

# FUNDAMENTEN

DRIEMAANDELIJKS TIJDSCHRIFT VAN VVH  
JAARGANG 34 - NR. 2 - APRIL - MEI - JUNI 2022

VVH Vereniging van Vlaamse  
Huisvestingsmaatschappijen



## HART VAN TURNHOUT

Rouwlint loopt door de straten, niemand kan  
Hoe wij van hier hand op het lint verder  
op deze stoep, langs deze huizen met  
waar nog geslapen werd, koffie gedronk  
nu een plek onder blote hemel.

Zonlicht weerkaatst in de spiegel van  
Hier rust

Wij zullen  
kunnen  
om wat  
om wie

Liesbeth stad

Voor alle medeleedzaamheid: hartelijk dank ❤️

**VRAGEN AAN DE ARK** over de gasontploffing in Turnhout: "Dat we binnen een week alle bewoners een nieuwe woning hebben bezorgd en dat we in de week daarna ze allemaal konden verhuizen, daar zijn we het meest trots op" *Kassandra Drijezen en Marjolijn Druyts*

**VIJF VRAGEN OVER** het gebruik van gasinstallaties in sociale huurwoningen





Carien Neven, voorzitter VVH.

## INTRO

### Samen de vlucht vooruit voor sneller en meer sociale woningen

In januari poneerde minister Diependaele dat de bouw van nieuwe sociale woningen te traag verloopt. Als sector kunnen we die stelling bijtreden; ook wij willen sneller en meer sociale woningen kunnen bouwen. Over de mogelijke oplossing die de minister op tafel legt, zijn we het echter niet eens. Door 500 miljoen te investeren in initiatieven op de private markt gaan we de lange wachtlijst voor een sociale woning niet wegwerken.

Als oorzaak van het traag bouwen wijst de minister onder andere naar de grote reorganisatie waar onze sector momenteel in zit. Inderdaad, de tijd die we daar in steken, kunnen we niet investeren in bouwen en renoveren.

Maar ondertussen zijn er nog andere obstakels die we kunnen aanpakken en oplossingen die we kunnen uitwerken om de bouw te versnellen. Voer de sociale last terug in, trek het BSO op, schaf de woonconvenant af, kort de programmatiecyclus in, faciliteer de reconver-

sie van leegstaande (kantoor)gebouwen, zet publieke grond maximaal in voor sociaal wonen, voorzie regelluwe zones waar innovatieve ingrepen in renovatie kunnen opgezet worden. Ideeën en oplossingen genoeg.

Allemaal drempels en oplossingen die de minister kent en waar onze Vlaamse en lokale overheid een cruciale partner in kan zijn.

Wij steken onze beide handen uit, het is aan onze overheid om die aan te pakken en samen de vlucht vooruit te nemen.

*Carien Neven*

voorzitter VVH

## Colofon

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

**Werkten mee aan dit nummer:** Carien Neven, Björn Mallants, Els Matthysen, Erik Thora, Birgit Coninx, Sven Van Elst, Laurenz Van Landeghem, Marjolijn Druyts, Cassandra Driezen, Kurt Van Campenhout, Deira De Rijcke

**Redactiecomité:** Els Matthysen, Erik Thora, Jan Hendrickx, Tom Bridts, Veerle Dubois, Alain Bielen

**Eindredactie en beeldselectie:** Els Matthysen

**Fotografie:** Els Matthysen (p. 1, 3, 4, 7,10,12, 14, 15,20,28), Liesbeth Driessen (p.2), Jos Mertens - DE ARK (p.3, 13), Lander Loeckx (p.7), archief Fatih De Vos (p.6,8), Divya Geldof (p.9)

**Lay-out:** Claudia Verrept, Crosspoint Solutions – **druk:** Antilope De Bie

**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."*



### 4 ROOTS

Naast succesvolle rapper is Fatih De Vos ook socioloog en jeugdwerker. Hij groeide op in één van de Gentse Rabottorens. "Het Robot was een belangrijke inspiratiebron voor mijn hiphop muziek. Het zal altijd de buurt blijven waar ik me het meest thuis voel. Louter vanuit ecologisch standpunt en door plaatsgebrek kunnen we niet anders dan meer in de hoogte bouwen. En dan is het compacte van hoogbouw een oplossing."

### 20 ACTUEEL

Slim omgaan met grond werpt voor 170.000 gezinnen een dam op tegen armoede. Sociaal wonen is niet het probleem maar de oplossing.



## IN DIT NUMMER



### 10 VRAGEN AAN DE ARK

over de gasontploffing op oudejaarsdag in een appartementsgebouw in Turnhout. Wat ze als leerpunten uit deze crisis haalden, is veel concreter dan een traditioneel crisis(communiqué) plan. Fundamenten praat met Marjolijn Druyts en Cassandra Driezen die de crisis in tandem operationeel en strategisch voor DE ARK aanstuurden. In dit artikel delen we hun ervaringen, aanpak en eindigen we met hun tien gouden tips.

### 22 VIJF VRAGEN OVER

Het gebruik van gasinstallaties in sociale huurwoningen. Vaste gasdetectiesystemen kunnen bewoners waarschuwen voor het potentiële gevaar van verstikking door zuurstoftekort of explosies veroorzaakt door aardgas.



### 24 WERKGEVER

Zijn sollicitaties via digitale weg de toekomst? Als deel van de selectieprocedure of als backup?

## En verder ...

- 19 MAO – Woonmaatschappijen: Hoe decimeert men best zijn bevoorrechte partners?
- 26 NIEUWE DIRECTEURS – Lien Vandenbosch (KLE Tongeren) en Tim Fastré (De Leie in Wervik) stellen zich voor
- 27 VVH – CAO Coronapremie - Personeel woonmaatschappij: VVH en HUURpunt stellen advocatenkantoor aan voor juridisch advies en ondersteuning – Algemene vergadering VVH
- 28 HOME SWEET HOME – Sociale huurders over hun "thuis"





#### FATIH DE VOS

- 36 jaar
- groeide op in de Gentse Rabottorens
- kind van een Turkse vader en een Belgische moeder
- woont nog altijd in Gent
- studeerde sociologie
- verwierf bekendheid als frontman van het Gentse hiphopcollectief *Rauw en Onbesproken*
- werkt als jeugdwerker bij *Graffiti vzw*
- trekker van verschillende culturele projecten in Gent, onder meer in de *Vooruit*

FATIH DE VOS - SOCIOLOOG, RAPPER, JEUGDCONSULENT EN GENTENAAR MET EEN MIGRATIEACHTERGROND

## “Het Rabot zal altijd de buurt blijven waar ik me het meest thuis voel”

Fatih De Vos verwierf bekendheid als frontman van het Gentse hiphopcollectief *Rauw en Onbesproken*. Naast rapper is hij ook socioloog, jeugdwerker én Gentenaar met een migratieachtergrond. Fatih groeide op in één van de Gentse Rabottorens. Deze Gentse «landmarks» zijn intussen vervangen door nieuwe en lagere appartementsgebouwen. Als kind van een Vlaamse moeder en een Turkse vader ziet Fatih zichzelf als een wandelende brug tussen culturen en gemeenschappen. Het Rabot was zijn «safe space», daar voelde hij zich thuis. Een onuitputtelijke bron van inspiratie voor zijn rapmuziek. Zijn jeugd was niet altijd gemakkelijk, maar opgroeien in het Rabot heeft hem veel geleerd en vooral gevormd tot de persoon die hij nu is: open, gedreven en – ondanks zijn succes – altijd met beide voeten op de grond.

**Tekst:** ELS MATTHYSEN, STAFMEDEWERKER COMMUNICATIE VVH

**Foto's:** ELS MATTHYSEN, LANDER LOECKX, DIVYA GELDOF

Er hangt een dichte mist als ik met Fatih De Vos op de nieuwe site van het Gentse Rabot sta. Waar vroeger drie hoogbouwtorens van *WoninGent* stonden, waar Fatih opgroeide, zette de sociale huisvestingsmaatschappij al vijf lagere appartementsgebouwen in de plaats. Waar de derde Rabottoren stond, komen nog eens drie, ook lagere appartementsgebouwen, bij. Die moesten nog gebouwd worden. 'Hoe de appartementen er vanbinnen uitzien, weet ik niet, maar ik zie wel dat de omgeving veel properder oogt dan toen ik hier woonde (*lacht*). Ook al zijn de blokken afgebroken, ik voel nog een sterke band met deze wijk. Ik was hier heel gelukkig en ik ben super dankbaar dat ik hier ben opgegroeid.'

