

B.O.K.S.H!

Bezoeken en Opvolgen van Kwetsbare Sociale Huurders.

Introductie: Rudy Roelandt en Ann Keerman

Situering

Veldwerkexpertise in sociale huisvesting maakt duidelijk dat steeds meer kwetsbare mensen, op zoek naar een betaalbare en kwaliteitsvolle woning, in de sociale huisvesting een dak boven het hoofd vinden. Dit valt toe te juichen, maar daarmee is de kous niet af. Psychosociaal isolement en een duidelijke positie van maatschappelijke kansarmoede, achterstelling, onderbescherming en uitsluiting zijn structurele aandachtspunten na de fundamentele nood aan housing first. Kunnen deze voldoende worden opgevolgd?

Kernopdrachten van Samenlevingsopbouw Gent

SOG investeert in de kracht van mensen (agogische kernopdracht) en zet politici aan tot sociaal beleid (politieke kernopdracht). Iedereen heeft recht op een goeie job, op sociale bescherming, behoorlijke huisvesting, een gezond leefmilieu, cultuur en ontspanning. Zo staat het in de Belgische Grondwet. In onze samenleving zijn er echter individuen/groepen voor wie deze grondrechten dode letter blijven (onderbescherming). Zij worden op het tweede plan geschoven door maatschappelijke mechanismen die uitsluiting en achterstelling veroorzaken en in stand houden. Samenlevingsopbouw Gent komt op voor het recht op een menswaardig bestaan voor diegenen in maatschappelijk kwetsbare posities: individuen in armoede, sociale huurders, thuislozen, alleenstaanden, mensen zonder wettig verblijf, laaggeschoolde langdurig werklozen, personen in de marge van de geestelijke gezondheidszorg... Samenlevingsopbouw Gent wil deze mensen opnieuw greep laten krijgen op hun leven en omgeving (empowerment, competentiegericht werken). Door hen actief (outreaching) te betrekken bij activiteiten en samen met hen (participatief) aan de slag te gaan in projecten, willen we politici ertoe aan zetten om uitdrukkelijk te kiezen voor armoedebestrijding. En dit door mogelijkheden en kansen op een haalbare manier op de doelgroep af te stemmen.

Kernopdrachten van een sociale huisvestingsmaatschappij.

In deze presentatie wordt enkel WoninGent betrokken (met het op één na grootste patrimonium van Vlaanderen) omdat de “BOKSH!” benadering tot stand is gekomen via de intense samenwerking tussen Rudy Roelandt, Samenlevingsopbouw Gent en Ann Keerman, wijkmonitor WoninGent en verantwoordelijk voor de opvolging van de sociale huisvesting in de Rabotwijk.

“De sociale huisvesting is al lange tijd een van de pijlers van het Belgische en Vlaamse beleid om het recht op behoorlijk wonen te helpen verwezenlijken. Al op het einde van de 19de eeuw werden de eerste sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM’s) opgericht. Oorspronkelijk hadden deze enkel tot doel de arbeidersbevolking de nodige middelen te verschaffen voor verwerving van een eigen woning. Later werden ook huurwoningen gebouwd. In aanvang waren deze initiatieven gericht naar industriearbeiders. Geleidelijk aan werd de doelgroep voor de sociale huur verruimd naar bescheiden inkomens en groeide ook de aandacht voor het platteland. Pas in 1961 werd voor het eerst een inkomensgrens ingevoerd (referentie). Er zijn onvoldoende objectieve gegevens voorhanden om de evolutie van de effectief bereikte groep goed in kaart te brengen, maar op het werkveld is men het er over eens dat in de sociale huisvesting van vandaag steeds meer mensen wonen met een laag inkomen, een gebrekkige kennis van het Nederlands en een veelheid aan sociale, psychische en/ of gezondheidsproblemen.

Bijzondere procedures

Toewijsbeleid sociale huisvesting

Om een woonbeleid op maat te realiseren wordt in de Vlaamse Wooncode de gemeente als regisseur van het lokaal woonbeleid aangeduid. De gemeente krijgt op die manier de mogelijkheid om, desgewenst met ondersteuning door het Vlaams Gewest, het overleg tussen de verschillende woonorganisaties te coördineren en te organiseren met als doel een geïntegreerd en gedragen lokaal woonbeleid.

