

## Voorwoord

Volkswoningbouw wil in de nabije toekomst haar huurders meer betrekken bij haar werking. Uiteraard is dit een proces dat moet groeien. Toch willen wij met het oog op meer transparantie graag al enkele ondernomen stappen meedelen.

We beginnen de oprichting van onze nieuwsbrief. Aan de hand van onze nieuwsbrief wil Volkswoningbouw enkele keren per jaar rechtstreeks communiceren met haar huurders. Deze nieuwsbrief staat nog in zijn kinderschoenen, op dit moment zal de nieuwsbrief vooral informatie verspreiden, in de toekomst kan dit – als er vraag naar is – groeien naar een meer interactief gegeven.

Sinds mei 2015 heeft Volkswoningbouw een sociaal werker, Matthias Carlens. Verschillende huurders zullen al een eerste kennismaking gemaakt hebben met hem. Anderen mogen in de loop van 2016 een eerste bezoek verwachten. Zijn taak bestaat er ondermeer in, het contact van de huurders met Volkswoningbouw te bevorderen, maar ook om problemen

– van welke aard ook – in de wijken op te sporen.

Tot slot hebben we in juni 2015 een tevredenheidsenquête afgenomen bij al onze huurders. Een korte samenvatting van de uitslagen hiervan, valt verderop in de nieuwsbrief te lezen. Voor de geïnteresseerden zal de uitgebreide verwerking, zowel van het totaal als per wijk, op onze website terug te vinden zijn.

## #1 Winter 2015/2016 Nieuwsbrief

### Inhoud

|                      |   |
|----------------------|---|
| Voorwoord            | 1 |
| interview            | 1 |
| verwerking enquête   | 3 |
| woontips: ventileren | 5 |

## De opinie van de huurder telt mee

“Bewonersparticipatie gaat de goede richting uit, maar we zijn er nog niet”, zeggen Leen Swinnen en Eric Wilms van PASH, het Platform van Antwerpse Sociale Huurders. In dialoog met de stad en de sociale huisvestingsmaatschappijen wil PASH inspraak in hoe de SHM’s zaken aanpakken. “Zeker sinds de visitatiecommissie telt de opinie van de huurder meer mee”, zeggen

pioniers Leen Swinnen en Eric Wilms in een inspirerend gesprek.

PASH werd 15 jaar geleden opgericht, nadat sociale huurders protesteerden tegen foute en onduidelijke afrekeningen van huurlasten. Meer dan honderd mensen kwamen naar de eerste vergaderingen. PASH ging het gesprek aan met de huisvestingsmaatschappij, waardoor veel zaken rechtgezet werden en

afrekeningen veel transparanter werden. “Zo’n overleg tussen sociale huurders, de stad en de huisvestingsmaatschappij is uniek in Vlaanderen”, zeggen Leen Swinnen en Eric Wilms van PASH.

Hebben jullie het gevoel dat er naar bewoners geluisterd wordt?

ERIC WILMS: “Ja, absoluut. Er wordt zeker geluisterd naar de opinie

van de sociale huurder, vooral sinds de visitatierapporten. SHM's bevragen de huurders duidelijk meer, omdat ze ervan overtuigd zijn dat dat bijdraagt tot een positief visitatierapport. Huurders hebben belang bij professionele, klantvriendelijke en goed functionerende SHM's. Op die vlakken is er voor sommige SHM's toch nog wat groeimarge."

LEEN SWINNEN: "Bewonersparticipatie vraagt om een sterker wetgevend kader. Het gaat de goede richting uit, maar we zijn er nog niet.

Participatie moet evolueren naar

huurders om zelf voorstellen te doen om de leefbaarheid te verbeteren. In samenwerking met PASH hebben de bewoners een voorstel ingediend, dat goedgekeurd werd. Resultaat: de betrokken bewoners zijn fier dat ze gehoord zijn, terwijl het project nog moet beginnen.

De bewoners gaan samen wereldgerechten koken en er komen multiculturele optredens. Tussendoor komt de SHM klare wijn schenken

over relevante thema's. Allemaal gratis voor de bewoners, met volle ondersteuning door de SHM.

"Waar zouden jullie binnen 15 jaar willen staan met bewonersparticipatie?

