



# Meerjarenplan

## 2016 – 2020

**Huurderssyndicaat Limburg** vzw

Albrecht Rodenbachstraat 29 bus 4 – Welzijns-campus (ingang A) – B-3500 Hasselt

t 011-333.576 f 011-333.590 [huurderssyndicaat@huurderssyndicaat.be](mailto:huurderssyndicaat@huurderssyndicaat.be) [www.huurderssyndicaat.be](http://www.huurderssyndicaat.be)

## OMGEVINGSANALYSE

We vinden het weinig relevant om hier de algemeen bekende cijfers over de sociale en private huurmarkt te herhalen.

Feit is

- dat de huurprijzen op de private huurmarkt blijven stijgen, het meest nog bij de slechtst onderhouden huizen;
- dat steeds meer huurders de helft en meer van hun inkomen kwijt zijn aan woonkosten
- dat het tekort aan sociale woningen blijft duren.
- De private huurmarkt komt meer en meer in handen van immokantoren.

Dit zijn structurele gebreken in het Vlaamse woonbeleid. Enkel de politiek kan die wegwerken.

## Evaluatie meerjarenplan 2011-2015

De AV van het Huurderssyndicaat maakte deze evaluatie op 3 maart 2015 en constateerde dat er zeer veel goed werk is verricht maar dat het bereik van de meest kwetsbare huurders niet voldoende is geslaagd.

Dit werd meteen aangeduid als hoofdopdracht voor het meerjarenplan 2016-2020.

Van alle huurdersbonden bereikt het Huurderssyndicaat het hoogste percentage huurders. Limburg telt weinig huurders, vergeleken met de rest van Vlaanderen. Het Huurderssyndicaat heeft dan ook meer moeite om alle huurders te bereiken.

De laatste jaren gaat in Limburg het aantal leden echter stilaan naar beneden.

### Welke drempels houden huurders tegen om beroep te doen op ons ?

In 2014 deed het Huurderssyndicaat een bevraging van leden en niet-leden.

Twee stagiairs maatschappelijk adviseur stelden een vragenlijst over mogelijke drempels op. Die staan opgesomd in een studie van het HIVA<sup>1</sup>.

Bij de leden bleken het *lidgeld, de afstand en de taal* de voornaamste drempels

Bij de niet-leden waren het: *lidgeld, afstand, taal en schrik voor administratie en lange wachttijden*.

Onder “taal” bedoelden de ondervraagden twee dingen: ofwel dat ze niet goed Nederlands spreken ofwel dat ze vreesden de vaktaal van de adviesgevers niet te begrijpen.

---

<sup>1</sup> [http://www.wwo.be/sociaal\\_beleid/Etaisch\\_culturele\\_diversiteit/10egankemjkneid/Pages/doiengroepspecmekeurempels.aspx](http://www.wwo.be/sociaal_beleid/Etaisch_culturele_diversiteit/10egankemjkneid/Pages/doiengroepspecmekeurempels.aspx)

## **Strategische Doelstelling 1**

**ELKE HUURDER IS EEN VOLWAARDIGE PARTNER IN DE ONDERHANDELINGEN MET ZIJN VERHUURDER.<sup>2</sup>**

### **OPERATIONEEL DOEL 1.1**

#### **HET HUURDESSYNDICAAT BEREIKT DE MEEST KWETSBARE HUURDESS**

Acties die het Huurderssyndicaat zal ondernemen om meer kwetsbare huurders te bereiken zijn.

Lidgeld: lagere financiële instap

Te realiseren via meer promotie van ons eerste gratis advies.

Methoden:

- Bij gemeenten en OCMW's om de paar jaar de vraag stellen om met ons een convenant af te sluiten waarbij zij ons het gedeerd lidgeld vergoeden voor het eerste advies dat we gratis geven aan hun huurders
- Nog te bepalen categorieën van huurders een eerste advies gratis geven. Voorbeelden zijn:
  - \* alleenstaande ouders (PR via OCMW's, Kind en Gezin, Huis van het Kind, CAW...)
  - \* huurders die ons contacteren via de website
  - \* huurders die vorming bij ons volgen
  - \* huurders die we aanspreken op de markt
  - \* huurder die doorgestuurd worden door leden (1 huurder per lid)

...

meer vormingen

Taal: tolken

Afsluiten van contracten met EVA Inburgering en Integratie en Babel.