In het Kaderbesluit Sociale Huur wordt ruimte gelaten om bij het vastleggen van de toewijzingsregels lokale accenten te leggen, uitgedrukt in een eigen toewijzingsreglement. Een eigen toewijzingsbeleid kan worden ontwikkeld als

men rekening wil houden met de lokale binding van de kandidaat-huurders, met de woonbehoefte van specifieke doelgroepen of als men wil werken aan de verstoorde of bedreigde leefbaarheid in bepaalde wijken of complexen.

Versnelde toewijs sociale huisvesting.

Uitzonderlijk worden sociale woningen versneld toegewezen. Dat kan op basis van (tijdelijke) herhuisvesting wegens renovatie van de huidige sociale woning of bijzondere sociale omstandigheden van een kandidaat-huurder, bv. onbewoonbaar verklaarde private huisvesting. Een specifieke voorrang is ook mogelijk voor kwetsbare doelgroepen (bv. daklozen) en dit op voordracht van een welzijnspartner, bv. het CAW stuurt een standaard aanvraagformulier voor versnelde toewijs naar het OCMW, die de verschillende aanvragen opvolgt en doorstuurt naar de sociale huisvestingsmaatschappijen ter evaluatie en eventuele toekenning. Naar bepaalde verdeelsleutels toe, geldt hoe groter het patrimonium van de sociale huisvestingsmaatschappij hoe groter het percentage versnelde toewijs dat moet gerealiseerd worden. Concreet betekent dit voor Gent een zestigtal versnelde toewijzingen per jaar, procentueel verdeeld dus onder de zittende huisvestingsmaatschappijen. Voor WoninGent zijn dat er 38 op jaarbasis.

Overlastprocedure WoninGent.

Stap1:

WoninGent ontvangt een melding van overlast van een huurder. De wijkmonitor gaat deze overlast vaststellen door: een gesprek met de huurder, door navraag bij de burens, derden, de wijkinspecteur of via eventuele Pv's. Binnen de veertien dagen stuurt WoninGent een brief naar de overlastbezorger. De huurder die aangifte deed, wordt indien gewenst hiervan verwittigd. Houdt de overlast op dan stopt de procedure. Bij herhaling overlast volgt stap 2.

Stap2:

Binnen de veertien dagen stuurt WoninGent opnieuw een brief naar de huurder die overlast veroorzaakt. In deze brief wordt een huisbezoek aangekondigd met als doel tot een oplossing te komen. De huurder die overlast veroorzaakt wordt ingelicht over de vier stappen van de overlastprocedure. Stopt de overlast dan wordt de procedure gestopt. Als de overlast niet ophoudt volgt stap 3.

Stap3:

WoninGent stuurt een aangetekende brief naar de huurder die overlast veroorzaakt. In deze brief volgt opnieuw een aankondiging van gesprek (of in lokalen WoninGent, bij de huurder thuis of op plaats van zitmoment wijkmonitor). Dit gesprek vindt eventueel plaats samen met andere partijen zoals wijkinspecteur of sociale partners. Indien vereist wordt een gedragscode opgesteld. Houdt de overlast op dan wordt de procedure gestopt. Bij verderzetting volgt stap 4.

Stap4:

Bij aanhoudende, hardnekkige klachten door meerdere huurders brengt WoninGent de probleemuurder er aangetekend van op de hoogte dat, indien de situatie niet dringend verandert, de procedure tot uithuiszetting zal worden opgestart. De probleemuurder wordt doorverwezen naar het CAW om zijn gedrag bij te sturen en om zo uithuiszetting te vermijden. De begeleiding CAW loopt, naargelang de vorderingen, over een periode van 3 tot 6 maanden.

Vrederecht:

Indien de huurder volhardt in het veroorzaken van overlast en de CAW-bemiddeling niet positief werd afgerond wordt het dossier overgemaakt aan de raadsman van WoninGent die dit inleidt bij de Vrederechter. Deze bepaalt de maatregelen die worden genomen. De meest drastische uitspraak is uithuiszetting.

Tendensen.

1. Sterk gewijzigde populatie

Het profiel van de sociale huurder in 2017 valt niet te vergelijken met dat van de sociale huurder in 1980. Sociale hoogbouw was oorspronkelijk bedoeld voor de werkende klasse die uit een armere buurt afkomstig was en die zich uiteindelijk iets beters kon veroorloven. Het profiel hield een doorsneegezin in: werkende echtgenoot (arbeider of lagere bediende), thuiswerkende vrouw en kinderen. De economie floreerde zodat er bouwgrond en een auto konden aangekocht worden. Daardoor verlieten de oorspronkelijke bewoners de woontorens. Wie achterbleef waren voornamelijk de sociaal zwakkeren of ouderen, aangevuld met nieuwe huurders. Niet iedereen met een financiële reserve is echter uit de Rabottorens vertrokken. Dit vormt één van de spanningsvelden tussen oudere en nieuwe sociale huurders in de huidige configuratie. Een boutade van de oudere huurders is dan ook: “Vroeger moest je een bewijs van goed gedrag en zeden kunnen voorleggen om hier te kunnen wonen terwijl je nu een bewijs nodig hebt dat je in de gevangenis of een psychiatrische instelling hebt verbleven”. Een andere veel gehoorde boutade is: “Vroeger had je een lange arm nodig om hierbinnen te geraken. Nu moet je er één hebben om hier te kunnen vluchten.”