WILMS: "Sommige pijnpunten krijgen we moeilijk opgelost. Zo blijft de samenwerking tussen SHM's en huurders moeizaam verlopen. Verder hebben zowel PASH als VIVAS, de Vereniging Inwoners van Sociale Woningen, te maken met een zekere vergrijzing. We slagen er moeilijk in om jonge mensen en mensen van vreemde afkomst te betrekken. We zouden samen met de SHM's mensen warm moeten maken om deel te nemen

het beoordelen van de werking van hun verhuurder. Bewoners moeten mee kunnen beslissen. Participatie is nog te veel een gunst, terwijl het een evidentie zou moeten zijn."

SHM Woonhaven organiseert regelmatig vergaderingen rond allerlei thema's. Werkt deze aanpak?

SWINNEN: "Onlangs woonde ik een bewonersvergadering bij in de wijk Rozemaai, waar heel veel klachten waren over het onderhoud van de liften. Woonhaven heeft toen het probleem uitgelegd: een maatschappij is verplicht om de goedkoopste bieder

te nemen en niet die met de betrouwbaarste dienstverlening. En wat stelde ik vast op die vergadering? De huurders zeiden: 'Oké, dat begrijpen we. We kunnen alleen maar hopen dat het volgende contract naar een betere aannemer gaat.' Zo simpel kan het dus zijn.

"Als een maatschappij transparant communiceert met haar bewoners, gaan de bewoners dus meedenken met de maatschappij?

SWINNEN: "Zo is dat! In een multiculturele wijk met veel problemen stimuleerde de maatschappij de

## ***De bewoners tijdig betrekken in een participatief traject levert eerst discussie op, maar maakt beslissingen uiteindelijk wel beter.***

Leen Swinnen, PASH

beslissingen uiteindelijk wel beter. Zowel wat inhoud als wat draagvlak betreft."

Nys, N. (2015). zo pak je bewonerparticipatie aan. Woonwoord, pp. 9-11.

aan het debat en daar tegelijk iets tegenover moeten stellen. Er is ook behoefte aan professionalisering. Ik zie bewonersparticipatie een beetje als een vakbond in een bedrijf. Misschien vinden we op die manier wel gemotiveerde mensen."

SWINNEN: "We willen evolueren naar een structurele participatie. Dat is de rode draad van onze inspanningen. Ook voor SHM's is bewonersparticipatie een positief verhaal. Als je als SHM een beslissing neemt zonder de minste consultatie, heb je veel kans op protest en verzet van de bewoners. De bewoners tijdig betrekken in een participatief traject levert eerst discussie op, maar maakt

# Resultaten tevredenheidsenquête

We hebben onze enquête verzonden aan 705 huurders. Hiervan zijn er 359 teruggekomen. 222 respondenten hebben de enquête anoniem ingevuld. 137 zijn er op naam teruggekomen. Onze vrouwelijke huurders waren iets beter gemotiveerd om de enquête in te vullen. Er reageerden 253 vrouwen en 191 mannen. Ook zijn vooral de oudere huurders vertegenwoordigd. 71% van de respondenten is 50+. Dit hangt natuurlijk nauw samen met het feit dat de gemiddelde leeftijd van de huurders relatief hoog ligt.

72,9% van jullie heeft geen partner en slechts 26,5% heeft één of meerdere kinderen. 92% onze huurders heeft het Nederlands als moedertaal. Slechts 8% heeft een andere moedertaal. Vergeleken met andere Sociale Huisvestingsmaatschappijen ligt dit aantal vrij laag.

Tot slot woont 84% van jullie nog steeds in de eerste woning bij Volkswoningbouw. 50% woont zelfs al meer dan 10 jaar in de woning.

## De woning

Wat de woningen zelf betreft vindt 87% van jullie dat ze voldoende groot zijn. 92% is tevreden over de woning. Ook op de algemene staat van de woningen en de ligging van de wijken kreeg Volkswoningbouw hoge scores. Wat de verschillende ruimtes betreft waren er onderlinge verschillen. Er bleef een tevredenheidsgraad van 70%, maar over de keuken, de badkamer de berg ruimtes zijn jullie minder tevreden tegenover de andere ruimtes. Dit is iets dat Volkswoningbouw zeker meeneemt naar de toekomst toe.

Wat de grote gebreken betreft komt voornamelijk isolatie naar voor. Het gaat dan zowel over geluids- als warmte-isolatie. Het positieve is dat dit probleem in de meeste gevallen zal aangepakt worden bij de renovatiewerken die zullen plaatsvinden voor 2020.

