoekers. Al naargelang de (hoofd)code en de stijl van de onderzoeker in kwestie zijn er lichte verschillen in aanpak, die we verder ook in de deelrapporten kaderen. In totaal schreven we **10 deelrapporten**. Enkele minder relevante codes analyseerden we niet verder (mede omwille van de grote omvang van het werk en de overlap met andere codes).
- De volgende stap was een **kritische lezing door mede-onderzoekers**, wat inhield dat elk van de onderzoekers de verschillende deelrapporten grondig doornam. Daarbij legden we linken met andere codes, benoemden we knelpunten die we in het team verder doorpraatten.
- Vanuit de verschillende deelrapporten formuleerden we tot slot **aanbevelingen**; door ons verder 'wishes' genoemd. Deze **wishes** groepeerden we vervolgens via een gezamenlijke denkoefening tot **determinanten** voor woon- en omgevingskwaliteit in sociale woonwijken (een soort nieuwe indeling in thema's). Deze wishes en determinanten vormen de output, het ontwikkelde model, van het onderzoekstraject met bewoners uit sociale woonwijken.



III. Bewonersparticipatie en woonkwaliteit: rollen en posities van bewoners

Kwaliteitsvolle sociale huisvesting start bij een goed begrip van wat woon- en omgevingskwaliteit kan omvatten in deze woonomgevingen. Omgevingskwaliteit wordt in het Handboek Ruimtelijke Kwaliteit (2013) opgevat als een procesbegrip: “Omgevingskwaliteit wordt telkens opnieuw ‘onderhandeld’ en ‘geproduceerd’ door betrokken actoren in een bepaald gebied. Het begrip is niet stabiel in tijd (dus veranderlijk) noch machtsvrij.” Vanuit die opvatting zijn woon- en omgevingskwaliteit sterk vervlochten met bewonersbetrokkenheid en participatie. Toch merken we dat in verschillende initiatieven binnen het sociaal woonbeleid de nadruk van de bewonersparticipatie eerder ligt op het sociaal-culturele – het samenleven en de sociale cohesie – in plaats van op de ervaren woonkwaliteit.

En dan mogen ze met zoveel initiatieven komen als ze willen. Mensen van buurtwerk en zo doen hun best, om een keer een koffienamiddag enzovoort, maar dat zijn druppels op een hete plaat. Die mensen bedoelen dat goed, maar dat verandert niets aan het fundament van dat je aan het overleven bent en in een context van overleven zit en niet in een context van leven. (bewoner)

Participatie is dan ook een containerbegrip waaronder zowel praktijken vallen die stem geven aan burgers binnen besluitvormingsprocessen, als praktijken die burgers meer maatschappelijk helpen participeren en processen van gemeenschapsvorming en onderlinge solidariteit op gang brengen. Veel bestaande praktijken van bewonersparticipatie in sociale huisvesting zijn echter weinig gekoppeld aan woon- en omgevingskwaliteit. Ze vertrekken vaak ook vanuit een

eerder top-down visie op beleidsvorming: daarbij zijn het professionals die bepalen wanneer en op welke manier bewoners over welke thema's betrokken worden. Bovendien merken we dat, hoewel het sociaal woonbeleid sterk aangestuurd wordt vanuit Vlaanderen, er in de uitvoering een zekere mate van handelingsvrijheid is bij lokale besturen en woonmaatschappijen. Waardoor ook de participatiepraktijken sterk verschillen in intensiteit en invulling.

Onze gesprekken met bewoners en professionals, en bronnenonderzoek lijken bovenstaande hypothesen eerder te bevestigen: woonmaatschappijen worstelen met hun relatie tegenover huurders. In deze tekst screenen we ons eigen interviewmateriaal en schriftelijke bronnen op welke rol(len) en positie(s) bewoners toebedeeld krijgen, én zelf innemen, in hun relatie tot de woonmaatschappij en andere actoren die een impact hebben op de woon- en omgevingskwaliteit. Op die manier zien we een aantal **feitelijke praktijken** die zich vandaag ontwikkelen in die relatie. We onderscheiden vier beelden die ook in mengvormen aanwezig zijn: bewoners nemen, al naargelang situaties, verschillende positie in of rollen op als klant, burger, betrokken huurder of onbekwame huurder.

KLANT

BURGER

BETROKKEN
HUURDER

ONBEKWAME
HUURDER

DE BEWONER ALS KLANT

Een eerste invulling van de relatie tussen bewoner en woonmaatschappij vertrekt vanuit het beeld van de bewoners als klant. In dit beeld van bewonersparticipatie staat eerder de **individuele verhouding** tussen bewoner en woonmaatschappij centraal. Doel is de individuele verbetering van de leefsituatie van afzonderlijke bewoners.

Veel bestaande voorbeelden van bewonersparticipatie vanuit de woonmaatschappijen hebben te maken met klantgerichte **communicatie**, vaak opgevat als **eenrichtingsverkeer**. Het gaat dan onder andere over bewonersbrieven, een duidelijke website, individuele brieven aan huurders om bepaalde informatie op maat te brengen, affiches in de gebouwen die informeren over bepaalde nieuwigheden of veranderingen, ... Dit komt ook terug in een bevraging van VIVAS (2017) naar de houding van woonmaatschappijen tegenover bewonersparticipatie. Een groot deel van de maatschappijen geeft aan dat ze een huurderskrantje uitgeven (73%) of tevredenheidsenquête hebben afgenomen (83%). In mindere mate vermelden ze het bestaan van een huurdersgroep of huurdersadviesraad (63% en 17%). Men wil dat bewoners mee op de hoogte zijn, mee denken en eventueel ook meepraten. Maar minder dat zij meebeslissen of -beheren. Nochtans bestaan er in Brussel en Nederland voorbeelden van betrokkenheid van bewoners op niveau van Raad van Bestuur of andere beleidsorganen binnen de woonmaatschappij, met goede resultaten zowel voor de huurders als de woonmaatschappij (VIVAS, 2017).

De klantgerichte benadering van huurders betreft dus in veel gevallen geïnformeerd worden over de eigen woning en woonomgeving, maar niet noodzakelijk actief betrokken worden in dat beheer van gebouw en/of omgeving. Men wil in dit beeld vooral de huurders tot op zekere hoogte **tevreden houden** (of ontevredenheid, klachten, schade of overlast vermijden). Een klantgerichte benadering is dus tot op zekere hoogte ook een klachtgerichte benadering, waarin de mogelijkheid om het niet eens te zijn met bepaalde beslissingen of manieren van werken ingebouwd wordt in de werking van de woonmaatschappij. Op Vlaams niveau speelt de Vlaamse Ombudsman een tweedelijnsrol wanneer er individuele klachten ontstaan in de relatie tussen sociale huurder en woonmaatschappij. Dat tevredenheidsaspect is tegelijk relatief omdat er weinig keuzevrijheid is op de sociale woonmarkt. Bewoners kunnen hun klantrol in realiteit weinig benutten omdat ze weinig alternatieven hebben wanneer ze niet tevreden zijn met de dienstverlening of het beheer. Zeker met de recente Vlaamse beleidsbeslissing om één woonmaatschappij per regio te vormen, belanden huurders (mogelijk) in een afhankelijke positie tegenover hun maatschappij.

Soms nemen bewoners zelf ook actief die rol als klant in. Ze komen met hun **individuele noden** en vragen bij de woonmaatschappij en verlangen in eerste plaats oplossingen voor hún probleem. Medewerkers uit woonmaatschappijen worstelen daarmee: zij moeten al die verschillende individuele vragen en belangen van bewoners opvangen en op elkaar afstemmen. En eens de concrete individuele noden vervuld zijn, lijkt het verhaal vaak ook geschreven voor bewoners volgens sommige praktijkwerkers. Ze lijken verder niet geïnteresseerd in wat er breder gebeurt met het beheer van het gebouw of de omgeving.

Ik denk dat er weinig communicatie is tussen de bewoners en de maatschappij. Tenzij het om iets belangrijks gaat. Ik heb ook gehoord dat er ook een conciërge in het gebouw aanwezig is. Maar ik ben niet van alles op de hoogte, ik ben vooral met mijn eigen leven bezig. (bewoner)

Inspraak van bewoners is bijna onmogelijk, in die zin dat iedereen zijn eigen voorkeuren heeft, en dat bewoners enkel naar hun eigen situatie kijken. Ze zien dat bredere plaatje niet. (praktijkwerker)

De klantgerichte, individuele dienstverlening die vanuit de afzonderlijke vragen van bewoners vertrekt, botst dan met de onuitgesproken veronderstelling bij praktijkwerkers dat bewonersparticipatie gemeenschapsgericht moet zijn en collectieve noden centraal moet stellen. Woonmaatschappijen willen in veel gevallen zélf bijdragen tot meer sociale cohesie, buurtcontacten en collectiviteit in hun gebouwen of buurten, maar botsen soms op een **gebrek aan motivatie** bij de bewoners. Vanuit de ervaringen van bewoners krijgt dat gebrek aan motivatie meer betekenis vanuit een zekere kwaadheid of teleurstelling, onmacht, en/of als deel van een bredere zwijgcultuur.

Uit sommige gesprekken die wij hadden met bewoners kwamen ervaringen bovendien van **kwaadheid en zich (zelfs) niet als klant behandeld voelen**. Bewoners willen zich minstens als klant behandeld voelen, alvorens sommige verwachtingen op vlak van gedeelde verantwoordelijkheid of eigenaarschap kunnen ontstaan. Ze zijn in eerste instantie bezig met hun woon- en leefomstandigheden goed te krijgen of te houden. Wanneer ze hierin (te) weinig ondersteuning ervaren vanuit de woonmaatschappij of andere diensten, voelen ze zich op den duur minder betrokken of medeverantwoordelijk over het geheel van het gebouw, buurt of de woonomgeving.

Bij de huurders, bij de mensen in het gebouw, is er ook veel onverschilligheid. Omdat ze weten: het heeft toch geen zin. Het duurt te lang. Ze luisteren niet. Of er komt niet veel van in huis. Dat is hetgeen dat de mensen denken. (bewoner)

Ik heb overlaats met die fietsdiefstallen die hier gebeurd zijn en met die bromfiets die ze daar geplunderd hebben, een keer geprobeerd contact op te nemen deze zomer. Ze waren natuurlijk met verlof, oké iedereen heeft recht op verlof. Maar ze gingen mij terugbellen. Het is nu eind oktober en ik heb nog altijd geen telefoontje gehad. Dat schrikt ook allemaal zo af. Moet ik mij nog iets aantrekken van deze

buurt? Laat hen de boel maar afbreken, want ze trekken het hun toch niet aan. (bewoner)

In sommige gevallen voelen bewoners zich ook onmachtig of **niet in staat gesteld** om te participeren. De taal of participatievormen sluiten niet aan bij hun ervaringswereld. Ze willen dan misschien wel deelnemen, maar ze voelen zich onvoldoende in staat om te beantwoorden aan de vraag.

Zelfs op de opening van hun eigen appartementsgebouw was er niemand van de bewoners aanwezig. Er is weinig interesse bij de huurders voor zaken die niet onmiddellijk invloed hebben op hun leefomgeving. (praktijkwerker)

(Interviewer) Stel dat de [woonmaatschappij] zou zeggen dat ze vanaf nu vergaderingen zouden organiseren voor iedereen die bij hen huurt. Je mag ideeën voorstellen, de problemen aankaarten om samen oplossingen te bedenken en misschien wat zaken te veranderen. Zou je daaraan willen deelnemen?

(Bewoner) Ja, maar ik kan nu niet meteen een antwoord geven daarop. Heb je ideeën waarover je zou willen praten dan? Ik kan daar nu niet op antwoorden. Je zou ernaartoe gaan en luisteren? Ja.

Situaties waarin de communicatie tussen huurders en woonmaatschappij niet klantgericht verloopt (of zo ervaren wordt), leiden soms tot het ontstaan van een bredere **zwijgcultuur** onder bewoners. De analyse van de bewonersinterviews toont dat die verschillende vormen kan aannemen. Bewoners zwijgen (op den duur) uit machteloosheid, omdat ze ervaren dat hun contacten met de woonmaatschappij geen impact hebben. Ook de afhankelijke positie die ze feitelijk hebben tegenover de woonmaatschappij kan ervoor zorgen dat bewoners zwijgen, uit angst om hun woning te verliezen of slechter terecht te komen.

Tenslotte... We zitten met dat ongedierte ook nog. [...] Waar gaan wij naartoe? Dat is slecht voor de gezondheid. [...] En klacht gaan

neerleggen... Dan moet je weer weg. Waar ga je dan naartoe? [...] Anders simpelweg: je gaat naar de gezondheidsdienst en de maatschappij heeft prijs. [...] Maar ik ga dat niet doen. Ik ga mezelf niet op straat zetten door een stomme zet. [...] Dat gaat niet. [...] En ze weten dat ook. Dat we dat niet doen omwille van dat. (bewoner)

(bewoner) Nee. Ik bel niet meer. (interviewer) Ge doet het niet meer? (bewoner) Ik bel niet meer. Het brengt niet op? Het is toch geen avance. [...] Wat doe je dan als je problemen hebt? Je laat het zo? Ja. Ja. En is dat dan niet vervelend? Ja, maar ja. Maar je leert er mee leven? Ja.



DE BEWONER ALS BURGER

Een tweede beeld vertrekt vanuit sociale huisvesting als vorm van **sociale dienstverlening** die door de verzorgingsstaat wordt aangeboden. Sociale huurders zijn vanuit dit beeld rechthebbenden. Als Belgische burgers hebben ze een grondwettelijk vastgelegd recht op wonen, waartoe het model van sociale huisvesting mee bijdraagt. Woonmaatschappijen zijn m.a.w. bij uitstek sociale voorzieningen die deel uitmaken van de verzorgingsstaat.

Sociale huisvestingsmaatschappijen worden niet beschouwd als deel van de sociale sector, terwijl ze zeer veel zorg moeten opnemen. Er is nood aan meer samenwerking met andere sociale diensten. (...) De sociale wijken worden vaak beschouwd als eilanden in de stad, voor problemen in de wijk

(sluikstort, overlast, kraken...) wordt er gekeken naar de sociale huisvestingsmaatschappij, terwijl de problemen gezamenlijk zouden moeten opgenomen worden. (praktijkwerker)

Onze sociale huisvesting is in die zin ook een krachtig instrument in de bestrijding van armoede en sociale uitsluiting. Dat herkennen we ook in de getuigenissen van mensen die het terecht komen in sociale huisvesting zien als een enorme verbetering van hun situatie: “een nieuw begin”, een “cadeau” waar ze zich heel dankbaar over uitdrukken.

Ik dacht: yes, opnieuw starten. Weer alleen zijn, want ge moet rekenen, ge zit daar [in het opvangcentrum] met andere problemen, ge pakt dat ook mee. Want iedereen vertelt wat er gebeurd is, waarom ze daar zitten. Ik kan u verzekeren, op sommige mensen was da niet echt happy daar, met die verschillende mensen, lawaai van die kinderen, en uw eigen problemen. Dus ik moet eerlijk zeggen, ik was blij da 'k buiten was. (bewoner)

[...] Ik ben blij met mijn woning. Want ik zat bij een huisjesmelker, dus dat was een cadeau dat ik kreeg. (bewoner)

Vlaamse Wooncode vermeldt ook een **recht op participatie**. De visitatieraad van de woonmaatschappijen volgt dit op via operationele doelstelling 4.4 uit het draaiboek prestatiebeoordeling voor woonmaatschappijen (Agentschap Wonen in Vlaanderen, 2017): ‘De woonmaatschappij betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en wijkbeheer’. Dat participatiebeleid staat volgens dit draaiboek ook in sterk verband met inspanningen van de woonmaatschappij rond klantvriendelijkheid en communicatie (OD6.1), ondersteuningsopdrachten t.a.v. de huurders (OD3.2 en 4.1) en een leefbaarheidsaanpak (OD4.3). Er worden volgende kwaliteitskenmerken aan gekoppeld:

- De woonmaatschappij organiseert huurdersvergaderingen waar ruimte wordt gecreëerd voor mogelijke problemen of bedenkingen van de huurders en waar samen met de betrokkenen gezocht wordt naar oplossingen.