#### Van Eeklo naar Gent

Fatih De Vos werd geboren in 1985 in Gent. Hij omschrijft zijn vader als een traditionele conservatieve Turk en zijn moeder als een traditionele Vlaamse. Zijn Vlaamse familienaam en zijn Turkse voornaam, die draagt hij beide met trots. Omdat zijn vader getrouwd was met een Turkse vrouw waarmee hij zijn leven deel-

de in Gent, groeide Fatih alleen op onder de vleugels van zijn moeder. Met zijn vader heeft hij sporadisch contact. 'Mijn eerste drie levensjaren woonde ik met mijn moeder in Eeklo in een bouwvallig klein huisje dat ze huurde op de privémarkt. Later vond mijn mama werk als bejaardenhelpster in Gent waardoor we een woning in het Gentse zochten. Gelukkig heeft mijn moeders baas haar geholpen met de aanvraag voor een sociale woning. In afwachting huurden we – eveneens privé – een bouwvallige rijwoning in de *Brugse Poort* in Gent. Ik was vijf toen we naar een sociale woning in het Rabot verhuisden. En ik heb hier in de Rabotwijk samen met mijn mama tot mijn 18de gewoond: 13 toffe jaren.'

#### Veel positieve herinneringen

'Ik ben blij dat ik niet in zo'n saaie kleinburgerlijke lintbebouwingswijk ben opgegroeid. Daar zou ik mij niet thuis gevoeld hebben. Ik was enig kind, maar in het Rabot had ik aan speelkameraadjes geen gebrek. Mijn vrienden waren jongeren met zowel Turkse, Marokkaanse als Vlaamse roots. Mijn vriendjes waren *Nebil, Kiki, Nick en Cevdet*. We voetbalden, bouwden ▶

Het Rabot was een belangrijke inspiratiebron voor mijn hiphop muziek'





2002 - Atheneum Wispelberg (Fatih: eerste links onder)

Door van kleins af aan met zoveel verschillende mensen om te gaan, kan ik me goed inleven in heel verschillende situaties. Het heeft me breed maatschappelijk geëngageerd gemaakt.'

kampen met spullen die we vonden op een braakliggend terrein verderop, waar nu het nieuwe gerechtshof staat. Voor mij was diversiteit een evidentie, in tegenstelling tot jongeren die opgroeien in een sociale cocon van meer exclusieve wijken. Die komen pas op latere leeftijd in aanraking met diversiteit. Af en toe werd er al wel eens gevochten tussen groepjes jongeren, "gekletst" zoals we in 't Gents zeggen. Maar al bij al heb ik veel meer positieve dan negatieve herinneringen.'

#### Een andere kijk op het Rabot

'Ik heb reportages gezien over het Rabot waarin het leek of hier alleen maar miserie was, niets positiefs. Als je zo'n film ziet zonder de wijk te kennen, denken mensen "dat moet daar de hel zijn", en dat is zo spijtig. De makers hebben hun eigen visie opgedrongen in die film zonder echt naar de bewoners te luisteren. Ik heb hier vijftien jaar gewoond en wat ik in die film zag, was niet het Rabot dat ik heb meegemaakt. Ik ontken niet dat er pro-

blemen waren, mensen met psychologische problemen, familiale problemen, problemen met drugs en alcohol, maar er was ook vooral veel plezier en "leute". En er werd veel gelachen. Reportages in zulke wijken zijn al te vaak op zoek naar sensatie, ze willen de clichés bevestigd zien, ze voeden het stigma want dat verkoopt het beste (zucht). Ik hoop dat ik met mijn verhaal in *Fundamenten* een gezond tegengewicht kan bieden. Want ik ben dankbaar dat ik hier ben opgegroeid.'

#### Gentrificatie en sociale mix

'Ja, er was armoede, daarin waren alle bewoners min of meer gelijk. "Tout le monde dans le même sac". Op een handvol uitzonderingen na, was het Rabot een pure arbeiderswijk, al is die met de tijd meer gegentrificeerd, meer een mix van arbeiders en middenklassers geworden. Omdat de huurprijzen in de meer goede buurten onbetaalbaar worden, komen er meer mensen uit de middenklasse naar hier, ze wonen in de voormalige arbeiderswoningen en dat zorgt soms voor spanningen. Want een mix van mensen garandeert niet automatisch een positieve buurt. Er ontstaan soms «middenklasse-eilanden» en de oorspronkelijke bewoners voelen zich niet meer thuis in hun buurt. Mensen verbinden met elkaar, actief dingen laten ondernemen, dat gaat niet vanzelf. De sociale cohesie zal een paar generaties nodig hebben om te groeien.'

Louter vanuit ecologisch standpunt en door plaatsgebrek kunnen we niet anders dan meer in de hoogte bouwen. En dan is het compacte van hoogbouw een oplossing.'

#### Mijn safe space

'Het Rabot was mijn safe space, ik voelde mij daar veilig, ik kende elk hoekje. Men hield elkaar op een positieve manier in 't oog. Je voelde je daar veilig en geborgen. Ik woonde in de Filips van Cleeflaan nummer 80 in blok twee, de middelste blok, op de vierde verdieping. Elke blok had zijn conciërge. Zeker in 't begin dat we hier woonden was het een hechte community. Dat veranderde eind jaren 90. Er

kwam een groter verloop. Mensen kwamen en gingen weer. Maar dat is ook net de bedoeling van sociale woningen, dat mensen verder groeien, al heeft een wijk wel nood aan een zekere stabiliteit van huurders.'

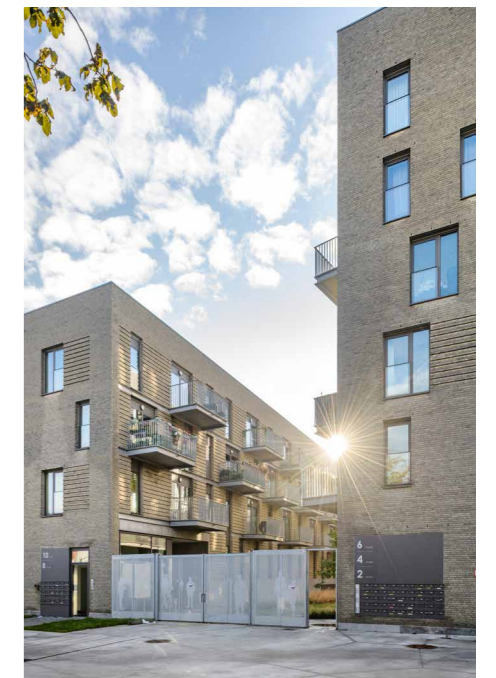
#### Sociaal huren beperken in de tijd, een goed idee?

'Of dat veel zal oplossen weet ik niet want mensen die in een sociale woning wonen ▶

Rabot vroeger



Rabot nu







Jongeren tijdens hiphop workshop van Fatih De Vos.

zijn mensen die niet anders kunnen. Het zijn vaak mensen die een betaalbare woning nodig hebben om te kunnen overleven. Mensen die sociaal huren, hebben al zoveel drempels in hun leven, hun situatie is al precair. Ze hebben nood aan stabiliteit. Het vooruitzicht dat ze niet zouden kunnen blijven huren, zet extra druk op hen. Als mensen met een laag inkomen al iets op de privémarkt zouden vinden – los van de huidige huurprijzen die catastrofaal hoog zijn – dan zijn die woningen vaak in heel slechte staat en slecht geïsoleerd waardoor de energiekosten onbetaalbaar zijn. Of sociaal wonen echt een dam vormt tegen armoede? Soms wel, maar als mensen ook nog zware schulden moeten afbetalen, dan wordt het meer een reddingsboei tegen armoede.'

#### En wat met leefbaarheid in hoogbouw?

'Louter vanuit ecologisch standpunt en door plaatsgebrek kunnen we niet anders dan meer

in de hoogte bouwen. En dan is het compacte van hoogbouw een oplossing. Er zijn steden in de wereld, denk aan Aziatische grootsteden of het New York van vandaag, waar hoogbouw prima werkt. Het is goed dat er in een woonblok ook publieke voorzieningen zijn als een dienstencentrum, een winkel, een café. Maar creëer geen geïsoleerde gemeenschap zoals bijvoorbeeld de Parijse banlieues.'

#### Naar school buiten de wijk

Zijn middelbare onderwijs liep Fatih in het ASO, omringd door kinderen met bemiddelde ouders. Hij was in zijn klas een van de enigen van "eenvoudige komaf". 'Mijn mama koos bewust voor een school buiten de wijk. Ze stimuleerde me om goed te studeren zodat ik later meer kansen zou hebben. Ik heb het aan haar te danken dat ik mijn master in sociologie gehaald heb. Ik studeerde extra hard, het was mijn manier om haar te bedanken. In mijn studie so-

ciologie zocht ik antwoorden over mezelf, over de samenleving en over mijn positie daarin.'

#### Sociaal wonen als bron van solidariteit, wilskracht en inspiratie?

Het *Rabot* was een belangrijke inspiratiebron voor de hiphop muziek van Fatih De Vos. 'Ik zing over «t getto» al beantwoordde het *Rabot* niet echt aan de letterlijke definitie van een wijk waar je niet buiten je wijk komt. Gelukkig maar. Het woord getto wordt door de ruimere samenleving als iets negatiefs beschouwd. Mensen uit de hiphop komen vaak net als ik uit zo'n buurt, we beschouwen het als een "geuzennaam", we zijn trots op onze «quartier». "Die is van mij, niet van u". En dat heb ik ook. Het *Rabot* is «mijne quartier». Als jij hier komt, dan gelden mijn regels (*lacht*). Zo bracht ik soms ook letterlijk klasgenoten mee naar huis om ze mijn buurt te tonen. Daar opgroeien maakte mij ook heel sociaal

en vormde mijn empathische vermogen. Door van kleins af aan met zoveel verschillende mensen om te gaan, kan ik me goed inleven in heel verschillende situaties. En daardoor ben ik ook breed maatschappelijk geëngageerd. Ik kan niet anders.'

