

# FUNDAMENTEN

DRIEMAANDELIJKS TIJDSCHRIFT VAN VVH  
JAARGANG 26 - NR. 4 - OKTOBER - NOVEMBER - DECEMBER 2014

**VVH** Vereniging van Vlaamse  
Huisvestingsmaatschappijen



## Dossier debiteurenbeheer

“Huurachterstal is vaak te wijten aan een verkeerd bestedingspatroon”



- Lies Baarendse, coördinator Huurpunt over haar roots:  
“Zonder sociale woning had ik niet verder kunnen studeren”
- Communicatietips:  
“Door proactief met de pers te communiceren, creëer je kansen voor een positieve beeldvorming van de sociale huisvestingssector”





## INTRO

DOOR FONS KOCKX, VOORZITTER VVH

### Overleg: de spil in het aanpakken van veranderingen

De komende jaren lijkt onze sector ingrijpende veranderingen tegemoet te gaan. De subsidies voor sociale koopwoningen worden afgebouwd en er lijken ook organisatorische veranderingen op til. Daarnaast zal ook de invulling van het sociaal huurstelsel verschuivingen kennen. Veel zal vormgegeven worden in overleg met de sector, zowel formeel als informeel.

In dat kader werd recent het Overlegplatform Sociaal Wonen opgestart, een wettelijk verankerd orgaan met vertegenwoordigers van de sociale woonactoren en de VMSW. Björn Mallants, directeur van VVH, werd op de eerste vergadering aangesteld als voorzitter. Het platform zal advies geven aan de VMSW en de minister over de besteding van de beheersvergoeding van de sociale woonactoren aan de VMSW (het eventueel bijstellen van de vergoeding, het opstarten van tevredenheidsmetingen en het opvolgen van de vertaling hiervan in de doelstellingen van de VMSW, het monitoren van de in- en uitgaven,...).

Dit platform kan de komende jaren uitgroeien tot een belangrijke motor voor de veranderingen in de sector door o.a. de relatie tussen de VMSW en de sociale woonactoren – en hun onderlinge relatie – in de gewijzigde omstandigheden te definiëren, maar ook door de toekomst van de VMSW zelf mee vorm te geven. U las in de krant ongetwijfeld de berichten over de “consolidatie” – dit is het opnemen binnen de Vlaamse Overheid en begroting – van de VMSW. Dit zou de positie van de VMSW binnen de Vlaamse administratie ingrijpend kunnen veranderen, maar ook de relatie tot de sociale woonactoren.

We vinden het alvast uitermate belangrijk dat de sector klaar is om de dialoog over deze zaken mee aan te gaan, zowel binnen de officiële organen zoals het Overlegplatform Sociaal Wonen, maar ook binnen ons brede netwerk. Het is de manier om het sociaal woonbeleid als bewezen remedie tegen armoede duurzaam te verankeren.

## IN DIT NUMMER



4

### 4 ROOTS

Lies Baarendse groeide op in een sociale huurwoning in Mechelen. Sinds 2013 is ze coördinator van Huurpunt vzw, de federatie van sociale verhuurkantoren (SVK's) in Vlaanderen. 'Doordat ik het sociaal woongebeuren van binnenuit beleefde, voel ik de doelgroep van sociale huurders goed aan.'



8

### 8 DOSSIER debiteurenbeheer - huurachterstal aanpakken

- 9 Oorzaken & profiel sociale huurder met huurachterstal
- 10 Huurachterstal aanpakken
  - Procedures & afbetalingsplan
  - Balans sociale versus economische aspect
  - Persoonlijke benadering
  - Huurachterstal = niet muteren?
- 13 Onderscheidende maatregelen: drie voorbeelden
- 18 Belang van samenwerkingsverbanden, boetes en een glasheldere communicatie

### 20 ACTUEEL

Voldoende draagkracht... VVH pleit voor een flexibele en pragmatische aanpak.



### 24 VIJF vragen privacywetgeving

Aan wie mogen SHM's informatie doorgeven? Aan wie niet?

### 26 WERKGEVER – psychologische risico's op het werk

Rol van vertrouwenspersoon en preventieadviseur psychosociale aspecten.

### En verder ...

- 23 MAO – Uit de dood opgestaan en onder een andere naam verder spokend: het infame “formulier O”
- 28 Nieuwe directeurs van sociale huisvestingsmaatschappijen stellen zich voor
- 29 VVH – Verzoekschrift tot nietigverklaring beheersaspecten en 25 jaar VVH
- 30 CommunicatieTIPS – Persaandacht bij nieuwe en gerenoveerde projecten

## Colofon

Fundamenten is het driemaandelijkse tijdschrift van VVH, de Vereniging van Vlaamse Huisvestingsmaatschappijen.

**Werken mee aan dit nummer:** Björn Mallants, Els Matthyssen, Erik Thora, Sven Van Elst, Elke Verstrepen, Andy Dilles, Julie Janssens, Tina Van Straeten, Elke Heylen, Griet Vandekerckhove, Jan Hendrickx.

**Redactiecomité:** Björn Mallants, Eddie De Vlieger, Els Matthyssen, Erik Thora, Patrick Vercruysse

**Eindredactie en beeldselectie:** Els Matthyssen

**Fotografie:** Els Matthyssen (p.2-7, 11-17, 20-21, 28, 32), Woonhaven (p.30)

**Lay-out en druk:** Drukkerij Van den Brande, Pulderbos-Zandhoven

**Contactgegevens:** VVH - Vereniging van Vlaamse Huisvestingsmaatschappijen

Evert Larockstraat 6 • 2020 Antwerpen • Tel: 03 281 15 81 • Fax 03 230 60 56 • E-mail: info@vvh.be

**Fundamenten in pdf:** www.vvh.be - **Redactie:** fundamenten@vvh.be

**Verantwoordelijke uitgever:** Björn Mallants, directeur VVH

*“Niets uit deze uitgave mag worden gereproduceerd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, elektronische drager of welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.”*

LIES BAARENDSE, COÖRDINATOR HUURPUNT

# “Zonder sociale woning had ik niet verder kunnen studeren”

| Biografie Lies Baarendse |   |
|--------------------------|---|
| Geboren in 1982          |   |
| OPLEIDING                |   |
| 2000                     | Licentiaat criminologie (Katholieke univ. Leuven)       |
| 2004                     | Master in overheidsmanagement (Katholieke univ. Leuven) |
| CARRIERE                 |   |
| 2006                     | Stafmedewerker Crejaksie                                |
| 2007                     | Stafmedewerker eerste hulp Jeugd Rode Kruis             |
| 2009                     | Coördinator SVK Bodukam vzw                             |
| 2013 - nu                | Stafmedewerker/coördinator Huurpunt vzw                 |



Lies Baarendse: 'Doordat ik het sociaal woongebeuren van binnenuit beleefde, voel ik de doelgroep van sociale huurders goed aan.'

**Lies Baarendse groeide op in een sociale huurwoning in Mechelen. Sinds 2013 is ze coördinator van Huurpunt vzw, de federatie van sociale verhuurkantoren (SVK's) in Vlaanderen. Dankzij haar moeder Lut die nog in de wijk woont, behoudt Lies de dagdagelijkse voeling met de sociale huisvestingssector. Fundamenten ontmoet moeder en dochter op een warme zomerdag in Mechelen.**



Lies Baarendse, 2 jaar.

Ik ben samen met mijn twee jaar jongere zus opgegroeid in de wijk Oud Oefenplein', vertelt Lies Baarendse. 'Deze sociale woonwijk werd vlak na de oorlog gebouwd op het voormalige oefenterrein van de kazerne van Mechelen. In tegenstelling tot de privéwoningen van die tijd hadden alle sociale woningen een badkamer. Toen de woning een tiental jaren geleden gerenoveerd werd, hebben we twee jaar in een woning aan de overkant van de straat gewoond. Onze woning is één van de weinige die nog authentiek is. Omdat ze bij de renovatie van onze woning vaststelden dat het meer kostte om te renoveren dan om af te breken, hebben ze de andere huizen dan afgebroken en er nieuwe gebouwd.'

### Meest levendige herinnering?

'Bij mooi weer speelden we altijd buiten. We riepen dan aan 't poortje van de burens of ze kwamen buitenspelen. Het grasveld tussen de woonblokken was "ons" terrein. We wisten dat we niet verder mochten gaan dan één blok en we hielden ons ook aan die afspraak. In onze eigen tuin kwamen we zelden, zo behielden onze ouders ook hun privacy. (lacht).'

### Ging je ook in de wijk naar school?

'De lagere school was vlakbij de Paarderkhofstraat in Mechelen waar mijn ouders een privéwoning hadden. Toen mijn ouders

scheiden, is mijn moeder verhuisd naar de sociale woonwijk Oud Oefenplein. Doordat een schoolbus mij, samen met andere leerlingen uit de wijk kwam oppikken, hoefde ik niet van school te veranderen. Ik ben in de wijk blijven wonen van mijn 8<sup>ste</sup> totdat ik op mijn 25<sup>ste</sup> afstudeerde.'

### Je studeerde criminologie en overheidsmanagement. Hebben jouw roots je carrière beïnvloed?

'Voor mijn job als coördinator bij Huurpunt, net zoals bij mijn vorige functie als coördinator bij een SVK het geval was, helpt het om opgegroeid te zijn in een sociale woning. Doordat je het sociaal woongebeuren van binnenuit hebt beleefd, voel je de doelgroep beter aan. Doordat mijn moeder nog in de wijk woont, behoud ik ook de dagdagelijkse voeling. Als ik bijvoorbeeld bij mijn moeder de communicatie over de huurprijsberekening bekijk, dan begrijp ik waarom de meeste mensen daar niet aan uit kunnen. Als kind volg je de huurprijs niet op. Gelukkig maar. Dat je in een sociale woning woont, daar sta je niet bij stil. Dat is een bewijs dat het goed wonen was.'