- De woonmaatschappij organiseert huurdersvergaderingen om huurders te informeren over en nauw te betrekken bij noodzakelijke verhuisbewegingen vanwege renovaties of vanwege andere ingrijpende veranderingen voor bewoners.
- De woonmaatschappij neemt initiatieven om het informeren van en communiceren met de huurders mogelijk te maken en te bevorderen.
- De woonmaatschappij ondersteunt en begeleidt constructieve huurdersinitiatieven in overleg met de betrokkenen.

Deze vorm van bewonersparticipatie kan dus in zekere zin beschouwd worden als een basistaak van elke woonmaatschappij. In tegenstelling tot de klantgerichte benadering die de individuele relatie tussen huurder en maatschappij centraal plaatst, ontstaat er binnen het beeld van de bewoner als burger meer ruimte voor een **collectieve aanpak**. Kwaliteitsvolle participatie overstijgt het beantwoorden van individuele noden en beoogt een gedeeld leerproces op gang te brengen over wat een kwaliteitsvolle woonomgeving voor iedereen kan betekenen. Dit beeld draagt de potentie in zich om de condities te creëren waarin zowel de woonmaatschappij als bewoners samen verantwoordelijkheid kunnen, willen en mogen nemen in de kwaliteitsvolle inrichting en beheer van de sociale woning en woonomgeving.

Bewoners zijn in eerste instantie burgers van [de stad], en niet enkel bewoners van de [de huisvestingsmaatschappij]. Participatie is niet enkel een verantwoordelijkheid van de huisvestingsmaatschappij. De sociale wijken zijn buurten in de stad, participatie moet op wijkniveau georganiseerd worden, in samenspraak met de andere stadsdiensten. (praktijkwerker)

Het burgerschap van bewoners houdt naast rechten ook een aantal verwachtingen of **verplichtingen** in die de gemeenschap (via de woonmaatschappij) stelt ten aanzien van de huurder. Hij of zij moet zich als een goede huisvader of -moeder ontfermen over de woning en omgeving, tijdig huur betalen, betrokken zijn op zijn of haar buurt, ... Het ZieZo!-boekje van de Vlaamse Overheid (2021) somt bijvoor-

beeld op welke wettelijke verplichtingen de huurder draagt op vlak van onderhoud van de woning, en wie welke kosten draagt daarvoor. Bij de verplichtingen van de huurder zit er (zo blijkt in onze gesprekken) vooral ook een spanning wat betreft de gemeenschappelijke ruimten. Het feit dat het gaat om een collectieve woonvorm, met collectieve ruimten, maakt het ook een thema om meer collectief aan te pakken en bespreken. En dat maakt ook dat men inzet/moet inzetten op gemeenschapsvorming en sociale cohesie.

Met onze activiteiten proberen we bewoners te sensibiliseren door concrete, goede voorbeelden te geven. Bijvoorbeeld door ervoor te zorgen dat het appartement waar de ontmoetingsmomenten doorgaan altijd proper is. We zetten ook in op educatie over gezonde leefomgevingen, bijvoorbeeld over CO-vergiftiging, verluchting, etc. Tot slot helpen we ook bij het signaleren, bijvoorbeeld het melden van problemen bij de sociale huisvestingsmaatschappij. Ik geloof in kleine acties. Zorg dat mensen kleine dingen zien gebeuren. (praktijkwerker)

Een participatieve aanpak, als alternatief voor een paternalistische aanpak, creëert ook de condities om betrokkenheid bij bewoners te creëren voor het collectief. En ze ervaren het zelf ook als een gemiste kans wanneer beslissingen toch op een paternalistische manier 'voor' in plaats van 'met' de bewoners worden genomen. In ons eigen interviewmateriaal merken we sporen van praktijken waarin bewoners **zich niet of minder als burger behandeld en erkend** voelen. Soms hangt dit samen met de ervaring van bewoners geen (volwaardige) stem te hebben in de beslissingen die hen aanbelangen.

Ik vind het persoonlijk een stuk falen dat ze de buurtbewoners niet betrokken hebben bij bijvoorbeeld zo'n belangrijke beslissing als het plaatsen van [...] hierbuiten. Dus dat zij daar geen hoorzitting of zo over gedaan hebben, dat vind ik persoonlijk een falen. [...] Omdat dan zouden er dus ook punten aan bod kunnen gekomen hebben en ze hebben dat maar gewoon boven de hoofden beslist. (bewoner)

Participatie wordt in dit beeld dus sterk geconcipieerd als een **twee-richtingsverkeer** tussen wederzijdse rechten en plichten van huurder en verhuurder. De taal van dit model is dat van procedures, reglementen, contracten en afspraken. En boetes en de angst om het recht op de sociale woning te verliezen wanneer iets niet conform deze afspraken gebeurt.

En soms wordt er een discrepantie ervaren tussen de rules in form en de rules in use. De manier waarop met **regels-op-papier** in de alledaagse praktijk omgegaan wordt, leidt er soms toe dat men zich niet als gelijkwaardig en volwaardig aangesproken voelt door de woonmaatschappij. Zo begrijpen (kandidaat) huurders niet altijd even goed de regels volgens de welke de aanvraag of mutatie van een sociale woning verloopt. Of de manier waarop een verhuis gebeurt en welke kosten en praktische zaken daarrond bij de huurder terechtkomen. Men heeft het gevoel onrechtvaardig behandeld te worden, en vindt onvoldoende begrijpbare informatie hierover. Ook goedbedoelde initiatieven zoals het ZieZo!-boekje staan te veraf van de leefwereld van veel sociale huurders.

Maar ik smijt die brieven dan direct weg. Allé, als het niets voor mij is natuurlijk. Als het een punt is waarvan ik zeg: ik doe dat niet, dan smijt ik dat weg. En als ik het niet weet, wat ik met dat papier moet doen, dan vraag ik het aan iemand. Ik kan moeilijk zo een brief lezen. Ik kan wel lezen, maar mijn concentratie is er niet en ik kan geen brieven meer lezen. Dan vraag ik het, als ik het niet zeker weet wat ik ermee moet doen. (bewoner)

Deze ervaring van zich niet volwaardig aangesproken te weten als burger, ondergraaft op haar beurt tevens de bereidheid en aanspreekbaarheid van sommige bewoners om aan bredere participatie-initiatieven vanuit de woonmaatschappij deel te nemen, of algemener om verantwoordelijkheid op te nemen voor de kwaliteit van de woonomgeving of het gebouw. Zo hoorden we verschillende verhalen van bewoners die het gevoel hadden dat klachten rond netheid van de gangen of sluikestorten niet voldoende au sérieux worden genomen, en daardoor minder geneigd zijn om zelf nog te poetsen in de gangen.

(interviewer) En wat moet je dan doen, wat zegt de maatschappij dan, als je niet meer goed ter been bent? (bewoner) Dan moet je een kuisvrouw nemen. Dan moet je zelf een kuisvrouw nemen? Ja? Ik heb dat als antwoord gehad. De maatschappij moet onze huur verhogen, en anders moet je je een kuisvrouw nemen. Ja, ergens is dat logisch. Ik ben dan natuurlijk niet blij, want het zijn altijd dezelfde die het moeten doen. Maar ja, soit. Maar als het niet meer gaat, neem ik mij daar toch geen kuisvrouw voor, hoor, voor die trap. Voor die anderen? Voor al die vuile van die [andere woningen]? Het spijt mij, kind. Ik ben een goede huurder, maar niet overdrijven, hé.

**BETROKKEN
HUURDER**

**ONBEKWAME
HUURDER**

KLANT

BURGER

DE BEWONER ALS BETROKKEN HUURDER

Een derde invulling van de relatie tussen bewoner en woonmaatschappij stelt de eigen **betrokkenheid** van de huurder centraal. Onze bewonersinterviews tonen heel wat voorbeelden van situaties waarin bewoners zichzelf beredderen en ook elkaar helpen. Er gebeurt van alles – vaak erg informeel – dat de kwaliteit van de woning en woonomgeving ten goede komt, of minstens (tijdelijk) concrete problemen onder controle houdt.

Ja, want soms hangen er papieren uit. Maar vreemde mensen, hoe kunnen ze die papieren lezen als ze geen Nederlands kunnen? Allee. Dus wat gebeurt er? Ze smijten gewoon... ja, als gij een papier krijgt in uw brievenbus dat ge niet kunt lezen? Papierbak, hé. Die die wel interesse hebben, die durven dan bij mij te komen, en vragen mij om een papier voor te lezen. Dan vertel ik wat erop staat. (bewoner)

(interviewer) Je zegt dat die buurvrouw een pot bloemen aan de voordeur heeft geplaatst? (bewoner) Ja, ze was blij. Iedereen was blij. Ik weet niet welke soort planten. Het was mooi. En ze blijven zonder water. En dat groeit. (Lacht.) De bedoeling was goed. [...]. En iedereen: 'Wauw, de ingang is mooi'.

Het is dus belangrijk om te zien dat participatie niet enkel iets is wat van bovenaf moet georganiseerd worden door professionals, maar dat bewoners zichzelf voortdurend – en vaak eerder informeel – **bottom-up** organiseren. Bewoners vormen onderling kleinschalige, informele netwerken van hulp en ondersteuning. Maar ook individuele bewoners dragen op vele manieren – positief en negatief – bij tot de woon- en omgevingskwaliteit door hun alledaags handelen in die omgeving. Bijvoorbeeld door kleine herstellingen uit te voeren bij de burens, bloemen te planten, boodschappen te doen, ... Wanneer je in een sociaal appartement of woonwijk woont, kan je eigenlijk niet niet participeren aan de woonomgeving: mensen (re)ageren voortdurend op wat er zich afspeelt, en participeren zo aan hun omgeving. Al is dat dan in ongelijke mate en op heel uiteenlopende manieren (cf. Bouverne - De Bie & De Visscher, 2008). Bewoners participeren **ongelijk** omdat ze, afhankelijk van hun sociale en/of culturele achtergrond, in meer of mindere mate worden uitgesloten in verschillende levensdomeinen, zoals arbeid, onderwijs, gezondheidszorg, ... En dit is wat bewoners in sociale huisvesting met elkaar gemeenschappelijk hebben: een laag inkomen. Ze delen daarin een kwetsbaarheid. Een kwetsbaarheid die kwetsbaarheid op andere vlakken versterkt. En we hebben dan ook nog eens te maken met een concentratie daarvan. Dat heeft impact op het ongelijk participeren (aan de samenleving en aan de mini-samenleving die sociale woonwijken soms zijn).

Want leven in armoede, leven in sociale huisvesting. Dat maakt u toch wel moe hoor. Je zou er nog van verschieten. (...) Dat blijft duren. En je hebt mensen die van generatie op generatie armoede hebben, dus die zijn daarin geboren. (bewoner)

Maar ook in het lokale samenleven en in praktijken van onderlinge solidariteit tussen bewoners van een sociale woonwijk of appar-

tement wordt er ongelijk geparticipeerd. De onderlinge informele netwerken van ondersteuning tussen bewoners gaan sterk gepaard met processen van in- en uitsluiting. Ze neigen soms naar vormen van kleinschalig tribalisme waarin groepjes gelijkgestemden zich op zichzelf terugplooiën en zich afzetten tegenover de andersgestemden in hun woonomgeving.

Bewoners participeren ook op heel **verschillende** manieren. Dit houdt ook vormen van onzichtbare, negatieve of passieve participatie in. En het besef dat niet elke vorm van participatie leidt tot gewenste effecten op vlak van woon- en omgevingskwaliteit. De impact van geluids- of geurhinder door burens, kleine en grote vormen van overlast of criminaliteit, ... zijn ook vormen van participatie die als dusdanig gezien moeten worden.

(Bewoner 1) Kijk, het is lang geleden. [...] Een waterslang en hij waste zelfs auto's voor geld. Maar met het water dat zij moesten betalen, hè. Interviewer: Ah, ja. Het water van iedereen [...] En wat deed hij daarmee? Auto's wassen? (Bewoner 2) De kuisvrouw vond haar gerief niet meer. [...]



DE BEWONER ALS ONBEKWAME HUURDER

In 2004 beschreven Pascal De Decker en Isabelle Pannecoucke het beeld van de incapable tenant (gebaseerd op Sahlin, 1996) dat de voorbije decennia binnengeslopen is in het discours rond sociale huisvesting. Naarmate de huurderspopulatie als gevolg van verschui-

vingen in gezinssituaties (toegenomen diversiteit), economische veranderingen (toegenomen armoede en situaties van sociale uitsluiting) en strikter geregelde toewijzingsprocedures kwetsbaarder werd, ontstond er een **problematiserend discours** rondom sociale huisvesting met inbegrip van 'onbekwame huurders' (onaangepast, luidruchtig, vuil, afhankelijk, ondankbaar, niet in staat om samen te leven), 'probleemblokken' (onveilig, ongezond, vol vandalisme, sluikestort en overlast) en het ontstaan van 'getto's' (De Decker & Pannecoucke, 2004). Sahlin (Sahlin, 1996) benadrukt dat dit beeld vooral vanuit de buitenwereld ontstaat, en versterkt wordt door media, beleidsmakers en politici, maar niet altijd gedragen wordt door de ervaringen van bewoners zelf of praktijkwerkers die in deze 'probleemblokken' actief zijn. De negatieve beeldvorming/ het discours van buitenaf versterkt op die manier het gevoel dat men in een minder kwalitatieve omgeving woont. Woorden doen ertoe. En Sahlin (1996) beschrijft verder hoe het dominante discours ook het handelen van beleidsmakers, beheerders en praktijkwerkers beïnvloedt.

Uit onze eigen interviews blijkt dat achter het imago probleem ook een feitelijke realiteit schuilgaat van samenleven met sommige burens die op vele vlakken problemen veroorzaken of het samenleven bemoeilijken. En op die manier ook de woonkwaliteit voor sommigen erg negatief beïnvloeden.

(interviewer) Woon je hier graag? (bewoner) Nee, absoluut niet. Het was goed, maar wij hebben een probleem [...]. Er zijn verschillende mensen. Er zijn goede mensen, er zijn slechte mensen, er zijn verslaafde mensen, oude mensen, jonge mensen. Ze zijn allemaal speciaal. In mijn blok zijn drie zieken. [De opbouwwerker] kent die mensen. Het zijn een beetje speciale mensen. Ziek, psychosen. En iemand verslaafd en [...] en dat wordt een beetje moeilijk. Lawaai, muziek, politie, brandweer.

De moeilijkheden die sommige bewoners veroorzaken, leidt er soms toe dat een volledige huurderspopulatie van een gebouw of buurt als incapable tenant wordt behandeld, terwijl degenen die het zich niet aantrekken gewoon verder doen en ermee weggelopen. Bewoners voe-

len zich op dat vlak soms wat in de steek gelaten in een situatie waarin ze met een – bij wijze van spreken – incapable tenant een appartementsgebouw of huizenblok delen. Zij verlangen dat er **gerichter** en **strenger** opgetreden wordt tegenover specifieke probleemhuurders.

