



Bewonersparticipatie en woonkwaliteit

Marlies Marreel

25/05/2025 – Dag van de sociale huurder - woonkwaliteit

**HO
GENT**

OVERZICHT PRESENTATIE

1 WiSH-onderzoek



Bewonersparticipatie en woonkwaliteit

2 Rollen en posities van bewoners.



3 Strategieën van bewonersparticipatie.



A large, stylized orange letter 'W' is positioned on the left side of the image, partially overlapping the text.

WiSH-onderzoek

**HO
GENT**

WiSH-onderzoek

- Woon- en omgevingskwaliteit in sociale huisvestingswijken
- www.hogent.be/projecten/wish



Woon- en
omgevingskwaliteit in
sociale woonwijken

**HO
GENT**



Tool 'Het is hier goed wonen.'
Samenwerken aan kwaliteitsvolle woningen en
omgevingen in sociale huisvestingswijken.

8 determinanten

Wat bepaalt woon- en omgevingskwaliteit?
Het perspectief van bewoners



**AAN DE SLAG MET DE
DETERMINANTEN EN WISHES?
KLIK HIER VOOR EEN FILMPJE!**

Netheid & veiligheid

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



15 Bij acute defecten die de leefbaarheid in de woning en de woonomgeving (denk aan: kapotte leidingen, losliggende stoeptegels, ...) aantasten, moet snel gehandeld worden. Dit zodat de veiligheid, het veiligheidsgevoel en het vertrouwen van de bewoner in de beheerder niet aangetast worden.



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 keuzesopties wat betreft de buurt waar ze naartoe trekken en wat betreft de woning. Probeer bij een gedwongen verhuus ook de mogelijkheid te geven om al dan niet samen met medebewoners te verhuizen.

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.

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.'



48 Voorzie plekken rond het gebouw met voldoende verblijfsmogelijkheden voor verschillende gebruikersgroepen. Dank 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.

Buur(t)gevoel

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



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.

Technisch basiscomfort van de woning

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



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

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 m.b.t. het wonen op die plek-, op maat van alle bewoners, gaat ontevredenheid en wantrouwen tegen.

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 huisvestingswijken 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.

**HO
GENT**

Geïllustreerd in 10 portretten



**HO
GENT**



Woonkwaliteit & bewonersparticipatie.

**HO
GENT**

Bewonersparticipatie en woonkwaliteit: rollen en posities van bewoners

- Vaststelling: bewonersparticipatie focust meer op samenleven en sociale cohesie en minder op woonkwaliteit
- Aanpak: analyse feitelijke praktijken bewonersparticipatie op basis van interview- en bronnenmateriaal
- Bewoners als (1) klant, (2) burger, (3) betrokken huurder & (4) onbekwame huurder

“En dan mogen ze met zoveel initiatieven komen als ze willen. Mensen van buurtwerk en zo doen hun best, om een keer een koffienamiddag te organiseren 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

**HO
GENT**

1. De bewoner als klant

- Focus: individuele verhouding tussen bewoners en woonmaatschappij
- Doel: individuele verbetering leefsituatie bewoners
- *Klant*gerichte benadering ~ *klacht*gerichte benadering
- Afhankelijke positie



A large pink rounded rectangle containing the word "KLANT" in white, bold, sans-serif capital letters.

KLANT

A small orange rounded rectangle with the word "BURGER" in white, sans-serif capital letters.

BURGER

A small green rounded rectangle with the words "BETROKKEN HUURDER" in white, sans-serif capital letters.

BETROKKEN
HUURDER

A small blue rounded rectangle with the words "ONBEKWAME HUURDER" in white, sans-serif capital letters.

ONBEKWAME
HUURDER

1. De bewoner als klant

“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

“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

“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

HO
GENT



1. De bewoner als klant

“Ik heb overlaats met die fietsdiefstallen die hier gebeurd zijn 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? Ze trekken het hun toch niet aan.”

- Bewoner

“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

**HO
GENT**

2. De bewoner als burger

- Focus: recht op wonen; sociale huurders als rechthebbenden
- Doel: collectieve bestrijding van armoede en sociale uitsluiting

“Ik ben blij met mijn woning. Want ik zat bij een huisjesmelker, dus dat was een cadeau dat ik kreeg.”

- Bewoner



**HO
GENT**



2. De bewoner als burger

- Recht op wonen én recht op participatie
- Naast rechten ook plichten
- Paternalistisch of participatief?

“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. [...] Dan zouden er dus ook punten aan bod kunnen gekomen hebben en ze hebben dat maar gewoon boven de hoofden beslist.”

- Bewoner

3. De bewoner als betrokken huurder

- Focus: betrokkenheid en (vaak informele) organisatie van bewoners
- *Bottom-up* organisatie en informele netwerken van hulp en ondersteuning





3. De bewoner als betrokken huurder

- Bewoners participeren *ongelijk*
- Bewoners participeren *verschillend*

“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

4. De bewoner als onbekwame huurder

- Problematiserende en disciplinerende invulling
- Negatieve beeldvorming van buitenaf



4. De bewoner als onbekwame huurder

“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

4. De bewoner als onbekwame huurder

“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 zou vinden om regelmatig langs te gaan, woonbegeleiding te doen. Bijvoorbeeld éénmaal per maand langsgaan bij mensen die hun woning laten verwaarlozen, vervuilen.”

- Praktijkwerker

Bewonersparticipatie en woonkwaliteit: strategieën





Webpagina: <https://www.hogent.be/projecten/wish/>

Contact: marlies.marreel@hogent.be

Projectcoördinator: sven.devisscher@hogent.be

Bedankt!

Vragen? Opmerkingen?

**HO
GENT**