### Hoe voelde het om in een sociale wijk op te groeien?

Lies: 'Heel veel mensen hebben een verkeerd beeld van een sociale woning. Net omdat ik

zo'n fijne jeugd heb gehad, heb ik daar ook geen negatieve connotatie bij. Ik heb geen "ocharme" gevoel bij wonen in een sociale woning. Als er geen sociale woningen zouden bestaan hebben, dan had ik waarschijnlijk niet kunnen verder studeren en dan had ik misschien in "vodden" rondgelopen. Maar ik heb niks te kort gehad. De sociale woning gaf ons de nodige woonzekerheid.'

'Toen ik de stap moest zetten naar een sociale woning', voegt Lut – moeder van Lies – toe, had ik het er in alle eerlijkheid wel wat moeilijk mee. Ik maakte me zorgen waar ik terecht zou komen, maar dat gevoel was snel verdwenen.'

Lies: 'De doelgroep van een SHM zijn vaak mensen die van generatie op generatie een sociale woning huren, maar dat was bij ons niet het geval. Als je een keer pech hebt in je leven (vb. bij een echtscheiding), dan biedt een sociale woning een vangnet om je leven met voldoende comfort verder te zetten.'

#### Had je contact met de SHM?

Lut: 'Eén keer per jaar kwam en komt er nog altijd een maatschappelijk assistent van de Mechelse Goedkope Woning (red. nu SHM Woonpunt Mechelen) langs om de staat van de woning te checken. Vanaf het moment dat ze in een woning binnenkomen, zien ze onmiddellijk of er iets niet in orde is waardoor ze tijdig kunnen ingrijpen. Ze vragen ook altijd of er klachten zijn.' Lies: 'Toen ik bij een SVK ging werken, merkte ik dat daar de huurdersbegeleiding veel intensiever is. Maar we zitten dan ook met een andere doelgroep.'

#### In welke mate verschilt de SVK-doelgroep van die van een SHM?

Lies: 'Het zijn dezelfde mensen die ingeschreven staan. Door het puntensysteem van een SVK komen de meest woonbehoeftigen bij een SVK eerst aan bod. Een SHM heeft wel versnelde toewijzingen voor speciale zwakkere doelgroepen (daklozen, jongeren in het

kader van begeleid zelfstandig wonen en personen met een geestelijke gezondheidsproblematiek), maar als je niet tot deze doelgroepen behoort, kom je bij een SHM op een chronologische wachtlijst en zal je bij een SVK als hoogbehoefte sneller aan bod komen. Het SVK-publiek moet intensiever begeleid worden, omdat die dat meer nodig hebben.'



*'Als je een keer pech hebt in je leven - vb. bij een echtscheiding -, dan biedt een sociale woning een vangnet om je leven met voldoende comfort verder te zetten.'* Lut – moeder van Lies Baarendse.

#### In welke mate vullen SVK's en SHM's elkaar aan?

Lies: 'Omdat je bij een SHM meer woonzekerheid hebt, raden we onze huurders altijd aan om zich, los van de huursubsidieaanvraag, ook bij een SHM in te schrijven. Als bv. bij een SVK-woning de eigenaar na drie jaar verhuring zélf in zijn woning wil komen en kan de SVK-huurder niet blijven wonen. Als we op dat moment geen alternatief voor handen hebben... Vooral voor grote gezinnen is het vaak moeilijk een ruime SVK-woning te vinden op de private huurmarkt.'

#### Samenwerking SVK en SHM?

Lies: 'Er wordt meer en meer samengewerkt, omdat een kandidaat-huurder die zich bij een SVK wil inschrijven – om huursubsidie te krijgen – zich ook bij een SHM moet inschrijven. Ook op lokaal vlak neemt de samenwerking tussen SVK's en SHM's toe. Voor het onderhoud van de woningen proberen SVK's mee in te stappen in raamcontracten van SHM's of ze doen beroep op de klusjesdienst van een SHM.'

#### SVK's zijn afhankelijk van de private prijzen. Op welke limieten botsen jullie?

Lies: 'Doordat de huursubsidie sinds kort gedaald is van €230 naar €120 betaalt een alleenstaande voor een appartement van €550 i.p.v. €320, nu €430. Een tweede knelpunt is de onbetaalbaarheid van woningen in sommige gemeenten. Een derde knelpunt is het effect van de huurcalculator, een nieuw initiatief van de minister. Doordat begrippen als "ruime" living en "er komt voldoende licht binnen" voor interpretatie vatbaar zijn, blijft het een subjectief instrument. Sowieso geven we een lagere huurprijs dan op de private huurmarkt, maar als de eigenaar daarbovenop een beter beeld heeft van zijn woning dan een SVK, dan kom je moeilijker tot een overeenkomst.'

#### Wat is de grootste uitdaging voor een SVK?

Lies: 'Als je geen aanbod hebt, dan kan je niet toewijzen. Onze grootste uitdaging is voldoende aanbod verzekeren. Hoewel een SVK in sommige gemeentes geen promotie hoeft te maken, is het in andere gemeentes niet evident om het aanbod te vergroten. Daarom organiseert een SVK infoavonden, spreekt het immokantoren aan en reageert het op alle "TE HUUR" advertenties van de privémarkt. Een andere uitdaging is om de doorlooptijd die nodig is om een nieuwe woning in te huren zo kort mogelijk te houden. Eigenaars willen zo snel mogelijk hun huurinkomsten, maar inhuren blijft een extra tijdinvestering die zwaar doorweegt op de personeelsbezetting van een SVK.'

#### Welk wens heb je voor mensen die sociaal huren?

Lies: 'Essentieel is dat alle huurders gelijk behandeld worden, ook al zijn er geen concrete klachten. Een SHM moet ingrijpen als de regels niet gevolgd worden. Als er bijvoorbeeld in het reglement staat dat een huurder geen kippen mag houden, moet je als SHM optreden indien de huurders er zich niet aan houden. Laat je het op zijn beloop, dan geef je een verkeerd signaal. Lut: 'Soms kan een goedbedoeld initiatief zijn doel voorbij gaan. Voor de aankoop van zonnetenten bijvoorbeeld wilde de SHM een groepsaankoop organiseren. Jammer genoeg tekenden finaal slechts twee mensen in waardoor de prijs relatief hoog bleef en de andere huurders zelf hun eigen tent kochten. Gevolg: weg uniformiteit en een allegaartje aan zonneweringen waarbij de permanente partytenten de kroon spannen.' Lies: 'Mocht ik zelf ooit kinderen hebben, dan wil ik dat ze hun eigen kamer hebben. Ook moet een kind buiten kunnen spelen. Buitenruimte hoeft niet perse een eigen tuin te zijn want als kind zaten wij zelden in onze eigen tuin.'

staan bij het Jeugd Rode Kruis. Ik ben ook bij de scouts geweest waar ik als totem "doelgerichte gaviaal (red.: een krokodil die in India leeft)" had.

#### Heb je nog ambities?

Lies: 'Ik wil vooral dat Huurpunt en de SVK's sterker worden. SVK's worden nog teveel aanzien als het kleinere broertje of zusje van de sociale huisvestingsmaatschappijen. Het doel moet zijn dat we even sterk staan en als evenwaardige partners kunnen opereren. We hoeven niet perse de grootste te zijn want doordat we kleiner zijn, kunnen we soms ook persoonlijker werken. Een kleine SVK kent nog elke eigenaar en de huurbegeleidster kent elke huurder en zelfs elke kandidaat-huurder, wat absoluut zijn voordelen heeft bij de huurbegeleiding en andere contacten.'

Els Matthysen  
Stafmedewerker communicatie VVH

**'Net omdat ik zo'n fijne jeugd heb gehad, heb ik daar ook geen negatieve connotatie bij'**

#### Waar woon je nu? Wat vind jij belangrijk?

Lies: 'Een jaar geleden heb ik met mijn vriend een huis gekocht in Lint. We hebben geen kinderen, wel twee katten en twee kippen. (lacht). Goed wonen vind ik belangrijk. Huren of kopen, dat maakt niet uit. Ik heb een fijne relatie. Ik heb alles om gelukkig te zijn. Naast mijn werk geef ik in mijn vrije tijd bij het Rode Kruis eerstehulpopleidingen. Ik breng graag kennis over aan mensen. Ook dingen uitzoeken, analyseren en organiseren vind ik fijn. Ik probeer om mij 100% in te zetten, bij alles wat ik doe. Ik heb ook altijd in leiding ge-



DELICAAT EVENWICHT TUSSEN KORDATE AANPAK EN SOCIALE BEGELEIDING

# Dossier debiteurenbeheer – huurachterstal aanpakken

DOSSIER

(Huur-)achterstal van sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM's) bedraagt gemiddeld 2,64% (mediaan 2,17%)\*. Naast onbetaalde huurgelden van sociale huurders, omvat (huur-)achterstal ook openstaande huurlasten en herstellingsfacturen. Dit dossier focust zich op de achterstallige huurgelden. Het risico op huurachterstal bij sociale huurders is groter door de beperktere financiële draagkracht. Zowel in het belang van de SHM (financieel beheer) als in het belang van de huurder moet vermeden worden dat huurachterstal oploopt. Fundamenten ging praten met SHM's die hun huurachterstallen drastisch hebben doen dalen.

(\*) Bron VMSW en Glossarium Visitatiecommissie: "De huurdersachterstal van een SHM wordt berekend door op 31/12 van elk jaar alle niet betaalde facturen (aan huurders) te delen door alle (aan huurders) gefactureerde bedragen."