Want wij zitten met de last hé. Het is toch waar? En het is misschien niet mooi dat ik het zeg, maar om toch eigenlijk het kaf van het koren te scheiden. Je moet toch kunnen samenleven hé. Het moet leefbaar zijn hé. (bewoner)

Vanuit dit beeld ontstaat er een meer **disciplinerende** invulling van de relatie tussen bewoners en de woonmaatschappij (en andere instanties). Men wil het ongewenste gedrag van de (onaangepaste) bewoners bijsturen.

En het is van haar [de maatschappelijk assistent van de woonmaatschappij] dat ik mij altijd kalm moet houden en dat ik alles moet doen op de gang, de gang elke keer kuisen, dit dat. Terwijl mijn burens altijd met hun vuilzakken, van dat bier, dat drupt, die plekken maken op de grond en toch willen ze het niet opkuisen omdat het zozegegd allemaal van mij komt, van mij en mijn hond. (bewoner)

Bewonerskrantjes of affiches in het gebouw leggen vooral de nadruk op hoe huurders (beter) zorg kunnen dragen voor hun woning, het gebouw en de woonomgeving, hoe ze juist(er) gebruik moeten maken van de apparatuur in het gebouw, hoe ze afval moeten recyclen, ... Sociaal werkers worden ingezet als overlastbestrijders of krijgen een duidelijke preventieve rol. De aangeboden communicatie- en participatiemogelijkheden in dit beeld vertrekken vanuit een top down logica. Huurders worden verwacht om op de hoogte te zijn van de afspraken en de procedures om problemen te melden. Indien ze dat niet zijn, wordt dat tot hun eigen individuele verantwoordelijkheid gerekend – en dragen ze dus ook individuele verantwoordelijkheid voor de gevolgen. Ook veel bewoners zelf zijn vragende partij voor een gerichtere, strengere aanpak van medebewoners die het samenleven bemoeilijken. We vinden in ons eigen onderzoek veel voorbeelden die aanleunen bij dit beeld.

Ja, ik kom daar eerlijk voor uit. Bij mij in de blok doen ze niet wat ze willen, omdat ze weten dat ze op de vinger getikt gaan worden. En in de andere blokken doen ze wat ze willen, want niemand kijkt erop. (bewoner)

Het enige wat ik kan zeggen, is dat ze misschien voor sommige zaken anders en strenger zouden moeten optreden. En vlugger reageren. (bewoner)

Sinds een tiental jaar kiest het beleid voor een **vermaatschappelijking** van de zorg. Om de druk op (dure) residentiële en gespecialiseerde zorg te verlichten, wil men meer zorg in en door de gemeenschap zelf realiseren. Men beoogt een meer gedeelde verantwoordelijkheid in de samenleving om de stijgende zorgvraag het hoofd te bieden. Tegelijk beoogt men op die manier de maatschappelijke integratie- en participatiekansen van mensen met een (grotere) zorgnood te versterken. In de praktijk betekent dit dat mensen met een psychische of fysieke zorgnood zo lang mogelijk zelfstandig moeten proberen wonen, en zo snel mogelijk uit een residentiële opname opnieuw zelfstandig moeten proberen wonen. En dus dat veel zorgnoden verondersteld worden opgenomen te worden door lokale gemeenschappen, al dan niet ondersteund door eerstelijnswerkers. Wat, in de praktijk, dan weer betekent dat een groot deel van deze zorgvragen en problematieken terecht komen in sociale woonwijken, waar de draagkracht van de lokale gemeenschap vaak ontoereikend is. Eenvoudiger gesteld: de zwakste schouders worden in de praktijk verondersteld de zwaarste zorglasten en probleemsituaties te helpen dragen. Bovendien in een wooncontext waar ze vaak zéér dicht bij elkaar wonen, met overlast en impact op het samenleven tot gevolg, wat dan weer éxtra druk legt op deze reeds kwetsbare groep. In ons interviewmateriaal vinden we tal van voorbeelden terug die getuigen van **gevoelens van onmacht**, angst en frustratie hierover.

(bewoner) (Laat een video zien met iemand die schreeuwt). Hij is [ziek, heeft een psychiatrische stoornis]. [...]. Ik was bang. Ik geef een klap. Hij zegt: 'Mag niet [...]'. Hij [...] heeft een crisis. (interviewer) Dat is de man die je soms helpt als hij een [crisis]

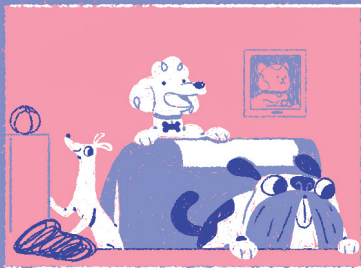
heeft? Ik help hem, ja. Hij is bang van mij [...].

(bewoner) 't Is een overlevingsmechanisme. 't Is iets dat u in staat stelt om te overleven. Om een dak boven uw hoofd te hebben. Je kan je wassen, je kan de afwas doen, en eten, en de was doen. Maar dat is het dan ook. (interviewer) Ja, en dat zou wel wat meer mogen zijn, zo een sociale woning? Ja. Dat zou veilig, proper, en ja, hoe moet ik dat zeggen? Dat zou meer, ik weet het niet, ergens minder stressvol moeten zijn. En nu is dat een factor van stress. En belemmerende stress. Aan de ene kant ben je blij dat je kan overleven omdat je gewoon weet dat je in de privémarkt niet kan overleven. Terwijl je in deze situatie wel overleeft, maar je leeft niet. Je hebt ook geen toekomstperspectief omdat je zegt: ik heb geen middelen of manieren om mijn situatie te verbeteren. Dat gaat niet. Dat weet je gewoon.

In sommige zorgsituaties worden **woonvaardigheden** nadrukkelijk in kaart gebracht door sociaal werkers om na te gaan of iemand in staat is om zelfstandig dan wel begeleid te wonen. En welke vormen van woonbegeleiding aangewezen zijn in het belang van de persoon in kwestie en de omwonenden. In ons eigen onderzoeksmateriaal vinden we meerdere situaties terug waarin deze woonbegeleiding ontbreekt. Huurders met een zware verslavingsproblematiek, een psychische kwetsbaarheid, of die uit een langdurige periode van residentiële zorg, dakloosheid of detentie in een sociale woning terecht komen zonder (voldoende aanklampende) begeleiding en ondersteuning.

Er zijn ook goede mensen. Bijvoorbeeld die jongen [met een psychiatrische problematiek], het is niet de fout van [de sociaal werker van de woonmaatschappij], maar die mens mag niet alleen wonen. (bewoner)

Bij bepaalde mensen zou het helpen als de huisvestingsmaatschappij een manier zouden vinden om regelmatig langs te gaan, woonbegeleiding te doen. Bijvoorbeeld éénmaal per maand langsgaan bij mensen die hun woning laten verwaarlozen, vervuilen. (praktijkwerker)



IV. 10 portretten

SITUERING

In dit onderzoek hebben we voorrang gegeven aan de blik van bewoners zelf op woon- en omgevingskwaliteit. Wat draagt bij tot een kwalitatieve sociale woning en woonomgeving? Om dicht bij hun blik en taal te blijven, beschrijven we tien portretten op basis van de bewoners die we geïnterviewd hebben. De beschreven situaties zijn gebaseerd op wat diverse bewoners ons verteld hebben. De portretten zijn echter niet terug te brengen tot individuele bewoners. Elk van de tien portretten schetst een aantal opgaves en kansen voor woon- en omgevingskwaliteit.

Aan de hand van deze tien portretten introduceren we hoe we tot de determinanten voor woon- en omgevingskwaliteit in sociale huisvesting vanuit het perspectief van bewoners gekomen zijn die in het volgende hoofdstuk worden opgesomd. Bij elk portret zijn meerdere determinanten te noemen, maar we lichten er telkens één uit. We concretiseren elke determinant verder in een paar praktijk- en beleidsaanbevelingen (WiSHes).

De determinanten en WiSHes worden in dit hoofdstuk geïntroduceerd. Een volledig overzicht van de acht determinanten en 55 WiSHes is echter te vinden in het volgende hoofdstuk.

Maak kennis met ...

Marie-Jeanne (73): Bang van de buurman

Yann (15): Geen ruimte om vrienden ongestoord en niet storend te ontmoeten

Arthur (54): Overleven onder chronische stress

Thierry (46): Onrust door fout sorteren en sluikstorten

Sandra (56): Schaamte door gebrekkig onderhoud

Derya (40): Stress door gebrek aan ruimte

Leen (33): Angst voor onvoorspelbare, hoge facturen voor herstellingen

Roger (93) & Elza (88): Sociaal en zelfstandig leven onder druk door fysieke drempels

Maryam (52): Onrust over verhuizen en krakers

Dirk (69): Het missen van voorzieningen



Marie-Jeanne (73): Bang van de buurman

Marie-Jeanne is een **alleenstaande** dame van **73 jaar**. Ze is **slecht ter been**. Ze heeft een pensioen waar ze goed mee rondkomt. Ze was **ambtenaar** bij de gemeente en is indertijd op aanraden van een kennis in sociaal wonen terechtgekomen. Dat is vele jaren geleden. Ze woont sindsdien op de **derde verdieping van een hoogbouw**, in een **appartement met één slaapkamer**.

Marie-Jeanne heeft er **lang graag gewoond**. Ze heeft bijvoorbeeld altijd **genoten van het zicht op het vele groen** rond haar gebouw. Maar op sociaal vlak is de situatie voor haar veel slechter geworden. Marie-Jeanne heeft doorheen de tijd **de sociale mix van bewoners in het gebouw zien toenemen**. Wanneer er vroeger problemen waren, konden buren elkaar daar doorgaans over aanspreken. Ze steunden elkaar ook om vragen aan de woonmaatschappij meer gewicht te geven. Dat is nu allemaal moeilijker geworden. Er zijn bewoners die wel vriendelijk 'dag' zeggen en rustig zijn, maar doordat ze **niet goed Nederlands praten**, kan Marie-Jeanne niet echt met hen praten.

Dat zou ze wel willen doen, bijvoorbeeld over een **medebewoner van wie ze bang is** wanneer hij gedronken heeft. Nuchter is hij charmant genoeg, maar **dronken scheldt hij haar uit**. Ze let er goed op -wan-

neer ze weggaat of thuiskomt- waar hij is en in welke toestand. Door dat ze slecht ter been is, **vreest ze niet snel genoeg uit zijn buurt te geraken**. Ze wacht wat langer of **doet nog een toertje rond het gebouw** zodat ze hem kan vermijden.

Ze heeft echter het **meest schrik van haar buurman**. Die heeft regelmatig psychoses en staat soms **midden in de nacht** te schreeuwen op de gang. Marie-Jeanne is **bang**. Ze **woont er niet meer graag**. Ze heeft al haar **beklag gedaan bij de maatschappelijk assistent** van de woonmaatschappij. Deze is al meermaals op **huisbezoek geweest** bij de medebewoners die voor overlast zorgen, maar **het mag niet baten**.

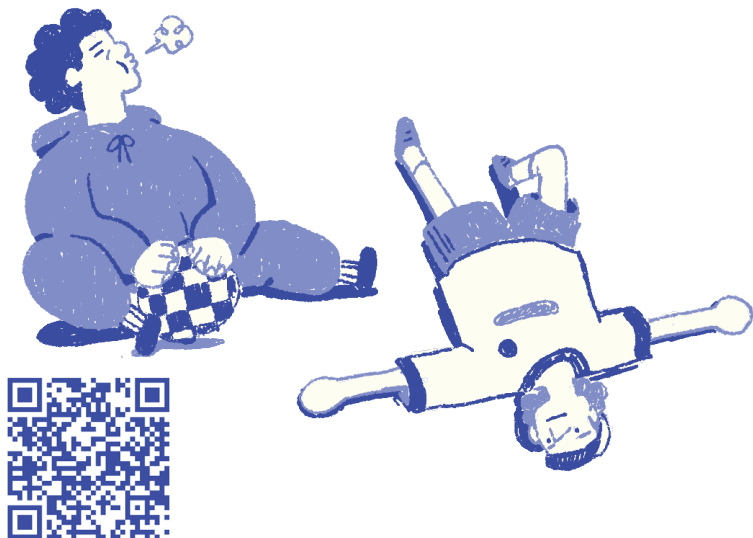
Determinant Buur(t)gevoel

“Wij willen in een omgeving wonen waarmee we ons verbonden voelen en waar het aangenaam samenleven is met onze burens.”



WiSHes

- 1 Sociale woonwijken kennen vaak een grote concentratie van mensen met een zorgnood en een grote diversiteit wat betreft sociale en culturele achtergronden. Het samenleven tussen bewoners heeft daardoor ondersteuning nodig. Ken je bewoners en zorg voor de nodige professionele, structurele begeleiding voor bewoners met een kwetsbaarheid.
- 6 Zet bij renovatie- en nieuwbouw sterk in op privacy zodat burens zich indien gewenst van elkaar kunnen afsluiten. Verschillende toegangen en routes om de woning te bereiken, maken het mogelijk dat mensen ongewenste contacten kunnen vermijden.



Yann (15) : Geen ruimte om vrienden ongestoord en niet storend te ontmoeten

Yann is een **tiener** van **15 jaar** met een migratieachtergrond. Hij woont samen met zijn oudere zus en broer, zijn ouders en grootmoeder. Ze wonen in een **appartement met drie slaapkamers** op de **vierde verdieping van een middelhoogbouw**.

Yann **kent veel mensen** uit zijn blok. Er wonen veel **oudere mensen** maar ook veel **kinderen** van zijn leeftijd. Yann **helpt de oudere mensen** graag met het dragen van boodschappen, want er zijn vier verdiepingen en er is **geen lift**.

Yann heeft ook **vrienden** in de andere gebouwen van de wijk. Ze gebruiken vooral **de inkomhal** van zijn appartementsgebouw **als ontmoetingsplek**. Die is daar ideaal voor, omwille van de **centrale**

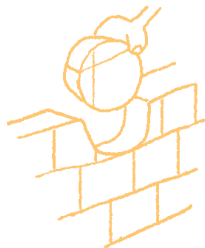
ligging in de wijk. Het is er **warmer** dan buiten, er zijn **trappen om op te zitten** en de hal is **ruim** genoeg.

Yann zou eigenlijk liever samenkomen op een plek waar hij zijn **buren** niet **stoort met lawaai**. Vlakbij zijn blok is er een **autoluwe koer**. Ook aan de **achterdeur** zitten de jongens vaak **op de trappen**, of ze spelen **voetbal tegen de garageboxen**. Daar worden ze regelmatig **weggejaagd** door bewoners die er hun auto stallen. Die willen geen kapotte spiegels of blutsen in het koetswerk.

De jongens voetballen er niettemin liever dan in **de voetbalkooi in het park**. Daar zijn te vaak **mensen die ruzie willen zoeken** en die ze liever vermijden. Het is er bovendien **vuil en het stinkt er** soms naar **wiet**. Zijn ouders hebben ook niet graag dat hij daar komt, en er is eigenlijk niemand van zijn blok die daar naartoe gaat.

Determinant **Eigenaarschap**

We willen een woning en woonomgeving die we ons eigen kunnen maken, waar we eigen keuzes over mogen maken en waarin er voor ons noodzakelijke aanpassingen kunnen gebeuren.



