

Sociale huisvesting in Berlare onder de loep genomen



Dit onderzoek kwam tot stand door de bijdrage van verschillende vrijwilligers in de periode van 2021-2022.

Auteurs van dit rapport zijn:
Rita Hanselaer
Christelle Vanhouwe
Nancy Vercammen

Alle verdere informatie kan opgevraagd worden via
Jan Van Hee
jkvanhee@gmail.com

Inhoud

Sociale Huisvesting in Berlare onder de loep genomen	3
1. Situering	3
2. Visitatierapport Hulp in Woningnood - 21 april 2016	4
3. Hoe werden de aanbevelingen in het verslag door HiW vertaald naar hun patrimonium, dienstverlening en werking? Voldoen de sociale huurwoningen aan de minimale kwaliteitseisen?	4
4. Geen democratische controle of inspraak	5
Resultaten enquête	7
1. Aantal respondenten (ingevulde enquêtes)	7
2. Communicatie Hulp in Woningnood	8
3. Reden van de ontevredenheid over de communicatie	8
4. Onderhoud van de woning	9
5. Tevredenheid herstellingen	10
Noodzakelijke herstellingen worden niet uitgevoerd. Drempelvrees om problemen te melden.	11
1. Huidige mankementen aan de woning	12
2. Tips en adviezen door de bewoners aan Hulp in Woningnood	13
3. Bewonersparticipatie	14
Conclusie	15
Bijlage 1: Tekortkomingen aan de woning	17

Sociale Huisvesting in Berlare onder de loep genomen

1. Situering

Hulp in Woningnood (<https://www.hulpinwoningnood.be/>) is een Sociale Huisvestingsmaatschappij met patrimonium in de 3 deelgemeenten van Berlare en Schoonaarde.

Hulp in Woningnood (HiW) werd opgericht op 10 juli 1922 onder de vorm van een coöperatieve vennootschap. De kantoren van de SHM zijn gelegen te Berlare. De SHM heeft **363 huurwoningen in Berlare** en 40 in de stad Dendermonde. De SHM focust anno 2015 enkel nog op de gemeente Berlare voor de realisatie van nieuwe projecten. De gemeente Berlare (94,8%) is de grootste aandeelhouder. Daarnaast zijn het OCMW, het Vlaams Gewest, de provincie Oost-Vlaanderen, de stad Dendermonde evenals 1 particulier aandeelhouder. De stad Dendermonde is de grootste minderheidsaandeelhouder (4,2%). De raad van bestuur van de SHM bestaat uit 9 leden waarvan de meerderheid de gemeente Berlare vertegenwoordigt. Zo zetelen de schepenen bevoegd voor huisvesting & patrimonium en stedenbouw & ruimtelijke ordening alsook de OCMW voorzitter in de raad van bestuur. De directeur neemt - als niet stemgerechtigd lid - deel aan de vergaderingen van de raad van bestuur en staat in voor de verslaggeving. HiW telt naast de directeur 3 personeelsleden die - in een vlakke structuur onder de directeur - de functies boekhouding, verhuur en klantenwerking en opvolging meldingen opnemen. Projectontwikkeling, financiële planning, beheer en renovatie van het patrimonium wordt opgevolgd door de directeur.¹

248 mensen uit Berlare staan op de wachtlijst voor een sociale woning, dat zijn er 54 meer dan in 2019. Er zijn zo'n 376 sociale huurwoningen in Berlare en amper 21 woningen die verhuurd worden via een sociaal verhuurkantoor. Dit is zo'n 5,8% van het aantal woningen in Berlare.

¹ Visitatierapport Hulp in woningnood, Berlare. Wonen Vlaanderen. 21 april 2016. https://www.wonenvlaanderen.be/sites/wvl/files/visitation-reports/20160725_-_publicatiebestand_hulp_in_woningnood_berlare.pdf

2. Visitatierapport Hulp in Woningnood - 21 april 2016

In 2016 werd het visitatierapport van Hulp in Woningnood gepubliceerd door de Vlaamse Overheid.²

De voornaamste aanbevelingen die de visitatiecommissie toen maakte hadden te maken met huurdersondersteuning, bewonersbetrokkenheid, communicatie, zoals:

- Ontwikkel een visie op bewonersbetrokkenheid. Werk daarbij acties uit die helpen om de werking nauwer te laten aansluiten bij de verwachtingen en bezorgdheden van bewoners.
- Streef een meer nauwgezette opvolging van technische meldingen en onderhouds- en herstellingscontractanten na. Werk hiervoor een procedure uit voor de opvolging van de werkbonden en dus voor de externe aannemers. Dit zal toelaten de communicatie rond afhandeling van technische problemen beter te verzorgen. Verder moet bij de heraanbesteding van de onderhouds- en herstellingscontracten ook onderzocht worden of er geen noodbijstand en responstijden moeten opgenomen worden.
- Verbeter de communicatie met huurders structureel:
 - Zorg ervoor dat huurders beter geïnformeerd worden en blijven over wat met hun vragen en technische meldingen gebeurt.
 - Breidt de telefonische bereikbaarheid uit.
 - Wees aandachtig voor de vragen die werkelijk leven bij de (kandidaat-)huurders(en partners), speel daarop in door gerichte acties te ondernemen en communiceer daarover op een aangepaste en gediversifieerde manier.
- Ga na hoe u feedback kan krijgen over uw patrimonium, werking en dienstverlening met bewoners en stakeholders

3. Hoe werden de aanbevelingen in het visitatierapport door HiW vertaald naar hun patrimonium, dienstverlening en werking? Voldoen de sociale huurwoningen aan de minimale kwaliteitseisen?

Naast het voorzien in een voldoende aanbod van voldoende sociale huurwoningen is het van fundamenteel belang dat **elke huurwoning voldoet aan de minimale kwaliteitseisen op het vlak van veiligheid, gezondheid en woningkwaliteit.**

De vele informele, ontluisterende gesprekken met huurders van Hulp in Woningnood - waaruit bleek dat de sociale huurmaatschappij regelmatig niet klantvriendelijk was, het principe van de goede huisvader met voeten trad en zelfs de gezondheid van haar huurders hypothekeert- heeft ons doen stilstaan bij de vraag **'Voldoen de sociale huurwoningen aan de minimale kwaliteitseisen? Heeft men effectief iets gedaan met de**

² Visitatierapport Hulp in woningnood, Berlare. Wonen Vlaanderen. 21 april 2016.
https://www.wonenvlaanderen.be/sites/wvl/files/visitation-reports/20160725_-_publicatiebestand_hulp_in_woningnood_berlare.pdf

aanbevelingen in het visitatierapport?’ Het bestuur van Vooruit besliste om zelf een gestructureerd onderzoek uit te voeren.

Bestuursleden gingen in de maanden mei tot oktober op huisbezoek bij alle bewoners van de Sociale Huisvestingsmaatschappij, rekening houdend met de geldende Corona Maatregelen. Ze gingen in gesprek met deze bewoners, die hiervoor open stonden. Aan de bewoners werd gevraagd om de enquête in te vullen. Deze enquête kon aan de deur samen ingevuld worden, maar kon ook achteraf, bij een tweede bezoek, afgegeven worden.

De belangrijkste onderzoeksvragen waren:

- Ben je tevreden over de communicatie tussen jou en Hulp in Woningnood?
- Word je woning voldoende onderhouden door Hulp in Woningnood ?
- Ben je tevreden over de herstellingen? Moet je lang wachten? Word je voldoende geïnformeerd omtrent de kosten en het tijdstip van de uitvoering van de werken?
- Is er momenteel een mankement aan jouw woning ?
- Moest je zelf baas zijn van HiW wat zou je veranderen? Zijn er nog punten die je wil aankaarten?
- Heb je ooit al meegedaan aan een enquête over Hulp in Woningnood?

De resultaten van deze bevraging tonen aan dat **Hulp in Woningnood flinke steken laat vallen om haar huurders een gezonde en geschikte woning aan te bieden**. Volgens ons is dit te wijten aan een combinatie van onwil, gebrekkige communicatie, een gepolitiseerd beleid, slechte opvolging van werkzaamheden, de verwaarlozing van het eigen patrimonium en pertinente onderinvesteringen.

De resultaten van de bevraging worden eerst besproken met de directie en de Raad van Bestuur van Hulp in Woningnood.

Zelfs begin 2022 stellen we op basis van de contacten met verschillende bewoners vast dat er nog niet veel vooruitgang geboekt is vergeleken met de enquêteperiode.