TEKST & FOTO'S: Els Matthysen

## INHOUD DOSSIER

- 9 Oorzaken huurachterstal & profiel sociale huurder
- 10 Huurachterstal aanpakken
  - Procedures
  - Afbetalingsplan
  - Balans sociale versus economische aspect
  - Persoonlijke benadering
  - Huurachterstal = niet muteren?
- 13 Onderscheidende maatregelen
- 18 Belang van samenwerkingsverbanden, boetes en een glasheldere communicatie

## OORZAKEN HUURACHTERSTAL & PROFIEL SOCIALE HUURDER

### Oorzaken van huurachterstal

Huurders hebben het steeds moeilijker om de huur te betalen. Bij de meeste huurders met achterstallen is er geen onwil, maar ze hebben gewoonweg geen geld om de huur te betalen. Periodes zoals de start van het schooljaar en de vakantie zijn altijd moeilijke maanden voor huurders met kinderen. Eén tegenslag is dikwijls genoeg (vb. ziekte, echtscheiding) om in de problemen te komen. De meeste huurders hebben geen financiële reserves. Ook financiële hulp van familie komt zelden voor. Toch zijn huurders met huurachterstal niet altijd huurders met zeer weinig inkomsten. **Tina Van Straeten**, administratief medewerkster bij Eigen Woning in Puurs verduidelijkt: 'Mensen kunnen ook een verkeerd uitgavenpatroon hebben. We laten hen dan via de budgetbemiddelaar van het OCMW opvolgen.' 'Ook huurders die te veel op krediet kopen (vb. auto en meubels) krijgen problemen', vertelt **Andy Dilles**, directeur van de Samenwerkende Maatschappij voor Volkshuisvesting in Willebroek. 'Als ze dan daarbovenop door de economische crisis hun werk verliezen, dan kunnen ze hun afbetalingsverplichtingen niet meer nakomen en betalen sommigen hun huur niet meer.'

### Profiel huurders met huurachterstal

**Andy**: 'Terwijl er in de jaren 70 nog leerkrachten, postbodes en politieagenten in sociale woningen woonden, zien we de laatste twintig jaar het aandeel van huurders met een vervangingsinkomen toenemen. Van zodra die huurders extra uitgaven hebben, ontstaan er vaak betalingsproblemen. Naast de mensen die het écht niet kunnen betalen, heb je ook huurders die beslissen één of twee keer hun huur niet te betalen, omdat ze weten dat ze niet onmiddellijk op straat zullen

worden gezet.'

'Opmerkelijk is dat als je kort op de bal speelt, huurders hun financiële problemen toch opgelost krijgen. Ze zullen dan elders schulden maken om de put van de huurschulden te dempen.'

'Oudere mensen lopen zelden huurachterstal op', vertelt **Julie Janssens**, consulent sociale en juridische zaken van de Samenwerkende Maatschappij voor Volkshuisvesting in Willebroek. 'Hoewel ze een klein pensioentje

vragen we hen om een rekeninguittreksel binnen te brengen.'

**Tina**: 'Vaak durven ze hun probleem nog niet onder ogen zien.'  
**Andy**: 'Het is belangrijk dat ze hun huur betalen, maar soms hebben mensen nog veel zwaardere problemen zoals ernstige gezondheidsproblemen. Door een afbetalingsplan af te spreken met haalbare bedragen over een realistische periode aangepast aan de individuele huurder kan je inspelen op de individuele problematiek.' ▶

## 'Je moet optreden als er achterstallen zijn, maar het menselijke, sociale aspect mag niet uit het oog verloren worden'



Mensen kunnen ook een verkeerd uitgavenpatroon hebben.

hebben, zullen ze ervoor zorgen dat ze hun laatste boterham op twee dagen opeten bij wijze van spreken.'

**Elke Heylen**, diensthoofd financiën & IT coördinator van Woonpunt Mechelen: 'Vaak beseffen onze huurders niet dat ze achterstal hebben. We leggen hen dan rustig uit dat ze die maand niet betaald hebben en desnoods



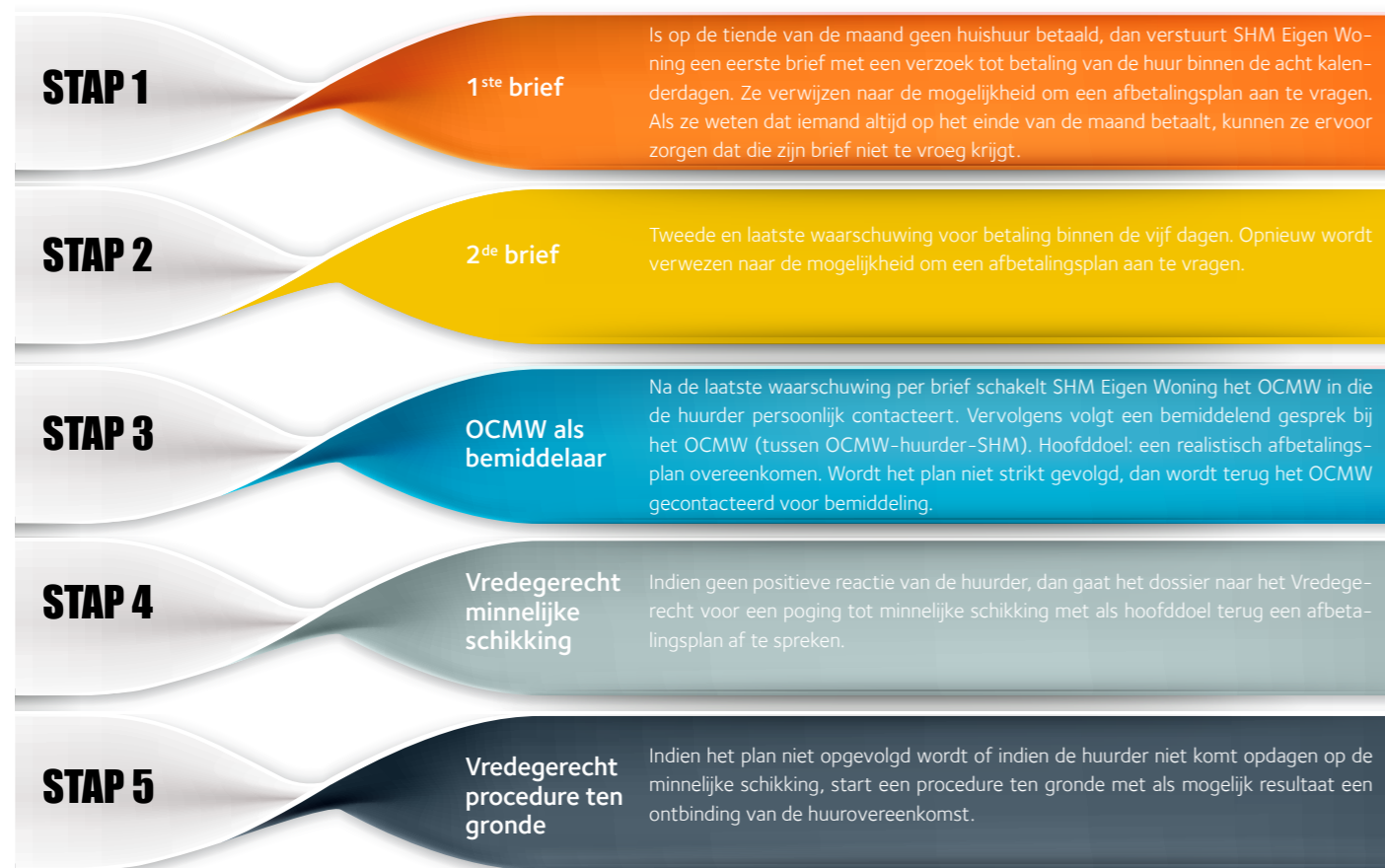
Vaak beseffen huurders niet dat ze huurachterstal hebben.

DOSSIER

## AANPAK HUURACHTERSTAL

Voor een optimale aanpak van huurachterstal volgt elke SHM een unieke procedure die eigen is aan de grootte van de maatschappij en de specifieke regionale context. Sommige SHM's integreren huisbezoeken in hun procedure, andere beperken het persoonlijke contact tot telefonische opvolging. De procedure van SHM Eigen Woning in Puurs geeft een beeld van de manier waarop SHM's hun huurders aansporen om de huur te betalen. Bij de meeste SHM's volgt na twee aanmaningsbrieven een persoonlijke bemiddeling. Als er geen positieve reactie is, gaat het dossier naar het Vredegerecht om een oplossing te vinden voor het probleem, eerst via een minnelijke schikking en daarna via een procedure ten gronde. De laatste stap in de procedure is de ontbinding van de huurovereenkomst. Komt de huurder niet opdagen, dan is de schuld onmiddellijk opeisbaar. Vanaf het moment dat het vonnis betekend wordt (twee à drie weken later), heeft de huurder één maand de tijd om alles te betalen. Zoniet wordt een datum tot uithuiszetting bepaald. De bedoeling van een strikte procedure is om bij zoveel mogelijk mensen de procedure vroegtijdig te stoppen. Hoe meer problemen opgelost geraken in stap 1, 2 of 3, hoe beter.

### PROCEDURE debiteurenbeheer bij SHM Eigen Woning in Puurs



Aanmaningsbrieven



OCMW als bemiddelaar



Vredegerecht

## Afbetalingsplan

Tijdens elke fase in de procedure is een afbetalingsplan een middel om de huurachterstal aan te pakken. Liever een haalbaar, maar kleiner bedrag over een langere termijn, dan een te hoog maandelijks afbetalingsbedrag dat niet beantwoordt aan de financiële mogelijkheden van de huurder. Hoe langer een afbetalingsplan aansleept, hoe groter de kans dat huurders een keer niet zullen betalen en hoe groter de kans dat het misloopt. Drie maanden is een werkbare termijn. Het afbetalingsplan dat door het gerecht wordt opgelegd, is vaak een groter drukkingsmiddel. **Tina:** 'Als het afbetalingsplan niet gevolgd wordt, dan gaat het dossier onmiddellijk naar het OCMW.'

## Balans sociale versus economische aspect

**Andy:** 'Het financiële beleid en het sociale beleid van een SHM zouden communicerende vaten moeten zijn die elkaar in evenwicht houden. Door een te strenge bedrijfseconomische aanpak loop je het risico voorbij te gaan aan eventuele sociale problematieken. De teugels te veel vieren zou een ongewenste financiële impact voor de SHM hebben. Het is sowieso al moeilijk voor een SHM om financieel het hoofd boven water te houden. Bij Volkshuisvesting Willebroek hebben we momenteel 3,03% huurachterstallen, waarmee we mogelijk bijna aan de bodemgrens zitten. Het is onrealistisch om die huurachterstal tot nul proberen te herleiden. Er is altijd wel een bedrag dat blijft openstaan. Bij onze 1.500 huurders zullen er altijd zijn die niet betaald hebben.' ▶



Persoonlijke benadering bij telefonisch contact en huisbezoek.