WiSHes

- 9** Voorzie binnen- en buitenruimtes waar bewoners onder diverse weersomstandigheden (samen) tijd kunnen doorbrengen.
- 11** Bemiddel conflicten die kunnen ontstaan uit het zich toe-eigenen van plekken en grijp in bij oneigenlijke toe-eigening en claimedrag.



Arthur (54): Overleven onder chronische stress

Arthur is een **54-jarige, gescheiden man**. Hij woont samen met zijn **hond** in een studio, op de **7de verdieping** in een **verouderde sociale hoogbouw**. Arthur is **werkloos**.

Voordien huurde Arthur op de **private markt**. Toen dat **huis onbewoonbaar** werd verklaard, stond hij al een paar **jaar op de wachtlijst** voor een sociale woning. Hij schreef een **aangetekende brief** naar de woonmaatschappij om melding te maken van zijn **noodsituatie**. Of men daar rekening mee heeft gehouden weet hij niet, maar net voordat hij **op straat zou belanden**, werd hem de **studio aangeboden** waar hij nu al een jaar of 5 woont.

De studio was en is **in erg slechte staat**. Arthur heeft **regelmatig geen warm water, de verwarming gaat soms niet aan** in de winter en dan weer niet uit in de zomer. De **oude leidingen verstoppem** gemakkelijk. Arthur heeft al meermaals een factuur voor **ontstoppen betaald**, terwijl hij er zeker van was dat **anderen de verstopping veroorzaakt hadden**.

Arthur **meldt de problemen** bij de woonmaatschappij. Soms krijgt hij helemaal **geen antwoord**. Andere keren luidt het dat het de moeite niet is om iets te vervangen of op te lossen. **Men wacht af** wat er met het gebouw zal gebeuren. Nu en dan wordt iets opgelapt. Arthur **heeft geen vertrouwen meer in de woonmaatschappij**. Hij vraagt zich af of de **leidinggevenden een idee hebben van zijn woonomstandigheden**? Of misschien kan het ze gewoon niet schelen? Hij voelt zich **moedeloos en terneergeslagen**.



Buurtwerkers organiseren nu en dan een **ontmoetingsmoment** in de wijk. Arthur waardeert die inspanning, maar het brengt voor hem geen zoden aan de dijk. Het verbetert zijn situatie niet. Hij staat bovendien niet te springen om tijd door te brengen met **medebewoners**. Want hij ervaart ook door hen **veel stress**.

Er zijn bewoners die hun **radio superhard** zetten, op alle uren van de dag en nacht. Er hangen **dronken burens** rond in de gang. In en rond het gebouw zijn er **ruzie en vechtpartijen**. Zijn **fietsen** werden meermaals **gestolen uit de publieke fietsenstalling** vóór het gebouw. In het park daar vlakbij **troepen drugsdealers** de hele nacht samen, ze rijden aan en af met scheurende banden... Zelfs wanneer hij gaat **wandelen met zijn hond**, scant hij voortdurend de omgeving. Hij wil niet dat zijn hond in een **drugsnaald** trapt of opnieuw iets van **zwerfvuil** eet waardoor hij ziek wordt.

Arthur gaat gebukt onder **chronische stress**. Hij **staat op de wachtlijst voor een andere woning**, maar heeft **weinig hoop** dat hij er snel een andere of een betere zal krijgen. Hij heeft het gevoel dat hij niet leeft, maar **overleeft**. De energie hebben om te kunnen werken lijkt een onhaalbare droom.

De woonmaatschappij kent **het gebouw** waar Arthur woont als **problematisch**. Het gebouw moet ofwel **grondig gerenoveerd ofwel gesloopt en vervangen** worden. Dat is niet alleen **financieel een grondige operatie**, maar er moeten ook **andere woonplaatsen voor de huidige bewoners** gevonden worden, terwijl er tegelijk **wachtlijsten** zijn. De woonmaatschappij werkt aan een **strategie voor de lange termijn**.

Determinant integraal beheer

Wij hebben er nood aan dat diverse (professionele) actoren goed met elkaar samenwerken om de kwaliteit van onze woningen en woonomgevingen waar te maken.



WiSHes

- 51** Sociale woonwijken kunnen complexe problemen kennen die niet door één actor opgelost kunnen worden. Om dit soort problemen aan te pakken en te waken over de kwaliteit van wonen, is er een duurzame, structurele samenwerking tussen diverse actoren nodig.
- 55** Bewoners geven aan zich soms te schamen voor het gebouw en de woning waarin ze wonen. Zorg voor een woning en woonomgeving waar bewoners trots op zijn en zich positief mee identificeren, waar ze graag familie en vrienden in ontvangen.



Thierry (46) : Onrust door fout sorteren en slukstorten

Thierry is **46 jaar** en had **tot voor een aantal jaar een drugsverslaving**. Hij was ook **een tijd dakloos**. Via het **OCMW** is hij in sociaal wonen terechtgekomen en kreeg hij een **wooncoach**. Thierry woont **anderhalf jaar in een studio** op de **1ste verdieping** van een **gerenoveerde middelhoogbouw**.

Onder de bewoners zijn er regelmatig **conflicten over afval**. Er zijn bewoners die het **afval fout sorteren** en er wordt ook **gesluikstort in de afvalruimte**. Nochtans heb je een **badge nodig** om erbinnen te geraken. Bewoners zijn **boos** omdat ze moeten **meebetalen voor het opruimen van andermans afval**. Er is ook **wantrouwen**. Er wordt gezegd dat er bewoners zijn die **anderen moedwillig binnenlaten** om er hun vuil te komen storten. Thierry heeft zelf ook **last van het slukstorten en de conflicten**. Hij vermoedt dat een deel van het **afval van twee verslaafde medebewoners komt**. Hij weet vanuit zijn verleden met verslaving dat ze de gratis vuilniszakken die zij krijgen gewoon verkopen. Soms heeft hij de indruk dat **medebewoners hem ook verdenken**.



De woonmaatschappij stuurde al meerdere keren een brief met de oproep om juist te sorteren en sluikestorten geen kans te geven. Thierry ziet dat soort brieven dan bij het afval liggen. De meeste **bewoners lezen ze volgens hem niet**. Sommigen omdat ze **niet kunnen lezen**, anderen omdat het ze **niet kan schelen**. Ook de **posters** die opgehangen worden, hebben **geen resultaat**.

Determinant netheid en veiligheid

We willen wonen in een netten en veilige woning en woonomgeving.



WiSHes

- 16** Ondersteun bewoners in hun verantwoordelijkheid om zorg te dragen voor gemeenschappelijke ruimtes en spreek aan wie dit niet doet ondanks de nodige ondersteuning.
- 18** Pak sluikestort onmiddellijk aan. Een netten buurt draagt bij tot een positieve identificatie met en perceptie van de wijk.



Sandra (56): Schaamte door gebrekkig onderhoud

Sandra is een **alleenstaande vrouw van 56 jaar**. Ze kampt met een **psychiatrische stoornis**, waardoor ze **lang onder begeleiding** heeft gewoond. Sinds **een jaar of 5 woont ze zelfstandig** op het **gelijkvloers** van een sociale **middelhoogbouw**, in een **studio**. Ze staat **onder bewindvoering**.

Sandra is in het gebouw komen wonen toen het **net gerenoveerd** was. Ze was **blij met de propere, zo goed als nieuwe woning**.

Er was toen ook een **poetsvrouw**, Nadine, die zo'n beetje de **conciërge** van het gebouw was. Sandra kon **met allerlei vragen bij Nadine terecht**. Die zorgde wel dat het bij de woonmaatschappij geraakte. Toen Nadine er was, waren **de inkomhal en de gangen proper**. Nadine kuiste ook de vuilnisbakken van het afvallokaal uit met water. **Ze durfde bewoners aan te spreken** die zich niet aan de regels hielden.

Maar sinds een jaar of twee is Nadine **vervangen door een externe poetsfirma**. Sandra heeft er **weinig vertrouwen** in. Ze **poetsen hele-**

maal niet goed. De inkomhal ligt er **vuil** bij. Ze denkt dat de **woonmaatschappij er goedkoop vanaf wil komen** en daarom die firma heeft ingeschakeld.

Medebewoners doen ook minder hun best. Ze poetsen de gangen niet meer. Sommigen **gooien het vuil zelfs gewoon uit hun raam**. Sandra ving het verhaal op dat de **opbouwwerkster een duw kreeg** toen ze één van de bewoners persoonlijk ging aanspreken over dit probleem.

Sandra ziet sinds een aantal weken **sporen van muizen** in haar keuken. **Ze schaamt zich** en durft niet na te vragen of andere buren er ook last van hebben. Ze durft ook haar vriendin niet meer op de koffie te vragen.

Determinant netheid en veiligheid

We willen wonen in een nette en veilige woning en woonomgeving.



WiSHes

- 12** Schenk extra aandacht aan de netheid en inrichting van circulatieruimtes in de gebouwen. Nette en goed ontworpen circulatieruimtes dragen bij tot een gevoel van veiligheid en comfort. Denk aan: inrichting, dimensionering, verlichting, verluchting, visuele verbinding met private ruimtes, akoestisch comfort,
- 17** Zorg voor de nodige aanwezigheid en autoriteit bij asociaal, grensoverschrijdend en delinquent gedrag. Investeer in laagdrempelige aanspreekbaarheid en creëer vertrouwen zodat bewoners gestimuleerd worden om dit soort zaken te signaleren bij autoriteiten.



Derya (40): Stress door gebrek aan ruimte

Derya en Nedim zijn **40'ers van Turkse origine**. Ze **werken allebei**. Ze hebben **twee kinderen**, Elis van **7** en Reyyan van **13**. Ze wonen in een **hoogbouwappartement**, op de **8ste verdieping**. Hun **appartement** telt **twee slaapkamers**.

De **kinderen delen een slaapkamer**. Daardoor is er **veel ruzie** want **Elis wil spelen** en **Reyyan moet studeren**. Buiten spelen kan enkel op het **speelplein om de hoek**, maar daar mag ze enkel heen onder een **toezien oog**. Binnen mag ze **niet te veel lawaai maken**. Ook niet in de **woonkamer** omdat daar **tv gekeken wordt**. In de **keuken** is ze niet welkom omdat het er **klein** is en haar ouders **bang** zijn **dat ze zich verbrandt**.

Op het **kleine terras** staan dan weer **de vuilnisbakken** en **de fietsen gestald**. Deze stonden voordien in de **gemeenschappelijke fietsenstalling** in het gebouw, maar daar werd al één van hun fietsen **gestolen**. Ze hebben ook een eigen **bergruimte in de kelder**, maar die staat regelmatig **onder water** en het **stinkt** er.

Het **gebrek aan ruimte** voor spelen, voor het stallen van fietsen ... **zorgt voor spanningen** binnen het gezin. Maar ook met **medebewoners**, die het **niet fijn vinden dat de fietsen in de lift meegesleurd worden** en vuile sporen nalaten.

Een **buurman** vertelde hun dat hij zijn **fiets en andere spullen in een garagebox in de buurt opbergt**. Derya en Nedim doen sindsdien regelmatig navraag, maar er is nog geen box vrijgekomen. En er is intussen ook sprake van dat **de garageboxen zullen verdwijnen**.

Ze hebben ook een **aanvraag gedaan** voor een **appartement met drie slaapkamers**. Ze staan al een paar jaar op de **wachlijst**. Ze belen om de zoveel tijd om te vragen of er al een appartement beschikbaar is, **maar weten alleen dat ze moeten wachten**. Ze weten ook niet **of ze in deze wijk zullen kunnen blijven**, waar ze familie en vrienden hebben.

Determinant technisch basiscomfort van de woning

Onze sociale woning voldoet minstens aan de woningkwaliteitsnormen en wordt door iedereen als comfortabel ervaren.



WiSHes

27

Voorzie 'witte ruimte' in de woning die flexibel in te richten is als studie-, hobby-, werk-, ... bergruimte.

28

Voldoende bruikbare bergruimte voorkomt dat bewoners spullen in de omgeving van de woning achterlaten en voorkomt wanorde en een rommelige indruk.



Leen (33): Angst voor onvoorspelbare, hoge facturen voor herstellingen

Leen is een **alleenstaande moeder** van **33**. Haar **zoontje Liam is 5**. Leen heeft een tijdje in een **noodopvang** gewoond. Haar **aanvraag voor een sociale woning is snel behandeld** en al na een paar maanden kreeg ze een woning voorgesteld. Ze woont nu een jaar of twee in het **appartement met twee slaapkamers** in een **oude hoogbouw**. Leen krijgt een OCMW-uitkering.

Toen Leen naar de woning kwam kijken, vond ze die **erg versleten**. Maar ze **durfde niet te weigeren** omdat ze niet langer in de noodopvang wou blijven. De woonmaatschappij beloofde een **aantal dingen op te frissen**. Dat is ook gebeurd en al bij al ziet de woning er **OK** uit.

Toch **maakt** Leen **zich zorgen**. Toen ze introk in de woning had ze een **vaatwasmachine** gekocht in de kringwinkel, maar er bleken **niet de**

nodige leidingen te liggen. Via de woonmaatschappij was dit **in orde gebracht**, maar Leen was erg **geschrokken van de hoge factuur** en het feit dat ze die helemaal **zelf moest betalen**. Daar had ze **niet voldoende geld** voor. Via **schuldbemiddeling** heeft ze de factuur uiteindelijk beetje bij beetje betaald. Onder de bewoners **gonzen** gelijkaardige **verhalen over hoge, onverwachte facturen**.

Nu heeft Leen sinds een aantal weken **geen warm water meer**. Ze **durft niet om een herstelling te vragen**. Wat als ze die zelf moet betalen? En hoeveel zou haar dat dan kosten? Leen **weet niet waar ze deze info kan vinden** en **durft niemand om hulp te vragen**.

Determinant technisch basiscomfort van de woning

Onze sociale woning voldoet minstens aan de woningkwaliteitsnormen en wordt door iedereen als comfortabel ervaren.



WiSHes

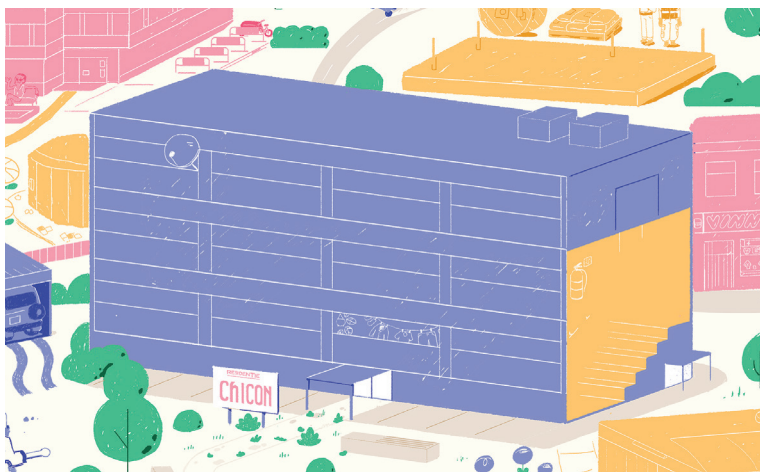
29 Het is belangrijk voor bewoners dat onderhouds- en herstellingskosten billijk zijn en dat gemeenschappelijke kosten correct verdeeld worden. Zorg voor voorspelbaarheid en transparantie in kosten die bewoners moeten dragen voor onderhoud en herstel van de private woning en gemeenschappelijke delen.

30 Aan de melding van defecten moet gehoor gegeven worden. De opvolging ervan moet transparant zijn en zo snel als mogelijk gebeuren. Daarbij is het belangrijk om helder te communiceren aan bewoners welke stappen ondernomen worden om het probleem op te lossen.