## Opvattingen over sociale huur

De meerderheid onder jullie vindt niet dat ze te veel huur moeten betalen. Toch willen jullie waar voor jullie geld. Bijna 70% vindt dat een sociale woning wel mooi moet zijn. Daarnaast geeft meer dan de helft aan dat de sociale woningen té veel op elkaar lijken.

Over de materialen van de huurwoningen zijn jullie het minder eens. Ongeveer 1/3 twijfelt over de kwaliteit van de materialen. Ook is het aantal van jullie dat denkt dat de materialen van mindere kwaliteit zijn even groot als het aantal dat dit niet denkt.

Jullie dragen het nut van een sociale verhuurmaatschappij hoog in het vaandel. 83% van jullie is ervan overtuigd geen gelijkwaardige woning te kunnen vinden voor dezelfde huurprijs op de privémarkt.

Evenveel mensen zijn van mening dat ze meer woonzekerheid hebben tegenover de privémarkt. Wat het comfort betreft zakt dit enthousiasme. Nog maar de helft van jullie is het er mee eens dat er in verhouding meer comfort is dan in een privéwoning voor dezelfde huurprijs.

Tot slot vindt meer dan de helft van jullie dat als huurders mooiere huizen en meer comfort willen, ze meer huur moeten betalen.

## De buurt

94% van jullie geeft aan graag in hun huidige buurt te wonen. Bij de positieve aspecten van de wijken komt voornamelijk de ligging aan bod. Vooral dicht bij het centrum en voorzieningen wonen blijkt belangrijk te zijn.

Daarnaast zijn punten als rust en (verkeers-)veiligheid erg belangrijk voor jullie. Tot slot maken goede contacten met de bureaus een buurt aantrekkelijker.

Volgens jullie is hondenpoep de meest storende factor in de wijk. Ook huisdieren in het algemeen blijkt voor velen onder jullie een grote storende factor te zijn. Daarom wordt het sensibiliseren van diereigenaars in onze wijken belangrijk voor ons. Het gaat dan zowel over het opkuisen van uitwerpselen als het meer in toom houden van de huisdieren.

De andere belangrijkste storende factoren zijn gerangschikt volgens het aantal antwoorden: rommel op straat, sluikstorten en slecht onderhouden

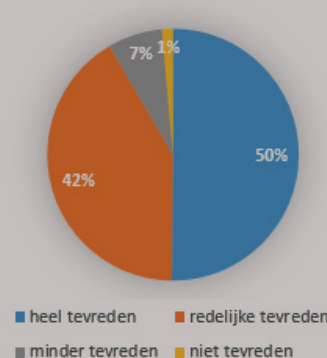
groenzones. Wat dit laatste betreft gaven jullie aan dat groenzones belangrijk zijn. Ze moeten volgens jullie echter beter onderhouden worden. Het viel ons ook op dat er meer dan dubbel zoveel antwoorden zijn bij de positieve elementen in de buurt tegenover negatieve elementen.

Daarnaast gaf 15% van jullie aan, geen negatieve opmerkingen te hebben. Dit bevestigt nogmaals dat de meerderheid onder jullie graag in de wijk woont.

## Volkswoningbouw

Wij waren erg blij te zien dat de tevredenheid over onze dienstverlening erg hoog lag. 92% van jullie geeft namelijk aan hierover tevreden te zijn. Meer dan de helft van jullie contacteert ons het liefst telefonisch. Ongeveer 40% komt liever langs op het kantoor. Bij deze vraag waren grote onderlinge verschillen tussen de wijken. Uiteraard heeft vooral de ligging van de wijk hier invloed op. Wat het onthaal betreft is meer dan 80% van jullie hier tevreden over. We scoren iets beter op het onthaal op kantoor dan het telefonisch onthaal. Het verschil is echter relatief beperkt.

Ben je tevreden met de woning die je nu bewoont?



Ook zijn jullie tevreden over de manier waarop Volkswoningbouw huisbezoeken uitvoert.

Desondanks is er een grote groep die aangaf nog nooit een huisbezoek te hebben gehad. Ook was de grote meerderheid van huisbezoeken er voor het oplossen van technische problemen. Hier zal in de toekomst verandering in komen.