### Persoonlijke benadering

**Julie:** 'De eerste brieven zijn standaardbrieven, maar vanaf het huisbezoek is de aanpak persoonlijk doordat je de stijl en de boodschap kan aanpassen aan de persoon die voor je zit. Bij het afbetalingsplan houden we rekening met de individuele situatie door een maandelijks bedrag en een afbetalingstermijn af te spreken op maat van de huurder.' **Elke:** 'In onze brieven vragen we de huurder om ons te contacteren en dat doen de meeste huurders ook. Enkel als de communicatie telefonisch door taalproblemen echt niet lukt, gaat onze sociaal assistente op huisbezoek.' **Tina:** 'Als huurders bij een afbetalingsplan een maand niet betalen, dan bel ik hen op met het verzoek zo snel mogelijk te betalen. We vragen ook in onze eerste brief om contact op te nemen. De belangrijkste stap is de meest open communicatie is de stap bij het OCMW waar wij samen met de huurder en het OCMW rond de tafel zitten.'

v.l.n.r.: Andy Dilles (directeur) en Julie Janssens (consulent sociale en juridische zaken) van de Samenwerkende Maatschappij voor Volkshuisvesting in Willebroek, Tina Van Straeten (administratief medewerkster) bij Eigen Woning in Puurs, Elke Heylen (diensthoofd financiën & IT coördinator) van Woonpunt Mechelen.

### Huurachterstal = niet muteren?

Volgens de toepassing van artikel 22 van het Kaderbesluit Sociale Huur kan je het toewijzen van woningen weigeren als de sociale huurder ernstig en blijvend in gebreke is gebleken.

**Tina:** 'We vinden huurachterstal voldoende ernstig en blijvend om mensen die intern willen muteren een toewijzing te weigeren. Enkel als de huurachterstal op zeer korte termijn wordt aangezuiverd, kan de mutatie doorgaan.' **Andy:** 'Ook al staan er in het Kaderbesluit geen bedragen vermeld, wanneer er gesproken wordt over "ernstig en blijvend", vindt ook onze SHM dat eerst de schulden moeten aangezuiverd worden voordat een



huurder recht heeft op een andere woning (interne mutatie). Omdat de bedragen niet gedefinieerd zijn, ben je als SHM overgeleverd aan de willekeur en de interpretatie van de toezichthouder.'

### SAMENGEVAT

Door kort op de bal te spelen vermijden sociale huisvestingsmaatschappijen dat huurachterstallen uit de hand lopen. Om huurgelden maximaal te ontvangen, passen ze hun procedures consequent toe. Ze geven huurders voldoende kansen om hun schulden af te lossen en om uithuiszetting te voorkomen. Hierbij zijn een consequente opvolging (strikte toepassing van de procedure) en ondersteuning van de huurders via externe partners (OCMW, CAW) dé sleutelbegrippen om de huurachterstallen onder controle te houden binnen de SHM. ►



## VERZOENING BIJ VREDERECHTER VIA EIGEN JURISTE SHM Woonpunt Mechelen

'Tijdens de laatste zes jaar heeft Woonpunt Mechelen haar huurachterstal drastisch kunnen verminderen', vertelt Elke Heylen, diensthoofd financiën & IT-coördinator. 'Dankzij onze vernieuwde administratie en onze aangepaste procedures spelen we nog korter op de bal.'

### Transparante computersysteem

'Ons transparante computersysteem is een enorm hulpmiddel bij het aanpakken van huurachterstal. Van elke huurder kunnen we onmiddellijk de staat van de betaling en de huurachterstal aflezen. De situatie van de huurder is automatisch gelinkt aan de verschillende stappen in de procedure. Momenteel worden in het systeem ook de juridische dossiers ingevoerd. We volgen een strikte procedure waarbij we slechts één afbetalingsplan per jaar toestaan. Anders loop je van het ene plan in het andere.'

### Eigen juriste

'Sinds enkele jaren werk ik als juriste bij Woonpunt Mechelen', zegt Katrien Van Damme.

Wekelijks bepleit ik alle huurachterstaldossiers. Doordat ik alle dossiers rechtstreeks van onze financiële dienst ontvang, kunnen we de zaken snel aanpakken en de huurachterstal kort opvolgen. Wordt het afbetalingsplan niet opgevolgd of komt de huurder niet opdagen, dan gaat het dossier naar een advocaat voor huurontbinding.'

### Geen herstellingen bij huurachterstal

Elke: 'Bij een herstelling ten laste van de huurder, zal de technische dienst, indien er een juridische procedure loopt, eerst met onze juriste contact opnemen. We zullen pas herstellingen uitvoeren die ten laste zijn van de huurder (uitgezonderd dringende herstellingen) van zodra de huurder zijn schuld heeft aangezuiverd. Deze maatregel is vooral van toepassing bij mensen die achterstallen opbouwen. Vaak gaat het om dossiers die al bij de juridische dienst in behandeling zijn. Door deze strenge maatregel komen de dingen veel sneller in orde.'



Katrien Van Damme



Elke Heylen



*Tijdens een bemiddelend gesprek tussen het OCMW (midden), de huurder (rechts) en de SHM (links) wordt dieper ingegaan op de achtergrond en de oorzaak van de schuldopbouw. Het hoofddoel is een realistisch afbetalingsplan overeenkomen.*



Tina Van Straeten

## INTENSIEVE SAMENWERKING MET OCMW

### SHM Eigen Woning Puurs

'Sinds we korter op de bal spelen, is onze huurachterstal gedaald', zegt Tina Van Straeten, administratief medewerker bij Eigen Woning. 'Omdat we in onze SHM geen sociale dienst hebben, werken wij zeer intensief samen met het OCMW. Zij doen onze huisbezoeken. Onze directeur bepleit de zaken bij de vrederechter. In onze procedure is ruimte gelaten om mensen kansen te geven en oplossingen te zoeken (afbetalingsplannen, begeleiding aanvaarden,...). Je moet optreden als er achterstallen zijn, maar het menselijke, sociale aspect mag niet uit het oog verloren worden. Sinds oktober 2013 zijn we gestart met een **LAC-procedure van het OCMW**. LAC staat voor de lokale adviescommissie die bestaat uit klantenrelaties tussen het OCMW, de SHM en de huurder. Het bemiddelende karakter heeft een zeer positief effect op de huurder. Waar we vroeger enkel via brieven communiceerden, heeft dit open, dynamische en persoonlijke contact veel meer effect. Tijdens een bemiddelend gesprek wordt dieper ingegaan op de achter-

grond en de oorzaak van de schuldopbouw. Het hoofddoel is een realistisch afbetalingsplan overeenkomen. Wordt het plan niet strikt gevolgd, dan wordt het OCMW opnieuw gecontacteerd voor bemiddeling.'



Sociaal Huis (OCMW Puurs).



## SYMBOLISCHE NALATIGHEIDSKOST STIMULEERT OM TE BETALEN

Samenwerkende Maatschappij voor Volkshuisvesting Willebroek

'Onze huurachterstallen zijn gedaald van €120.000 in 2007 naar €40.000 in 2013. Dat is een vermindering tot een derde van zeven jaar geleden. We spelen korter op de bal dan vroeger en voeren nalatigheidskosten in.'

### Symbolische nalatigheidskost van €5 en €15

'Als huurders na de eerste aanmaningsbrief niet betalen of ook geen contact opnemen voor een afbetalingsplan, dan rekenen we een nalatigheidskost aan van €5 per aanmaningsbrief. Het bedrag is eerder symbolisch, maar werkt stimulerend om te betalen. Sinds we voor een huisbezoek waarbij de huurder niet aanwezig is op het afgesproken moment een administratiekost van €15 aanrekenen, staan we veel minder dan vroeger voor een gesloten deur.'

### Samenwerking met OCMW

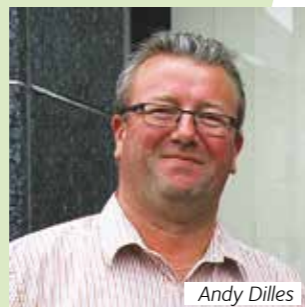
'Tijdens het maandelijks overleg met het OCMW nemen we alle dossiers met huurachterstal door. Zij hebben alle instrumenten in handen voor budgetbegeleiding. Is de huur na de twee aanmaningsbrieven, het huisbezoek en de telefonische contacten nog niet betaald, dan gaat het dossier naar het OCMW waar de huurder nog een kans krijgt om een afbetalingsplan te aanvaarden. Slaagt ook het OCMW er niet in om de huurder tot betaling te bewegen, dan starten we indien er meer dan €500 achterstal is een procedure ten gronde op. Bij minder dan €500 versturen we eerst eenmalig via een advocaat een aanmaningsbrief. Voor een zuivere huurachterstal waar geen discussie over bestaat, gaan we niet in verzoening, omdat er al diverse pogingen geweest zijn om een afbetalingsplan uit te werken.'

### Recidieve maning = verkorte procedure

'Voor huurders die binnen een periode van twee jaar hervallen, geldt een verkorte procedure. Na een eerste aanmaningsbrief volgt onmiddellijk de OCMW-bemiddeling waarbij de schulden binnen een maand moeten betaald zijn, tenzij er een afbetalingsplan is.'

### Gerechtigde procedure

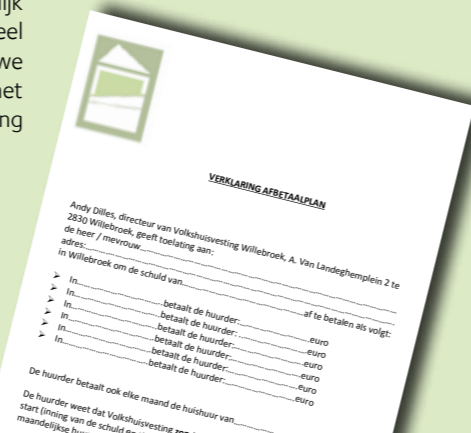
'Omdat de vrederechter ziet welke bemiddelende stappen reeds genomen zijn, zal hij de vraag van de SHM voor ontbinding van het huurcontract niet in vraag stellen. Uiteraard willen we uithuiszetting zoveel mogelijk vermijden. Omdat we weten dat we zoveel stappen hebben ondernomen, hebben we onszelf niets te verwijten. Als blijkt dat het écht niet lukt, dan weet je dat uithuiszetting de enige juiste stap is.' ▶



Andy Dilles



Julie Janssens



Julie Janssens, consulent sociale en juridische zaken bij Volkshuisvesting Willebroek: 'De meeste huurders betalen hun huur correct en op tijd. We raden onze huurders altijd aan om te werken met een permanente opdracht via de bank.'