De drempels “administratie”, “wachtijden” komen eerder voort uit ervaring met andere diensten. Niet-leden veronderstellen dat het bij het Huurderssyndicaat net zo zal zijn.

Opdracht van het Huurderssyndicaat: afrekenen met het imago dat het Huurderssyndicaat een dienst is als de anderen door meer naar buiten te komen als betrouwbare verdediger van de belangen van huurders.

Zie daarvoor de acties onder Strategische doelstelling 2.

Onthaal

Verbetering van onthaal, zowel telefonisch als persoonlijk. Het moet tegelijk professioneel en warm zijn.

---

<sup>2</sup> Art.2 1° “op individuele basis informatie en advies verstrekken(...)”

Ons aantal adviesgevers/sters ligt op 4,25 FTE (31.12.2014).  
Per personeelslid kunnen we maximaal 500 behandelde dossiers per jaar aan.  
Ons kwantitatief streefcijfer bepalen we dus naargelang het beschikbaar personeel.

Met het aantal uren (zitdagen, centrale zetel) dat we momenteel “open” zijn overschrijden we ruim het minimum vereist aantal in het erkenningsbesluit. (beschikbaarheid)  
Het Huurderssyndicaat plant daarom geen drastische wijzigingen op dat vlak.

### **actie 1.1.1 Het Huurderssyndicaat zorgt voor korte territoriale afstand (bereikbaarheid)**

#### **Zitdagen**

De zitdagen organiseren we op basis van twee criteria: dicht bij de huurder en altijd wekelijks. Bij de opmaak van dit plan heeft het Huurderssyndicaat wekelijkse zitdagen in Beringen, Genk, Hasselt (2x), Houthalen, Lanaken, Leopoldsburg, Maaseik, Neerpelt, Sint-Truiden, Dilsen-Stokkem en Tongeren.

De zitdag in Lanaken is de enige die werkt met afspraken. De eerste ervaringen daarmee zijn zeer positief. De werktijd van onze adviseur wordt optimaal gebruikt en de zitdag is één van de best bezochte uit de reeks. Zulke werking met zitdagen-op-afpraak zullen vaker in overweging genomen worden voor gemeenten met schaars bezochte zitdagen. Aan Maaseik is het voorstel reeds gedaan. Aan Maasmechelen zal het nog voorgelegd worden.

#### **Outreach**

Een deel van ons imago wordt bepaald door ons persoonlijk contact met kwetsbare huurders. Deze contacten zorgen er immers voor dat we aantonen dat ons taalgebruik aangepast is en dat we niet werken als elke andere dienst: de administratie is bijzonder beperkt en de huurder houdt in alle omstandigheden controle over zijn dossier.

Kwetsbare huurders kunnen we bereiken via twee soorten kanalen

- Georganiseerde verenigingen  
natuurlijke partners zijn dan: RIMO Limburg, Welzijnsschakels, VIVAS, Federaties van Etnisch-Culturele Minderheden, Changemakers, het Vlaams Netwerk Armoede, Gemeentelijke overlegstructuren armoede...
- Brede publiek
  - o aanwezig zijn op openbare plaatsen zoals markten; het Huurderssyndicaat schaft zich herkenbare kledij aan om met professionelen en vrijwilligers contacten te leggen met huurders;
  - o samenwerken met het middenveld dat in zijn publiek mogelijk kwetsbare huurders telt: vakbonden, ziekenfondsen, Kind & Gezin, Beweging.net, Hart boven Hard...

De contacten die uit ervaring het meest effect hebben zijn vormingen over sociale en/of private huur. Het Huurderssyndicaat heeft daarvoor reeds een laagdrempelige cursus “Goede raad van het Huurderssyndicaat” inzake private huur. Die krijgt haar tweede verbeterde druk. Een versie over sociale huur komt er nog in 2015.

## Kwaliteitscriteria

Deze vormingen geven we met zo *weinig* mogelijk technische middelen (geen beamer of scherm) om ons contact met de deelnemers zo *persoonlijk* mogelijk te houden. Tegelijk heeft zulke vorming een onmiddellijk *nut* voor de deelnemers, hetgeen veel goodwill schept. Door onze methode van *vraag en antwoord* geven we mee dat ons taalgebruik helemaal niet zo hoogdravend is als de mensen wel denken.