2. De vermaatschappelijking van de zorg

In december 2013 schreef Vlaams minister van Welzijn Jo Vandeurzen het voorwoord voor de brochure ‘De Kracht van het engagement. De vermaatschappelijking van de zorg in de dagelijkse praktijk’. Hij omschrijft hierin het begrip vermaatschappelijking van zorg zoals de Strategische Adviesraad Welzijn, Gezondheid en Gezin dat doet in haar visienota ‘Integrale zorg en ondersteuning’ van 2012.

De vermaatschappelijking van de zorg wordt daarin omschreven als een: “Verschuiving binnen de zorg waarbij ernaar gestreefd wordt om mensen met beperkingen, chronisch zieken, kwetsbare ouderen, jongeren met gedrags- en emotionele problemen, mensen die in armoede leven... met al hun mogelijkheden en kwetsbaarheden een eigen zinvolle plek in de samenleving te laten innemen, hen daarbij waar nodig te ondersteunen en de zorg zoveel mogelijk geïntegreerd in de samenleving te laten verlopen.”

3. De vermaatschappelijking van de geestelijke gezondheidszorg

De hervormingen in de sector van de geestelijke gezondheidszorg zijn het gevolg van een specifiek wetsartikel binnen de ziekenhuiswet, namelijk artikel 107 (gecoördineerd op 10/07/2008). Het doel van 'artikel 107' is de vermaatschappelijking van de geestelijke gezondheidszorg. Deze nieuwe wetgeving maakt het voor psychiatrische en algemene ziekenhuizen mogelijk om bedden buiten gebruik te stellen en de vrijgekomen werkingsmiddelen en personeelsinzet te investeren in vernieuwende zorginitiatieven zoals de mobiele teams. De operationalisering ervan werd in vijf functies uitgeschreven. Het doel van de vijf functies is om zorgcircuits te realiseren waarin de continuïteit van de zorg centraal staat. Naast de behandeling op zich gaat aandacht uit naar herstel en psychosociale rehabilitatie door onder meer thema's zoals huisvesting en maatschappelijke integratie op te nemen in het verhaal.

We overlopen deze **vijf** functies kort.

Functie 1 fungeert als aanmeldings- en ingangspoort naar de curatieve hulpverlening. Via screening, casus gebonden adviezen en kortdurende behandeling kan de eerstelijns hulpverlener ondersteuning krijgen vanuit GGZ-expertise (focus op vroegdetectie en vroeginterventie). Wat hier onmiddellijk moet op aansluiten is noodzakelijke opvolging van personen die inmiddels ambulante worden ondersteund (beschut wonen, sociale huisvesting, privaat wonen). Dit gebeurt heel zeker maar er kunnen grote vragen worden gesteld of dit volstaat. Het gaat bij deze niet over het gebrek aan vakmanschap van bv. de mobiele teams maar over het gebrek aan middelen en personeelsinzet.

Functie 2 betreft de rechtstreekse opvolging door een mobiel crisisteam dat zal interveniëren bij crisissituaties aan huis en (her-)opname voorkomend te werk gaat. Het is dus een team dat behandeling en begeleiding biedt aan patiënten met een langdurige, complexe psychiatrische problematiek.

Functie 3 zorgt voor een subregionaal rehabilitatienetwerk, met aandacht voor werken, leren, vrije tijd en ontmoeting. Dit brengt het bestaande aanbod en de regionale verschillen en hiaten in kaart.

Functie 4 behelst het intensifiëren van de residentiële gespecialiseerde zorg waarbij kleinschaliger, gespecialiseerde zorg voor één bepaalde doelgroep wordt georganiseerd.

Functie 5 is vooral op wonen gericht. Er wordt gestreefd naar een meer gedifferentieerd woonaanbod, waarbij patiënten een zo groot mogelijke graad van herstel, zelfstandigheid en integratie in de maatschappij kunnen bereiken.