#### Hiphopper – jeugdwerker en zoveel meer

Naast zijn optredens als hiphopper werkt Fatih halftijds als jeugdwerker bij *Graffiti* vzw. Hij organiseert en begeleidt trajecten en workshops met jongeren. 'Via creatieve technieken zoals graffiti, rappen en fotografie stimuleren we hun kritische burgerschap en laten we ze nadenken over zichzelf en de wereld. Ik werk graag met jongeren, van jonge nieuwkomers tot kwetsbare jongeren in probleemwijken of in moeilijke familiale omstandigheden.' Naast zijn job als jeugdwerker, is hij ook zelfstandige in bijberoep. Hij geeft workshops rond rapmuziek, modereert debatten, doet schrijfoverdrachten én hij zet ook mee zijn schouders

#### Een workshop met Fatih ontdekken?

Bekijk hier de hartverwarmende clip gemaakt door de kinderen van de Gentse sociale woonwijk Malem.



onder verschillende culturele projecten in Gent, onder meer in de *Vooruit*. 'Alles samen is het meer dan een fulltime job.' (*lacht*).

#### Wat heeft het leven jou geleerd? Heb je nog een grote droom?

'Ik zal nooit vergeten waar ik vandaan kom en ik zal altijd met mijn beide voeten op de grond blijven. Ik zie mezelf als een onbeduidende ziel tussen 7 miljard mensen, "take it easy". Teveel mensen hebben een te groot gedacht van zichzelf.'

'Als ik nog iets mag meegeven aan mensen die nu in een sociale woonwijk opgroeien: blijf niet

nostalgisch achteruit kijken. Neem de positieve dingen mee die je ziet en meemaakt. Ga ook buiten je wijk op ontdekking. Als je 't niet breed hebt, dan biedt Vlaanderen veel meer kansen dan sommige andere landen, en daar moeten we dankbaar voor zijn.'

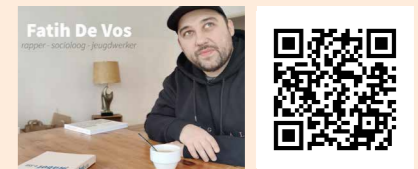
'Ik zou heel graag voor langere tijd in het buitenland willen wonen, mijn passies uitoefenen ergens in Afrika waar ik van nul zou beginnen. In een land als Zuid-Afrika, daar zie ik me wel wonen. Ook al is het nog altijd een land met heel veel problemen, hoe de mensen daar in 't leven staan, met hun geschiedenis van apartheid, hun woelige politieke verleden, met hun diversiteit... dat trekt me aan.'

'En om af te sluiten, als mensen in Vlaanderen over probleemwijken klagen en zagen, dan moeten ze eens een bezoekje brengen aan een of ander township, in Johannesburg of zo. Dan zullen ze gauw beseffen dat het in Vlaanderen best meevalt.' (*lacht*). ■



Fatih met Rabottoren op de achtergrond.

Kijk en luister naar Fatih's roots op het ritme van zijn hiphop muziek.





## 'Wat we als leerpunten uit deze crisis halen, is veel concreter dan een traditioneel crisisplan'

Bij de ontploffing in een appartementsgebouw in de Boerenkrijglaan in Turnhout kwamen vier personen om het leven en raakten twee bewoners gewond. Gelukkig komt een crisis van deze omvang uiterst zelden voor. Het getroffen gebouw werd gesloopt. De schade aan het gebouw aan de overkant van de straat werd hersteld. Maar vooral zorgde DE ARK dat binnen de week de 14 bewoners een nieuwe thuis kregen. Dat ze dat als een sterk intern en extern team aanpakten, staat als een paal boven water. Fundamenteen praat met Marjolijn Druyts (coördinator kennis- en klachtenbeheer, in deze crisis: interne crisiscoördinator) en Cassandra Driezen (waarnemend directeur) die de crisis in tandem operationeel en strategisch voor DE ARK aanstuurden.

TEKST EN FOTO'S: ELS MATTHYSEN, STAFMEDEWERKER COMMUNICATIE VVH

### Wat waren de eerste stappen die jullie vanuit DE ARK gezet hebben?

**M**arjolijn: 'Concreet wordt bij een ramp van deze omvang onmiddellijk vanuit de stad het rampenplan afgekondigd door de burgemeester die de strategische en de operationele crisiscel aanstuurt. Vanuit de stad zitten binnen zo'n cel vijf disciplines: politie, brandweer, civiele bescherming, communicatie en hulpverlening (medisch).' **Kassandra:** 'Je bent als sociale huisvestingsmaatschappij (SHM) betrokken partij, maar in eerste instantie heb je niet de leiding in de crisis. Door de heel specifieke omstandigheden van deze ramp (de timing, de locatie vlakbij het stads-kantoor en de grootte van de ramp) werden we niet onmiddellijk betrokken in de strategische crisiscel. Hierdoor waren de verwachtingen naar onze organisatie in het begin onduidelijk. De timing versterkte dat nog. Het was 31 december, veel personeelsleden én leveranciers waren met vakantie. Het eerste wat DE ARK deed, was kort na het incident de plannen van het gebouw aan de hulpverleners bezorgen. Er lag nog een vrouw levend onder het puin. Via de plannen wisten de hulpdiensten dat ze zich in de keuken bevond, waaronder de kelder zat... Dat inzicht hielp om de vrouw veilig te kunnen evacueren. Een gouden

raad: Zorg dat je als eigenaar van het getroffen gebouw vanaf dag één mee aan tafel zit bij de strategische overlegmomenten. Want de dag nadien, nadat mensenlevens gered zijn, nadat mensen ondergebracht zijn bij noodopvang van de stad of familie of vrienden moet je als SHM goed geïnformeerd en op kruissnelheid je huurders verder kunnen helpen.'

### Hoe hebben jullie de bewoners van het ingestorte gebouw en de bewoners van de overkant vanuit DE ARK bijgestaan?

**Kassandra:** 'Vanaf de dag van de feiten zijn we onmiddellijk gestart met het oplijsten van beschikbare woningen uit ons patrimonium. Want we wisten uit het overleg met de brandweer en vanuit onze technische dienst dat een totale sloop erg waarschijnlijk zou zijn. Via «toewijzingen van sociale aard» op een extra raad van bestuur hebben we bewoners versneld een nieuwe woning kunnen bezorgen. Maar eerst zijn we in gesprek gegaan met de bewoners. Mensen konden hun voorkeur aangeven of ze bijvoorbeeld al dan niet nog in een appartementsblok wilden wonen.' **Marjolijn:** 'We brachten onze bewoners, ook de overburen, die kampten met gevoelens van stress, onzekerheid en angst in contact met CAW *slachtofferhulp*. Naast psychische begeleiding boden zij hen praktische hulp zoals het indienen ▶

Zorg dat je als eigenaar van het getroffen gebouw vanaf dag één mee aan tafel zit bij de strategische overlegmomenten'

Kassandra en Marjolijn voor de herdenkplek. DE ARK liet speciale werfdoeken maken met daarop o.a. ook de herdenkingstekst van de stadsdichteres. In het nieuwe gebouw komt een blijvende gedenkplek.





**Schakel waar nodig externe experts in waaronder een communicatie-expert, een advocaat en beveiliging van je site. Zorg dat je alle externe experts op afroep klaar hebt.'**

van een dossier bij de verzekering. Ook was er een nauwe samenwerking met het OCMW Turnhout om de nodige hulp voor de slachtoffers te stroomlijnen. Verscheidene bewoners toonden zich bezorgd over het gebruik van gas in gebouwen. Om daarop te antwoorden, organiseerden we een infosessie waarbij een expert meer toelichting kwam geven.' (zie ook in dit nummer van Fundamenten vijf vragen p.22)

#### Wie deed wat in de zorg naar de bewoners? Hoe bakenden jullie verantwoordelijkheden af?

**Marjolijn:** 'Zowel voor een efficiënte werking maar ook om een uniforme communicatie te garanderen, hebben we van begin af aan tussen DE ARK en de stad thematische teams gevormd rond de bewoners. Iedereen denkt vaak dat je als sociale huisvestingsmaatschappij alle rollen opneemt, maar dat klopt natuurlijk niet. Iedere organisatie heeft haar eigen expertises en daarop moet je inzetten. Het zou trouwens vertragend werken als één organisatie alle rollen opneemt, want die capaciteit is er gewoon niet. OCMW en CAW slachtofferhulp zijn verantwoordelijk voor "welzijn". DE ARK zorgt voor alles wat "de woning" betreft. Tip: Zorg dat je duidelijk maakt en duidelijk afbakt wat in zo'n crisis wél en wat niet jouw taken zijn. Al kan je dat niet altijd zelf beslissen.'

