

Determinanten en WiSHes

AANBEVELINGEN VOOR WOON- EN OMGEVINGSKWALITEIT IN SOCIALE WOONWIJKEN

INHOUD

LEESWIJZER	1
LIJST DETERMINANTEN EN WISHES	
1 BUUR(T)GEVOEL	3
2 EIGENAARSCHAP	4
3 NETHEID EN VEILIGHEID	4
4 TECHNISCH BASISCOMFORT VAN DE WONING	5
5 ACTIEF BURGERSCHAP	6
6 HELDERE INFORMATIE EN COMMUNICATIE	6
7 KANSRIJKE OMGEVING	7
8 INTEGRAAL BEHEER	7
AAN DE SLAG MET DE WISHES!	8

LEESWIJZER

Dit document bevat **determinanten: acht thema's 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 aanbevelingen** 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, bediscussieerbaar 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 afvalmaatschappij, ...- 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 buren.'

- 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.
- 5** Bewoners vinden het aangenaam om hun medebewoners te kunnen herkennen en onaangenaam als er te veel onbekenden zijn in het gebouw. Zorg daarom bij renovatie- en nieuwbouw voor een goede zichtbaarheid van gemeenschappelijke ruimtes, denk na over het aantal mensen dat idealiter gebruik maakt van zo'n ruimte en beperk de toegang tot het gebouw voor onbekenden.
- 6** Zet bij renovatie- en nieuwbouw sterk in op privacy zodat buren 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.

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.'

- 7 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.
- 8 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.
- 9 Voorzie binnen- en buitenruimtes waar bewoners onder diverse weersomstandigheden (samen) tijd kunnen doorbrengen.
- 10 Zorg voor een leesbare inrichting van gebouw en omliggende omgeving, die toe-eigening intuïtief stimuleert en duidelijk begrenst.
- 11 Bemiddel conflicten die kunnen ontstaan uit het zich toe-eigenen van plekken en grijp in bij oneigenlijke toe-eigening en claimedrag.

Netheid & veiligheid



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

- 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, ...
- 13 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, ...
- 14 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.
- 15 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.

16 Ondersteun bewoners in hun verantwoordelijkheid om zorg te dragen voor gemeenschappelijke ruimtes en spreek aan wie dit niet doet ondanks de nodige ondersteuning.

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.

18 Pak sluikestort onmiddellijk aan. Een nette buurt draagt bij tot een positieve identificatie met en perceptie van de wijk.

19 Toon aan bewoners wat je doet om plekken veiliger te maken. Het draagt bij aan een algemeen gevoel van vertrouwen.

20 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.'

21 Goed onderhouden, kwalitatieve sociale woningen versterken de leefbaarheid en woonkwaliteit van de ruimere omgeving.

22 Het zicht vanuit de woning draagt bij aan de ervaring van het wonen.

23 Een goede akoestische isolatie van de woning ten aanzien van aangrenzende woningen, circulatieruimtes en de buitenomgeving, is essentieel.

24 Door voldoende privacy, zowel visueel als akoestisch, worden conflicten tussen bewoners vermeden. Geurhinder in oude gebouwen veroorzaakt stress bij de bewoners.

25 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.

26 Een lift verhoogt de toegankelijkheid en het wooncomfort van de woning voor bewoners van elke leeftijd.

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.

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.

Actief burgerschap



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

- 31 Leer de informele netwerken kennen waarin bewoners elkaar helpen en ondersteunen en onderhoud contact.
- 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.
- 34 Wees voldoende aanwezig in de leefwereld van bewoners en ga op een laagdrempelige manier met hen in dialoog.
- 35 Verenig bewoners of ondersteun hen daarin en creëer toegankelijke structuren zodat hun ideeën en ervaringen mee kunnen tellen.
- 36 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, ...!'

- 37 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.
- 38 Voorzie verschillende kanalen en talen zodat elke bewoner in de mogelijkheid is om defecten en meldingen door te geven.
- 39 Houd er rekening mee dat sommige bewoners niet kunnen lezen en je dit niet zullen vertellen.
- 40 Maak laagdrempelige, mondelinge communicatie mogelijk door vertrouwde gezichten ter plekke.
- 41 Zorg dat bewoners een duidelijke contactpersoon hebben bij vragen, problemen of ideeën.
- 42 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.
- 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.

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.**'

- 44 Bouw nieuwe sociale woningen verankerd in en verbonden met het aanwezige ruimtelijk en sociaal weefsel.
- 45 Betaalbare en toegankelijke basisvoorzieningen op wandelafstand ondersteunen het welzijn en de ontplooiingskansen van de bewoners.
- 46 Een goede verbinding met een levendige kern schept mogelijkheid om op te gaan in de massa, anoniem te zijn en toch te genieten.
- 47 Voorzie het groen in de buurt van diverse functies - luwteplek, sport, spel, ontmoeten, samen eten, ...- om aan de noden van diverse bewonersgroepen te voldoen.
- 48 Voorzie plekken rond het gebouw met voldoende verblijfsmogelijkheden voor verschillende gebruikersgroepen. Denk hierbij aan: zitmeubilair, sport- en spelvoorzieningen, enz. Zorg ervoor dat verschillende (groepen) mensen er tegelijkertijd kunnen verblijven, ook apart van elkaar of zonder elkaar te storen.
- 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.
- 50 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.**'

- 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.
- 52 Gemotiveerd en bekwaam personeel bij de beheerders van de wijk betekent een grote meerwaarde voor de bewoners.
- 53 Laagdrempelige, professionele aanwezigheid zorgt ervoor dat zowel samenlevingsproblemen als kwetsbare bewoners sneller gedetecteerd worden en de nodige ondersteuning voorzien kan worden.