Roger (93) & Elza (88) - Sociaal en zelfstandig leven onder druk door fysieke drempels

Roger en Elza zijn een **hoogbejaard koppel**. Ze hebben **één zoon**. Roger heeft altijd gewerkt als **fabrieksarbeider** en Elza was **huisvrouw**. Ze **wonen al 50 jaar in hetzelfde sociale appartement** in een **middelhoog gebouw**. Ze wonen op de **eerste verdieping**. Het gebouw heeft **geen lift**. Roger **loopt met een stok**.



Roger en Elza zijn **kranige mensen**. Ze krijgen ook heel wat **hulp om zelfstandig te kunnen blijven wonen**. Hun **zoon doet hun boodschappen**. Er is **thuiszorg**, waaronder iemand die komt koken, poetsen ... Een **buurman helpt de vuilniszakken naar beneden te dragen**. De **buurvrouw** brengt hen soms ook soep. Op hun beurt **helpen Roger en Elza hun burens** wanneer ze officiële brieven krijgen die ze niet goed begrijpen. Ze hebben zich **altijd sociaal geëngageerd** gevoeld.

Tot voor kort gingen Roger en Elza naar het **lokale dienstencentrum vlakbij** maar sinds enige tijd staat er **veel onkruid langs het voetpad** waardoor ze zich **onveilig voelen**. Ze zijn **bang om te vallen** en iets te breken. Daarom **gaan ze er niet meer heen**.

Het valt sowieso ook niet mee om de **trap van en naar hun appartement op de eerste verdieping** te nemen. Ze **blijven steeds vaker binnen**. Maar ook daar is de **woning niet meer aangepast aan hun noden**. Ze kunnen bijvoorbeeld niet meer in het **bad**. Een inloopdouche zou beter zijn.

Roger en Elza **willen niet verhuizen**. Ze kunnen zich niet voorstellen ergens anders te wonen. Ze zijn **zo vertrouwd met hun woning**, en met **de omgeving**, met **buurtbewoners** die ze al bijna een leven lang kennen, met de **sociale diensten in de buurt** enz. Tegelijk hebben ze er ook **nood aan terug meer buiten te komen** en mensen **te ontmoeten**.

Determinant **kansrijke omgeving**

We willen wonen in een omgeving waar minstens basisvoorzieningen nabij en toegankelijk zijn, én waar we voldoende kansen op zelfontplooiing en deelname aan de maatschappij hebben.



WiSHes

45

Betaalbare en toegankelijke basisvoorzieningen op wandelafstand ondersteunen het welzijn en de ont-plooiingskansen van de bewoners.

49

Voorzie veilige, verlichte en toegankelijke routes die de wijk met een levendige kern verbinden. Zorg voor voldoende rustpunten langs deze routes voor mensen met een beperkte mobiliteit.



Maryam (52): Onrust over verhuizen en krakers

Maryam is **52 jaar**. Ze heeft **twee kinderen**, een zoon van **17** en een dochter van **19**, die ze grotendeels **alleen heeft opgevoed**. De kinderen **studeren** nog en **wonen thuis** bij hun moeder. Maryam **werkt in een Marokkaanse buurtwinkel**.

Maryam en haar kinderen **woonden lang in een appartement met drie slaapkamers** in een sociale hoogbouw. Maryam kon terecht in dit sociaal appartement **na haar scheiding 15 jaar geleden**. Haar **familie** heeft haar toen **geholpen het oude appartement op te knappen**. Het was **ruim** en ze woonde er graag. Het gebouw was echter **versleten** en de woonmaatschappij zal het **vervangen**. Daarom **moest** Maryam twee jaar geleden **verhuizen naar een ander gebouw**. Ze was wel blij dat een aantal **vertrouwde medebewoners naar hetzelfde gebouw verhuisd** zijn.

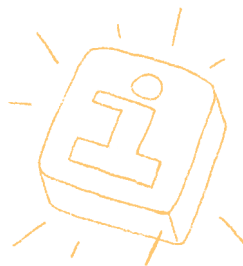
Ook dit is echter een oud gebouw. Maryam vermoedt dat ze binnen een aantal maanden **opnieuw moet verhuizen**. Er gaan immers

verhalen rond dat ook dit gebouw gesloten zal worden. Het maakt Maryam **ongerust**. Kloppen die verhalen? En **waar zal ze dan terecht komen**? Zou ze dan **in de buurt** kunnen blijven wonen, want ze werkt hier toch? En zou ze dan met **dezelfde bewoners** geherhuisvest kunnen worden?

Ondanks de onrust zou Maryam zich ook opgelucht voelen te kunnen verhuizen. Er staan **veel appartementen leeg** in haar gebouw. En op het gelijkvloers zijn er een paar **gekraakt**. Ze voelt zich **onveilig** en maakt zich ongerust over haar kinderen wanneer die 's avonds later thuiskomen. De krakers hebben haar nog nooit lastig gevallen. Maar ze houden wel feestjes en er lopen ook vaak **mensen die ze niet kent rond in het gebouw**. Maryam **vermoedt dat er ook drugs gebruikt worden**.

Determinant **heldere informatie en communicatie**

We hebben nood aan **duidelijke informatie over alles wat ons in ons wonen raakt**. **Communiceer helder met ons over toewijzing, regels, dienstverlening, beleid, kosten, ...**



WiSHes

- 41** Zorg dat bewoners een **duidelijke contactpersoon** hebben bij vragen, problemen of ideeën.
- 43** Bij verhuisbewegingen hebben bewoners nood aan een **concrete en realistische planning om duidelijk zicht te krijgen op hun toekomstige woonsituatie**. Onvoldoende informatie is voedsel voor speculatie en onrust.



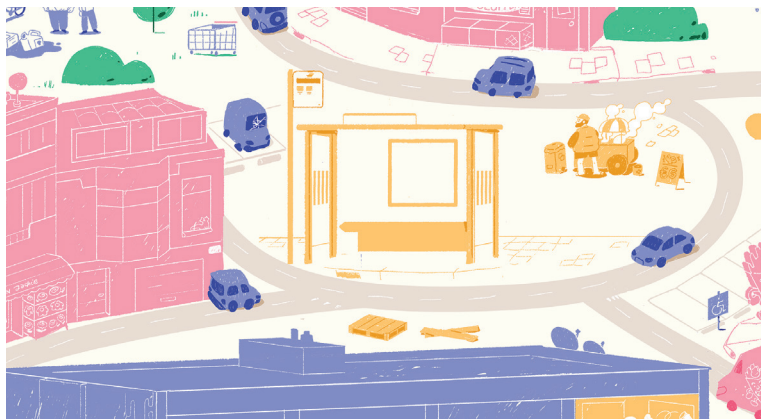
Dirk (69) - Het missen van voorzieningen

Dirk is een **60'er**. Hij is **gepensioneerd** en sinds een paar jaar **weduwenaar**. Hij kwam **15 jaar geleden** in sociaal wonen terecht toen hij **introk bij zijn partner**. Zij **had een handicap** en woonde al in een sociale woning. Hij woont op het **gelijkvloers** in een **appartement met één slaapkamer**, in een **middelhoogbouw**. Hij **woont er graag** en neemt er op vraag van de maatschappelijk assistent van de woonmaatschappij een aantal **conciërgetaken** op zich.

Dirk is een **actieve man**. Hij is iedere dag ergens naartoe, hetzij voor zijn **vrijwilligerswerk** bij een vzw, voor zijn **hobby's**, hetzij op stap met **vrienden** ... Hij doet al die trajecten **met zijn auto** want het is allemaal **buiten de buurt**.

Een maand geleden is Dirk echter **aangereden door een scooter** op de **drukke weg** toen hij te voet zijn **krant ging kopen in het tankstation**. Zijn been zit **in het gips** en hij kan **niet autorijden**. Het **openbaar vervoer** nemen, lukt hem wel, maar **met veel moeite**.

Door deze ervaring beseft Dirk plots **hoe weinig voorzieningen** er in **de buurt** zijn. Voor zijn boodschappen neemt hij anders de auto naar een **supermarkt buiten de buurt**. Maar nu stelt hij vast dat er niet eens een buurtwinkel is. Of toch, maar het is een **Marokkaanse winkel** en hij vindt er zijn vertrouwde producten niet. En de **bakker** waar hij vroeger ging, vóór hij zijn brood in de supermarkt begon te kopen, is intussen al een paar jaar **verdwenen**. Dirk kan wel eens aan zijn **vrienden** vragen om hem naar de supermarkt te brengen, maar hij wil niet **te veel beroep op hen doen**.



Hij probeert zich te redden met het **openbaar vervoer**, hoewel hij slechts weinig kan dragen. Hij vindt het bovendien vervelend dat er zo **weinig bussen zijn buurt aandoen**. Slechts twee per uur, en soms valt er één van tussenuit, waardoor hij heel **lang moet staan wachten**. Gelukkig is er wel een **overdekt bushokje met een zitbank**. De verbinding met de supermarkt is rechtstreeks. Maar als Dirk bijvoorbeeld naar zijn vrijwilligerswerk wil, dan moet hij nog twee keer **overstappen**.

Dirk kijkt ernaar uit **terug mobiel te zijn**. Hij voelt zich **gefrustreerd** en ook **eenzaam** omdat hij te weinig mensen ziet. Maar hij maakt zich

ook **zorgen over de toekomst**. Wat **als hij te oud wordt** om nog met zijn auto te kunnen rijden? Hoe zal hij dan aan zijn boodschappen geraken? Waar zal hij nog actief kunnen zijn en mensen kunnen ontmoeten?

De **maatschappelijk assistent van de woonmaatschappij** en Dirk hebben **geregeld contact** naar aanleiding van zijn conciërgetaken. De eerste merkt op dat Dirk het lastig heeft en stelt voor dat Dirk naar het **lokale dienstencentrum** zou gaan **om te lunchen en intussen onder de mensen te zijn**. Maar Dirk voelt niet veel voor dat idee. Hij **ziet zichzelf niet als doelgroep van zo'n dienstencentrum**.

Hij vertelt Dirk ook dat er sinds een paar maanden **een nieuwe buurtwinkel** is. Het is een **project van verschillende partners** om uit te testen of zo'n buurtwinkel werkt. Het is **wel een eind stappen** voor Dirk. Maar hij test het uit. Dirk vindt het wel een goede optie wanneer hij iets vergeten is. Zijn grote boodschappen zal hij echter in de supermarkt blijven doen, want de buurtwinkel is een pak duurder.

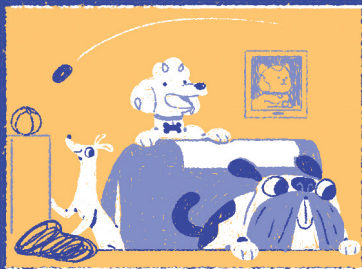
Determinant **actief burgerschap**

Wij dragen actief bij aan de kwaliteit van onze woning en woonomgeving.



WiSHes

- 32** Moedig bewoners aan om vrijwillige engagementen op te nemen bij activiteiten in de buurt, taken in het gebouw, hulp bij burens,
- 33** Sociale woonwijken zijn gebaat bij de aanwezigheid van ook mensen met veel sociaal, economisch, cultureel, mentaal kapitaal, die zich graag inzetten voor de woon- en omgevingskwaliteit.



V. Determinanten en wishes

In dit deel van de publicatie presenteren we **acht determinanten die voor bewoners in sociale woonwijken de kwaliteit van hun woning en woonomgeving het meest bepalen**. In een kernzin wordt telkens de onderliggende nood vanuit bewoners uitgedrukt. Onder elke determinant zijn vervolgens **WiSHes** geformuleerd: in totaal **een 50-tal praktijk- en beleidsaanbevelingen en aanknopingspunten** om concreet aan de slag te gaan met deze thema's in sociale woonwijken.

DE WISHES

...vertrekken vanuit de ervaringen van bewoners.

Ze zijn het resultaat van het kwalitatief onderzoeksluik binnen het WISH-onderzoek naar woon- en omgevingskwaliteit in sociale huisvestingswijken. Daarbij voerden we gesprekken met bewoners van sociale hoogbouwwijken. We kozen ervoor het perspectief van bewoners centraal te plaatsen, vanuit de kennislacune over hoe zij kwaliteit van woning en woonomgeving ervaren. We zijn ons ervan bewust dat een aantal zaken, vanuit het perspectief van andere actoren, discussieerbaar zijn.

...geven een richting aan voor interventie, maar zijn toch voldoende breed geformuleerd, opdat ze in specifieke contexten van sociaal wonen tot concrete oplossingen en verbeteringen kunnen leiden.

...zijn gericht op het netwerk van uiteenlopende professionelen en beleidsmakers die vanuit hun diverse bevoegdheden samen impact (kunnen) hebben op woon- en omgevingskwaliteit. Het realiseren van woon- en omgevingskwaliteit is in dit soort contexten een complex gegeven. In het formuleren van WiSHes maken we bewust geen onderscheid in de actoren waartoe we ons richten, omdat we net de nood aan gesprek en samenwerking volgens een netwerkbenadering naar voor willen schuiven. Een individuele actor -zoals een gemeente, een woonmaatschappij, een middenveldorganisatie, een afvalmaat-

schappij, ...- kan dit niet alleen. Werken aan woon- en omgevingskwaliteit is een gezamenlijke opdracht die vraagt om een integraal beheer (zie ook determinant 8).

Buur(t)gevoel



‘Wij willen in een omgeving wonen waarmee we ons verbonden voelen en waar het aangenaam samen leven is met onze burenen.’

1. Sociale woonwijken kennen vaak een grote concentratie van mensen met een zorgnood en een grote diversiteit wat betreft sociale en culturele achtergronden. Het samenleven tussen bewoners heeft daardoor ondersteuning nodig. Ken je bewoners en zorg voor de nodige professionele, structurele begeleiding voor bewoners met een kwetsbaarheid.
2. Probeer de gevolgen van een specifieke mix aan bewoners goed in te schatten. Weeg de voor- en nadelen af, voorzie de nodige ondersteuning en grijp in wanneer een specifieke mix alsnog niet blijkt te werken.
3. Erken het belang van de vertrouwdheid en de binding die bewoners met hun buurt hebben. Zowel naar plekken, voorzieningen en aanwezige professionele actoren toe als naar medebewoners en buurtbewoners toe.
4. Creëer ontmoetingsplekken in en rond het gebouw en in de omgeving. Voorzie ook actoren en activiteiten die positieve contacten tussen bewoners ondersteunen, versterken en waar nodig opstarten.

Eigenaarschap



'We willen een woning en woonomgeving die we ons eigen kunnen maken, waar we eigen keuzes over mogen maken en waarin er voor ons noodzakelijke aanpassingen kunnen gebeuren.'

5. Geef bewoners bij een toewijzing zoveel mogelijk keuzeopties wat betreft de buurt waar ze naartoe trekken en wat betreft de woning. Probeer bij een gedwongen verhuis ook de mogelijkheid te geven om al dan niet samen met medebewoners te verhuizen.
6. Voorzie ruimte voor de bewoner om de woning aan te passen aan eigen (culturele) noden. Creëer ook collectieve ruimtes waarin mensen initiatief tot invulling kunnen nemen. Laat dit eigenaarschap toe met respect voor afspraken, regelgeving en andere en toekomstige bewoners van de woning en woonomgeving.
7. Voorzie binnen- en buitenruimtes waar bewoners onder diverse weersomstandigheden (samen) tijd kunnen doorbrengen.
8. Zorg voor een leesbare inrichting van gebouw en omliggende omgeving, die toe-eigening intuïtief stimuleert en duidelijk begrenst.
9. Bemiddel conflicten die kunnen ontstaan uit het zich toe-eigenen van plekken en grijp in bij oneigenlijke toe-eigening en claimedrag.