### Indicatoren 1.1.1

Lijst van zitdagen, Aantal bezoekers per zitdag  
Bezochte verenigingen  
Bezochte openbare gelegenheden  
Partnerschappen.

**Actie 1.1.2 Het aandeel kwetsbare huurders in ons ledenbestand verhoogt.** (groeien in de breedte, bereikbaarheid)

**Als criteria van kwetsbaarheid meten we het aandeel laaggeschoolden (geen diploma hoger middelbaar), allochtonen (geen Belgische nationaliteit, genaturaliseerd), vervangingsinkomen, eenoudergezin.**

Het huidig aandeel is

Laaggeschoolden	24,63 %
Allochtonen	18,49 %
Vervangingsinkomen	39,43 %
Eenoudergezinnen	16,48 %

(cijfers 2014)

In het afgelopen meerjarenplan stelden we ons als doel:

Laaggeschoolden	40%
Allochtonen	25%
Vervangingsinkomen	50%
Eenoudergezinnen	25%

### Evaluatie

Dat we geen 40% *laaggeschoolden* meer bereiken ligt aan de andere registratie.

Vroeger rekenden we BUSO bij laaggeschoolden en hielden we geen rekening met het diploma van migranten in hun land van herkomst. We stellen ons nu als doel om elk jaar 25% laaggeschoolden te bereiken.

Ook het aandeel *allochtonen* gaat stilaan naar beneden. Niet omdat er minder allochtonen zouden gebruik maken van het Huurderssyndicaat maar omdat steeds meer allochtonen de Belgische nationaliteit hebben vanaf geboorte. Ons streefcijfer wordt daarom 20%. We zullen dit toetsen aan een telling van allochtonen via de familienaam om na te gaan of dit aandeel de 25% bereikt. Bij *vervangingsinkomens* bereiken we niet de vooropgestelde 50%. Toch willen we dit blijven hanteren als streefdoel, omdat in deze groep de kwetsbaarheid structureel is.

Ook bij de *alleenstaanden* bereiken we het aandeel van 25% (nog) niet. We zullen dit bijstellen tot 20% maar via gepaste methodieken blijft de 25% toch een na te streven aandeel.

Streefdoelen criteria kwetsbaarheid 2016 – 2020

Laaggeschoolden	25%
Allochtonen	20% (25%)
Vervangingsinkomen	50%
Eenoudergezinnen	20%

Om dit te bereiken bewandelt het Huurderssyndicaat diverse paden

- Bekendmaking waar we deze doelgroepen kunnen vinden: zie actie 1.1.1
- Overeenkomsten met gemeenten voor eerste gratis advies voor alle inwoners.
- Laagdrempelig vormingsaanbod.
- Publieksacties (bijv. openbare markten)

De aanwending daarvan zal ad hoc beslist worden naargelang zich partners daartoe aandienen.

### **Indicatoren 1.1.2**

Overzicht van

- Bekendmakingsacties
- Overeenkomsten met gemeenten
- Vormingsaanbod

### **actie 1.1.3 Het Huurderssyndicaat onderzoekt drempelverlagende methodieken naar specifieke doelgroepen.**

We gaan op zoek naar academisch geschoolde onderzoekers die ons op deze vraag een antwoord kunnen helpen bieden.

### **Indicatoren 1.1.3**

- ingediende projecten
- het resultaat van het onderzoek

### **Actie 1.1.4 Ons prijzenbeleid is drempelverlagend (betaalbaarheid)**

Het huidig systeem van lidgeld, en bijdragen gekoppeld aan het WIGW of Omnio-statuut bij de mutualiteit blijft behouden of wordt aangepast zodra een beter systeem kan ingevoerd worden.

#### **Gratis advies**

Vaak geven we advies aan mensen die nog niet zijn aangesloten.

### **Indicatoren 1.1.4**

Overzicht van

- De tarieven en de eventuele wijzigingen.
- De gratis adviezen

## Operationeel doel 1.2

### Het Huurderssyndicaat bereikt ook de modale huurders

#### **actie 1.2.1 Het Huurderssyndicaat communiceert ook via de pers.** (bereikbaarheid)

Gezien “Algemene bekendheid” zowat de meest aangegeven manier is waarop de leden met ons in contact komen, moeten we aan de algemene pers de nodige aandacht besteden. Doel is om elk jaar minstens één keer prominent aanwezig te zijn in veelgelezen bladen en regionale radio en TV.