Emmanuel Van Campenhout huurt al sedert 1995 bij Volkshuisvesting Willebroek. 'Ik heb nog nooit moeilijkheden gehad met de betaling van mijn huishuur. Via een permanente bankopdracht gaat het bedrag maandelijks automatisch van mijn rekening. Uiteraard zorg ik ervoor dat er voldoende geld op mijn rekening staat. Eén keer per jaar geef ik de huurprijsverhoging door aan mijn bank en dan ben ik weer voor de rest van het jaar gerust.'

## BELANG VAN SAMENWERKINGSVERBANDEN, BOETES EN EEN GLASHELDERE COMMUNICATIE MET DE HUURDERS

### Integrale benadering via begeleidingstraject CAW

'Het persoonlijk contact met de huurder speelt een belangrijke rol. Naast de bemiddeling via de OCMW's, die maandelijks in kennis worden gesteld van de huurders met een betalingsachterstand, doen wij sinds kort hiervoor ook een beroep op het CAW. In het kader van het project "preventieve woonbegeleiding" start het CAW dan een begeleidingstraject om o.a. opnieuw een regelmaat in hun betalingen te krijgen. Vaak komen dan andere problemen aan het licht die de oorzaak zijn van hun betalingsproblemen. Het voordeel van het CAW is dat zij dit dan integraal kunnen benaderen.' *Providentia | Leen Deraedt, directeur*

### Strikte telefonische opvolging

'Nieuwe huurders worden extra in de gaten gehouden. Dankzij een strikte telefonische opvolging waarbij we kordate taal spreken, volgt meestal de betaling. Indien we geen reactie krijgen, betekenen we soms al na de eerste maand de opzegging van de huurovereenkomst. Dit mist zijn effect niet en de betaling volgt dan snel of er wordt een afbetalingsplan opgemaakt.' *Gewestelijke maatschappij voor woningbouw | Annelies De Wilde, administratief medewerkster*

### Schulden met 10% verhogen

'Op ongeveer twee jaar tijd hebben we dankzij een striktere en meer persoonlijke aanpak onze huurachterstallen gehalveerd. Er wordt twee keer per maand aangemaand. Bij iedere aanmaning geven we de huurder de kans om een afbetalingsplan af te sluiten, zodat de problemen beheersbaar blijven. Bij de derde "zeer strenge aanmaningsbrief" worden alle schulden met 10 % verhoogd. Huurders worden daarvan al vanaf de eerste brief verwittigd in de hoop dat ze daardoor sneller mee naar een oplossing willen zoeken. Ze hebben de mogelijkheid om in elke stap van de procedure een afbetalingsplan af te sluiten om verdere kosten en juridische stappen te vermijden. Zodra de huurder de afbetalingsplannen niet volgt, wordt de aanmaningsprocedure verder gezet. Na de derde aanmaningsbrief gaat de sociaal assistent (van Woonhaven of van het OCMW), op zoek naar het achterliggende probleem. Soms kunnen psychosociale oorzaken aan de basis liggen van de wanbetaling. De sociaal assistent is bij deze gevallen voornamelijk een doorverwijzer. Belangrijke partners zijn OCMW en CAW. Als het huidige inkomen van de huurder meer dan 20% lager is dan het geïndexeerde belastbare inkomen van drie jaar geleden, kan een herberekening van de huur worden aangevraagd. Sommige mensen weten dit niet. We helpen hen dan om de juiste documenten binnen te brengen.' *Woonhaven Antwerpen | Steven Wouters, directeur huurders*

### Andere gezinsleden medeverantwoordelijk?

'Bij betalingsproblemen proberen we via welzijnsorganisaties (OCMW,CAW) te bemiddelen. De samenwerking verloopt heel vlot. De betalingen gebeuren op tijd, weliswaar op voorwaarde dat de huurder inkomsten heeft. Huurgelden schelden we nooit kwijt. Er wordt wel bekeken of er andere gezinsleden zijn die medeverantwoordelijk zijn voor de betaling.' *Volkswelzijn Dendermonde | Veerle Pauwels, maatschappelijk werker*

### Volmachten voor nauwere opvolging

'Bij betalingsachterstal wordt bij de ingebrekestelling vermeld dat het dossier zal doorgegeven worden aan het OCMW indien de huurder niet reageert of niet betaalt tegen het vermelde tijdstip. We vragen aan de welzijnsorganisaties om volmachten te laten ondertekenen van cliënten waarvan ze eveneens briefwisseling willen ontvangen. Zo kunnen deze welzijnsorganisaties eventuele problemen met huurachterstallen nauwer opvolgen.' *CVBA Mijn Huis | Emmy Vermeersch, dienst Verhuring*

### Bewustmaking huurders

'Bij iedere communicatie met huurders verwijzen we naar het OCMW. Samen met het OCMW volgen we een strikt debiteurenproces met de mogelijkheid van een afbetalingsplan onder voorwaarden. Huurders zijn zich veel meer bewust van de gevolgen als ze niet betalen. Ze worden er vanaf de eerste schuld op gewezen: via briefwisseling, de brochure "Debiteurenbeheer" en bij elk persoonlijk contact.' *Ons Dak | Noël Vandebael, directeur*



Brochure debiteurenbeheer.

# Als financieel verantwoordelijke wilt u dat iedereen in uw stad of gemeente het goed heeft...

ing.be

## Maak samen met uw ING Relationship Manager uw missie waar.

Om het welzijn van de bewoners in uw stad of gemeente te garanderen, is efficiëntie voor u een topprioriteit. Bij ING beseffen we dat. Daarom kunt u rekenen op een ING Relationship Manager die uw behoeften begrijpt. Ook bieden we u een aantal financiële oplossingen die u perfect ondersteunen in uw taak. Diensten die uw geldstromen optimaliseren en uw liquiditeitsbeheer en betalingen nog vlotter laten verlopen, bijvoorbeeld. En vergeet het elektronisch bankieren niet, speciaal afgestemd op uw situatie en organisatie. Zo maken we u het leven gemakkelijker. Maak gerust een afspraak met uw ING Relationship Manager.

[ing.be/business](http://ing.be/business)

Aanbod van bankdiensten onder voorbehoud van aanvaarding door ING België en wederzijds akkoord. De voorwaarden en modaliteiten (reglementen, tarieven en andere aanvullende informatie) zijn beschikbaar bij uw ING Relationship Manager of op [www.ing.be/business](http://www.ing.be/business). ING België nv - Bank/Kredietverlener - Vennootschapszetel: Marnixlaan 24, B-1000 Brussel - RPR Brussel - Btw: BE 0403.200.393 - BIC: BBRUBEBB - IBAN: BE45 3109 1560 2789. Verantwoordelijke uitgever: Inge Ampe - Sint-Michielswarande 60, B-1040 Brussel.



## VVH PLEIT VOOR EEN FLEXIBELE EN PRAGMATISCHE AANPAK

# Voldoende draagkracht...

**D**raagkracht betekent letterlijk: het gewicht dat gedragen kan worden. Bouwtechnisch is dat een cruciale parameter. Maar in onze sector wordt draagkracht ook en vooral gebruikt in figuurlijke zin: financiële en sociale draagkracht van onze huurders, van onze maatschappijen, van onze samenleving. En vooral de **draagkracht van onze Vlaamse invulling van "sociaal wonen"** in zijn geheel, waar al deze elementen samenkomen. Waar een evenwicht moet gezocht worden tussen de financiële draagkracht van huurder en verhuurder, van SHM en samenleving. En waar dit uiting moet krijgen in een sociaal woonbeleid dat werk maakt van voldoende sociale draagkracht bij bewoners, in buurten, in gemeentes en steden en in onze samenleving. Een beleid dat zorgt voor een remedie en geen symptoombestrijding, voor een dam tegen armoede en geen vangnet. Een fundering die duurzaam verankert, geen stutwerk dat verzakkingen vertraagt.

Het evenwicht is precair. De middelen zijn niet oneindig, noch van de huurder, noch van de verhuurder, noch van de samenleving. Maar ondanks deze schaarste moeten we de sociale draagkracht van onze sector bewaken en structureel de woonbehoefte wegwerken. De keuzes van de nieuwe Vlaamse regering zoals we die kunnen lezen in het Vlaamse Regeerakkoord benadrukken alvast de keuze voor **sociale huisvesting als oplossing voor deze woonbehoefte**. "De overheid heeft een ondersteunende rol in het voorzien van [...] een sociale correctie waar nodig. Voor het sociale huisvestingsbeleid zijn de belangrijkste partners de sociale huisvestingsmaatschappijen [...]"

We willen alvast enkele accenten leggen die

naar boven komen bij het lezen van het regeerakkoord. Accenten die de gemaakte beleidskeuzes in de praktijk kunnen helpen vertalen, accenten die hopelijk een aantal valkuilen helpen vermijden.

In een vorig nummer hebben we reeds gewezen op de grote nood aan sociale wo-

ningen en op de relatief kleine groep "hoge inkomens" die momenteel het patrimonium bewoont. De oplossing van het tekort is dus niet te vinden in een stringent uitstroombesluit, enkel in **bijkomend aanbod**. Wat niet wil zeggen dat een **uitstroombesluit** voor de sector onbespreekbaar is. Wel zijn we

– overigens op vele vlakken – voorstander van de wortel eerder dan de stok. Ook aan de andere kant van het spectrum, bij de instroom, moeten we oppassen met te gemakkelijke conclusies. Een instroom op basis van "behoefte" – hoe gaan we dit sowieso bepalen? – stricto sensu toepassen zorgt dat zowel de sociale als de financiële draagkracht van ons model in het gedrang komt. Wel kunnen – zoals nu ook al – accenten gelegd worden, maar met oog voor evenwicht en de lokale draagkracht.