Netheid en veiligheid



'Wij willen wonen in een nette en veilige woning en woonomgeving.'

10. Schenk extra aandacht aan de netheid en inrichting van circulatieruimtes in de gebouwen. Nette en goed ontworpen circulatieruimtes dragen bij tot een gevoel van veiligheid en comfort. Denk aan: inrichting, dimensionering, verlichting, verluchting, visuele verbinding met private ruimtes, akoestisch comfort, ...
11. Detecteer snel plekken die onveilig zijn of aanvoelen voor de bewoners. Pas ze aan om de veiligheid en het veiligheidsgevoel te verhogen. Maak bijvoorbeeld meer sociale controle mogelijk, voorzie meer verlichting, installeer toegangscontrole, ...
12. Schenk bij toewijzing in oudere gebouwen extra aandacht aan het onderhoud van de woning. Door slijtage en technische mankementen wordt de woning als vuil en niet in orde ervaren door de nieuwe bewoner.
13. Bij acute defecten die de leefbaarheid in de woning en de woonomgeving aantasten -denk aan kapotte leidingen, losliggende stoeptegels, ...- moet snel gehandeld worden. Dit zodat de veiligheid, het veiligheidsgevoel en het vertrouwen van de bewoner in de beheerder niet aangetast worden.
14. Ondersteun bewoners in hun verantwoordelijkheid om zorg te dragen voor gemeenschappelijke ruimtes en spreek aan wie dit niet doet ondanks de nodige ondersteuning.
15. Zorg voor de nodige aanwezigheid en autoriteit bij asociaal, grensoverschrijdend en delinquent gedrag. Investeer in

laagdrempelige aanspreekbaarheid en creëer vertrouwen zodat bewoners gestimuleerd worden om dit soort zaken te signaleren bij autoriteiten.

- 16.** Pak sluikestort onmiddellijk aan. Een nette buurt draagt bij tot een positieve identificatie met en perceptie van de wijk.
- 17.** Toon aan bewoners wat je doet om plekken veiliger te maken. Het draagt bij aan een algemeen gevoel van vertrouwen.
- 18.** Voorkom leegstand. Het verhoogt het onveiligheidsgevoel in de woning en woonomgeving. Overweeg een tijdelijke invulling -bijvoorbeeld om te experimenteren met mogelijke functies- bij langdurige leegstand.

Technisch basiscomfort van de woning



'Onze sociale woning voldoet minstens aan de woningkwaliteitsnormen en wordt door iedereen als comfortabel ervaren.'

- 19.** Goed onderhouden, kwalitatieve sociale woningen versterken de leefbaarheid en woonkwaliteit van de ruimere omgeving.
- 20.** Het zicht vanuit de woning draagt bij aan de ervaring van het wonen.
- 21.** Een goede akoestische isolatie van de woning ten aanzien van aangrenzende woningen, circulatieruimtes en de buitenomgeving, is essentieel.
- 22.** Door voldoende privacy, zowel visueel als akoestisch, worden conflicten tussen bewoners vermeden. Geurhinder in oude gebouwen veroorzaakt stress bij de bewoners.
- 23.** De woning moet in voldoende mate matchen met de noden van de bewoner(s) en redelijke aanpassingen moeten mogelijk zijn afhankelijk van de levensfase van de bewoner.
- 24.** Een lift verhoogt de toegankelijkheid en het wooncomfort van de woning voor bewoners van elke leeftijd.
- 25.** Voorzie 'witte ruimte' in de woning die flexibel in te richten is als studie-, hobby-, werk-, ... bergruimte.
- 26.** Voldoende bruikbare bergruimte voorkomt dat bewoners spullen in de omgeving van de woning achterlaten en voorkomt wanorde en een rommelige indruk.

- 27.** Het is belangrijk voor bewoners dat onderhouds- en herstellingskosten billijk zijn en dat gemeenschappelijke kosten correct verdeeld worden. Zorg voor voorspelbaarheid en transparantie in kosten die bewoners moeten dragen voor onderhoud en herstel van de private woning en gemeenschappelijke delen.
- 28.** Aan de melding van defecten moet gehoor gegeven worden. De opvolging ervan moet transparant zijn en zo snel als mogelijk gebeuren. Daarbij is het belangrijk om helder te communiceren aan bewoners welke stappen ondernomen worden om het probleem op te lossen.

Actief burgerschap



'Wij dragen actief bij aan de kwaliteit van onze woning en woonomgeving.'

- 29.** Leer de informele netwerken kennen waarin bewoners elkaar helpen en ondersteunen en onderhoud contact.
- 30.** Moedig bewoners aan om vrijwillige engagementen op te nemen bij activiteiten in de buurt, taken in het gebouw, hulp bij burens, ...
- 31.** Sociale woonwijken zijn gebaat bij de aanwezigheid van ook mensen met veel sociaal, economisch, cultureel, mentaal kapitaal, die zich graag inzetten voor de woon- en omgevingskwaliteit.
- 32.** Wees voldoende aanwezig in de leefwereld van bewoners en ga op een laagdrempelige manier met hen in dialoog.
- 33.** Verenig bewoners of ondersteun hen daarin en creëer toegankelijke structuren zodat hun ideeën en ervaringen mee kunnen tellen.
- 34.** Koppel terug over wat je met de ideeën van bewoners doet.

Heldere informatie en communicatie



'We hebben nood aan duidelijke informatie over alles wat ons in ons wonen raakt. Communiceer helder met ons over toewijzing, regels, dienstverlening, beleid, kosten, ...'

- 35.** Heldere informatie -bijvoorbeeld over allerlei praktische zaken en over wie waarvoor verantwoordelijk is met betrekking tot het wonen op die plek-, op maat van alle bewoners, gaat ontevredenheid en wantrouwen tegen.
- 36.** Voorzie verschillende kanalen en talen zodat elke bewoner in de mogelijkheid is om defecten en meldingen door te geven.
- 37.** Houd er rekening mee dat sommige bewoners niet kunnen lezen en je dit niet zullen vertellen.
- 38.** Maak laagdrempelige, mondelinge communicatie mogelijk door vertrouwde gezichten ter plekke.
- 39.** Zorg dat bewoners een duidelijke contactpersoon hebben bij vragen, problemen of ideeën.
- 40.** Aan meldingen moet gehoor gegeven worden en de opvolging ervan moet transparant en zo snel als mogelijk zijn. Houd bijvoorbeeld de bewoners ook tussentijds op de hoogte van wat met hun melding gebeurt.
- 41.** Bij verhuisbewegingen hebben bewoners nood aan een concrete en realistische planning om duidelijk zicht te krijgen op hun toekomstige woonsituatie. Onvoldoende informatie is voedsel voor speculatie en onrust.

Kansrijke omgeving



'We willen wonen in een omgeving waar minstens basisvoorzieningen nabij en toegankelijk zijn, én waar we voldoende kansen op zelfontplooiing en deelname aan de maatschappij hebben.'

42. Bouw nieuwe sociale woningen verankerd in en verbonden met het aanwezige ruimtelijk en sociaal weefsel.
43. Betaalbare en toegankelijke basisvoorzieningen op wandelafstand ondersteunen het welzijn en de ontplooiingskansen van de bewoners.
44. Een goede verbinding met een levendige kern schept mogelijkheid om op te gaan in de massa, anoniem te zijn en toch te genieten.
45. Voorzie het groen in de buurt van diverse functies - luwteplek, sport, spel, ontmoeten, samen eten, ...- om aan de noden van diverse bewonersgroepen te voldoen.
46. Voorzie plekken rond het gebouw met voldoende verblijfsmogelijkheden voor verschillende gebruikersgroepen. Denk hierbij aan: zitmeubilair, sport- en spelvoorzieningen, enz.
47. Zorg ervoor dat verschillende (groepen) mensen er tegelijkertijd kunnen verblijven, ook apart van elkaar of zonder elkaar te storen.
48. Voorzie veilige, verlichte en toegankelijke routes die de wijk met een levendige kern verbinden. Zorg voor voldoende rustpunten langs deze routes voor mensen met een beperkte mobiliteit.

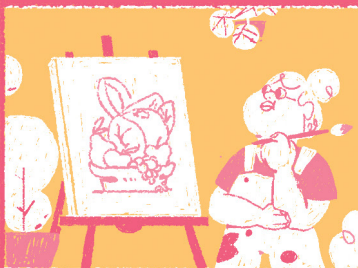
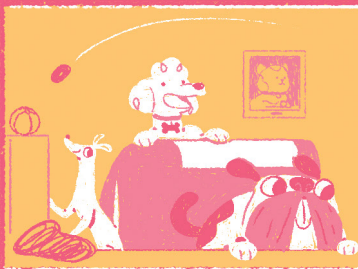
49. Voorzie autoluwe doorsteken doorheen de sociale wijk om de doorwaadbaarheid van de wijk te verhogen voor de actieve weggebruiker. Hierdoor wordt de wijk ook beter verbonden met het omliggende weefsel.

Integraal beheer



'Wij hebben er nood aan dat diverse (professionele) actoren goed met elkaar samenwerken om de kwaliteit van onze woningen en woonomgevingen waar te maken.'

- 50.** Sociale woonwijken kunnen complexe problemen kennen die niet door één actor opgelost kunnen worden. Om dit soort problemen aan te pakken en te waken over de kwaliteit van wonen, is er een duurzame, structurele samenwerking tussen diverse actoren nodig.
- 51.** Gemotiveerd en bekwaam personeel bij de beheerders van de wijk betekent een grote meerwaarde voor de bewoners.
- 52.** Laagdrempelige, professionele aanwezigheid zorgt ervoor dat zowel samenlevingsproblemen als kwetsbare bewoners sneller gedetecteerd worden en de nodige ondersteuning voorzien kan worden.
- 53.** Zorg dat bewoners bij de juiste helpende instanties terecht komen. Bewoners van sociale woningen kennen soms een kwetsbaar financieel evenwicht. Er is een goede samenwerking nodig tussen woonmaatschappijen en organisaties die bewoners kunnen begeleiden, wanneer dit evenwicht door onverwachte kosten of andere gebeurtenissen verstoord wordt.
- 54.** Bewoners geven aan zich soms te schamen voor het gebouw en de woning waarin ze wonen. Zorg voor een woning en woonomgeving waar bewoners trots op zijn en zich positief mee identificeren, waar ze graag familie en vrienden in ontvangen.



VI. Bewonersparticipatie en woonkwaliteit: beleids- en praktijkaanbevelingen

Uit de analyses van onze gesprekken met bewoners en praktijkwerkers, en beleidsdocumenten, stellen we vast dat bewonersparticipatie in sociale woonwijken vandaag sterk gericht is op ofwel het beheer van het gebouw (bvb. communicatie en consultatie bij veranderingen, informatie over huishoudelijk reglement), ofwel sociaal-culturele doelstellingen (bvb. het samenleven tussen bewoners versterken). Dit terwijl er een grote kans ligt om bewonersparticipatie sterker te koppelen aan het versterken van woon- en omgevingskwaliteit. Strategieën van bewonersparticipatie kunnen er dan op gericht zijn om **gedeelde oplossingen** te zoeken voor **collectief ervaren problemen** met betrekking tot woon- en omgevingskwaliteit. Het inzetten op samenleven in diversiteit maakt daar deel van uit.

We verlaten hier dus de klassiekere weg van participatiestrategieën die vertrekken vanuit **verdeelde belangen** tussen woonmaatschappij en bewoner, en een brug willen maken tussen de leefwereld van bewoners en de systeemwereld van de woonmaatschappij als tegengestelde werelden. Inspraak moet in die traditionele, eerder beperkte opvatting de verstandhouding tussen beide partijen proberen verbeteren, of toekomstige klachten of problemen vermijden. Er hangt ook steeds een context van feitelijke machtsongelijkheid rond omdat de investering in bewonersbetrokkenheid tegelijk verraadt dat bewoners op zich weinig beslissingsmacht en invloed hebben op de inrichting en het beheer van hun sociale woning en woonomgeving.

Vanuit een structurelere benadering wordt bewonersparticipatie een soort basishouding in het sociaal woonbeleid op verschillende

niveaus (woonmaatschappij, lokaal bestuur, Vlaams beleid, ...). Het maakt deel uit van het **gedeeld leerproces** rondom woon- en omgevingskwaliteit in sociale huisvesting als **gedeeld belang** van bewoners, woonmaatschappijen en andere stakeholders. Een proces waarbij alle betrokken actoren leren over wat woon- en omgevingskwaliteit inhoudt en wat ertoe kan bijdragen. Zo'n opvatting hoeft niet te betekenen dat in elk bouw- of renovatieproject de (huidige of toekomstige) bewoners mee aan de ontwerptafel moeten zitten (hoewel diverse voorbeelden tonen dat het kan én de kwaliteit van het uiteindelijk project ten goede komt), maar dat hun aspiraties en woonwensen meer in rekenschap worden genomen als ontwerpopgave. Het hoeft ook niet te betekenen dat alle regels en afspraken omtrent beheer en beleid van woning en omgeving moeten voorgelegd worden aan of in consensus bezegeld worden door bewoners, maar dat de alledaagse ervaringskennis van bewoners als een volwaardige en evenwaardige bron van informatie wordt beschouwd. En dat dat bestaande oplossingsstrategieën van bewoners minstens gezien worden. Dit vergt een participatiestrategie die opening creëert voor de verschillende – soms zelfs tegengestelde – invullingen en betekenissen die bewoners zelf hechten aan woon- en omgevingskwaliteit (cf. de determinanten die uit dit project komen) als evenwaardige informatie naast de technische invullingen.

In het vervolg van deze tekst stellen we een aantal mogelijke strategieën van bewonersparticipatie rond woon- en omgevingskwaliteit in sociale huisvesting voor die bewoners in hun positie kunnen versterken, en in hun betrokkenheid op de kwaliteit van hun woonomgeving, door:

- individuele noden te detecteren en aan te pakken
- actorschap van bewoners te versterken
- collectieve rechten te realiseren
- wonen en zorg beter met elkaar te verbinden



INDIVIDUELE NODEN DETECTEREN EN AANPAKKEN

Zowel in onze eigen interviews met praktijkwerkers als in literatuur klinkt hier en daar scepsis over de zinvolheid van bewonersparticipatie omdat die niet verder reikt dan de individuele noden en vragen van bewoners die vaak niet verder reiken dan hun eigen situatie, en verder weinig interesse vertonen in het collectief van de bewoners. Zeker vanuit een klantgerichte benadering, waarin men de bewonerstevredenheid op peil wil houden, dreigt participatie een heel consumentistisch eenrichtingsverhaal te worden. Toch vormen deze individuele noden vaak de eerste, voor bewoners soms acute, aanleiding om participatie op te eisen. Wanneer we hier pleiten om het detecteren en aanpakken van deze individuele noden als onderdeel te beschouwen van strategieën van bewonersparticipatie rond woon- en omgevingskwaliteit in sociale huisvesting, dan bedoelen we niet zozeer dat we deze klantbenadering willen versterken. Maar wel dat de **individuele vragen ertoe doen**, en minstens deel uitmaken van een structurele participatiestrategie. Soms kan het leerzamer zijn om met deze individuele vragen aan de slag te gaan wanneer deze ontstaan, dan deze via een officieel inspraakmoment te proberen capteren wanneer ze al uitgegroeid zijn tot frustraties. In het maatschappelijk opbouwwerk wordt bijvoorbeeld sterk ingezet op het collectief maken van individuele noden. De opbouwwerkmethode probeert net om verbinding te creëren tussen bewoners op basis van individuele noden die door meerderen gedeeld worden. Door ze taal te (helpen) geven, collectief te maken, worden ze ook makkelijker vatbaar voor (al dan niet collectieve of sociale) actie met die bewoners. Dit vraagt in eerste instantie een goed begrip van wat de individueel ervaren noden zijn op een bepaalde plek.