Hierbij moet worden opgemerkt dat een gedifferentieerd woonaanbod veel complexer is dan een of andere vorm van alternatief wonen. Het alternatief wonen is, ons inziens, helemaal niet alternatief maar slechts een wankele poging om de kruimels op een veel te krappe woningmarkt opnieuw te verdelen. Een absolute minderheid kan zich wel vinden in een of andere vorm van samenhooken. Voor een ruime meerderheid houdt dit de louter vervreemding van een wooncultuur in waarbij het psychisch welbevinden op de helling wordt geplaatst. Bovendien heeft het een nefast effect op het inkomen. Het realiseren van een gedifferentieerd woonaanbod betekent in eerste instantie dat het woonbeleid zich van een bepaalde politiek bewust wordt, bv. van haar vrijwel compleet gebrek aan ervaringsdeskundigheid - het werkveld is vrijwel onzichtbaar in besluitvorming -. Hervormen in plaats van te remixen zou een beleidsadvies kunnen zijn. Het exploreren van persoonlijk kwaliteitsvol wonen en dit realiseren is immers geen economische maar een humane politiek. Individuen die we, binnen en buiten het project BOKSH! ontmoeten, leggen ons immers vaak voor dat zij veel gelukkiger zouden zijn in een caravan ergens in het groen dan in de huidige setting van hoogbouw (space box). Hoewel paniekerig wordt gereageerd in de welzijnssector op bv. hufferwoningen is onze doelgroep net vragende partij. Voor hen zou het inhouden dat er minder strenge eisen worden gesteld aan het samenleven tussen burens, denken we maar aan geluidshinder door henzelf of bezoekers. Onderhoud van een eenvoudige setting zou zeker ook een pluspunt zijn. Ook zouden ze er zich, onder lotgenoten, veel vrijer kunnen bewegen en zich creatiever kunnen uiten. Niet zelden bemerken we in WoninGent dat de huurders die wegens overlast worden uitgezet afgerekend werden op grove tekortkomingen in onderhoud van de woonst en door geluidsoverlast (vaak afkomstig door bezoekers na 22 uur). In een gedifferentieerde woonvorm waren deze vooral jongere mannen niet dakloos geworden.

Wij bevelen dus sterk aan dat er ruimte en tijd wordt gemaakt voor dergelijke ondersteunde constructies. Het lijkt ons namelijk pervers om mensen inclusie op te dringen gezien zij generatie na generatie maatschappelijk werden uitgesloten. Kansarmen zijn geen kansrijken binnen de politiek- economische setting, die met de beste bedoelingen uiteindelijk voor eigen publiek zijn bedoeld. Aldus worden recepten van verdere verdringing blijvend afgeleverd voor een restgroep die in het reguliere de boot mist.

Ontstaan BOKSH!

BOKSH! ontstond in **maart 2014** vanuit de uitgangspunten en kernopdrachten van de sociale huisvestingsmaatschappij WoninGent en Samenlevingsopbouw Gent.

Beiden waren vragende partij om leefbaarheids- en veiligheidsproblemen in de sociale hoogbouw op een vernieuwende manier aan te pakken. Directieve en autoritaire communicatie werkt contraproductief voor alle betrokkenen binnen die context, stelden wij vast. De situaties escaleerden eerder dan dat ze stabiel werden. De dieperliggende problematieken van de huurders waren onvoldoende gekend.

We werden reeds lange tijd geconfronteerd met veel klachten/onmacht/frustraties van huurders ten overstaan van wat zij als probleemhuurders omschreven: “individuen die in feite niet thuishoren in de setting van sociale woningen maar eerder in de gevangenis of in het gekkenhuis.”

Wij beseften dat onze vroegere accenten/activiteiten in het gebouw onvoldoende bleken om hierop een antwoord te bieden. Laten wij deze zogenaamde overlasthuurders beter leren inschatten zodat wij misschien op deze manier proactief kunnen ingrijpen om de rust terug te laten keren en om uithuiszetting te kunnen voorkomen, besloten wij.

Dit concept heeft een belangrijke signaalfunctie namelijk het delen van onze veldwerkexpertise en overleggen met nauw betrokken partners om ondersteuning op maat te kunnen aanbieden. Anderzijds wilden we, in samenwerking met de partners en de huurders, adviezen formuleren op verschillende fora rond de hiaten met betrekking tot een constructieve en complementaire samenlevingsopbouw.

Uit de doos - in de ring - BOKSH!