Ook vanuit de idee van draagkracht, of het gepercipieerde gebrek eraan, lijkt de **minimale schaalgrootte van 1000 woningen** voort gekomen. Spijtig genoeg worden wel vaker parameters gehanteerd waarvan het uiteindelijke effect op de verdere professionalisering van de sector niet aangetoond is. In de vorige legislatuur werd het aantal bestuurders besproken, nu het aantal woningen,... Toch hebben de lopende visitaties geen verband aangetoond tussen het aantal woningen en de prestaties (evenmin tussen het aantal bestuurders en de prestaties). VVH heeft zich steeds actief ingezet om de professionalisering van de sector verder uit te werken. We zullen dat ook blijven doen binnen de gemaakte beleidskeuzes. Wel willen we pleiten voor een **flexibele en pragmatische aanpak**. Een aanpak die niet bruuskeert en die de draagkracht van de lokale bestuursploegen, de diverse publieke en private aandeelhouders, onze medewerkers, de dienstverlening aan onze huurders, de samenwerking met andere actoren,... respecteert. Ook hier weer, liever de wortel dan de stok. Er zijn zeker mogelijkheden om SHM's naar mekaar toe te laten groeien zoals bijvoorbeeld gemeenschappelijke bestuurders,

personeelsovername, onderlinge participatie of een gemeenschappelijk aankoopbeleid.

We willen ons als **constructieve partner** opstellen om de beleidskeuzes uit het Vlaamse Regeerakkoord mee vorm te geven, rekening houdend met de hierboven beschreven draagkracht van onze maatschappijen, onze

(kandidaat-)huurders en kopers, de lokale woonactoren en het Vlaamse beleid. We zijn ervan overtuigd dat we een systeem dat zijn aantoonbaar effect bewezen heeft in dialoog verder kunnen verfijnen, in het belang van iedereen draagkracht. ■

Björn Mallants, directeur VVH





**RECTICEL**  
insulation

**Eurowall® 21,  
dé nieuwe  
spouwisolatie van  
Recticel Insulation**

Zo dun, en toch zo goed isolerend: dat was al het motto van Eurowall®. De nieuwe spouwisolatie gaat nog een stap verder, met een isolatiewaarde die nog 10% beter is ( $\lambda_D$ : 0,021 W/mK). Zo besparen uw klanten stevig op hun energiefactuur en zijn ze klaar voor de toekomst.

Ontdek onze nieuwe isolatieoplossingen op [www.recticelinsulation.be](http://www.recticelinsulation.be)

**EUROWALL® 21**  
spouwisolatie, nu nóg beter



BRICKS & BRICK SOLUTIONS  
**VANDERSANDEN**  
GROUP

Met ATG certificering  
**atg**  
ATG 10/2819

**GEVEL RENOVEREN & METEEN ISOLEREN!**  
U isoleert én werkt uw buitenmuren in één handeling af. Uw project wordt energiezuiniger en u geniet meteen van een prachtige, nieuwe gevel in baksteen.

Meer weten?  
[www.e-brick.be](http://www.e-brick.be)  
+32 89 56 02 64  
Of mail naar  
[bricksolutions@vandersanden.com](mailto:bricksolutions@vandersanden.com)

**E-BRICK**

## MELDPUNT AMBTELIJKE ONZIN

# Uit de dood opgestaan en onder een andere naam verder spokend: het infame “formulier O”

**N**og niet zo heel lang geleden dienden projecten bij de aanvraag van infrastructuurwerken & -subsidies vergezeld te zijn van een formulier waarmee alle denkbare vragen van de administratie dienden beantwoord te worden: het inmiddels beruchte “formulier O”.

Waarom berucht? Het was een typische uitvinding uit de Brusselse ivoren toren waarbij al die denkbare vragen al in het stadium van de aanvraag beantwoord dienden te worden. De bedenkers van dit doorwrochte stuk zullen tevreden zijn geweest met hun werk: wat een tijds-winst, wat een efficiëntie in één formulier.

Door het lijdend voorwerp, de huisvestingssector, werd het “formulier O” al snel tot zijn essentie ontbeend: een als engel verklede kwelduivel. In de overgrote meerderheid der gevallen waren immers een hoop opgevraagde gegevens niet gekend op het ogenblik van de aanvraag. Zonder die gegevens bleek een aanvraag bovendien niet te kunnen. Als goeie Belgen hebben we ons dan uit de slag geholpen met grove ramingen, camouflagetechnieken en overdreven veel getallenreeksen eindigend op 9. Het

betere Belgische begrotingswerk, quoi. Aangezien daarmee alle vereiste vakjes aangevinkt waren, handelde de administratie de aanvragen tevreden spinnend af.

Op den duur kwam er toch iemand achter dat 1. de opgegeven data grotendeels niet klopten en 2. de ingediende projecten alsnog gerealiseerd konden worden. Het formulier stierf daarop een stille dood – bloemen noch kransen.

De drang der bureaucraten om de steen der wijzen proceduregewijze te ontdekken blijkt echter onstuitbaar. Zo hanteert Wonen-Vlaanderen op sommige plaatsen een “projectfiche” die voorafgaand aan een lokaal woonoverleg ingevuld moet voorgelegd worden opdat het project op dat overleg officieel besproken kan worden. Vanzelfsprekend heeft Wonen-Vlaanderen geen enkele wettelijke noch reglementaire basis om gelijk welke vormvereiste te stellen als voorwaarde voor behandeling van projecten op een lokaal woonoverleg, maar we weten ondertussen allemaal dat de Vlaamse administratie zich door een futiliteit als het ontbreken van een wettelijk kader voor een administratieve handeling nog nooit heeft laten tegenhouden.

Bovendien is de projectfiche een nauwelijks verhuuld doorslagje van het beruchte formulier O: er dienen een hele resem gegevens aangebracht die op het ogenblik van een bespreking op het woonoverleg nog niet gekend zijn, zelfs nog geen twinkeling zijn in d’ogen van de ontwerpers. VVH zal proberen die projectfiche te laten verdwijnen. En ach, als dat niet lukt: wees ervan overtuigd, beste vrienden ambtenaren, dat wij alles in het werk zullen stellen om onze projecten alsnog te realiseren. Ook al moeten we morgen hernieuwd beroep doen op grove ramingen, camouflagetechnieken en overdreven veel getallenreeksen eindigend op 9... ■



AAN WIE MOGEN SHM'S (GEEN) INFORMATIE DOORGEVEN?

# Vijf vragen over Privacywetgeving

De digitale informatie- en communicatietechnologieën garanderen een snellere dienstverlening, maar ze kunnen ook onze privacy in gevaar brengen. Gegevensbanken of bestanden met persoonsgegevens worden aangelegd, gebruikt, meegedeeld en verkocht. Om de burger te beschermen tegen misbruik werden er regels vastgelegd in de privacywetgeving. De Privacywet (Wet van 8 december 1992) voorziet in een specifieke bescherming bij de verwerking (verzamelen, gebruiken, beheeren of meedelen) van persoonsgegevens.

**1 Wat zijn persoonsgegevens?**  
De Privacywet definieert persoonsgegevens als: "alle gegevens die betrekking hebben op een persoon die rechtstreeks of onrechtstreeks geïdentificeerd wordt of kan worden". Met persoonsgegevens bedoelen we onder meer: de naam van een persoon, een foto, een telefoonnummer, een code, een bankrekeningnummer, een e-mailadres, een vingerafdruk,...

**2 Wie is verantwoordelijk voor de verwerking?**  
Wie de Privacywet aanduidt als "verantwoordelijke voor de verwerking" moet de verplichtingen nakomen die de Privacywet oplegt. Als er zich moeilijkheden voordoen is hij/zij verantwoordelijk. Als een wet, decreet of ordonnantie het doel en de middelen voor een bepaalde gegevensverwerking voorschrijft, dan is de verantwoordelijke voor de verwerking diegene die de wet, dit decreet of die ordonnantie daarvoor specifiek aanduidt. Het kan gaan om een natuurlijk (fysiek) persoon (bv. een dokter) of een rechtspersoon (bv. een bedrijf), een feitelijke vereniging, een vzw of een openbaar bestuur (bv. een gemeente).

**3 Doel gegevensverwerking?**  
De verantwoordelijke voor de verwerking mag persoonsgegevens enkel verwerken (m.a.w. verzamelen, gebruiken, beheeren, meedelen) als hij voldoet aan een aantal voorwaarden:

- ▶ **Gerechtigd doel**  
Persoonsgegevens kunnen enkel verzameld en gebruikt worden indien een precieze en gerechtvaardigde doelstelling bepaald is. Zo moeten de belangen van de verantwoordelijke voor de verwerking in evenwicht zijn met de belangen van de betrokken persoon. Een doelstelling die de privacy van de betrokken persoon bovenmatig zou aantasten, is niet gerechtvaardigd.
- ▶ Hij mag gegevens slechts verwerken als



minstens één van de volgende voorwaarden vervuld is:

- de betrokken persoon daarvoor zijn on dubbelzinnige, vrije en geïnformeerde toestemming geeft;
- of als de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst die de betrokken persoon met de verantwoordelijke heeft afgesloten (bv. een bank die een hypothecaire lening heeft toegekend);
- of als de wet dat eist. De werkgever is bijvoorbeeld verplicht om aan de sociale zekerheid bepaalde gegevens over zijn personeel mee te delen;
- of als de verwerking van levensbelang is

voor de betrokken persoon (bv. bij een bewusteloos slachtoffer van een ongeval over wie medische gegevens worden verzameld om hem te kunnen verzorgen);

- of als de verwerking moet gebeuren om een taak van openbaar belang te vervullen. Zo heeft de post het recht om een bestand te maken met de adreswijzigingen van haar klanten zodat ze de post na de verhuizing verder kan bezorgen;
- of als de gegevensverwerking noodzakelijk is om een gerechtvaardigd belang te behartigen van de verantwoordelijke of een andere persoon, tenminste als de belangen van de betrokken persoon niet zwaarder doorwegen.