#### Hoe hebben jullie de rolverdeling voor de bewoners duidelijk gemaakt?

**Marjolijn:** 'Via een infociche "Wie contacteer je waarvoor" met nuttige telefoon- en dossiernummers tot zelfs hoe ze hun post konden laten doorsturen naar een ander adres. Zeker in het begin van de crisis is het belangrijk die dingen op papier mee te geven.' 'Het aanpakken van een grote crisis gaat in golven met een opeenvolging van kleinere crisismomenten waarbij je telkens terug dagelijks overlegt. Het eerste miniproject was de terugkeer van de geëvacueerde bewoners in het gebouw aan de overkant. Daarna volgde het be-



geleiden van de slachtoffers van het getroffen gebouw naar een definitieve woonst. Vervolgens kwam de verhuis van de inboedel en ten slotte de triage van bezittingen uit het puin.' 'Op het moment dat we de verhuizingen deden van de inboedel uit de relatief stabiele gedeelten, had je terug een acute fase waarbij de rolverdeling opnieuw onder druk kwam te staan. De verhuis van de spullen, dat is heel precair, daar zitten opnieuw veel ogen naar te kijken waardoor je terug in een crisismodus belandt (bewoners, media, de stad...).'

#### Wat is de oorzaak van de ontploffing en dekt de verzekering alle kosten?

**Kassandra:** 'Een installatiefout van een gasvuur in een van de appartementen in Turnhout was mogelijk de oorzaak van de ontploffing. We kunnen hiervoor enkel uitgaan van de communicatie die het parket in de media voert. Het onderzoek loopt nog. Natuurlijk zijn wij verzekerd voor brand, storm en ontploffing voor onze gebouwen. Onze huurders raden we altijd aan om hun inboedel te verzekeren. Maar er zijn slachtoffers in dit verhaal die niet verzekerd zijn. Die helpen we natuurlijk even goed verder.' **Marjolijn:** 'Daarnaast heb je de kosten van de triage. Daar komt onze verzekering in principe niet rechtstreeks

in tussen. Waarom we toch beslist hebben om te triëren? We doen dat vanuit een warm hart voor onze bewoners. Maar we zullen binnen heel strakke lijnen – één keer – triëren. We doen het vanuit goodwill want het is een dure operatie met toch een emotionele impact. Wat je terugvindt bij zo'n triage is een douchegeel, niet de ring die mensen terug willen.'

#### Hoe hebben jullie je intern georganiseerd?

**Kassandra:** 'De stad vraagt één aanspreekpunt dat van elk detail binnen je organisatie op de hoogte is, en dat was Marjolijn. Omdat Peter (directeur van DE ARK, Peter Vanommelaeghe, red.) in het buitenland was, heb ik onmiddellijk als waarnemend directeur en als backup van Peter de rol van woordvoerder opgenomen. We hebben de crisis als tandem aangepakt. Marjolijn nam de operationele coördinatie op zich, ik handelde vanuit mijn rol als directielid, nam de nodige beslissingen, deed de strategische coördinatie en het contact met de pers. Het grote voordeel was dat Marjolijn dieper kon ingaan op de details, op de operationele coördinatie van de ramp.' **Marjolijn:** 'Zorg dat je organisatie niet vastloopt op alles wat je moet aanpakken. Want ook de dagelijkse werking moet verder gaan. Doordat we als tandem continu overlegden ▶



### Het insights wiel

**Kassandra:** 'DE ARK werkt met het *insights wiel*. Dat geeft inzicht in de communicatievoorkeuren van onze medewerkers. We kennen elkaars dominante kleuren. Iedereen heeft op zijn/haar bureau een kleurblokje staan en in de refter hangt een groot wiel met fotootjes van elke werknemer geïmagineerd op dat wiel. Zonder het te beseffen was het *insights wiel* ook een krachtige tool tijdens deze crisis. Je vermijdt de typische communicatieruis die mogelijk zou ontstaan. Het zorgde voor een extra stukje taal waar we onbewust op inhaakten.' **Marjolijn:** 'Ik heb vooral bij de start van de crisis die taal heel bewust gebruikt. "Ik weet dat ik nu rood communiceer en rood en blauw communiceren is de taal die NU nodig is. Maar denk eraan dat we binnen het team ook groen en geel communiceren met elkaar", en daarmee was heel de boodschap gegeven.' **Kassandra:** 'Rood is vooruit gaan, beslissen en knallen. Blauw staat voor de details, structuur, strikte regels. Groen is de bemiddelaar, de zachtere kant en geel? Dat is het visionaire, het overzicht en de meer flexibele kant.' **Marjolijn:** 'Als de manier waarop je communiceert anders is dan mensen van je gewoon zijn, is het goed om dat te kunnen benoemen zodat mensen meer van je zullen aannemen. Onderlinge spanningen zijn daardoor vermeden.'



Elke werknemer van DE ARK heeft zijn plekje op het insights wiel dat in de refter hangt.

liep dat heel vlot. Maar de kracht van de succesvolle aanpak zat in het team als geheel met zowel technische experts, sociale dienst als communicatie.'

**Kassandra:** 'Maak binnen je organisatie ook duidelijk wie met de crisis bezig is. Zo houden collega's de organisatie draaiende en nemen ze taken over, waardoor medewerkers binnen het crisisteam zich volledig op de crisis kunnen focussen. Korte informatielijnen zijn daarin cruciaal. En maak de groep niet te groot zodat iedereen snel kan schakelen, en op de minuut kan inspelen op de situatie. We starten elke dag om half 9 met een check-in van het crisisteam van DE ARK. Virtueel via Teams of fysiek op kantoor. We hadden voor het crisisteam ook een speciale WhatsAppgroep gemaakt, want wil je snel handelen, dan is appen én bellen de boodschap.'

### Hoe red je het als werknemer in zo'n crisis?

Ook al geeft een crisisplan een zekere houvast, er is meer nodig om de crisis door te komen. **Marjolijn:** 'In de eerste week is het afhankelijk van je rol of een volledige focus nodig is. Tussendoor moet je stoom kunnen afdrukken, anders red je het niet. Je moet op je team kunnen vertrouwen en elkaars grenzen mee bewaken.' **Kassandra:** 'Marjolijn heeft op een bepaald moment even taken van mij overgenomen. Een week later heb ik dat voor haar gedaan. De dingen benoemen, en elkaar helpen met loslaten, zijn eveneens cruciaal.' **Marjolijn:** 'Wat wij meemaakten is uiteraard van een andere orde dan de bewoners die de ramp meemaakten, hun woning kwijt zijn of in het puin zaten. Maar toch mag je de impact op de medewerkers uit het crisisteam niet onderschatten.' **Kassandra:** 'Om te functioneren, scherm je dingen af, je dissocieert, maar nadien flitsen er beelden door je hoofd. Een nazorggesprek via CAW slachtofferhulp laat je beseffen wat er met iemand gebeurt die een traumatische ervaring meemaakt. En dat gaat verder dan het zien van slachtoffers. Je



De kracht van de succesvolle aanpak zat in het team als geheel met zowel technische experts, sociale dienst als communicatie.

bent als werknemer in een extreme adrenaline focus moeten gaan en die adrenaline zakt weg en dan gebeurt er iets met je lichaam. Als je daar niets mee doet, kunnen klachten als migraine of maagklachten aanhouden. CAW slachtofferhulp duidt dat, maakt er jou bewust van en helpt je om je lichaam te normaliseren. Wat bij DE ARK heel sterk werkte, was dat we al van in het begin op verhaal konden komen bij elkaar. Hoe hectisch het ook was, daarvoor maakten we altijd tijd.'

### Hoe bereidde je je voor op de pers? Hoe hield je de boodschap helder?

**Kassandra:** 'Ik had een frame van vier lijnen, vier thema's waar ik me telkens op voorbereidde: 1. de bewoners van het ingestorte gebouw, 2. de bewoners van de overkant, 3. het ingestorte gebouw en 4. de bewaking. Ik benaderde alles vanuit het basisprincipe van crisiscommunicatie: "we know", "we do" en "we care". Zeg dat je je best zal doen, maar niks kunt beloven. Wees altijd eerlijk in alles wat

je zegt, en besef dat de slachtoffers ook pers volgen, verplaats je daarin!'

'Al hebben we eerst versnipperd de pers te woord gestaan, al snel zijn we overgeschakeld op vaste persmomenten. Ook proactief. Zo hebben we zondag, twee dagen na de feiten, vanuit DE ARK de pers samengeroepen met een heel positief verhaal: "Terwijl enkele sympathisanten bloemen en kaarsen kwamen leggen vlak bij het getroffen appartementsblok, waren medewerkers van DE ARK zondagochtend in de weer om het gebouw aan de overkant weer schoon te maken. Zij boden zich volledig vrijwillig en spontaan aan omdat de tragedie hen ook zwaar heeft aangegrepen." 'Bijkomend gaf ik op dat moment ook een update over de vier eerder vernoemde pijlers.' **Marjolijn:** 'Dat we bij DE ARK al jaren inzetten op goede persrelaties, dat loont ook in crisis-situaties. Er was veel respect. Er was tijdens de crisis ook een vlotte communicatielijne met de communicatiedienst van de stad. Zodat we de brieven voor de bewoners, de bewoners-

vergadering, het bestellen van bloemen voor de slachtoffers... goed op elkaar konden afstemmen. Want pers is maar een klein onderdeel van alle communicatie.' **Kassandra:** 'Belangrijk is ook om het overzicht te behouden van wat waar in de pers verschenen is, en daar heeft de VMSW ons bij geholpen.' **Marjolijn:** 'Belangrijk in dit verhaal is dat je laat zien dat je er staat als organisatie.'