Het draait om toegang verkrijgen tot personen in probleemsituaties door het (her)opbouwen van wederzijds vertrouwen en respect. Het afbouwen van wederzijdse vooroordelen en evidenties die de kern vormen van een destructieve onderhandeling, in verbijstering meegesleept door een hoop hopeloze mensen op weg naar nergens. Het uitbouwen van een kritisch realisme ten koste van een mank idealisme zonder ervaringsdeskundigheid.

BOKSH! is geen professionele psychiatrische hulpverlening maar richt zich tot de minst weerbare sociale huurders tout court waarbij psychosociale vervreemding en maatschappelijke exclusie een zwaar onderschatte existentie betreft. Waar komt iemand vandaan, waar bevindt iemand zich en waar gaat iemand naartoe zijn basisvragen. Het betreft ook dramatische breuklijnen die de hulpverlening überhaupt te vaak vanuit een eenzijdig oplossingsgerichte benadering van antwoord dient. Hoe dan ook blijft het voor alle betrokkenen, hulpvrager en hulpverlening, zonder een adequate afstemming een deprimerende en onvruchtbare interactie.

BOKSH! is een methodiek die verbindende gespreksvoering met zeer kwetsbare sociale huurders mogelijk maakt door in eerste instantie de huurder op te zoeken en naar zijn/haar verhalen te luisteren en die de weerbaarheid, veerkracht en mogelijkheden in perspectief poogt te brengen (ingeleefde relatie opbouwen). Het sociaal/maatschappelijk isolement en de individuele neerwaartse psychologische spiraal (het gevoel onomkeerbaar uit de eigen leefomgeving te worden gesloten) worden door bereikbaarheid van een gepast antwoord voorzien. Kortom, het draait om veredelde bemoeizorg die erop gericht is de huurder te activeren om zich (opnieuw) te richten op het eigen leven.

BOKSH! is in finaliteit gericht op warme doorverwijzing naar professionele ondersteuning. Het is ook onze bedoeling om de opvolging ervan samen met de huurder te evalueren. Niet minder belangrijk is onze poging om het netwerk rond de huurder in kaart te brengen: van wie krijgt de huurder louter sociale hulp, in welke mate worden familie, vrienden of zelfs burens ingeschakeld. Dit vaak broze sociale netwerk kan een verschil makende context aanleveren om de levenskwaliteit aanzienlijk te vergroten. Daartoe is een open en

bemiddelende attitude vereist (die zich constructief en communicatief opstelt ten opzichte van bekende systemen waarmee de huurder te maken krijgt).

BOKSH! is geen integraal zachte methodiek die onvoorwaardelijk en eenzijdig de partij van de huurder kiest. Dit zou de huurder van zijn/haar groeimogelijkheden afsluiten. Aangeleerde hulpeloosheid leidt tenslotte tot complete passiviteit daar dit een overlevingsstrategie betreft zonder eigen leven. Dit is precies wat de geestelijke gezondheid kritisch op de helling plaatst. Je kunt overal terecht maar je hoort nergens thuis. Het maakt het menselijk isolement uiteindelijk nog leger en eenzamer. Deze realistische confrontatie durft ook het eigen aandeel van de huurder bij een bepaalde problematiek in dialoog betrekken (zie overlastprocedure WoninGent).

Het belang van BOKSH! in de sociale huisvesting ligt dus voor een groot deel in het voorkomen van escalaties van een doorgaans meerzijdige problematiek. Het is een benaderingswijze op zoek naar stabiliteit en indien mogelijk naar progressie (zowel op persoonlijk als op sociaal vlak). In sociale hoogbouw bv. vraagt dit een zeker inzicht bij de huurder, namelijk het zich bewust worden van de eigen verantwoordelijkheid ten opzichte van het appartement, een goede verstandhouding met de burens. (BOKSH! gaat trouwens bij overlastklachten ook de indieners van de klacht opzoeken) en respect voor de openbare delen in het gebouw. Dit zijn overigens ook blijvende aandachtspunten voor de minder kwetsbare huurders.

Tenslotte willen we onderstrepen dat een opgevolgde doorverwijzing naar andere organisaties, diensten en voorzieningen onontbeerlijk is om op langere termijn te kunnen spreken van adequate ondersteuning van de BOKSH! interventie. Het OCMW, CAW, Straathoekwerk, mobiele teams, huisarts, de schuldbemiddelaar en politiediensten hebben daarin een specifiekere opdracht (en bovendien het mandaat) die een sociale huisvestingsmaatschappij en het maatschappelijk opbouwwerk niet hebben.