We publiceren ook onze coördinaten in de kleine annonces “Te Huur” van Hebbes.

#### **Indicatoren 1.2.1**

Overzicht van

- Huurderssyndicaat in de media
- Kleine advertenties

#### **actie 1.2.2 Medewerkers/sters volgen bijscholing in specifieke vakgebieden**

(begrijpbaarheid, bruikbaarheid)

Met de medewerkers/sters spreken we een vormingstraject af.

Het kan gericht zijn op ad hoc vaardigheden als vorming geven, leren omgaan met de meest kwetsbaren, voeren van hulpverleningsgesprekken, softwarepakketten ... dus enkel professioneel relevante bijscholingen naargelang de functioneringsgesprekken dat aangeven.

#### **Indicatoren 1.2.2**

Overzicht van

- Gevolgde bijscholingen

## Operationeel doel 1.3

### Openbare besturen krijgen degelijk huuradvies

#### **actie 1.3.1 Het Huurderssyndicaat adviseert OCMW- en Gemeentelijke diensten.**

(bereikbaarheid, beschikbaarheid, betaalbaarheid)

Volgens ons erkenningsbesluit gaan we in op adviesvragen van openbare besturen. Voorrang wordt daarbij gegeven aan vragen tbv. hun cliënten die met een huurprobleem zitten. Ook andere (ver)huurvragen nemen we op in zoverre we aan de hand van een dossier voldoende gedocumenteerd zijn.

#### **Indicatoren 1.3.1**

Overzicht van

- OCMW of steden/gemeenten die beroep deden op deze dienst

#### **Actie 1.3.2 Het Huurderssyndicaat geeft vorming aan openbare diensten**

(bruikbaarheid, bereikbaarheid)

Omdat de huurdersbonden niet ongelimiteerd adviespunten kunnen uitbouwen, moeten we inspelen op de lokale besturen.

Daarom promoten we vormingen voor lokale besturen zodat OCMW's, Woonloketten, Woonwinkels,... een eerstelijnsadvies inzake huurproblemen aan hun cliënteel kunnen aanbieden.

#### **Indicatoren 1.3.2.**

Overzicht van

- Vormingssessies aan en andere samenwerkingsmodaliteiten met deze diensten



## **Strategische Doelstelling 2**

### **HET WOONBELEID HOUDT REKENING MET DE BEHOEFTE VAN HUURDERS MET SPECIALE AANDACHT VOOR DE MEEST KWETSBAREN<sup>3</sup>**

Uit onze omgevingsanalyse is gebleken dat huurders ons bekijken als een dienst gelijk de anderen. Dat schept een drempel want ze vrezen moeilijke taal, zware dossiers en ingrepen in hun situatie waarop ze geen voldoende controle hebben.

Het Huurderssyndicaat wil daaraan verhelpen door meer naar buiten te komen als een belangenbehartiger.

Voor de volgende 5 jaren zijn onze speerpunten

- HUUR IS TE DUUR
- ER ZIJN TE WEINIG SOCIALE WONINGEN

In dit kader zullen we extra opkomen voor het behoud van de budgetten in het woonbeleid. Bij de hervorming van de woonbonus moeten de vrijgekomen middelen besteed worden aan huursubsidie en versnelde bouw van 70.000 sociale woningen.

- Onze campagne “1/3 is de MAX” blijft actueel. Geen enkele huurder zou nog meer dan 1/3 van het gezinsinkomen mogen besteden aan woonkosten. Voor de laagste inkomens moet dit zakken tot 1/5. Door een veralgemeende huursubsidie kan dit gerealiseerd worden. Vermits huursubsidies gekoppeld zijn aan een woningonderzoek zorgt het meteen ook voor een verbetering van het huurpatrimonium.

Onze acties zijn vooral gericht op het Lokaal en Provinciaal bestuursniveau om op die manier dingen te realiseren die als voorbeeld voor Vlaanderen kunnen dienen.

Om deze voorbeeldfunctie op Vlaams/Belgisch vlak een duwtje te geven werken we samen met onze collega huurdersbonden, VHP, VIVAS en Hart boven Hard.