### Waar zijn jullie het meest trots op?

**Marjolijn:** 'Dat we binnen de week alle bewoners een nieuwe woning hebben bezorgd en dat ze in de week daarna allemaal effectief konden verhuizen.' **Kassandra:** 'Ik ben heel trots op ons crisisteam. Er was veel vertrouwen. Dat we de communicatielijnen helder en heel kort hebben kunnen houden waardoor er nooit parallelle circuits ontstaan zijn in onze organisatie. De ene die zus zegt, de andere die zo doet... De dagelijkse check-ins werkten perfect, iedereen had vanuit zijn of haar expertise zijn taak duidelijk.' ▶



## TIEN GOUDEN TIPS VAN DE ARK

Op het moment van de crisis heb je één A4 nodig, een checklist, een beslissingsboom met te ondernemen stappen en een duidelijke rolverdeling. Duid één iemand aan die alle stappen bewaakt. Maar keep it simple.

Zorg voor externe experts die je waar nodig op afroep kan inschakelen (communicatie, advocaat, beveiliging site).

Zorg dat de juiste informatie van verschillende organisaties snel op de juiste plek geraakt. Hou je informatielijnen kort en doe dagelijkse check-ins om iedereen op één lijn te houden.

Gebruik een Whatsapp-groep en telefeer i.p.v. te mailen.

Vergeet je eigen personeel niet te informeren.

Zorg voor een SPOC (Single Point Of Contact) voor organisaties waarmee je samenwerkt en bewoners. En een tijdelijk crisnummer waar bewoners naar kunnen bellen.

Bereid je informatie aan bewoners voor zoals een infofiche "Wie contacteer je waarvoor".

Externe partners: Maak met je gemeentebesturen basisafspraken en stem jouw crisisplan goed af op dat van hen. En mocht je niet gevraagd worden, eis je plaats op want informatie uit de eerste hand is cruciaal.

Schakel midden in het proces mensen in die nog fris en uitgerust zijn zodat ze met een frisse blik taken kunnen overnemen.

Heb je geen gegevens van de slachtoffers of hun nabestaanden? Via de sociale dienst van het ziekenhuis kan je zorgen dat een kaartje bij de persoon geraakt en ook of een slachtoffer graag bezoek wil.

**Marjolijn:** 'In de debriefing na de crisis verzamelden we leerpunten voor de toekomst en gouden tips. Zo schreef Angela (Teamleider Klanten) "Verdeel taken en vertrouw op je collega's, want je kan niet alles alleen gedaan krijgen." Dat vat alles mooi samen.' **Kassandra:** 'Belangrijk bij een debriefing is naast leerpunten ook om te benoemen wat mensen goed gedaan hebben. Want we hebben er als organisatie gestaan. Punt.'

### Wat zou je anders doen?

**Kassandra:** 'Al zijn we bijzonder trots op hoe we alles hebben aangepakt en opgelost, een leerpunt is onze interne communicatie. In het heetst van de strijd hebben we te lang gewacht om medewerkers die niet in het crisisteam zaten, te informeren. Wat ook opvalt is dat een crisis dingen vergroot, zowel goeie als negatieve processen die aanwezig zijn in je organisatie. Dat is een interessante leerschool waarmee je vanuit het management mee aan de slag kan.' **Marjolijn:** 'Tijdens zo'n crisis moet je als betrokken medewerker het onderste uit de kan halen. Die eerste twee weken doorkomen, dat was niet evident. Iedereen heeft zichzelf overtroffen. En dan kan een welgemeend schouderklopje, een welgemeende luisterhouding of een dankjewel-mailtje wonderen doen.'

### Is een crisis (communicatie) plan de oplossing voor alles?

**Marjolijn:** 'Wat we als leerpunten uit deze crisis haalden, is veel concreter dan een traditioneel crisis (communicatie) plan. Zo'n plan stopt vaak na de effectieve crisis. En daar begint het voor een SHM pas echt. Zeker bij deze crisis was een nazorgplan nog belangrijker, daar gaan we zeker mee aan de slag. Een beslissingsboom, een checklist met mogelijke rollen en wie die opneemt al dan niet ingevuld. Maak ook duidelijke afspraken met alle gemeentebesturen op je grondgebied.'

### Welke experts heb je nodig?

**Kassandra:** 'Schakel van bij de start van de crisis een jurist in want je weet niet wat er op je afkomt. Een jurist kan je rechten waarborgen en weerwoord mee voorbereiden indien nodig. Zo blijf je ook stappen voor op mogelijke onverwachte feiten en zie je geen dingen over het hoofd. Onze externe jurist stemde ook af met onze verzekering, best een technische materie. En je moet een evenwicht vinden in niet te veel en ook niet te weinig op veilig spelen.' **Marjolijn:** 'Ook een expert in crisiscommunicatie is absoluut aangeraden. Toch zeker als er een vloedgolf aan pers op je afkomt.'

## Healthy Apartment Concept



Bouwen aan energiezuinige en gezonde woningen

De continue toevoer van verse lucht en de gecontroleerde afvoer van vervuilde lucht zorgt voor een goede luchtkwaliteit

Optimaliseer de gezondheid en comfort van bewoners



Buitenzonwering in combinatie met ventilatieve koeling (of nightcooling) garandeert steeds aangename temperaturen

www.renson.be

## deceuninck



### Combineer het design van aluminium met de performantie van kunststof ramen



Meer info?  
benelux@deceuninck.com  
www.deceuninck.be

ONTDEK ELEGANT







intratone

## NAAMPLAATJE AANPASSEN?

### DIGITAAL, ONLINE & DRAADLOOS

### DRAADLOZE VIDEO INTERCOMS VOOR APPARTEMENTEN

[www.intratone.be](http://www.intratone.be)

MELDPUNT AMBTELIJKE ONZIN

## MAO - Hoe decimeert men best zijn bevoorrechte partners?

Zo zou de titel kunnen luiden van een draaiboek dat circuleert aan de *Koning Albert II-laan*. Al lang worden de SHM's en de SVK's gepaaid met het epitheton 'bevoorrechte partners van het woonbeleid'. In de nieuwe modelstatuten staat de frase trouwens weer te pronken in de premisen.

Nu die bevoorrechte partners gedecimeerd worden op basis van rammelende regelgeving en een tekortschietende timing, leest men die term als schaamteloos cynisme en een onverholven dreigement.

Ook al betoogt het werkveld al lang dat de timing quasi onhaalbaar is voor een fatsoenlijk verloop, toch heeft de *Koning Albert II-laan* de beslissing rond de werkingsgebieden – die in december al ruim laat zou zijn geweest – met bijna twee maanden uitgesteld. Decreetsgewijze kon er zelfs langer getreuzeld, zodat men formeel nog in orde is. De SVK's en hun toekomstige partners kunnen daardoor pas vanaf begin februari concreet over de opsplitsing van personeel en patrimonium praten. Niet dat de *Koning Albert II-laan* – of het Martelarenplein ervoor – wakker ligt van de gevolgen van haar daden op het werkveld, maar we hadden toch het gevoel dat er ergens grenzen waren. Fout.

Nog steeds weigert de *Koning Albert II-laan* haar financiële verantwoordelijkheid te nemen inzake de gevolgen voor de mensen die in de gedecimeerde sector (voorlopig nog) werken. Wel kan de afgeschafte woonbonus als besparingstrofee in de kast gezet worden.

Nog steeds bestaat de grootste onduidelijkheid over andere projecten die binnen hetzelfde tijdschema zouden moeten gerealiseerd worden zoals het centrale inschrijvingsregister en de versmelting van de diverse informaticasystemen.

Nog steeds houdt men onrealistische prognoses over de vastgoedoperaties aan, waarbij wie durft vragen waar hij krachtens de grondwet recht op heeft, wordt weggezet als een geldwolf. Wel stelt men voor om overheidsgeld naar de vastgoedsector door te sluisen in plaats van de problemen van de sector om de budgetdoelen te halen op te lossen. Het altruïsme van de immosector is algemeen bekend.

Nog steeds wordt ontkend dat men had kunnen weten (vermits verwittigd) dat plannings- en projecten gingen stilvallen omwille van de hele operatie.

Nog steeds wordt steden en gemeenten voorgehouden dat het morgen in de nieuwe woonmaatschappij anders en beter zal gaan terwijl het gros van de maatschappijen al lang aangestuurd wordt door de lokale besturen en bijkomende taken zonder bijkomende financiering niet haalbaar zullen blijken – Vlaanderen zou toch niet durven om op verdoken wijze lasten naar het lokale niveau te verschuiven, zeker?

