



Onthaal Kandidaat-Huurders binnen sociaal verhuurkantoor De Poort

SVK's zijn er in vele kleuren, maten en gewichten. Maar één ding hebben ze zeker gemeen: ze huren woningen om deze te kunnen verhuren aan kwetsbare bewoners. Wonen is een basisbehoefte, en een belangrijke voorwaarde om ook andere rechten te kunnen uitoefenen. Op de private huurmarkt staan huurders soms zwak. Dikwijls is de huurprijs te hoog, het aanbod aan huurwoningen te beperkt, weigert de eigenaar aan hen te verhuren, is de contractduur kort of is de kwaliteit van de woning te slecht.

Het SVK kan een woning aanbieden maar net als bij de huisvestingsmaatschappijen hebben de sociaal verhuurkantoren meer kandidaat-huurders dan woningen.

Daarom werken ook de SVK's met een wachtlijst.

Maar anders dan bij de sociale huisvestingsmaatschappijen is het bij de SVK's niet zo zeer de inschrijvingsdatum die telt. SVK's geven voorrang aan degene die weinig middelen heeft en de woning het meest dringend nodig heeft.

Deze kandidaat-huurders zijn door allerhande redenen in een risicosituatie terecht gekomen, of dreigen erin terecht te komen. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om een laag of een onzeker inkomen, huurders die wonen in te kleine, een slechte of in een veel te dure woning, huurders die de woning moeten verlaten, een hoge schuldenlast,...

Woningzoekenden die nog niet ingeschreven zijn, moeten bij het SVK of in een laagdrempelige voorziening informatie over het SVK kunnen krijgen.

Sommige SVK's doen beroep op andere laagdrempelige diensten voor een eerste intake en/of informatie over het SVK. Deze dienst kan dan ook de hulpvraag 'analyseren' en indien nodig de hulpvrager (ook) doorverwijzen naar andere nodige diensten. Omdat de kans zeer groot is dat het SVK, wanneer ze zich opstelt als eerstelijnsdienst, overstelpt wordt met allerlei huisvestingsvragen die niets met de SVK-dienstverlening te maken hebben, opteren deze SVK's ervoor te werken op de tweedelijns.

Tegelijkertijd garanderen ze een ruime toegang via eerstelijnsdiensten (polyvalente welzijnscentra, migrantenwerkingen, sociale dienst OCMW, basisschakels,...) of personen op de eerste lijn (dokter, huisvestingsambtenaar,...).

Best is deze dienst ook op de hoogte van de mogelijkheden en onmogelijkheden van het plaatselijk SVK. Zo kan aan de woningzoekenden worden meegedeeld hoe huurders worden geselecteerd, uitleg over hun mogelijke kansen, wat voor contracten worden aangeboden, de woonzekerheid, enz... Deze info is zeer belangrijk opdat bij de woningzoekende geen valse hoop wordt gewekt.

Maar meer en meer nemen de SVK's deze intake zelf op. Soms uit noodzaak (omdat er plaatselijk geen beschikbare mogelijkheden bestaan of kunnen worden gecreëerd), soms uit principe. Zo komen ze in direct contact met de woningzoekende en kunnen ze hun hulpvraag beter inschatten. Bovendien krijgen ze hierbij én een eerste kennismaking met een mogelijks toekomstige huurder én een zicht op de mogelijkheden van de woningzoekende tot zelfstandig wonen.

De meeste SVK's hebben hiervoor vaste momenten dat KH's de mogelijkheid krijgen om op afspraak zich te komen inschrijven.

Ook sociaal verhuurkantoor De Poort is steeds op zoek naar de beste manier om kandidaat-huurders te begeleiden en hen een zo kwaliteitsvol mogelijke service te kunnen aanbieden.

Tot op vandaag is het onthaal van het svk voor kandidaat-huurders open op 3 vaste momenten per week. Op maandag- en vrijdagvoormiddag is het onthaal vrij open tussen 8u30 en 11u30, op woensdagnamiddag kunnen KH's op afspraak langskomen.