4. Geen democratische controle of inspraak

Tegen 2023 komt er een fusie van Hulp in Woningnood met de sociale huisvestingsmaatschappijen en sociale verhuurkantoren uit Dendermonde. We hopen dat de nieuwe Woonmaatschappij Dender Noord zal functioneren als een klantgerichte huisbaas en investeren in noodzakelijke renovaties en nieuwbouw. Rekeninghoudend met onze vaststellingen en signalen van bewoners dat er een aantal zaken grondig fout lopen bij de

huisvestingsmaatschappij "Hulp in Woningnood", willen we onze democratische controle behouden op de nakende fusie. Niettegenstaande dat de huidige Raad van bestuur van Hulp in Woningnood is samengesteld uit vertegenwoordigers van één politieke partij, willen we als Vooruit graag inzicht in de verslagen van de Raad van Bestuur van Hulp in Woningnood met weglating van de toewijzingen en andere privacy-gevoelige aspecten. De vraag van Vooruit om inzicht te krijgen in de verslagen werd ons meermaals geweigerd door de voorzitter van de Raad van Bestuur.

De Raad van Bestuur is samengesteld door leden uit de meerderheidspartijen. Op de gemeenteraad van 11 oktober 2021 werd aan de burgemeester de vraag gesteld, of de verslagen die aanwezig zijn bij het gemeentebestuur door de gemeenteraadsleden kon ingekeken worden. Deze vraag werd eveneens geweigerd, wat voor Vooruit onbegrijpbaar is.

Resultaten enquête

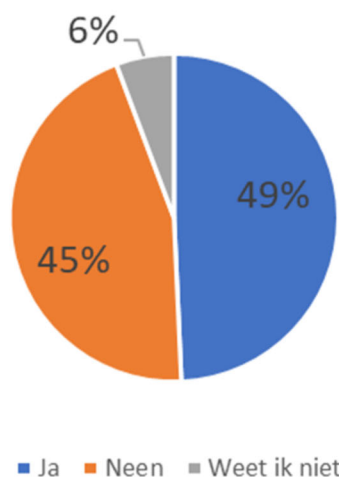
1. Aantal respondenten (ingevulde enquêtes)

Van de 363 sociale huurwoningen in Berlare hebben **bewoners van 173 sociale huurwoningen de meegewerkt aan het onderzoek**. In totaal ontving Vooruit 173 ingevulde enquêtes. Dit betekent dat 48% van de bewoners van de sociale huurwoningen de enquête hebben ingevuld. We kunnen stellen dat 1 op de 2 bewoners van een sociale huurwoning heeft meegewerkt aan de enquête. Hiermee kunnen we concluderen dat de **output representatief is** voor de bewoners/huurders van de sociale huurwoningen in Berlare.

2. Communicatie Hulp in Woningnood

Slechts 49% is tevreden over de communicatie

Ben je tevreden over de communicatie tussen jou en Hulp in Woningnood?



3. Reden van de ontevredenheid over de communicatie

42 % vindt dat er niets wordt gedaan door HiW, er is te weinig of geen communicatie en HiW is moeilijk bereikbaar voor zijn huurders.

42,2%	er wordt niks gedaan
20%	te weinig of geen communicatie
17,8%	moeilijk bereikbaar
4,4%	ze draaien om de pot:
2,2%	steeds van kastje naar de muur gestuurd
2,2%	te weinig herstellingen
2,2%	men moet zelf de schrijnwerker, techniker enz contacteren en als ze komen mogen ze niks herstellen zonder toestemming

2,2%	communicatie via mail wordt geweigerd
2,2%	niet vriendelijk
2,2%	komen pas herstellen na aangetekend schrijven
2,2%	we worden te laat verwittigd bij werken