Als de rook om ons hoofd is verdwenen en het stof neergedwarreld – ongeacht wanneer – zit de *Koning Albert II-laan* met 42 bevoorrechte partners die weten hoe betrouwbaar de 'partner' is die hen die naam schenkt. We wensen de *Koning Albert II-laan* dan veel geluk met het realiseren van haar doelstellingen. Ze gaat het nodig hebben. ■







SOCIAAL WONEN IS NIET HET PROBLEEM MAAR DE OPLOSSING

# Slim omgaan met grond werpt voor 170.000 gezinnen een dam op tegen armoede

Recent werden ballonnetjes opgelaten over tijdelijke huurovereenkomsten voor 'wie kan werken' als oplossing voor de lange wachtlijsten. Alsof er geen grote groep werkenden is die nauwelijks kan rondkomen en voor wie sociaal wonen net het verschil maakt. Er wordt dan bewust (?) vergeten dat sociaal wonen niet het probleem is. Vergelijkbaar met maatregelen zoals detectives naar het buitenland sturen, verstrengde eigendomsvoorwaarden, zwarte lijsten... Alsof door misbruik weg te werken – een terechte doelstelling – een groot

deel van de wachtlijst wel opgelost raakt. Niet dus. Elk jaar komen meer dan 10.000 sociale woningen vrij. Toch blijft de wachtlijst aangroeien, een verdrievoudiging sinds 2005!

**TEKST:** BJÖRN MALLANTS, DIRECTEUR VVH  
**FOTO:** ELS MATTHYSEN, STAFMEDEWERKER VVH

**Kwalitatieve operationele uitrol in het gedrang door krappe timing**

**D**e sector sociaal wonen staat momenteel voor de grootste reorganisatie ooit. Veel woonactoren zitten op hun tandvlees. De timing is te krap en een kwalitatieve operationele uitrol lijkt onhaalbaar... Dergelijke omstandigheden bemoeilijken de noodzakelijke investeringen in meer en be-

tere sociale woningen. En dan meldt de minister van Wonen dat het geld voor sociaal wonen niet buiten raakt. En worden er – nog maar eens – ballonnetjes opgelaten om dat geld te gebruiken voor initiatieven op de private markt.

**Return on investment voor huurder, overheid én economie**

Sociaal wonen investeert jaarlijks meer dan een miljard euro in de bouwsector. Dat is geen belastinggeld. De investeringen worden betaald door huurinkomsten, met een interessante lening van Vlaanderen aan -1%. De sociale huurprijs is minder dan de helft van de normale huurprijs en creëert een koopkrachtverhoging van meer dan 600 miljoen euro voor de huurders. Dat is een behoorlijke return on investment voor huurder, overheid én economie! Ons sociaal woonmodel staat als een huis. Al-

## Door de bouwshift dreigen vele grondreserves van de sector onontwikkelaar te worden. Voor woonuitbreidingsgebieden wordt het misschien zelfs onmogelijk.'

leen is het eerder een huisje. Nederland kent 30% sociale woningen, Frankrijk 18%, de Scandinavische landen tussen de 15 en 20%. Het aanbod moet duidelijk omhoog.

**Schaarste van betaalbare grond voor sociaal wonen**

Logisch is dan om te gaan kijken hoe. Niet door verwijten over en weer, niet door louter contextfactoren aan te kaarten, ballonnetjes... Maar vooral door aan te pakken wat afremt: onder meer de beschikbaarheid van grond. Door de bouwshift dreigen vele grondreserves van de sector onontwikkelaar te worden. Voor woonuitbreidingsgebieden wordt het misschien zelfs onmogelijk. Eventuele financiële compensaties lossen de schaarste niet op. Er is nood aan een ernstig debat over hoe sociaal wonen past in de bouwshift, bijvoorbeeld door een hogere dichtheid met goede ruimtelijke kwaliteit, in ruil voor het schrappen van ontwikkelingsmogelijkheden.

**Groeipad en sociale last**

Het decreet 'grond- en pandenbeleid' uit 2009 bepaalde minimale objectieven voor sociaal wonen per gemeente. De doelstelling was om een groeipad voor sociale woningen in te zetten. De afgelopen legislaturen is dat groeipad al tweemaal uitgesteld. De inhaalbeweging zou tegenwoordig klaar moeten zijn in 2025. De minimale objectieven blijken nu al te vaak lokaal sociaal wonen af te remmen 'want het doel is bereikt', er is zelfs een harde bovengrens... Een cruciaal element in dat groeipad was de 'sociale last'. In elke projectontwikkeling moest een stukje sociaal ingevuld worden. Dat sys-

teem bestaat in veel Europese landen, zelfs in de VS. Het voorziet de sector van noodzakelijke ontwikkelingsmogelijkheden.

**Voer de sociale last terug in**

Dat bindend aandeel sociaal wonen is door het Grondwettelijk Hof vernietigd, op vraag van private ontwikkelaars. Maar het principe is niet vernietigd! Vlaanderen had het echter niet aangemeld als staatssteun, waardoor Europa niet anders kon dan het dossier blokkeren. Die regeling kan perfect opnieuw ingevoerd worden – nu met de juiste aanmelding – met aanzienlijk meer opportuniteiten voor sociaal wonen als gevolg.

**Aanwending van publieke gronden**

Misschien moeten alle politici die vandaag moord en brand schreeuwen wanneer een sociale woning privaat wordt verkocht, eens nadenken over de aanwending van publieke gronden. In het Vlaams parlement regeert verantwoordiging als een sociale woonactor een woning verkoopt, maar men vermarkt zonder verpinken in de eigen gemeente publieke onroerende goederen. Hetzelfde geldt natuurlijk ook voor de Vlaamse overheid, intercommunales, federale instanties... Denk aan de Arsenaal-site in Gent.

**Onze realistische oplossingen**

Dus laten we niet vastzitten in excuses waarom het lastig is om sociaal wonen te realiseren. Laat ons realistische oplossingen zoeken. **1.** De huidige lokale sociale objectieven zijn een minimum, laat de gemeentes toch gewoon vrij om meer te doen. De wachtlijsten geven

overall aan dat het aanbod overall onvoldoende is. **2.** Laat ons in de bouwshift slimme oplossingen zoeken voor sociaal wonen. **3.** Laat ons publieke grond maximaal inzetten voor sociaal wonen en **4.** vraag – opnieuw – in elke private ontwikkeling een minimale sociale invulling. Ontwikkelaars en aannemers worden daar niet slechter van. Ze zijn alvast zeker van een gegarandeerde aankoop én van een eerlijke prijs. Dat kan en gebeurt overigens al op grote schaal op vrijwillige basis, maar soms is ook een duwtje in de rug nodig. Net zoals sociaal wonen is het instrument niet het probleem, maar een deel van de oplossing.

**Vier oplossingen**

1. Laat gemeentes vrij om meer te doen dan de huidige lokale sociale objectieven.
2. Zoek in de bouwshift slimme oplossingen voor sociaal wonen.
3. Zet publieke grond maximaal in voor sociaal wonen.
4. Zorg voor een minimale sociale invulling in elke private ontwikkeling. ■





## 1 Waarvoor worden gasinstallaties in (sociale) woningen gebruikt? Zijn er gevaren aan verbonden?

Gasinstallaties, zoals een geiser (warmwatertoestel), verwarmingsketel of gasfornuis geven veel comfort en gebruiksgemak in (sociale) woningen. Maar deze installaties kunnen ook gevaarlijk zijn. Elk jaar gebeuren er ongelukken met gas, vooral door koolmonoxidevergiftiging, brand of door een gasexplosie. Branders van gastoestellen dienen een blauwe vlam te geven. Een gele vlam duidt op vervuiling en een onvolledige verbranding; dan is het tijd om de installatie te laten reinigen. Een nieuwe geiser, verwarmingsketel of gasfornuis laat je plaatsen, keuren, repareren én regelmatig onderhouden door gecertificeerde installateurs-vakmensen. Zo weet je zeker dat je installatie veilig is en blijft.

## 2 Welke veiligheidsvoorschriften gelden voor de verschillende gasinstallaties?

Gasinstallaties moeten voldoen aan een aantal strikte voorwaarden, normen en reglementeringen. Zowel de gasinstallateur als de aannemer en de architect moeten rekening houden met deze normen. Een eenvoudig voorbeeld: een verwarmingsketel van meer dan 70 kW moet in een aparte stookplaats geïnstalleerd worden. Die ruimte moet uitgerust zijn met brandwerende muren en deuren. Blijkt nu dat er geen brandwerende deur geïnstalleerd is, en er ging iets fout, dan zal de expert nagaan hoe het komt dat die deuren niet zijn geïnstalleerd. Staan ze op het bouwplan of in het bestek van de architect beschreven? Als dat niet het geval is, heeft de architect een fout begaan.