De **capabilities** benadering kan kader geven aan deze opgave. Capabilities slaan op de mogelijkheid om je leven te leiden zoals je dat wil, binnen de grenzen van het redelijke (Eerdekens, 2018). Deze zijn afhankelijk van welke hulpbronnen je tot je beschikking hebt en hoe je daarmee om wil of kan gaan. Dat heeft op zijn beurt te maken met persoonlijke factoren (kennis, vaardigheden, motivatie), sociale factoren (normen, waarden) en omgevingsfactoren (fysiek en sociologisch). Het kunnen kiezen is essentieel in deze benadering (Eerdekens, 2018). Eigen aan sociaal wonen is dat de keuzemogelijkheden (waar je woont, met wie, welke huishoudelijke regels, wanneer je moet verhuizen, ...) en de mogelijkheden tot toe-eigening (van de inrichting van de eigen woning en private of publieke buitenruimte bvb.) erg beperkt zijn. Volgens Nussbaum (2000) zijn levenskwaliteit en het zich volwaardig kunnen ontplooiën en participeren aan de samenleving belangrijke capabilities, wat dus meer behelst dan voorzien in levensbehoeften om te overleven (Vandekinderen, Roose, Raeymaeckers, & Hermans, 2018). In die zin volstaat het niet om woonkwaliteit uitsluitend vanuit objectieve, technische kwaliteitsnormen aan te sturen, maar moeten we meer ruimte geven aan de individuele noden, ingebed in de eigen ervaringen van bewoners. En hierover in dialoog gaan met bewoners zelf. Woonkwaliteit is immers een subjectieve, doorleefde ervaring die voor iedereen iets anders betekent.

Individuele noden detecteren en aanpakken vraagt **toegankelijke** hulp- en dienstverlening waar mensen terecht kunnen in functie van woon- en omgevingskwaliteit. Zowel in de woonmaatschappij als bij de bredere maatschappelijke hulp- en dienstverlening vanuit OCMW of lokaal middenveld. Toegankelijke hulp- en dienstverlening is betaalbaar, bereikbaar, beschikbaar, begrijpbaar en bruikbaar (Sabbe, De Droogh, Leenknecht, & Verstraete, 2023). Dit vraagt flexibiliteit, en een bereidheid om om te gaan met onverwachte vragen (Vandekinderen et al., 2018). Die toegankelijkheid is er nu niet altijd volgens de in deze studie bevroegde bewoners. De onvoorspelbare persoonlijk financiële consequenties van sommige meldingen van defecten maken sommige dienstverlening niet betaalbaar. De geografische ligging van sommige sociale woonwijken tegenover het stedelijk weefsel maakt veel vormen van hulp niet bereikbaar. Het ontbreken of (moge-

lijk) wegvallen van aanspreekbare sleutelfiguren in de woonwijk zelf, zoals een conciërge, maakt het contact met de woonmaatschappij minder beschikbaar. De taal en vele (soms ongeschreven) regels en procedures, en het gebrek aan informatie over wat er met een vraag of klacht gebeurt, maken de dienstverlening onbegrijpbaar waardoor bewoners er geen beroep (meer) op doen. En het gevoel bij sommige bewoners van zich niet begrepen te voelen, ondergraaft soms de bruikbaarheid van de dienstverlening.

Outreachinge hulp- en dienstverlening, en relationele en fysieke aanwezigheid in de sociale woonwijken kunnen belangrijke hulpmiddelen vormen om de woon- en omgevingskwaliteit te versterken. Vooral in die contexten waar het samenleven onder druk staat, of waar een grotere concentratie van mensen met een maatschappelijk kwetsbaar profiel wonen. Beiden maken deel uit van een bredere **nabijheids-politiek** (Vandekinderen et al., 2018) als alternatief voor een eerder bureaucratische invulling van de relatie tussen huurder en woonmaatschappij, of tussen bewoner en lokale dienstverlening.

COLLECTIEVE RECHTEN REALISEREN

In 2024 bestaat het **recht op behoorlijke huisvesting** als onderdeel van artikel 23 in de Belgische grondwet 30 jaar. Daarnaast staat het ingeschreven in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens onder artikel 25 en in het in 1961 opgestelde Europees Sociaal Handvest (ESH) onder artikels 16 en 31. Ook binnen de Vlaamse Wooncode is het recht op wonen onder artikel 3 opgenomen. Op vlak van huisvesting neemt in Vlaanderen de Vlaamse overheid de beleidsbeslissingen en moeten steden en gemeenten manieren vinden om deze uitvoerbaar te maken. Volgens de wetgever moet de basis-kwaliteit van huurwoningen in ruime zin door de overheid geregeld worden (Dambre, 2009). Met de komst van de **Vlaamse Wooncode** in 1997 (artikel 3) is dit ook wettelijk omkaderd (recht op menswaardig wonen). Ondanks het instrument van de woningkwaliteitsbewaking (artikel 5) slagen de regionale en lokale overheden er nog steeds onvoldoende in om zowel de private als sociale huurmarkt afdoende te vernieuwen zodat huisvesting als sociaal grondrecht door iedereen

kan uitgeoefend worden. Als een reactie op de manke realisatie van dit grondrecht, gaan er stemmen op om te spreken over het recht op wonen als een afdwingbare **resultaatsverbintenis** van de gemeenschap, in plaats van een soms te vrijblijvende inspanningsverbintenis (Hubeau, 2013). Men kent dan vanuit de grondrechtenbenadering verschillende dimensies en functies toe aan de overheid, namelijk *'the obligation to respect'* (de onthoudingsplicht van de overheid), *'the obligation to protect'* (de positieve inspanningen van de overheid om de realisatie van grondrechten te bevorderen), en *'the obligation to fulfill'* (het actief tussenkomen van de overheid om grondrechten effectief te realiseren). In België is het recht op wonen op heden nog niet afdwingbaar zoals dat in Frankrijk of Schotland wel het geval is. Bovendien is er, mee ingegeven door de steeds langere wachtlijsten en de trage bouw van nieuwe sociale woningen, sprake van een toenemende **conditionalisering** van het recht op sociale huisvesting. Zo is er sinds 2017 een Nederlandse taalkennisvereiste ingevoerd ten aanzien van sociale huurders in Vlaanderen. En geldt vanaf 2023 de verplichting voor niet-beroepsactieve sociale huurders om zich in te schrijven bij de VDAB. Verder controleren woonmaatschappijen steeds actiever via detectivebureaus of huurders geen eigendommen in het buitenland hebben. En kandidaat huurders moeten hun lokale binding met de gemeente of regio in kwestie kunnen bewijzen. Het rechtendiscours verschuift in het publieke debat steeds meer in de richting van een gunstendiscours, waarin voor-wat-hoort-wat een belangrijk argument wordt. En waarbij de opgelegde voorwaarden soms op zich weinig of geen verband tonen met het sociaal recht in kwestie. Nochtans is het recht op een behoorlijke huisvesting een onderdeel van het artikel 23, en wordt de koppeling van basisrechten aan voorwaarden steeds meer in vraag getrokken vanuit de sociale wetenschappen (Van Lancker, 2023).

Het **recht op participatie** maakt deel uit van het hierboven ver-noemde recht op wonen. Bewoners moeten kansen krijgen om mee te denken en beslissen op het niveau van (sociaal) woonbeleid en beheer van de woonmaatschappij. Maar het recht op participatie kan ook breder ingevuld worden als de ondersteuning van de verschillende manieren waarop bewoners kunnen, mogen en willen deelne-

men aan hun woonomgeving en de knelpunten die zij daarbij ervaren. Samenlevingsopbouw (2014) maakt in haar visietekst over bewonersparticipatie in sociale huisvesting een onderscheid tussen participatie vanuit de wens dat bewoners mee instaan voor het maximaliseren van de leefbaarheid in hun woonomgeving, tegenover participatie over het grondrecht wonen, en de daarbij horende aspecten van woon- en omgevingskwaliteit. Vanuit deze tweede strategie van bewonersparticipatie komt de klemtoon meer te liggen op de realisatie van de sociale rechten die daarmee gepaard gaan:

- een betaalbare woonkost (huur, huurlasten, energiekosten...)
- woonkwaliteit en de mate waarin de kwaliteit op langere termijn gegarandeerd blijft (staat van de woning bij aanvang van het huurcontract, herstellingen, onderhoud...)
- het kunnen beschikken over een aangepaste woning
- de geboden woonzekerheid
- een laagdrempelige communicatie over rechten/plichten van alle partijen
- beschermende maatregelen voor zwakke groepen
- ...

Uit onderzoek (Van Regenmortel, 2013) blijkt immers dat mensen in armoede de rechten en diensten waarop zij aanspraak zouden kunnen maken, onvoldoende realiseren. Ze zijn onvoldoende geïnformeerd over die rechten, of onvoldoende in staat om de procedures om op een bepaald recht beroep te doen te doorlopen. In de context van (sociaal) wonen kan het dan gaan over het recht op sociaal tarief voor diverse diensten, korting op afvalophaling, goedkope logistieke hulp bij verhuis, klusdienst aan sociaal tarief, energiepremie, huursubsidie, ... Een **automatische rechtentoekenning**, begrepen als proactief handelen is de belangrijkste beleidsimplicatie van deze situatie: het op

eigen initiatief opstarten van een bepaalde dienstverlening op basis van reeds bekende informatie over de bewoners (Van Regenmortel, 2013). Bureaucratische principes en procedures zouden de rechtmatige dienstverlening niet mogen verhinderen. De reeds hierboven vermelde nabijheidspolitiek is ook op dit vlak relevant: het belang van aanspreekbare, nabije sleutelfiguren die de situatie van 'hun' bewoners kennen, en hen vanuit die kennis en vertrouwensrelatie kunnen helpen bij het realiseren van hun rechten.

ACTORSCHAP VAN BEWONERS VERSTERKEN

Bewoners participeren reeds op vele manieren aan de woon- en omgevingskwaliteit van hun sociale woonomgeving. Zoals eerder beschreven, nemen zij op veel vlakken al verantwoordelijkheid op, of ontwikkelen ze minstens allerhande coping strategieën om met probleemsituaties in hun woning of woonomgeving om te gaan. Het is belangrijk om dit te zien en deze bewoners te versterken in hun eigen kracht en gedeelde verantwoordelijkheid, zonder het over te nemen van hen.

De structuratietheorie van Giddens (1997) is hierin inspirerend. Die toont aan hoe de structuren ('het systeem') het individueel en collectief gedrag ('de leefwereld') van mensen sturen (en beperken), en het individueel en collectief handelen van mensen op haar beurt de bestaande structuren in stand houdt of versterkt. Mensen behouden echter altijd binnen de grenzen van hun sociale positie een zekere handelingsruimte, 'agency', of actorschap om eigen keuzes te maken, om het anders te doen, om via hun eigen handelen de bestaande structuren bij te sturen. De dubbele opdracht die hieruit voortvloeit is om enerzijds ruimte (fysiek, logistiek, financieel, mentaal, ...) te geven aan dat actorschap – de eigen initiatieven van bewoners om de woon- en omgevingskwaliteit te versterken, en anderzijds om structuren te ontwikkelen die het actorschap van bewoners versterken. Naast ruimte is er ook voldoende **veerkracht** nodig bij bewoners om invulling te kunnen geven aan hun actorschap.

VEERKRACHT



Veerkrachthuis, naar Van Gils (1999)

Het veerkrachtconcept wordt door Jan Van Gils (1999) voorgesteld aan de hand van het beeld van een huis met verschillende verdiepingen en kamers die met elkaar verbonden zijn. Hij onderscheidt vijf gebieden waarbinnen aan de bevordering van veerkracht gewerkt kan worden: informele sociale netwerken van steun met centraal het zich onvoorwaardelijk gedragen weten als persoon; ontdekken van zingeving; sociale en probleemoplossende vaardigheden; zelfwaarde; gevoel voor humor en relativering. Informele netwerken van sociale ondersteuning worden in zijn model dus voorgesteld als de basis voor de ontwikkeling van veerkracht.

Eigen aan wonen in een sociale woonwijk is dat dit beschouwd kan worden als een bijzondere context van **gedwongen nabijheid** in het dagelijks leven: een plek die door veel mensen met heel verschillende achtergronden dagdagelijks wordt gebruikt en waar bijgevolg veel levensstijlen, sociale en culturele overtuigingen en gebruiken met elkaar in aanraking (en soms botsing) komen. Meer dan in andere vormen van collectief wonen, is het hier zo dat bewoners – in al hun diversiteit – er zelf niet voor gekozen hebben om samen een appartementsgebouw, tuinwijk of bouwblok te delen. Het samenleven in

dergelijke context gebeurt niet vanzelf, en vraagt aandacht en begeleiding. Investeren in die **informele sociale netwerken** en **publieke familiariteit** is hier erg betekenisvol. Werken aan verbinding en (een gevoel van) gedragenheid binnen de woonomgeving vormt een belangrijke grondvoorwaarde om met bewoners aan de slag te kunnen gaan rond woon- en omgevingskwaliteit, en hier collectieve actie in te laten ontstaan. Wanneer deze sociale participatie ontbreekt, wordt het moeilijk om participatie op vlak van beslissingen en acties in de gedeelde woonomgeving op een goede manier tot stand te brengen.

Het *zien* en **begrijpen** welke (ervarings)kennis er onder bewoners aanwezig is op dit vlak, hoe bewoners zichzelf soms 'beredderen', hoe zij zelf bijdragen tot gedragenheid en solidariteit onder elkaar, welke thema's (zowel positief als in termen van conflicten) er onder bewoners leven, en hoe zij vaak op informele wijze werken aan een kwaliteitsvolle woonervaring, vormt een belangrijk startpunt van deze benadering. Aanknoping zoeken bij waar bewoners in hun dagdagelijkse woonervaring mee bezig zijn en wat hen bezighoudt. Een stap verder bestaat uit het **actief ondersteunen** van dit eigen actorschap van bewoners. Dit kan inhouden dat informele ondersteunende rollen erkend en ondersteund worden. Een bewoner die burens helpt bij kleine klusjes die ten laste zijn van de huurder, kan bijvoorbeeld logistiek of materieel ondersteund worden. Of als 'vrijwillige conciërge' een rechtstreekse(re) lijn met een technische dienst krijgen voor ondersteuning of om bepaalde grotere gebreken te melden. Bewoners die zich bekommeren om het welzijn van hun (zieke, eenzame, oude, ...) burens kunnen af en toe een gesprek met een sociaal werker hebben om bepaalde problemen te signaleren.

WONEN EN ZORG VERBINDEN

Een laatste strategie van bewonersparticipatie rond woon- en omgevingskwaliteit in sociale huisvesting hangt samen met het werken aan **precaire situaties** in sociale woonwijken. Vaak zien we in deze wijken een grotere aanwezigheid van zorgvragen. Zo wordt in sommige gevallen voorrang gegeven aan personen met een beperking of zorg-

behoevende senioren op de wachtlijst. Of is er samenwerking met het lokale OCMW om bvb. mensen in dak- en thuisloosheid, of cliënten die uit residentiële hulpverlening naar begeleid zelfstandig wonen doormoeten, prioritair een sociale woning toe te kennen. Woonkwaliteit versterken omhelst dan ook letterlijk en figuurlijk ruimte bieden voor dit zorgvraagstuk.