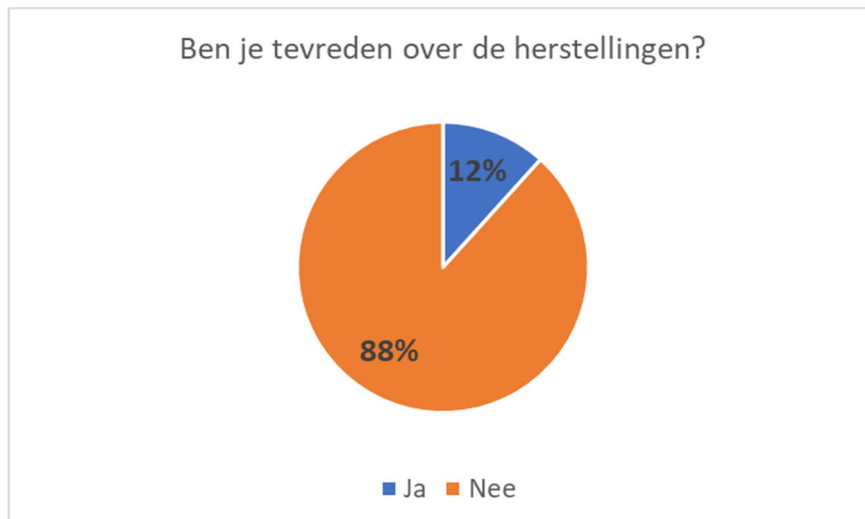
4. Onderhoud van de woning

Bijna 9 op de 10 bewoners vindt dat woning onvoldoende wordt onderhouden door Hulp in Woningnood



5. Tevredenheid herstellingen

Slechts 1 op de 10 inwoners is tevreden over de uitgevoerde herstellingen



Noodzakelijke herstellingen worden niet uitgevoerd. Drempelvrees om problemen te melden.

Uit het onderzoek blijkt dat in sommige woningen er meerdere jaren werd gewacht om boilers die te veel CO -produceren te vervangen. In sommige huizen is er een gezondheidsbedreigend schimmelprobleem. Persoonlijke bezittingen en kleren worden vernietigd door de schimmel.

Er wordt op regelmatige basis een groot rattenprobleem vastgesteld in de Gaever ondermeer te wijten aan openliggende riooldeksels. Af en toe worden deze putten deels hersteld, maar het probleem blijft bestaan en is structureel geworden.

Lekkende kranen, verstoppingen of geen warm water gedurende meerdere maanden werd meermaals gesignaleerd.

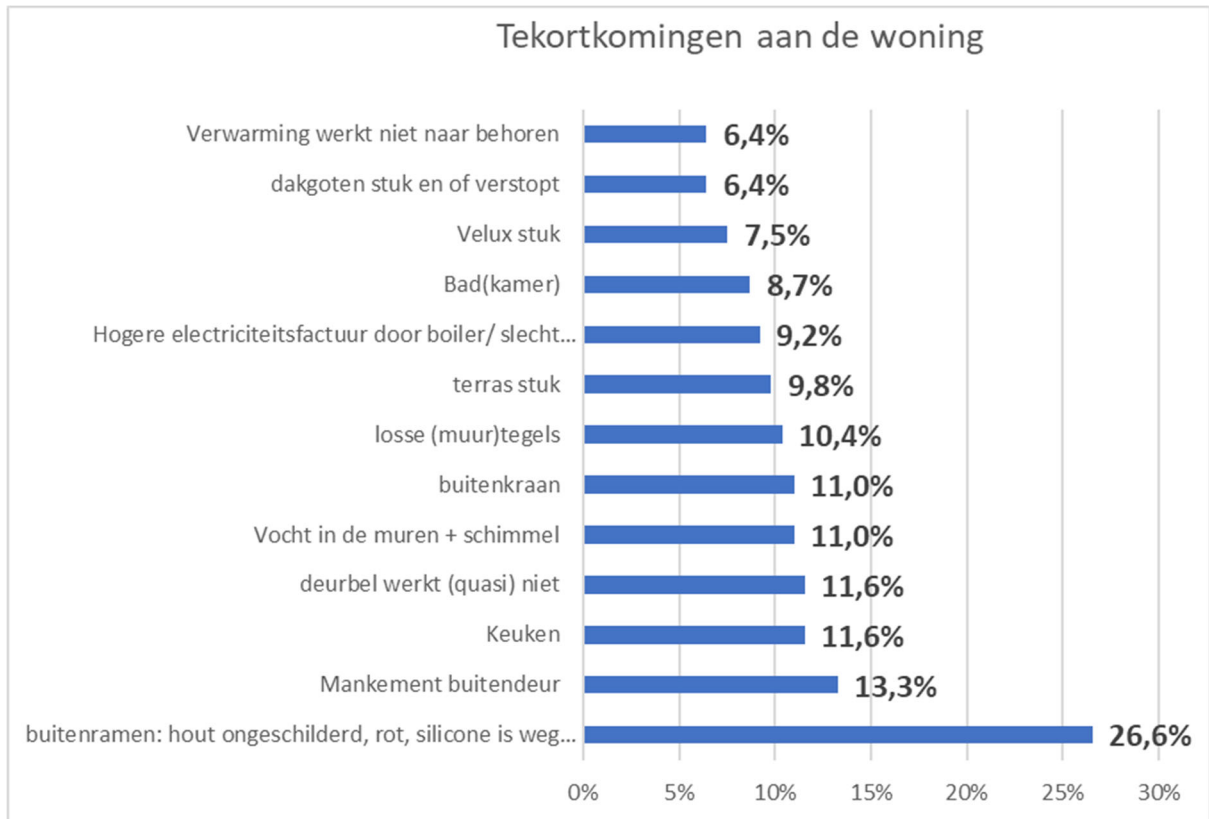
Herstellers komen vaak op momenten dat de bewoners niet thuis zijn of bewoners maken een afspraak, blijven thuis en wachten onverrichterzake op de hersteller. **Bewoners krijgen het gevoel dat zij vaak geassocieerd worden met mensen die aan de rand van de samenleving leven, die geen job hebben, lui in de zetel liggen en die geen agenda hebben.** Sommige bewoners signaleren dat er onrechtmatige kosten worden doorgerekend aan de huurder zoals energiezuinige werken,