Voor centrale stooktoestellen op gas (aardgas, propaan, butaan) is het periodiek 2-jaarlijks onderhoud, uitgevoerd door een erkende 'technicus gasvormige brandstof', verplicht als het toestel een vermogen heeft vanaf 20 kW (cv-ketels in woningen). Ben je niet zeker? Je vindt het vermogen op het kenplaatje van je cv-ketel. Dat bevindt zich doorgaans op de buitenkant van de ketel en is meestal zilverkleurig. Kijk daarbij altijd naar het maximumvermogen. Een geaccrediteerd erkend keuringsorganisme kan ook helpen bij de keuring voor de eerste ingebruikname.

## 3 Hoe kan je een gasontploffing vermijden?

Gaslekken of een gasontploffing komen het vaakst voor bij installaties die oud zijn. Bij deze installaties werd de schroefverbinding nog met een afdichtingspasta en vlas (kemp, hennep)

uitgevoerd. Vroeger was dit goed genoeg voor het oude stadsgas, dat relatief nat was. Maar sinds het stadsgas vervangen is door droger aardgas, is de kemp uitgedroogd en niet meer gasdicht. Vaak blijft de gasleiding enkel nog gasdicht door de verf die erop zit. In zo'n geval is het slechts wachten tot er iets misloopt.

Een andere oorzaak zijn slecht uitgevoerde werken door onbekwame mensen, zoals doe-het-zelvers en verwarmingsinstallateurs met te weinig kennis. Vaak loopt het mis als ze het leidingsysteem willen veranderen. Ze denken dat ze zelf een aftakking of aansluiting naar een bijkomend gastoestel (bv. gashaard) kunnen maken. Ook een gasvuur vervangen, laat je beter aan een professional over.

Een gasontploffing kan je allereerst vermijden door voldoende ventilatie te voorzien in de ruimten waar zich gasleidingen of gastoestellen bevinden. Daarnaast is het steeds aanbevelen een gasdetectiesysteem te laten plaatsen.

## 4 Wat moet je doen bij een gasgeur/gaslek? Als je in huis een gasgeur opmerkt, moet je:

- onmiddellijk de ruimte verluchten;
- de kraan aan de gasmeter dichtdraaien;
- toestellen op gas afsluiten;
- de ruimte verlaten.

### Wat je zeker NIET mag doen:

- elektrische toestellen, ook een gsm, gebruiken, aanzetten of uitschakelen;
- licht aandoen;
- vuur maken;
- roken of een elektrische sigaret gebruiken.

Van zodra je in veiligheid bent en geen gasgeur meer ruikt, kan je het gratis nummer 0800 65 065 bellen. Oproepen op dit 'gasgeurnummer' krijgen voorrang en Fluvius stuurt dan een interventieteam. Dat kan de gaslucht meten en het gaslek opsporen.

## 5 Hoe kan je een gasinstallatie extra beveiligen?

Er bestaan vaste gasdetectiesystemen met als doel om de hele dag continue, ruimte- en persoonsbescherming te bieden. Deze detectiesystemen zijn ontworpen om bewoners te waarschuwen voor het potentiële gevaar van verstikking door zuurstoftekort of explosies veroorzaakt door aardgas. Bepaalde geavanceerde systemen zijn te koppelen aan gebouwbescherming/controlsystemen en aan andere actieve veiligheidssystemen. Relais kunnen worden geactiveerd om een aantal functies uit te voeren, waaronder het activeren van visuele en hoorbare alarmen en het aansturen van ventilatiesystemen. Een dergelijk automatisch veiligheidssysteem waarschuwt bewoners tijdig in gevaarlijke situaties en redt levens! 📌

*Kurt Van Campenhout, Technical Sector Manager HVAC bij Techlink, de nationale beroepsfederatie voor technieken en installatiebedrijven - elektriciteit & HVACs (warmte, ventilatie, airconditioning en sanitair) in België [www.techlink.be](http://www.techlink.be).*

# Vijf vragen over het gebruik van gasinstallaties in sociale huurwoningen

Archipolis,  
strak en  
boordevol  
karakter

Ontdek de vier nieuwe tinten in de Archipolis collectie in onze showrooms in Londerzeel of Kortrijk. Of neem een kijkje op [wienerberger.be/archipolis](http://wienerberger.be/archipolis)

Exclusief verkrijgbaar in het smalle Eco-brick formaat.

**Eco-brick®**

- ✓ Smalle gevelsteen
- ✓ Meer ruimte voor isolatie
- ✓ Duurzame keuze





## ALS DEEL VAN PROCEDURE (EERSTE RONDE) OF ALS BACKUP Zijn sollicitaties via digitale weg de toekomst?

De coronacrisis heeft in veel sectoren niet enkel de manier van werken drastisch veranderd, ook het rekruteringsproces werd vaak noodgedwongen aangepast. Door corona maakte de traditionele face-to-face sollicitatiegesprekken zo van de ene dag op de andere plaats voor jobinterviews via een videogesprek. Om na te gaan of het digitaal solliciteren via 'Microsoft Teams' of 'Zoom' ook na de pandemie een blijver is, peilde VVH bij haar leden naar de voor- en nadelen. We bundelden de best practices voor wie optimaal gebruik wil maken van videogesprekken bij sollicitaties.

Bron: Online bevraging van VVH bij haar leden in januari 2022 - respons van 37 SHM's.

### Waarom kiezen SHM's wel of niet voor online sollicitatiegesprekken?

ets meer dan de helft van de bevroegde SHM's heeft tijdens corona videogesprekken gebruikt bij selectieprocedures. Ze deden dat veelal uit noodzaak: omwille van de coronamaatregelen of omdat de kandidaat die op gesprek zou moeten komen plotseling in quarantaine moest. Bij een overvloed aan kandidaten staat deze manier van werken ook toe om snel een eerste selectie te maken tussen de kandidaten. En een online afspraak is ook flexibeler ingepland. Andere SHM's geven aan expliciet niet te opteren voor sollicitaties via videogesprek om de 'match' van de kandidaat met de rest van het (kleine) team beter te kunnen inschatten. Ook de aard van de vacature (bv. diensthoofd) zorgt ervoor dat de voorkeur werd gegeven aan een 'fysieke' ontmoeting met de kandidaat. Via digitale weg is het moeilijker om in

te schatten wie men precies voor zich heeft.

### Welke voordelen hebben SHM's ondervonden bij online sollicitatiegesprekken?

Toch bieden online sollicitaties duidelijk ook een aantal voordelen. In tijden van corona functioneert het als veiligheidsmaatregel en laat het toe om de procedure niet uit te stellen omwille van de geldende maatregelen. Los daarvan wordt tijdsinstaat als grootste voordeel van deze manier van solliciteren aangestipt door de SHM's. Noch de sollicitant, noch de werkgever dienen zich onnodig te verplaatsen. Een sollicitatiegesprek via video kan ook gemakkelijker ingepland worden in de agenda tussen andere afspraken in. Het feit dat de sollicitant zich in zijn vertrouwde omgeving bevindt, zorgt ervoor dat deze zich minder zenuwachtig zal voelen. Eén SHM merkt op dat, doordat de sollicitant thuis het gesprek voert, je juist andere informatie over hem krijgt die je anders niet zou hebben.

### Welke nadelen hebben SHM's ondervonden bij online gesprekken?

Er is echter ook een keerzijde aan de medaille. Zo is men voor het goede verloop van het sollicitatiegesprek afhankelijk van technologie die het soms laat afweten (bv. camera, hoofdtelefoon, internetverbinding). Deze manier van solliciteren is daarom niet vanzelfsprekend voor kandidaten met beperkte technische mogelijkheden thuis. Terwijl bij het traditionele, fysieke rekruteringsproces ook lichaams taal een belangrijke rol speelt, is het via digitale weg vaak moeilijker om een persoonlijke inschatting te maken van een kandidaat. Een aantal SHM's geven aan dat juist dit element onvoldoende gecapteerd wordt tijdens een videogesprek.

### Welke toepassingen gebruiken SHM's voor online sollicitaties?

In de sector maakt men bijna uitsluitend gebruik van *Microsoft Teams*.


### Organiseren SHM's de volledige procedure of slechts een gedeelte online?

Een ruime meerderheid geeft aan slechts gedeeltelijk gebruik te hebben gemaakt van een online sollicitatieprocedure (bv. enkel eerste ronde). Zo wordt de kandidaat voor een vervolgesprek ter plaatse uitgenodigd. Toch zijn er ook SHM's die aangeven iemand via een volledige digitale procedure te hebben aangeworven.

### Wensen de bevroegde SHM's de online sollicitaties ook na corona verder te zetten?

Het leeuwendeel van de SHM's die aangeven gebruik te hebben gemaakt van online sollicitaties, wensen dit ook in de toekomst verder te doen, minstens voor een eerste kennismaking, als deel van de procedure of als *backup*. Natuurlijk hangt veel ook af van de vacature die voorligt (niet bij diensthoofd of technische profielen).

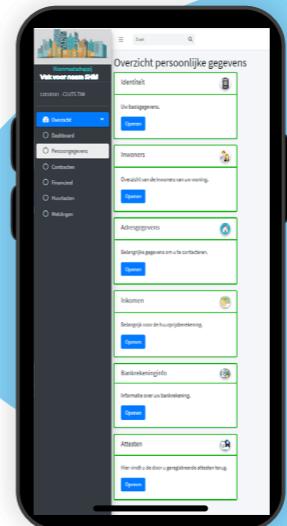
### Best practices en tips voor wie gebruik wil maken van videogesprekken in sollicitatieprocedures?