Er zullen meer huisbezoeken uitgevoerd worden door onze sociaalwerker. Op deze manier zullen we beter in staat zijn om ook sociale problemen beter op te kunnen volgen.

Wat de verstaanbaarheid van onze documenten betreft, geven jullie ons een bijzonder hoge score. 90% van jullie vindt dat de documenten goed verstaanbaar opgesteld zijn. Wat het geven van informatie betreft zijn er onderlinge verschillen naargelang het onderwerp. Over het grootste deel van de onderwerpen is meer dan 80%

van jullie van mening hier voldoende uitleg over te krijgen. Over wat ten laste is voor de huurder of de verhuurder betreffende herstellingen is

er iets minder duidelijkheid. 63% van jullie vindt hier voldoende informatie over te krijgen.

De grootste onduidelijkheid zit echter bij de mogelijkheid om te verhuizen naar een andere woning van ons, en de mogelijkheid om de huurwoning aan te kopen. Minder dan de helft van jullie vindt dat hier voldoende informatie over gegeven wordt.

Deze laatste drie punten nemen we zeker mee naar de toekomst toe. We willen zeker groeien zodat jullie ook over deze onderwerpen voldoende informatie krijgen van ons.

### Huurders praten mee

88% van jullie vindt dat huurders betrekken belangrijk is. Ook zou 65% van jullie zelf naar huurders-

bijeenkomsten komen. Dit is zeker goed nieuws aangezien we willen starten met buurtwerkingen in onze wijken. Dit om de sociale contacten met de burens te stimuleren. Als 65% van jullie hieraan mee kan werken is dit een zeer goede start. Samen zullen we proberen streven naar een grotere betrokkenheid.

Tot slot zijn de twee belangrijkste maatregelen die jullie zelf voorrang zouden geven herstellingen en renovatie van de woningen, en meer controle op het onderhoud van de woning. Voor beide gevallen is er goed nieuws. Voor 2020 moeten al onze huurwoningen voldoen aan vooropgestelde isolatienormen.

Renovaties van een groot deel van onze woningen komt dus aan bod. Ook de controle op het onderhoud zal beter opgevolgd worden. Onze sociaalwerker brengt op dit ogenblik een bezoek aan al onze huurders. Indien nodig zal hij bepaalde woonsituaties blijven opvolgen.



### Conclusie

Eerst en vooral willen wij jullie bedanken. Het aantal personen dat de enquête ingevuld en teruggestuurd heeft ligt veel hoger dan wij konden hopen. Hierdoor kunnen wij een veel beter beeld vormen van wat er bij jullie speelt en waar we aan moeten werken.

In het algemeen zijn wij tevreden met de uitkomsten van deze enquête. In vele gevallen geeft het een positieve bevestiging van onze werking. Daarnaast zijn er punten aan bod gekomen die beter kunnen en zelfs pijnpunten waar we niet van op de hoogte waren. Zoals beloofd zullen wij hieraan werken zodat onze dienstverlening optimaal wordt.

Op onze website:

[www.volkswoningbouw.be](http://www.volkswoningbouw.be) zullen jullie een meer uitgebreide verwerking van de enquête kunnen terugvinden.

# ventileren en verluchten

Binnen is de lucht meestal slechter dan buiten. Om de lucht in je woning gezond te houden is het belangrijk om voortdurend te ventileren en aanvullend te verluchten. In dit artikel kan je lezen hoe je dat het best kan doen. Deze tips zijn vooral voor woningen zonder een ventilatiesysteem. Het verschil tussen ventileren en verluchten wordt hieronder verduidelijkt.

Als je de lucht niet voldoende ververs, stapelen vocht en schadelijke stoffen, zoals radon, CO, verbrandingsproducten, stoffen die vrijkomen uit bouwmaterialen, meubels, gordijnen ... zich op in de woning. Dat kan gezondheidsproblemen geven.

Zwangere vrouwen, kinderen, ouderen en zieken zijn het meest kwetsbaar. De schadelijke stoffen in de binnenlucht kunnen zorgen voor irritatie van de ogen en luchtwegen, hoofdpijn, allergie, astma ... Sommige stoffen zijn ook kankerverwekkend. CO kan tot coma en zelfs tot de dood leiden. Te veel vocht kan leiden tot schimmelgroei. Schimmels kunnen ook gezondheidsproblemen geven.