Bewoners vinden dat HiW niet altijd de juiste prioriteiten legt bij de keuze van verbeteringsprojecten of herstellingen. Sommige herstellingen zijn nice to have maar geen must to have om over essentieel wooncomfort te beschikken (nieuw terras aanleggen, nieuwe brievenbus versus herstelling verwarming).

Sommige bewoners durven de stap niet (meer) te ondernemen om problemen te melden aan HiW.

1. Huidige mankementen aan de woning

(volledige lijst achteraan rapport bijlage 1)



2. Tips en adviezen door de bewoners aan Hulp in Woningnood



3. Bewonersparticipatie

Slechts 9% van de bewoners



Conclusie

In 2016 werd het visitatierapport van Hulp in Woningnood gepubliceerd door de Vlaamse Overheid.³ De voornaamste aanbevelingen die de visitatiecommissie toen maakte hadden te maken met huurdersondersteuning, bewonersbetrokkenheid, communicatie,
ondermeer:

- HiW betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer: **Voor verbetering vatbaar**
- HiW biedt huisvesting ondersteuning aan bewoners **Voor verbetering vatbaar**
- Klantvriendelijkheid HiW **Voor verbetering vatbaar**
- HiW informeert burgers snel en duidelijk **Voor verbetering vatbaar**
HiW meet de tevredenheid van klanten **Voor verbetering vatbaar**

De resultaten van een visitatie zijn het ideale instrument voor een dienstverlener om zijn werking en dienstverlening bij te sturen en nog beter te laten aansluiten bij de noden van zijn klanten. Een vertaling van deze aanbevelingen in het ondernemingsplan 2016 - 2020 van HiW en de uitvoering ervan zijn voor Vooruit een logisch gevolg. Aldus zijn we enigszins verrast en ook teleurgesteld over de werking van HiW op basis van de resultaten van ons onderzoek.

Uit ons onderzoek komen deze verbeterpunten, 5 jaar na het visitatierapport, nog veel scherper naar voor.

- Slechts 49% van de bewoners is tevreden over de communicatie van HiW
- 42% van de bewoners vindt dat er niets gedaan wordt door HiW
- 18% ervaart dat HiW moeilijk bereikbaar is voor zijn huurders
- Slechts 1 op de 10 inwoners is tevreden over de uitgevoerde herstellingen
- Noodzakelijke herstellingen worden niet uitgevoerd
- Er is een drempelvrees bij de huurders om problemen te melden
- De tekortkomingen in de woningen zijn geen nice to have maar must to have om als woning te voldoen aan de minimale kwaliteitseisen op het vlak van woonkwaliteit.
- Bijna 9 op de 10 bewoners vindt dat de woning onvoldoende wordt onderhouden door Hulp in Woningnood
- Slechts 9% van de bewoners bevestigde ooit eens deelgenomen te hebben aan een tevredenheidsmeting over de werking en dienstverlening van HiW

We kunnen concluderen dat **de voorgestelde aanbevelingen van 2016 nog steeds van toepassing zijn in 2022.**

We stellen ons dan ook de vraag op welke manier HiW met de aanbevelingen van de visitatie aan de slag is gegaan. Welke verbeteracties en initiatieven werden door HiW de laatste jaren ondernomen?