54

Zorg dat bewoners bij de juiste helpende instanties terechtkomen. 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.

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.

AAN DE SLAG MET DE WISHES!

Om van determinanten en WiSHes over te gaan tot concrete acties voor een wijk, is het belangrijk om na te denken over het netwerk van verschillende actoren en (soorten) plekken.

Luister via de onderstaande QR-code even naar het verhaal van Marie-Jeanne, die bang is van haar buurman. Toegepast op de situatie van Marie-Jeanne, zouden volgende WiSHes onder de determinant 'buurtgevoel' bijvoorbeeld uitgewerkt kunnen worden naar actoren en (soorten) plekken:



1 Marie-Jeanne 73j

Bang van de buurman.

ACTOREN

Welke actoren hebben impact op de woonsituatie van Marie-Jeanne? Beschouw hierin actoren vanuit verschillende disciplines en verantwoordelijkheidsniveaus:

PLEKKEN

Welke plekken kunnen aangepakt worden om het wonen voor Marie-Jeanne meer kwaliteitsvol te maken? Beschouw verschillende schaalniveaus (private ruimte, circulatie- en collectieve ruimtes, publieke ruimte rond woningen, ruimere buurt en inbedding van de wijk, ...):

Er komt **thuisbegeleiding** bij de buurman van Marie-Jeanne.

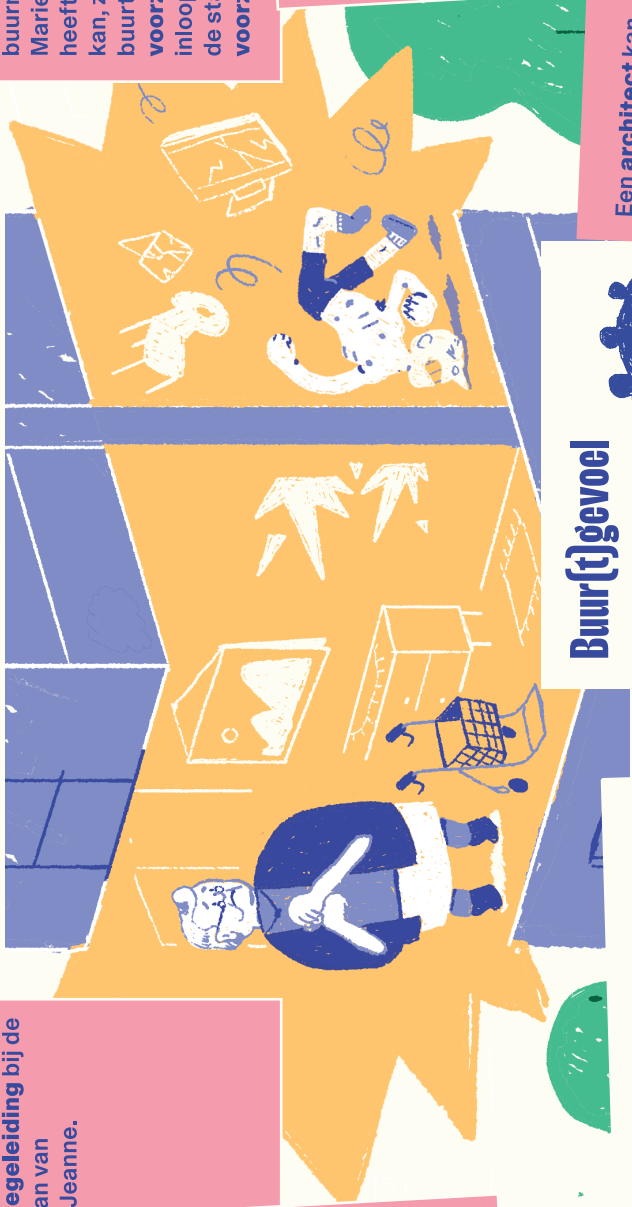
Een **sociaal werker van de woonmaatschappij** kan Marie-Jeanne in contact brengen met een **medebewoner** die haar een luisterend oor biedt

Beleidsmakers kunnen het beleid rond het huisvesten van mensen met een **kwetsbaarheid** evalueren en eventueel bijsturen.

Zorg ervoor dat de buurman van Marie-Jeanne een plek heeft waar hij terecht kan, zoals een **buurtcentrum (lokale voorziening)** of een inloophuis verderop in de stad (**bovenlokale voorziening**).

Een **groendienst of technische dienst** kan ervoor zorgen dat Marie-Jeanne zich vlot kan bewegen **rond het gebouw** door eventueel onkruid te verwijderen, tegels vast te leggen, ...

Een **architect** kan oordelen of de **woning** van Marie-Jeanne **bijkomend akoestisch geïsoleerd** kan worden.



Buur(t)gevoel

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



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.

Buur(t)gevoel

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



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.

Het WiSH-onderzoek naar woon- en omgevingskwaliteit in sociale huisvestingswijken 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. Meer informatie over het project verschijnt op <https://www.hogent.be/projecten/wish/>.

©2023, HOGENT Alle rechten voorbehouden.
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: Denys, E., Marreel, M. (red.), Barborini, A., De Visscher, S., Foré, P., Hermans, N., Labarque, M., Van Damme, K., Verstraete, A. (2023). Determinanten en WiSHes. Aanbevelingen voor woon- en omgevingskwaliteit in sociale woonwijken. Gent, HOGENT.