## ventileren

Ventileren = voortdurend (24u op 24) de lucht verversen. Je voert verse buitenlucht aan en voert vervuilde binnenlucht af. Bij voorkeur ventileer je via een gecontroleerd ventilatiesysteem. In huizen zonder ventilatiesysteem kan je ventileren via ramen op een kier of verluchttings-roosters. In oudere huizen krijg je hulp van kieren en spleten.

Sinds 2006 is een ventilatiesysteem verplicht voor nieuwbouw en grote verbouwingen. Gebruik het systeem zoals aanbevolen door de installateur, zodat er steeds genoeg ventilatie is. Heb je geen ventilatiesysteem in je woning? Ventileer dan via de ramen.

- Zet de ramen op een kleine kier of kiep.
- Installeer als dat mogelijk is roosters in je ramen of de buitenmuur.



- Zorg voor een goede luchtdoorstroming door ramen tegenover elkaar te openen.
- Varieer de opening naargelang van de weersomstandigheden, zo mag de opening minder groot zijn als het koud is of als er veel wind is.
- Om te ventileren is het niet nodig een grote opening te hebben, wel om voortdurend (of zo vaak mogelijk) voor verse lucht te zorgen.
- Een raamstopper kan voorkomen dat je raam open en dicht waait.
- Zorg voor inbraakbeveiliging.
- Stop de kieren en spleten onder de deuren niet dicht. Doe je dat toch, zorg er dan voor dat je op een andere manier ventileert. Anders kan er geen frisse lucht meer binnen en krijg je ongezonde lucht in je woning.
- Op termijn kan je investeren in een ventilatiesysteem. Dat zorgt voor een controleerbare, constante, energiezuinige en veilige ventilatie.

## verluchten

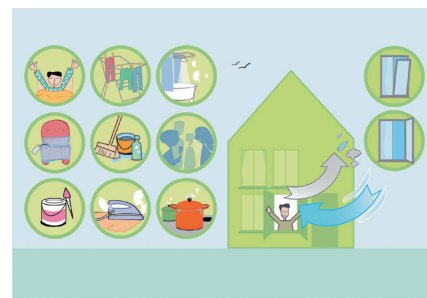
Verluchten = raam of buitendeur gedurende een korte tijd wijd open zetten.

Verlucht bij activiteiten waarbij vocht of schadelijke stoffen vrijkomen:

- tijdens en na het koken zonder goede dampkap;
- na het douchen of baden;
- bij het drogen van de was in huis;
- 's nachts produceer je veel vocht terwijl je slaapt: ventileer 's nachts dus goed en verlucht 's morgens je slaapkamer;
- bij klussen en hobbyknutselen (lijmen, producten);

- bij gebruik van luchtverfrissers, (geur)kaarsen en wierook;
- bij het poetsen;
- na de aankoop van nieuwe meubelen en gordijnen;
- als er veel mensen aanwezig zijn in de woning, rook niet binnen. Roken vervuult de binnenlucht het meest van alles. Verluchten helpt onvoldoende. Een raam op kiep kan soms voldoende zijn, zeker als je goed ventileert.

In woningen met een ventilatiesysteem kan je het best ook extra verluchten, bijvoorbeeld bij aanbrand eten, tijdens een feestje, na renovatie, bij nieuw meubilair of bij het klussen. Zet het systeem in een hogere stand of doe de ramen open. In de winter moet je rekening houden met wat energieverlies.



## Woon gezond: tips voor een gezonde binnenlucht (als je geen ventilatie-systeem hebt)

Ben je aan het koken?

- Zet je dampkap tijdens en een tijdje na het koken aan. Om de afvoer van vocht en gassen te verbeteren kan je het best ook een raam op een kier zetten.
- Heb je geen goede dampkap of een dampkap zonder afvoer naar buiten? Verlucht dan tijdens en na het koken via het raam.

Heb je gedoucht of een bad genomen?

- Zorg voor goede ventilatie in de badkamer.
- Verlucht extra na het douchen of baden.



- Hang het douchegordijn en de gebruikte handdoek open.
- Maak de wanden van de douche en het bad droog, bij voorkeur met een aftrekker zodat het water wordt afgevoerd. Gebruik je een doek, wring die goed uit zodat er niet te veel vocht uit moet verdampen.

#### Wil je de was drogen?

Droog de was bij voorkeur buiten. Als dat niet kan, zorg voor een goede ventilatie en extra verluchting van de ruimte.