³ Visitatierapport Hulp in woningnood, Berlare. Wonen Vlaanderen. 21 april 2016.
https://www.wonenvlaanderen.be/sites/wvl/files/visitation-reports/20160725_-_publicatiebestand_hulp_in_woningnood_berlare.pdf

Tijdens ons onderzoek werd aan de bewoners ook gevraagd om **tips en adviezen** te geven om de werking en dienstverlening te verbeteren zoals beter onderhoud van woningen, betere communicatie en contact met de huurders, meer betrokkenheid,

De resultaten van dit onderzoek samen met de tips en adviezen van de bewoners worden bezorgd aan de directie en de Raad van Bestuur van HiW.

Onze beleidsadviezen zijn dan ook:

- **Dringende renovatie** van de woningen van Hulp in Woningnood, die in gezondheidsbedreigende toestand verkeren
- Investeer in een transparante, duidelijke en tijdige **communicatie** met de bewoners
- Verhoog de **betrokkenheid** van de bewoners
- **Democratische** controle op de werking van de Sociale Huisvestingsmaatschappij Hulp in Woningnood.
- Transparantie in het fusie verhaal met de andere sociale huisvestingsmaatschappijen.
- Een objectief en transparant kwaliteitsonderzoek is dringend noodzakelijk.

Dit rapport bezorgen we aan:

- Raad van Bestuur HIW
- woningkwaliteit.west@vlaanderen.be
- burgemeester en schepenen
- toezichthoudende overheden
- SHM van regio Dender Noord
- huurdersbond

Bijlage 1: Tekortkomingen aan de woning

buitenramen: hout ongeschilderd, rot, silicone is weg en ramen sluiten niet meer	26,60%
Mankement buitendeur	13,30%
Keuken	11,60%
deurbel werkt (quasi) niet	11,60%
Vocht in de muren + schimmel	11,00%
buitenkraan	11,00%
losse (muur)tegels	10,40%
terras stuk	9,80%
Hogere elektriciteitsfactuur door boiler/ slecht werkende boiler	9,20%
Bad(kamer)	8,70%
Velux stuk	7,50%
dakgoten stuk en of verstopt	6,40%
Verwarming werkt niet naar behoren	6,40%
Ongelijke stenen op de opritten	5,20%
gescheurde muren binnen	4,60%
binnendeuren en of sloten deuren versleten	4,60%

problemen met elektriciteit	4,60%
Garagepoort/-deur/-kader is roestig en versleten	3,50%
scheuren in plafond	2,90%
vinyl vloerbekleding stuk of versleten	2,90%
Dak	2,90%
losse trap(leuning)	2,90%
afvoersysteem	2,30%
brievenbus is stuk	2,30%
tuinafsluiting	1,70%
elektriciteit garage	1,20%
luchtventilatie badkamer stuk	1,20%
geen warm water in de keuken	1,20%
Kapotte schouw zorgt voor wateroverlast	1,20%
venstertabletten liggen los of zijn stuk	1,20%
muizen en ratten plaag	1,20%
slecht werkende riool en stankhinder	1,20%
waterleidingen	1,20%
buitenberging	1,20%
rolluiken stuk	0,60%

buiten verzakking zichtbaar buitenmuur	0,60%
buitenmuur scheuren en ongeverfd	0,60%
te hoge plafonds	0,60%
overlast door jongeren	0,60%
slechte afwerking bij herstellingen	0,60%
geen brandtrap bij brand vluchtdeur	0,60%
septische put zorgt voor verzakking	0,60%
deur gezamenlijke inkom is stuk iedereen kan dag en nacht maar binnen lopen	0,60%
beplanting boven terras laat los gevaarlijk voor vallen en houtconstructie is	0,60%