Maar ook breder groeit de overtuiging dat we meer moeten kijken naar de verbinding tussen wonen in de ruime zin en welzijn (Verheyden et al., 2021). De reeds aangehaalde vermaatschappelijking van de zorg stelt zorg- en welzijnsorganisaties voor een enorme uitdaging. Zorg en ondersteuning dienen steeds meer opgenomen te worden in en door de samenleving. Dit stelt ons mee voor de vraag hoe we wonen, zorg en publieke ruimte zo kunnen inrichten, dat ze mee bijdragen tot de inclusie van zorgafhankelijke burgers. De auteurs van de Take Care Atelierreeks (Verheyden et al., 2021) benoemen dit als een **sociaal-ruimtelijke opgave**, waarbij de individuele zorgverlening, inclusie en collectieve organisatie van de zorg parallel worden opgenomen met de inrichting en herorganisatie van de woon-, werk-, en leefomgeving. Denk daarbij aan kleinschalige en gemengde woonzorgvormen waar diverse mensen zich thuis kunnen voelen; een buurt waar verschillende zorg- en welzijnsorganisaties samenwerken om de toegang tot zorg te verbeteren, uitgerust met voldoende basisvoorzieningen, en bereikbaar via openbaar vervoer; een publieke ruimte die toegankelijk is en ontmoeting en ontspanning mogelijk maakt.

Een sociale woonmaatschappij, die meer wil zijn dan een patrimoniumbeheerder, vindt haar sociale rol niet enkel in de impact op het ruimere stadsleven, maar ook in de levenskwaliteit van de bewoners. Het wonen kan niet losgeknipt worden van de diverse problematieken en geschiedenissen waarmee een deel van de bewoners binnenkomt. Wonen kan niet losgeknipt worden van hulp- en dienstverlening. En omgekeerd kan de psychologische, sociale, materiële of administratieve hulp van sociaal werkers niet losgekoppeld worden van het wonen. De internationale Housing First beweging in de context van dak- en thuisloosheid bevestigt de verwevenheid van een kwalitatieve, stabiele woonsituatie met oplossingen voor andere sociale

problemen. Een stabiele, kwalitatieve woonsituatie, de rust, privacy en veiligheid die die biedt, vormt de basis om aan andere zorgnoden te werken. Maar deze aanpak gaat gepaard met de opgave om de nodige begeleiding te voorzien in de woonomgevingen waar dergelijke inclusieve zorg voorkomt. Het losknippen van (sociaal) wonen en zorg in de context van vermaatschappelijking van de zorg, leidt onvermijdelijk tot moeilijkheden die de draagkracht van sociale huurders overstijgen.

De vermaatschappelijking van de zorg zet in theorie in op meer nabijheid van zorg en dienstverlening. De professionele en gespecialiseerde zorg en dienstverlening is overbevraagd. Zorgzame buurten moeten het zorgcontinuüm tussen zelfzorg en dure gespecialiseerde zorg aanvullen. De sociale huisvesting kan hier een belangrijke rol in spelen. Dit kan door actiever met sociale organisaties rond tafel te zitten rond het beheer van bepaalde gebouwen of buurten, door letterlijk ruimte te maken voor sociale functies in gebouwen of wijken, maar ook door zelf als woonmaatschappij in te zetten op nabije aanspreekpunten die, wars van de bureaucratische regels, waken over de kwaliteit van wonen.

NAAR EEN NETWERKBENADERING VAN WOON- EN OMGEVINGSKWALITEIT IN SOCIALE WOONWIJKEN

Een netwerkbenadering is, vandaag meer dan ooit, nodig om de complexe uitdagingen rond kwalitatieve sociale huisvesting op te vangen. De woonmaatschappij kan niet als enige partij verantwoordelijkheid dragen voor het huisvesten en ondersteunen van bewoners met een psychiatrische kwetsbaarheid of andere zorgnoden, het oplossen van problemen zoals sluikstorten, het oplossen van drugsproblematieken, vandalisme, (fiets)diefstallen, ... Woonmaatschappijen hebben hier vaak ook de middelen en/of gespecialiseerde expertise niet voor. En ook andere wijkgebonden sociale professionals smeken om meer handen in sociale woonwijken om de hoge zorg- en samenlevingsnoden op te vangen. We kunnen dit dan ook best als een **gedeelde opgave** voor vele actoren beschouwen.

Een gedeelde opgave die vandaag al te vaak botst met de **verdeeld-**

heid van bevoegdheden en verantwoordelijkheden binnen lokale besturen, binnen woonmaatschappijen, binnen het middenveld, en tussen al deze actoren onderling. Deze verkokering van bevoegdheden en specialismen kan ertoe leiden dat bestaande informatie over de leefbaarheid van sociale woonwijken te weinig samenkomt en doorstroomt. Bovendien volgt de leefwereld van bewoners niet de systeemlogica van deze beleidskokers, en vragen de knopen, die bewoners in de leefwereld ervaren, vaak een integrale aanpak. Concreet ervaren problemen m.b.t. woonkwaliteit zijn zelden opdeelbaar in bevoegdheidspakketten. Het Nederlandse model van de sociale wijkteams oogt in dit opzicht interessant. Deze teams, multidisciplinair samengesteld uit professionals van verschillende diensten en beleidsdomeinen, bieden nabije, preventieve en outreachende hulp- en dienstverlening aan, zoveel mogelijk op maat van lokale situaties. Ook het Vlaamse model van het Geïntegreerd Breed Onthaal kan inspirerend werken: hierin werken binnen een gemeente, het OCMW, het centrum algemeen welzijnswerk, en de sociale diensten van de ziekenfondsen samen om de toegankelijkheid van de sociale hulp- en dienstverlening te vergroten, en onderbescherming of het niet opnemen van sociale rechten zoveel mogelijk te bestrijden.

Recente, meer op samenwerking gerichte beheertheorieën, zoals dat van het **Post New Public Management**, creëren een nieuwe horizon om met de hedendaagse complexiteit en pluraliteit om te gaan (Christensen and Læg Reid, 2007; Lodge and Gill, 2011). Ze benadrukken de nood aan verticale afstemming (tussen verschillende bevoegdheidsniveaus) en horizontale afstemming (tussen organisaties, diensten en departementen binnen eenzelfde niveau). Enkele van de concrete aanbevelingen die uit deze nieuwe theorieën komen, zijn onder meer:

- Meer aandacht voor nieuwe, plekgebonden **platformen** tussen overheid, middenveld, private (zorg)actoren en burgers om vanuit een gedeeld verhaal lokale problemen aan te pakken. Op een platform worden lokale kennis, vaardigheden, hulpbronnen, vraag en aanbod voortdurend gedeeld en uitgewisseld om een collectief gedragen ambitie te helpen realiseren.

- Meer aandacht voor **interprofessionele teams** binnen een organisatie, en samenwerking, zowel tussen diverse publieke diensten en departementen, als tussen diverse private spelers. Het eerdere voorbeeld van de Nederlandse sociale wijkteams past hierbij. Maar ook in de gezondheidszorg is dit model recent sterk doorgegroeid, o.a. in de werking van multidisciplinaire wijkgezondheidscentra.
- Meer aandacht voor **boundary scanners** en **boundary spanners** in de sociale huisvesting: professionals die actief verbinding maken tussen de agenda's, kennis, bevoegdheden en machtsbronnen van diverse entiteiten en sectoren. Het gaat over professionals die over hun eigen organisatorische grenzen durven en kunnen kijken, waardoor oplossingen worden gevonden buiten de institutionele grenzen (Voets & De Rynck, 2011).

Voor kwaliteitsvol wonen binnen sociale huisvesting is een samenwerking nodig tussen ruimtelijke, sociale, technische, ambtelijke, handhavende, beleidsmakende ... actoren. En dit overheen niveaus: van de professional ter plekke tot op het strategisch beleidsniveau. Het draagt allemaal bij tot het besef dat sociale huisvesting meer omvat dan vastgoedbeheer en huuradministratie. Dat de sociale woonmaatschappijen meer doen dan gebouwen zetten, een bepaald patrimonium beheren, huuradministratie bijhouden, eventuele huurfraude bestrijden, ... De aandacht voor de sociale rol als woonmaatschappij is niet minder waard dan de economische rol als vastgoedbeheerder. Wonen is immers een grondrecht en basisbehoefte. Wonen is ook meer dan een woning kunnen huren aan een bepaalde prijs. Kwalitatieve huisvesting heeft een grote impact op de levenskwaliteit van mensen, op de leefbaarheid van wijken en steden, en op sociale cohesie. Kwalitatieve sociale huisvesting komt potentieel de hele stad ten goede. Het streven naar deze woonkwaliteit en 'goed wonen' verdient dus een belangrijkere plaats in het publieke debat.

Referenties

- Agentschap Wonen in Vlaanderen (2017). *Draaiboek voor de prestatiebeoordeling van SHM's*. Brussel: Agentschap Wonen-Vlaanderen.
- Bouverne - De Bie, M., & De Visscher, S. (2008). Participatie: een sleutelbegrip in de samenlevingsopbouw. In A. Desmet, H. Baert, M. Bouverne - De Bie, & L. Verbeke (Eds.), *Handboek samenlevingsopbouw in Vlaanderen* (pp. 41-53). Brugge: Die Keure.
- Christensen, T., & Laegreid, P. (2007). The whole-of-government approach to public sector reform. *Public Administration Review*, 67(6), 1059-1066.
- Dambre, M. (2009). *De huurprijs*. Brugge: Die Keure.
- De Decker, P., & Pannecoucke, I. (2004). The creation of the incapable social tenant in Flanders, Belgium. An appraisal. *Journal of Housing and the Built Environment*, 19(3), 293-309.
- Desmet, A. (2008). Werken aan de samenleving: een sociaal-agogische invalshoek. In: A. Desmet, H. Baert, M. Bouverne-De Bie & L. Verbeke (ed.). *Handboek Samenlevingsopbouw in Vlaanderen*. Brugge: Die Keure.
- De Vaal, D., & Paepe, I. (2022). *Sociaal wonen gaf ons al kind zekerheid en stabiliteit*. Geraadpleegd op 13 juni 2023, van <https://sociaal.net/ opinie/ sociaal-wonen-gaf-ons-zekerheid-en-stabiliteit/>.
- Eerdeken, S. (2018). De capabilitybenadering in het sociaal domein. Een praktijkgerichte kennismaking [boek review]. *sociala.net*.
- Giddens, A. (1997). *The constitution of society: outline of the theory of structuration*. Cambridge: Polity Press.
- Hubeau, B. (2013). Recht op wonen als resultaatsverbintenis. Over de effectiviteit van sociale grondrechten. *Alert*, 39(1), 21-26.
- Klenk, T., & Reiter, R. (2019). Post-New Public Management: reform ideas and their application in the field of social services. *International Review of Administrative Sciences*, 85(1), 3-10.
- Lodge, M., & Gill, D. (2011). Toward a new era of administrative reform? The myth of post-NPM in New Zealand. *Governance* 24(1), 141-166.
- Nussbaum, M. C. (2000). *Women and human development. The capabilities approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Pannecoucke, I., & De Decker, P. (2014). *Rapport 'Housing First: een alternatief voor de woonladder?'*. Leuven: Steunpunt Wonen.
- Sabbe, S., De Droogh, L., Leenknicht, C., & Verstraete, A. (2023). Sociaal-sportief werk: toegankelijkheid, ruimte en binding. *VIEWZ*, 2023(1), 22-25.
- Sahlin, I. (1996). From deficient planning to 'incapable tenants'. *Scandinavian Housing and Planning Research*, 13, 167-181.
- Samenlevingsopbouw Vlaanderen. (2014). *Visietekst sector samenlevingsopbouw: bewonersparticipatie in de sociale huisvesting*. Retrieved from Brussel:
- Segers, R., Van den Broeck, P., Khan, A., Moulaert, F., Schreurs, J., De Meulder, B., . . . Madanipour, A. (2013). *Handboek Ruimtelijke Kwaliteit : het SPINDUS project*. Brussel: Academic and Scientific Publishers (ASP).

- Stad Gent. (2018). *Woonstad Gent. Aanbevelingen Taskforce Wonen*. Gent: Stad Gent Dienst Wonen.
- Van Gils, J. (1999). Het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind en de pedagogie(k). In E. Verhellen (Ed.), *Rechten van het kind in en door het onderwijs* (pp. 51-92). Leuven: Acco.
- Van Lancker, A. (2023). 'Voor wat hoort wat' op steroïden. *Samenleving & Politiek*, 30(5), 6-10.
- Van Regenmortel, T. (2013). *Automatische rechtentoekenning en proactief handelen. Een verkenning op lokaal niveau met bijzondere aandacht voor mensen met een laag inkomen, executive summary*. Antwerpen: Vlaams Armoedesteunpunt.
- Vandekinderen, C., Roose, R., Raeymaeckers, P., & Hermans, K. (Eds.). (2018). *Sociaalwerkconferentie 2018: sterk sociaal werk. Eindrapport*. Leuven: Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.
- Verheyden, H., Vervloesem, E., Schiettecat, T., Dermaut, V., & Roets, G. (2021). *Take Care! (On) zichtbare zorg als sociaal-ruimtelijk vraagstuk*. Retrieved from Gent:
- Verstichele, J. (2021). *Sociaal wonen heeft een imagoprobleem*. Geraadpleegd op 13 juni 2023, van <https://sociaal.net/achtergrond/sociaal-wonen-heeft-imagoprobleem/>
- VIVAS. (2017). *Dossier Bewonersparticipatie. Als betrokkenheid een recht wordt. Verslag bewonerscongres* (V. V. Huurdersplatform Ed.). Antwerpen: VIVAS / Vlaams Huurdersplatform.
- Vlaamse Overheid (2021). *ZieZo!... Handig boekje voor huurders*. Geraadpleegd op 13 juni 2023, van <https://www.vlaanderen.be/publicaties/ziezo-handig-boekje-voor-huurders>
- Voets, J., & De Rynck, F. (2011). Exploring the Innovative Capacity of Intergovernmental Network Managers: The Art of Boundary-Scanning and Boundary-Spanning. In V. Bekkers, J. Edelenbos, & B. Steijn (Eds.), *Innovation in the public sector*. London: Palgrave Macmillan.
- Winters S. (2021), Dertig jaar Vlaams Woonbeleid: wat leert ons de Vlaamse Woonmonitor? In *Jaarboek Armoede en Sociale Uitsluiting 2021* (p. 80-101). ASP, Brussel.

Deze publicatie brengt verslag uit over het praktijkgericht wetenschappelijk onderzoeksproject WiSH. Dit staat voor Woon- en omgevingskwaliteit in Sociale Huisvestingswijken.

Met dit project wilden we de ervaringen van bewoners als ervaringsdeskundigen en eindgebruikers van sociale woningen centraal zetten. En een praktisch bruikbaar model ontwikkelen dat professionals kunnen inzetten om de kwaliteit van sociale woonwijken integraal mee te nemen in ontwerp-, bouw- en beheersvraagstukken.

Het WiSH-onderzoek naar woon- en omgevingskwaliteit in sociale woonwijken werd gevoerd vanuit HOGENT onderzoekscentra eCO-CITY, DRUM en Futures through Design.