#### Ben je aan het schoonmaken?

- Verlucht om het vocht en de chemische stoffen af te voeren.
- Kies voor producten zonder gevaarsymbool en volg de gebruiksaanwijzingen.
- Doseer met mate: gebruik eens wat minder!
- Gebruik geen ontsmettingsmiddelen zoals bleekwater. Ze kunnen schadelijk zijn voor je gezondheid. Alleen bij besmet braaksel, diarree of bloed kan ontsmetten nodig zijn.
- Meng verschillende producten niet met elkaar: er kunnen gevaarlijke gassen uit ontstaan.

#### Woon je langs een drukke weg?

- Verlucht bij voorkeur buiten de spitsuren.
- Je kan beter een raam open

zetten dat niet uitgeeft op de drukke weg. Als je geen keuze hebt, verlucht toch. Anders stapelen de vervuulende stoffen zich op in je huis.

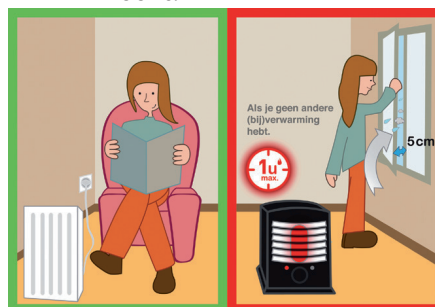
- Bij de plaatsing van een ventilatiesysteem: zorg ervoor dat de luchttoevoer zich aan de achterkant van de woning bevindt.

#### Wat tijdens de winter?

- Voor een gezonde binnenlucht is het noodzakelijk te blijven ventileren en verluchten, ook in de winter.
- In een verwarmde ruimte zal verluchten en ventileren altijd voor wat energieverlies zorgen. Maar een gezonde binnenlucht is toch belangrijk.
- Laat het niet te koud worden in je woning. Probeer minstens 15 °C na te streven om de kans op condensatie te verkleinen: die herken je aan natte of vochtige muren of ramen.
- In een vochtige woning heb je grotere kans op schimmels.

#### Verwarm je met een verplaatsbaar bijverwarmingstoestel?

- Gebruik bij voorkeur elektrische bijverwarming. Dat is duurder maar veel gezonder en veiliger.
- Gebruik de toestellen op een veilige en correcte manier.
- Een verplaatsbare petroleumkachel raden we sterk af. Gebruik je die toch, doe dat maximaal gedurende één uur en zet tijdens het gebruik het raam minstens vijf cm open. Het gebruik van een verplaatsbare petroleumkachel zorgt voor grote hoeveelheden vocht.



- Ook een gasraler op flessengas is af te raden.

#### Heb je een ventilatiesysteem?

- Gebruik het systeem volgens de voorschriften van de installateur.
- Controleer de filters minstens om de drie maanden en reinig of vervang ze als dat nodig is.
- Laat minstens jaarlijks een onderhoud uitvoeren.
- Zet het systeem nooit uit.

Volkswoningbouw onderneemt in de toekomst maatregelen om problemen inzake ventilatie aan te pakken en zal bij renovatie woningen voorzien van noodzakelijke ventilatiesystemen.

Dirk, D. e.a. (2015). Ventileren en verlichten. woon gezond, geef lucht aan je huis! Vlaanderen: agentschap zorg & gezondheid.

Wij wensen jullie een  
prettig kerstfeest en een  
gelukkig nieuwjaar!!



## **VOLKSWONINGBOUW**

wil je iets kwijt of heb je een  
interessant artikel voor de volgende  
editie, mail gerust naar  
volkswoningkrant@gmail.com

Volkswoningbouw  
Wilselsesteenweg 23  
3020 Herent

tel: 016/22.97.26  
fax: 016/20.71.47  
email: [info@volkswoningbouw.woonnet.be](mailto:info@volkswoningbouw.woonnet.be)  
web: [www.volkswoningbouw.be](http://www.volkswoningbouw.be)

Op de kantoren van VOLKSWONINGBOUW  
kan je terecht:  
- maandag van 13u30 tot 18u  
- dinsdag, woensdag en vrijdag van 8u tot 11u  
Buiten deze uren enkel op afspraak

Telefonisch kan je terecht:  
- maandag van 13u30 tot 18u  
- dinsdag, woensdag en vrijdag van 8u tot 11u