**4 Aan wie mogen SHM's informatie doorgeven?**  
Over kandidaat-HUURDERS kunnen SHM's informatie doorgeven aan de volgende instanties:

- Huizen van het Nederlands ter controle van de bereidheid om Nederlands te leren. ("taalbereidheidsvoorwaarde");
- Onthaalbureaus ter controle van de bereidheid tot inburgering;
- Agentschap inspectie RWO die controleert of de SHM's de woningen op een correcte manier verhuren;
- Agentschap Wonen-Vlaanderen om te controleren of kandidaat-HUURDERS recht hebben op een huurpremie.

**5 Aan wie mogen SHM's GEEN informatie doorgeven?**  
SHM's mogen in principe GEEN informatie van kandidaat-HUURDERS doorgeven aan:

- gemeenten die van verschillende SHM's die op haar grondgebied werkzaam zijn alle gegevens van de wachtlijsten van de betrokken SHM's willen centraliseren om een overzicht te krijgen van de wachtlijsten op gemeentelijk niveau. Reden: de bedoelde gegevenstransfer naar de gemeente zou afbreuk kunnen doen aan de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
- andere sociale verhuurders (gevoelige gegevens over kandidaat-HUURDERS), de zogenaamde "zwarte lijsten". Dit is niet toegelaten, omdat er geen wettelijke basis in de sector voorhanden is en omdat er ook een ongeoorloofde inmenging op de persoonlijke levenssfeer is.

Voor kandidaat-KOPERS hebben SHM's geen toestemming om informatie aan derden door te geven. **E**

Elke Verstrepen  
Juridisch stafmedewerker VVH

WAT IS VERANDERD SINDS 1 SEPTEMBER 2014?

# Psychosociale risico's op het werk

## Psychosociale risico's op het werk

Het concept psychosociale risico's omvat uiteenlopende professionele risico's. Tot nu toe werd vooral aandacht besteed aan pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk. Psychosociale risico's op het werk worden omschreven als 'de kans dat een of meerdere werknemers psychische schade ondervinden die al dan niet kan gepaard gaan met lichamelijke schade, door blootstelling aan de elementen van de arbeidsorganisatie, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de interpersoonlijke relaties op het werk, waarop de werkgever een impact heeft en die objectief een gevaar inhouden'.

De wetgever legt dus meer de nadruk op de professionele oorzaken dan op de symptomen.

## Risicoanalyse

De psychosociale aspecten moeten deel uitmaken van de algemene risicoanalyse van de onderneming, net als alle andere risico's die de gezondheid of de veiligheid van de werknemers kunnen aantasten.

Er kan altijd een specifieke analyse van de psychosociale risico's worden uitgevoerd op verzoek van:

- ofwel een lid van de hiërarchische lijn;
- ofwel ten minste een derde van de werknemersafvaardiging in het comité voor preventie en bescherming op het werk.

De werkgever voert de risicoanalyse uit met medewerking van de werknemers. De werkgever betreft er de preventieadviseur psychosociale aspecten van zijn

interne dienst bij. Bij ontstentenis betreft hij er de preventieadviseur psychosociale aspecten van de externe dienst bij wanneer de complexiteit van de analyse het vereist.

## Verzoek tot psychosociale interventie

Het bemiddelingsprincipe bestond al in het wetgevend kader over pesterijen, ongewenst seksueel gedrag en geweld op het werk, maar de interne interventieprocedures worden nu uitgebreid tot alle psychosociale problemen. Een werknemer die meent psychische schade te ondervinden, kan een beroep doen op de interne procedure van de onderneming. Hij heeft twee mogelijkheden:

- **een informele psychosociale interventie:** de werknemer raadpleegt de ver-

trouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten. De interventie wordt opgenomen in een document waarvan de werknemer een kopie ontvangt;

- **een formele psychosociale interventie:** in dat kader kan de werknemer alleen de preventieadviseur psychosociale aspecten raadplegen. Dit type van interventie heeft tot doel dat de werkgever collectieve en individuele maatregelen kan nemen op basis van:

- de analyse van de specifieke situatie;
- de voorstellen die geformuleerd werden door de preventieadviseur psychosociale aspecten.

Op te merken valt dat de specifieke procedure voor feiten van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag, verbeterd

werd. Zo werd o.a. de definitie van pesterijen op het werk en de omschrijving van situaties waarin de preventieadviseur verplicht is om de inspectie in te schakelen, verruimd.

Overigens zijn alleen werknemers die een formeel verzoek tot psychosociale interventie wegens geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag hebben ingediend, beschermd tegen ontslag, en dat uitsluitend als de preventieadviseur psychosociale aspecten hun verzoek aanvaardt. Die belangrijke verandering werd doorgevoerd om onterechte verzoeken te weren.

## Vertrouwenspersoon

De rol van de vertrouwenspersoon wordt verruimd. Zijn/haar taak wordt niet langer beperkt tot de problematiek van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk, maar hij/zij kan in het kader van de zogenaamde informele procedures geraadpleegd worden voor alle problemen die verband houden met psychosociale risico's. De aanstelling van een vertrouwenspersoon blijft facultatief, maar wordt wel verplicht als alle leden die de werknemers vertegenwoordigen binnen het comité dit vragen. Nieuw is ook dat de vertrouwenspersoon voortaan geen deel meer mag uitmaken van:

- de werkgevers- of werknemersafvaardiging in de ondernemingsraad of het comité voor preventie en bescherming op het werk;
- de vakbondsafvaardiging;
- het leidinggevende personeel.

De opleiding van de vertrouwenspersoon wordt verplicht. De kennis en vaardigheden die hij/zij in die opleiding moet verwerven, worden beschreven in bijlage I van het Koninklijk Besluit van 10 april 2014.

De nieuwe wetgeving verduidelijkt ook de rol van de andere betrokkenen: de hiërarchische lijn, het comité voor preventie en bescherming op het werk, de arbeidsgeneesheer en de adviseur van de interne dienst voor preventie.

## Arbeidsreglement

De werkgever moet zijn arbeidsreglement aanpassen. De nieuwe interne procedure inzake psychosociale risico's moet er immers in opgenomen worden. Hiertoe volstaat de vereenvoudigde wijzigingsprocedure van het arbeidsreglement. ■

Elke Verstrepen, juridisch stafmedewerker VVH



## Healthy Apartment Concept®

- Een gezond & aangenaam binnenklimaat dankzij ventilatie, zonwering en nightcooling
- Plaatsbesparende technologie



tot **-27**  
E-punten!



Wenst u meer informatie?  
[www.renson.be](http://www.renson.be)

**RENSON®**  
Creating healthy spaces

# SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJEN

## Nieuwe directeurs stellen zich voor



**Wouter Gehre**  
**Woonhaven Antwerpen**  
 Vanaf 06.05.2014  
[Wouter.gehre@woonhaven.be](mailto:Wouter.gehre@woonhaven.be)

**Passies:** fietsen, muziek, lezen  
**Opleiding:** handelsingenieur (Univ. Antwerpen)  
**Carrière:** intern auditor, factory controller en business unit controller bij Unilever. Daarna financial controller bij Chocolaterie Guylian. Sinds 1/9/10 directeur financiën, ict en personeel bij Woonhaven.  
**Toekomstplannen i.v.m. sociale huisvesting:** samen met de collega's en de RvB van Woonhaven een SHM maken waar het zeer goed is om te werken, te wonen en mee samen te werken. Als we dit ook nog op een zeer efficiënte en effectieve manier kunnen doen, zal dat onze huurders, werknemers en partners ten goede komen.  
**Mijn favoriete informatiebronnen:** persoonlijke contacten, magazines uit de sector, Woonnet, diverse contacten en pers.  
**Verwachtingen van VVH:** Een neutrale vereniging die de belangen van de sector verdedigt en zeer nauw terugkoppelt met haar leden; een actieve speler rond positieve beeldvorming van de sociale huisvestingssector.



**Chantal Cuypers**  
**Sociale Bouwmaatschappij Schelle**  
 Vanaf 01.05.2014  
[Chantal.cuypers@schelle.woonnet.be](mailto:Chantal.cuypers@schelle.woonnet.be)

**Passies:** reizen, babbelmomenten met vriendinnen, lezen, supporter van mijn voetballende zoon  
**Opleiding:** licentiaat in de rechten (Vrije Univ. Brussel)  
**Carrière:** directeur-zaakvoerder van een openbare vastgoedmaatschappij van het Brussels Gewest  
**Toekomstplannen i.v.m. sociale huisvesting:** samen met mijn team wil ik een antwoord bieden op de groeiende vraag naar betaalbare woningen en streven naar een behoorlijke huisvesting in de gemeente Schelle.  
**Mijn favoriete informatiebronnen:** het personeel van SBS (dankzij hun jaren dienst); daarnaast natuurlijk VVH, Woonnet en Google.  
**Verwachtingen van VVH:** Het ter beschikking stellen van nuttige info voor de SHM en de sector; steun en vertegenwoordiging daar waar nodig.



**Hans Masuy**  
**CV voor Huisvesting-Gewest Aalst**  
 Vanaf 16.06.2014  
[Hans.Masuy@huisvesting-aalst.woonnet.be](mailto:Hans.Masuy@huisvesting-aalst.woonnet.be)

**Passies:** reizen, blij gezin, natuur, renovatie, tafelen en lezen  
**Opleiding:** ingenieur scheikunde (Univ. Gent)  
**Carrière:** 2 keer 12 jaar bij hetzelfde bedrijf: eerst bij een Franse groep (milieutechnologie), daarna bij een Amerikaanse groep (Oil&Gas), steeds internationaal; telkens van projectfuncties naar directie doorgroeid, de laatste keer in Azië.  
 Dan een sabbatjaar met als nieuwe uitdaging deze maatschappelijk relevante en lokaal verankerde job.  
**Toekomstplannen i.v.m. sociale huisvesting:** gesteund door een sterk team en een bewuste raad van bestuur het uitwerken en uitvoeren van een ambitieus renovatie- en vernieuwingsplan voor een patrimonium dat 100 jaar overspant, met veel oog voor sociale en financiële aspecten.  
**Mijn favoriete informatiebronnen:** Google, Woonnet, VMSW, en vooral ervaren medewerkers.  
**Verwachtingen van VVH:** Vlot overlegplatform voor uitwisseling van informatie en ervaringen; ondersteuning voor kleine SHM's op zoek naar efficiëntie en een werkbare, bewaakte autonomie.