Een tip die veelvuldig weerklinkt, is een goede afstemming met de infrastructuur van de kandidaat en deze op voorhand verzoeken om de gebruikte toepassing en internetverbinding uit te testen, zodat het videogesprek vlot kan verlopen. Een 'kraak op de verbinding' kan soms al een verkeerde indruk geven. Er wordt daarom aangeraden om het online gesprek nooit als enige onderdeel in de sollicitatieprocedure op te nemen. Maar ook binnen de selectiejury worden er best op voorhand goede afspraken gemaakt (wie doet de intro, wie stelt de eerste vragen...) om te voorkomen dat er door elkaar gepraat zal worden. 

Laurenz Van Landeghem, stafmedewerker algemeen beleid

# Gash.Net <sup>Plus</sup>

## ERP voor Woonmaatschappij



- 1. Kandidaten, huurders, derden**  
digitaal verwerken, archiveren, statistieken, communicatie
- 2. WorkFlow**  
soc., adm. of tech. melding automatisch bij juiste backoffice zonder enige tussenkomst
- 3. Veiligheid**  
er wordt een grote zorg besteed aan de regelgeving AVG / GDPR
- 4. Financieel**  
afbetalingsplannen, financieel overzicht, waarborgen, ... duidelijke overzichtelijke weergave
- 5. Portaal**  
iphone, smartphone, PC, tablet, android totaal onafhankelijk
- 6. Persoonlijke aanpak**  
klanten hebben inspraak in de ontwikkeling van de software
- 7. Uitwisseling**  
informatie uitwisselen tussen de VMSW en Woonmaatschappijen
- 8. DocFlow**  
uitgaande en inkomende stukken digitaal goedkeuren en verwerken, ook facturen
- 9. Ondersteuning**  
ondersteuning via Topdesk, telefonisch, per mail. Opleiding gepersonaliseerd, nieuwe gebruikers, opfrissing, enz

**Meer weten ?**

Gash.Net Plus - Brusselstraat 11 - 1740 Ternat - info@gashnetplus.be - 02.582.91.61



# Nieuwe directeurs stellen zich voor

**LIEN VANDENBOSCH**, KLE Tongeren  
sinds 01/11/2021  
lien.vandenbosch@kleinelandeigendom.be  
www.kleinelandeigendom.be



**TIM FISTRÉ**, De Leie in Wervik  
sinds 01/01/2022  
tim@deleie.be  
www.deleie.be



**Passies:** reizen, architectuur en muziek

**Opleiding:** Master Architectuur (PHL) en master in de Ruimtelijke Planning (UGent)

**Carrière:** Eén jaar bestuurssecretaris-architect bij de provincie Limburg, daarna 16 jaar diensthoofd Omgeving bij de gemeente Lummen.

**Toekomstplannen sociale huisvesting:** In het traject van de vorming van de Limburgse woonmaatschappij staan we met de hele sector voor verschillende uitdagingen. Binnen deze reorganisatie moeten we aandacht blijven besteden aan de eigenheid en specifieke doelstellingen van zowel SHM's huur, SVK's als SHM's koop. Op deze manier kan dit veranderingsstraject voordelen meebrengen voor de woonmaatschappij en haar klanten. Ook een goede ondersteuning van onze medewerkers in dit hele traject is bijzonder belangrijk.

**Verwachtingen van VVH:** Dat VVH, samen met VLEM, als koepelorganisatie op een constructieve manier de belangen van alle SHM's blijft verdedigen binnen het momenteel veranderende kader.

**Passies:** mijn familie, fietsen, gastronomie en reizen

**Opleiding:** Master Architectuur en aanvullende opleidingen vast-goedexpert & bestuursrecht

**Carrière:** Na 3 jaar zelfstandige activiteit als architect ging ik bij de Stad Kortrijk aan de slag als projectleider architectuur. Na 12 jaar zette ik de stap naar sociale huisvesting bij Ons Onderdak in Ieper waar ik 5 jaar werkte als afdelingshoofd programmatie & patrimonium.

**Toekomstplannen sociale huisvesting:** Sociale huisvesting biedt een substantiële bijdrage tot bredere maatschappelijke doelstellingen. Het beschikbaar stellen van betaalbaar en kwalitatief wonen moet gerijmd worden met sociologische en demografische evoluties, klimaatdoelstellingen, vermaatschappelijking van de zorg, ruimtelijke optimalisatie van verouderde massieve woonwijken... Al deze uitdagingen bieden opportuniteiten om, met de steun en inzet van onze stakeholders, het sociale woonlandschap in positieve zin te modelleren.

**Verwachtingen van VVH:** kenniscentrum, pivot tussen Vlaamse Overheid en woonmaatschappijen, belangenverdediger van de sector. 📍



## CAO CORONAPREMIE

Op 6 december 2021 bereikten VVH en de drie vakbonden binnen het paritair comité (PC 339.01) een akkoord over een sectorale CAO coronapremie. Alle SHM's zijn verplicht om deze toe te kennen voor 31 maart 2022 conform de voorwaarden uit de CAO.

Concreet gaat het over €300 of €30 per gewerkte maand tussen 1 januari 2021 en 31 oktober 2021. Voor een werknemer die niet de volledige referteperiode voltijds gewerkt heeft, wordt het bedrag van de consumptiecheque naar evenredigheid berekend. VVH en de vakbonden kwamen overeen dat een aantal afwezigheden met een effectief gewerkte periode worden gelijkgesteld (o.a. jaarlijkse vakantie, ouderschapsverlof, periode gewaarborgd loon bij ziekte). Er werd ook een uitzondering voorzien voor SHM's die op lokaal niveau al een gelijkaardige prestatie leverden van meer dan €300 aan koopkracht verhogende maatregelen over de periode 2021-2022.

Laurenz Van Landeghem, stafmedewerker algemeen beleid VVH



## PERSONEEL WOONMAATSCHAPPIJ externe ondersteuning via advocatenkantoor

Begin december 2021 beslisten de besturen van VVH en HUURpunt om *KWINT Advocaten BV* aan te stellen voor een advies- en ondersteuningsopdracht voor het personeel van de toekomstige woonmaatschappijen. De opdracht is drieledig. In een eerste fase werken de advocaten een globaal sectoradvies uit waarin de mogelijkheden, de impact en de gevolgen voor werknemer en werkgever worden toegelicht. Na de afbakening van de inhoud van het onderzoek werden de eerste hoofdstukken uitgewerkt door de opdrachtnemer. In een tweewekelijks overleg wordt de voortgang en de afstemming van vraag en aanbod nauwgezet opgevolgd. In maart 2022 zal het definitief advies, opge maakt in vraag- en antwoordstijl, klaar zijn. In een tweede fase voorziet het advocatenkantoor ondersteuning bij de onderhandelingen met de werknemersvertegenwoordiging en vakbondssecretarissen om te komen tot een gedragen kader. Ook in een derde fase zal er voor praktijkvragen over de implementatie van de theoretische mogelijkheden en het onderhandelde kader beroep kunnen gedaan worden op *KWINT Advocaten*.

Deira De Rijcke, stafmedewerker algemeen beleid VVH



## ALGEMENE VERGADERING VVH

Na de lange coronaperiode kon de algemene vergadering van VVH op 22 maart in het Genkse *Thor-park* terug 'in levenden lijve' plaatsvinden. Na het statutaire gedeelte gaf het *Team Vlaams Bouwmeester* haar visie op sociaal wonen. Aandacht ging in het bijzonder naar manieren om het bouwritme van sociale huurwoningen te versnellen. Ook lichtte hij de nieuwe *Meesterproef 2022 Sociaal Wonen* toe. Vanaf maart 2022 krijgen sociale huisvestingsmaatschappijen de kans om projecten in te schrijven voor de nieuwe editie van de meesterproef. Vervolgens gaf *KWINT Advocaten* een toelichting over de resultaten van hun advies- en ondersteuningsopdracht voor het personeel van de toekomstige woonmaatschappijen. De deelnemers kregen de kans om uitgebreid na te praten tijdens de lunch. In de namiddag kon er gekozen worden uit een gevarieerd programma, uitgewerkt door SHM Nieuw Dak. 📍

Birgit Coninx, stafmedewerker communicatie en projecten VVH



# “ HOME SWEET HOME

**2019** Thérèse (100) woont na 24 jaar nog zelfstandig in haar sociale woning in de Leuvense woonwijk "Schorenschof". De woning is gezellig ingericht en dankzij de open keuken oogt de leefruimte een stuk groter. Thérèse speelt nog dagelijks op haar orgel. Als haar neef Emiel, haar mantelzorger, langskomt, dan speelt ze altijd iets extra voor hem.

**2021** Thérèse verhuist naar een rusthuis in Evergem. Ze is intussen 102 jaar oud.

**TEKST & FOTO'S:** Els Matthysen, stafmedewerker communicatie VVH



Lees hier haar hartverwarmend verhaal  
n.a.v. 100 jaar sociaal wonen.