

Op 23 februari organiseerden we Werkgroep Megafoon in De Serre rond de **brieven van de sociale woningmaatschappij**.

Heel wat mensen kregen een moeilijke brief over:

- verplichte inschrijving bij VDAB
- verstrengde taalkennis
- fusie van hun woningmaatschappij

De Zuidpoort merkte bezorgdheid en verwarring bij de bezoekers over deze brieven, dus nodigden we **verschillende huurders, Thuispunt Gent** (Cédric en Roselinde, wijkmonitors) **en enkele studenten Sociaal werk uit om hierover in gesprek te gaan**. Het verslag kan je hieronder lezen.



### **BANG, ONZEKER ...**

Huurders vertellen dat ze bang zijn voor brieven van Thuispunt Gent. **Sommigen zijn**

### **onzeker, onrustig en teleurgesteld. Ze zijn hebben schrik voor slecht nieuws.**

Iemand geeft ook aan schrik te hebben om contact op te nemen of te klagen, uit schrik voor consequenties. Iemand durft niks meer zeggen omdat ze 10 jaar geleden in een overlastprocedure zat omdat burens haar pesten. Cédric vertelt dat kan bekeken worden om die vermelding uit het dossier te halen. Dat zou voor de huurder een geruststelling zijn.

### **BRIEVEN**

De brieven zijn voor veel mensen **te moeilijk geschreven**. Mensen begrijpen niet altijd wat van hen verwacht wordt. Sommigen zoeken dan hulp bij de balie van Thuispunt Gent, Straathoekwerk, De Serre, De Zuidpoort, Wijkgezondheidscentrum, ... Die tijdsinvestering kan voor een deel voorkomen worden door heldere, toegankelijke communicatie.

Waar brieven verplicht moeten gestuurd worden vanuit de Vlaamse Overheid, kan de woningmaatschappij er voor kiezen om ook een **meer toegankelijke versie mee te sturen**. Ook een **vertaling** toevoegen behoort tot de mogelijkheden. Facturen zijn ook niet altijd duidelijk. Ze zijn weinig gedetailleerd, huurders weten niet altijd waarvoor ze betalen. Zeker herinneringen bevatten geen details. Mensen zijn natuurlijk niet erg bereid om te betalen als ze niet weten waarvoor. 'Diensten' volstaat bijvoorbeeld niet.

Cédric haalt aan dat er verschillende diensten zijn bij Thuispunt Gent die brieven naar huurders sturen. Ze hebben niet altijd zicht op welke brieven verstuurd worden. De Zuidpoort heeft intussen veel expertise opgebouwd over toegankelijke communicatie en specifiek over brieven. Ze zouden met plezier Thuispunt Gent kunnen helpen om brieven te herwerken.

### **TELEFOONS**

Er zijn veel klachten over feit dat Thuispunt Gent zal terugbellen om dat vervolgens niet te

doen. Dat frustrereert huurders en laat hen in het ongewisse. Huurders voelen zich dikwijls niet vriendelijk behandeld. We stellen ons voor dat huurders soms kwaad zijn als ze bellen. Waarop dan kwaad gereageerd wordt. Waarop de huurder misschien nog kwader wordt. Enzovoort.

## ONTHAAL

Thuispunt Gent heeft ervoor gekozen minder toegankelijk te zijn voor vragen aan het onthaal. Er zijn te veel vragen voor te weinig personeelsleden om heel toegankelijk te zijn. Ze willen de vragen al voor een deel filteren door er minder te zijn.

## ANDERE KANALEN

Thuispunt Gent heeft enkele mogelijkheden die bij de aanwezigen niet gekend zijn:

- Elke 2e dinsdag heeft de wijkmonitor een **zitdag** in het onthaal in de Kikvorsstraat. Ook in andere wijken is dat er. We stellen vast dat niemand van het bestaan weet of al een aankondiging heeft gezien (bv in de inkom van hun blok.)
- Soms organiseren ze **infomomenten** voor bewoners als het tegelijk over veel huurders gaat.
- Het is ook mogelijk om een **afspraak** te maken met de wijkmonitor. Ze komen zelfs aan huis bij mensen die minder mobiel zijn.
- Wie zich na andere pogingen nog niet geholpen voelt kan een mail sturen naar [klachten@thuispuntgent.be](mailto:klachten@thuispuntgent.be). Dat wordt dan verder onderzocht.  
Je kan ook terecht bij de **ombudsdienst van Stad Gent**:  
Ombudsvrouw — Botermarkt 17, 9000 Gent  
09 266 55 00 – [ombudsvrouw@stad.gent](mailto:ombudsvrouw@stad.gent)  
[website](#) / [Facebook](#)
- Ook het **woonkrantje** is niet gekend of wordt niet gelezen bij de deelnemers van

deze groep.

- We merken dat 2 deelnemers van deze bijeenkomst meteen verder kunnen geholpen door Roselinde of Cédric. Zelf na herhaaldelijke telefoontjes zonder gevolg. **Als meer huurders de ‘juiste’ weg zouden kennen, zouden ze misschien sneller geholpen worden.** Misschien kunnen de wijkmonitoren ook af en toe aansluiten bij momenten waar huurders sowieso aanwezig zijn. Niet enkel om vragen te beantwoorden, maar om vragen voor te zijn. Door te horen wat er bij huurders leeft. Dat zijn kansen om een **vertrouwensband** op te bouwen? De koffiemomenten aan de blokken, De Serre, ...
- Elke brief of folder die Thuispunt Gent stuurt is een kans om al hun mogelijkheden bekender te maken. We stellen ons voor dat een **infographic** met de titel ‘vragen of klachten?’ en dan mogelijke kanalen, veel huurders kan aanspreken. Er ontstaat een beeld van huurders die op zoek zijn. Waarbij er oplossingen bestaan, maar die staan achter een muur. Daarnaast zijn er ook verbeterkansen.

## OPVOLGING VRAGEN

Vragen worden geregistreerd in een softwareprogramma. Daar heeft Thuispunt Gent een overzicht per huurder. Maar niet elk telefoontje wordt daarin opgenomen. Er is zicht op welke technische vragen nog onbeantwoord zijn.




## MEER COMMUNICATIE

We vragen Thuispunt Gent hun huurders **goed te informeren** over de verdere plannen met hun blok. Er blijven veel vragen en ongerustheid over de geplande afbraak, verhuizen, renovaties, ...

Bijvoorbeeld als er veel nieuwe bewoners toekomen in een blok terwijl huidige huurders denken dat er enkel huurders vertrekken omdat de blok gesloopt zal worden.

**WELK EFFECT HEBBEN BRIEVEN VAN DE SOCIALE WONINGMAATSCHAPPIJ?**

**thuis gent** [歩+休+●+△]

 →  **bang**  **boos**  **gerust**  **verdrietig**  **blij**  **...**

Donderdag  
**23 februari - 14u**  
Rerum Novarumplein 10 Gent

**DE SERRE**

**Breng je brief mee.**  
**We bespreken de brief samen en geven uitleg.**



  
Manon 0470 49 55 12  
Steven 0478 52 92 78

Dit delen:

- [Klik om te delen met Twitter \(Wordt in een nieuw venster geopend\)](#)
- [Klik om te delen op Facebook \(Wordt in een nieuw venster geopend\)](#)