### **Operationeel doel 2.1**

**Het Huurderssyndicaat kan terugvallen op een breed netwerk**

#### **actie 2.1.1 Bestaande netwerken onderhouden**

Door onze dienstverlening en sociaal-politiek engagement houden we opgebouwde banden “warm”.

#### **actie 2.1.2 Nieuwe partnerschappen opbouwen**

De huurders zullen ons meer en meer gaan ervaren als een “beweging” als we zelf ook bewegen. We kijken dus voortdurend om nieuwe banden op te bouwen die zowel naar de huurders als naar het beleid relevant kunnen zijn. Het feit dat alles duurder wordt vooral voor de meest kwetsbare groepen is daarvoor een goede invalshoek.

---

<sup>3</sup> Art. 2 1° “op collectieve basis informatie en advies verstrekken (...)”

Art. 2 2° “op te treden als belangenbehartiger van huurders in het algemeen en van de meest behoeftige huurders in het bijzonder”

### **Actie 2.1.3 Beleidscontacten leggen**

De samenwerking met Provinciale en Lokale diensten en beleidsmakers houden we levend door onze adviesfunctie en door op hen beroep te doen in dossiers binnen hun beleidsdomeinen.

#### **Indicatoren 2.1.1-3**

Overzicht van

- Gezamenlijke acties en de partners daarin
- Adviesverlening aan en inschakeling van beleidsverantwoordelijken

## **Operationeel doel 2.2**

### **Beleidsverantwoordelijken horen de stem van het Huurderssyndicaat**

#### **actie 2.2.1 Opbouw van een groep actieve huurders: huurambassadeurs**

Meerdere huurders die verder kijken dan hun eigen privé-belang zoeken contact met het Huurderssyndicaat. Zij willen graag een actieve rol spelen in het beheer, bij beleidsgerichte contacten, in de adviesverlening ...

Het Huurderssyndicaat wil deze groep zijn rol laten spelen en dit bekend maken aan het ruime publiek.

#### **Indicatoren 2.2.1**

Aantal vormingen Huurambassadeur

Aantal actieve huurders die een rol spelen in en rond het Huurderssyndicaat

Overzicht van acties en de weerklank ervan

#### **Actie 2.2.2 Dag van de huurder**

Het Huurderssyndicaat organiseert minstens om de twee jaar een “dag van de huurder”. Op die dag kunnen huurders elkaar ontmoeten en in discussie gaan met beleidsverantwoordelijken.

Deze dag van de huurder kan ook de vorm aannemen van een opendeurdag bij het Huurderssyndicaat.

#### **Indicatoren 2.2.2**

- Verslag van de dag van de huurder
- Afspraken gemaakt in de discussies

#### **Actie 2.2.3 Uitreiking Gouden Baksteen**

Minstens om de twee jaar reikt het Huurderssyndicaat een prijs uit aan een bestuur, organisatie of persoon die zich verdienstelijk heeft getoond op het vlak van huisvesting van kwetsbare burgers.

#### **Indicatoren 2.2.3**

- De laureaat en reden van toekenning.

#### **actie 2.2.4 Procesfonds**

Het Huurderssyndicaat reserveert een budget om huurders bij te staan bij het inleiden van juridische procedures die een precedent kunnen scheppen in de toepassing van huurwetten. Voor procedures bij hogere gerechtelijke instanties dan het Vredegerecht roepen we daarvoor de hulp in van het procesfonds van het VOB, waaraan het Huurderssyndicaat ook bijdraagt.

Rollend procesfonds: het Huurderssyndicaat biedt ook renteloze leningen aan aan huurders, die een WIGW of Omnio-statuut hebben, waardoor zij gedingkosten kunnen voorgesloten krijgen. Die voorschotten dienen ze per onderhandse overeenkomst terug te betalen na afloop van de zaak.

#### **Indicatoren 2.2.4**

- De begroting van het komende werkjaar
- Overzicht van de gevoerde procedures

#### **actie 2.2.5 Memoranda opstellen**

Bij elke verkiezing stelt het Huurderssyndicaat een memorandum op toegespitst op het beleidsniveau in kwestie. Daarbij zal het Huurderssyndicaat zich baseren op de memoranda van het VHP en de gezamenlijke huurdersbonden.

#### **Indicatoren 2.2.5**

- De memoranda.