We hebben gemerkt dat er grote verschillen in aanpak zijn tussen de vrije momenten en de vastgelegde afspraken.

Op de vrije momenten is het onthaal een ware overrompeling van kandidaat-huurders en moeten de onthaalmedewerkers enorm veel mensen te woord staan.

Deze "onthaalmomenten" werden op de duur ware "bandwerkgesprekken".

De kwaliteit van het zo belangrijke intakegesprek gaat verloren, mensen krijgen slechts basisinfo, zaken worden vergeten, misverstanden,...

Een overvolle wachtzaal zorgt natuurlijk voor irritaties en frustraties bij zowel medewerkers als bij cliënten.

Deze frustraties en irritaties resulteerden de laatste tijd jammergenoeg in enkele agressieve situaties die zeker konden vermeden worden.

Aan de andere kant merken we ook dat het systeem van vaste afspraken wél werkt, dat de service op deze momenten wel kan aangeboden worden en dat de medewerkers terug tijd kunnen nemen voor hun cliënten.

Om te kunnen inschrijven in een svk moet een grote papiermolen in orde gebracht worden. Het is dan ook belangrijk dat svk-medewerkers de tijd krijgen om hun cliënten de juiste info te kunnen geven zodat een inschrijving zo vlug als mogelijk kan afgewerkt worden!

We merken nog steeds dat onvolledige dossiers worden ingediend, met als gevolg dat deze mensen niet worden ingeschreven.

Daarom met deze nota ook een warme oproep om enkel volledige dossiers door te sturen.

Op onze website www.svkdepoort.be staat duidelijk omschreven wat allemaal in orde moet gebracht worden vooraleer iemand kan ingeschreven worden.

Om deze kwalitatieve service te kunnen blijven garanderen zal svk De Poort vanaf mei 2011 zijn inschrijvingsbeleid veranderen.

De drie inschrijvingsmomenten blijven maar kandidaat-huurders zullen enkel kunnen inschrijven op vastgelegde afspraken.

KH's zullen per telefoon of per mail een afspraak kunnen regelen met onze medewerkers.

Meer info over dit systeem kan teruggevonden worden op onze website

www.svkdepoort.be

Om een overgangperiode in te bouwen wordt dit nieuwe inschrijvingssysteem geïnstalleerd vanaf mei 2011.

Om onze service te optimaliseren willen we ook enkele ingrepen doen aan onze infrastructuur. Momenteel is de onthaalruimte geïntegreerd in de bureauruimte van het svk. Dit zorgt ervoor dat er weinig sprake is van privacy.

Bij een inschrijvingsmoment worden heel persoonlijke zaken verteld aan onze medewerkers. Wij willen dan ook dat in alle rust en vertrouwen kan gebeuren.

Vandaar dat de huidige onthaalruimte akoestisch zal afgescheiden worden van de rest van het kantoor.

Om deze ingrepen te kunnen uitvoeren zal het onthaal voor KH's gesloten worden.

Hou er dus rekening mee dat het onthaal KH's gesloten wordt vanaf 28 maart 2011 tot eind april 2011.

Kandidaat-huurders kunnen zich vanaf maandag 18 april 2011 terug aanmelden en een afspraak vastleggen bij onze medewerkers.

Concreet:

- Onthaal KH's gesloten van 28 maart 2011 tem 29 april 2011
- Vanaf 18 april: start aanmelden KH's voor vastleggen afspraken
- Vanaf 3 mei: onthaal KH's terug open, enkel op afspraak

Wij hopen dat u als partnerorganisatie deze wijzigingen kunt begrijpen en kunt ondersteunen.

Deze maatregelen worden getroffen in het belang van een zo kwaliteitsvol mogelijke service naar onze cliënten toe.

Indien u meer informatie wenst over deze wijzigingen kunt u hiervoor bij mij terecht.

Vriendelijke groeten,

Thomas Raes
Coördinator De Poort vzw