## VVH EN 38 SHM'S DIENDEN VERZOEKSCRIFT IN

# Verzoekschrift tot nietigverklaring beheersaspecten



VVH en 38 sociale huisvestingsmaatschappijen dienden op 11 augustus 2014 bij de Raad van State een verzoekschrift in tot nietigverklaring van het besluit van de Vlaamse regering van 16 mei 2014 tot bepaling van de nadere regels met betrekking tot de beheersaspecten van sociale huisvestingsmaatschappijen en tot wijziging van het besluit van de Vlaamse regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen (B.S. van 12 juni 2014), inzonderheid de hoofdstukken 3 (de artikelen 7 en 11), 5 en 6 (artikel 20). Ondertussen sloten zich nog 4 SHM's aan bij het verzoekschrift. ■

**25 jaar VVH**  
 Op 13 november 2014 viert VVH haar 25-jarig jubileum met een colloquium in De Schelp in het Vlaams Parlement. In het volgende nummer van Fundamenten mag u een uitgebreid verslag van deze feestdag verwachten.

**OMNIRAL**
**deceuninck**



**Liever integraal gekleurd?**  
*Bespaar op energie, niet op design en comfort.*

Kijk op [www.deceuninck.be](http://www.deceuninck.be)

Zendow#neo
Ramen & deuren

  
 innovation

  
 ecology

  
 design

Building a sustainable home

# Persaandacht bij nieuwe en gerenoveerde projecten

**Elke dag worden er gebouwen opgeleverd, soms privé, soms sociaal, soms koop, soms huur. Hoe wek je de interesse van de journalist voor jouw sociaal woonproject?**

## 1 Persbericht of persmoment?

Afhankelijk van de grootte en de publieke interesse kun je als sociale huisvestingsmaatschappij kiezen om een persbericht te versturen of om het project extra in de kijker te zetten met een persmoment. Door de hoge tijdsdruk verplaatsen journalisten zich

enkel als het echt interessant is. Zorg voor een fotomoment, interessant beeldmateriaal of exclusieve informatie voor de aanwezige journalisten (vb. projecten die op stapel staan). Kan je met een persbericht met foto hetzelfde resultaat bereiken, verstuur dan een persbericht.

## 2 Vind een goede insteek voor het persmoment

Houd de uitnodiging kort en bondig. Vraag aan de architecten wat het project uniek maakt en zet dat in de titel van de uitnodiging. Als je de gevel van een gebouw renoveert, focus dan bijvoorbeeld op het energetische aspect. Schrijf zo wervend mogelijk

met een unieke titel. Enkele voorbeelden: "Hoe Volkshuisvesting in 2012 sociaal wonen in Willebroek mogelijk maakte." "Woonhaven begint aan het grootste huisvestingsproject in Vlaanderen." Prikkel de nieuwsgierigheid van de journalist, maar overdrijf niet. Een te-leurgestelde journalist komt misschien geen tweede keer naar een persmoment.

## 3 Plaats het project in een groter geheel

Door projecten in een breder kader te plaatsen, verhoog je de nieuwsaarde van je project. Zo kan je bijvoorbeeld een renovatieproject koppelen aan eerder gerenoveerde projecten in eenzelfde wijk waarbij je com-

muneert: "De laatste fase van de renovatie". Zit je in een periode waarin je veel projecten zult opleveren, organiseer dan liever één groot persevenement op één site waarbij je ook de andere projecten voorstelt.

## 4 Persplan zorgt voor spreiding en focus

Door proactief te communiceren, creëer je kansen voor een positieve beeldvorming van de sociale huisvestingssector. Probeer de persaandacht te spreiden over het jaar en leg de communicatiemomenten jaarlijks vast in een persplanning die je regelmatig actualiseert.

## 5 Projectfasen: wanneer communiceren?

Voor een kleiner project kan enkel een persbericht met een stappenplan volstaan. Bij een groter project is het interessant om elke belangrijke fase proactief mee te delen. Zowel de start van een project als de oplevering ervan, kunnen interessant zijn voor een journalist.

## 6 Fotomoment en 3D-tekening

Een persmoment waarbij er ook iets te zien is, levert interessant beeldmateriaal op en is een must voor tv-journalisten. Vermeld het in de persuitnodiging als je een fotomoment voorziet (vb. voorzitter die met kraan het gebouw sloopt). Niet alle projecten lenen zich hiertoe. Bij nieuwe of te renoveren projecten helpt een 3D-tekening om het eindresultaat te visualiseren. Ondanks de meerkost, toch het overwegen waard. Naast je perscommunicatie kan je zo'n 3D-tekening gebruiken op je website, in nieuwsbrieven en op de werfdoeken van de VMSW.

## 7 Wees creatief

Bij de oplevering van de derde Silvertoptoren zal Woonhaven in mei 2015, in samenwerking met een hogeschool, een

loopwedstrijd organiseren. Het wordt een trappenloop om het nieuwe gebouw sportief in te huldigen. Om positief rond leegstand tijdens een renovatieproject te communiceren, koppelde Woning Gent brandweeroefeningen in de eerste Rabottoren aan een persmoment. (zie foto p.32) Zo informeer je via de pers de publieke opinie en zet je een project positief in de kijker.

## 8 Plaats van het persmoment

Voordat alle woningen van het project dat je in de kijker wil plaatsen verhuurd zijn, kan je een appartement gebruiken voor het persmoment. Kies een geschikt appartement (grootte, ligging, oriëntatie) en zorg ervoor dat het is opgekuist. Wil je nog een bijkomend type woning tonen, zorg dan dat de journalisten op een vlotte manier van het ene appartement naar het andere kunnen lopen. Om bijvoorbeeld bij afbraak het totaalplaatje van het project beter in beeld te brengen, kan je voor journalisten een "fotoappartement" op de hoogste verdieping voorzien. Of zorg voor een eenmalige toegang tot het dak.

## 9 Pers samen met bewoners uitnodigen?

Bij de officiële inhuldiging van een sociaal woonproject kan een SHM een drink organiseren voor de bewoners en andere actoren waarop ze ook de pers uitnodigt. Omdat nieuwe bewoners vaak wat onwennig zijn, kan je er als SHM ook voor kiezen een apart infomoment voor de bewoners te organiseren zodat ze elkaar, de SHM en de wijk beter leren kennen. Houd er rekening mee dat het uitnodigen van de pers een rem kan zijn voor de bewoners om vragen te stellen of dat er vragen kunnen ontstaan waaraan je zelf niet had gedacht. Probeer je daar zoveel mogelijk via de wijkmonitoren en de sociaal assistenten op voor te bereiden.

## 10 Aanwezigheid bevestigen?

Vraag aan de genodigden om hun aanwezigheid te bevestigen. Journalisten krijgen veel persuitnodigingen en zullen hun aanwezigheid dan ook niet altijd bevestigen. Journalisten bel je best de dag vooraf met de vraag of het persmoment op hun planning staat.

## 11 Plan je persmoment

Organiseer je persmoment nooit gelijktijdig met andere grootse gebeurtenissen. Plan je persmoment liefst enkele weken vooraf. Check ook met de aannemer de bouw- of afbraakfasen. Houd rekening met deadlines van journalisten, organiseer je persmoment dus niet te laat. Hoewel het ideale persmoment regioafhankelijk kan zijn en kan variëren van redactie tot redactie toch volgende tips: 11u is het heilige persmoment, maar ook 14u en 16u kunnen. Plan je persmoment liefst niet op maandagvoormiddag of vrijdagmiddag.

## 12 Wanneer persbericht versturen?

Verstuur het persbericht na het persmoment. Als de meeste media aanwezig waren, kan je ook beslissen om het persbericht niet meer breed te verspreiden, maar de digitale versie enkel aan de aanwezigen te bezorgen.

## 13 Betrek de aannemer bij de praktische organisatie van het persmoment


Aannemers hebben vaak goede ideeën en kunnen de organisatie wijzen op onrealistische plannen. Stel dat je voor het fotomoment de voorzitter met een hamer en een beitel een stuk muur wil laten afbreken. Gaat het om een betonnen muur, dan zal dat enkel met een drillboor lukken. Je krijgt dan misschien wel een hilarisch, maar niet echt een geschikt en realistisch fotomoment. ▶



Toenmalig voorzitter Liesbeth Homans en huidige minister van Wonen start eigenhandig een werf van Woonhaven in Wilrijk



## 14 Wie zegt wat?

Maak duidelijke afspraken over wie wat zal vertellen. Brief alle sprekers tijdig en zeg dat ze aangepaste schoenen en een helm moet dragen indien een spreker bijvoorbeeld in een kraan moet kruipen. Nodig altijd de architect en de aannemer uit op het persmoment. Vaak legt de architect ook de details van de plannen uit. Zorg dat de plannen ophangen. Bespreek vooraf wat wel en wat niet verteld zal worden. 

### Onthoud het volgende:

- Zorg bij een persmoment voor voldoende meerwaarde.
- Indien je een fotomoment voorziet, vermeld dit dan in de persuitnodiging.
- Kader de boodschap in een groter geheel.
- Een persplan zorgt voor een evenwichtige spreiding van je proactieve perscommunicatie.

Griet Vandekerckhove  
Communicatiespecialist WoninGent

Jan Hendrickx  
Communicatieverantwoordelijke Woonhaven  
Antwerpen

Els Matthysen  
Stafmedewerker communicatie VVH



Enmalige toegang tot het dak zorgt voor unieke beelden van het fotomoment (Rabottoren Gent als tijdelijke trainingslocatie van hulpdiensten).