

# Samenlevingsopbouw

Gent vzw



## Verslag

Rondetafel 'Werken rond afval in sociale hoogbouw':  
24 februari 2011

### **Deel 1: Terugblik op 4 jaar werken rond afval in Nieuw Gent en de Rabottorens**

Plaats van afspraak: sociaal appartement, 10<sup>de</sup> verdieping, woontoren Milenka

Inleiding en toelichting programma: Ann-Sophie Hofman

Terugblik op 4 jaar werken rond afval in Nieuw Gent en de Rabottorens: Michiel Hendrickx en Wannes Degelin

### **Deel 2: Rondetafel**

Plaats van afspraak: Clubhuis Aquarianen, gelijkvloers woontoren Jupiter

Moderator: Ann-Sophie Hofman

#### **Inleiding**

Samenlevingsopbouw Gent vzw (SOG) werkt zowel in Nieuw Gent als in de torens van het Rabot rond afval. De inzet van het opbouwwerk wordt gefinancierd met middelen van het Strategisch Veiligheids – en Preventieplan (FOD Binnenlandse Zaken, in regie van de Dienst Lokale Preventie en Veiligheid – Stad Gent).

De globale opdracht van SOG is 'het verhogen van de sociale veiligheid in enkele Gentse buurten met veel sociale hoogbouw'. Concreet gebeurt dit onder meer door te werken aan de afvalproblematiek in de 2 bovenvermelde sites.

Uit de SVP-convenant:

*Het samenleven van verschillende groepen biedt niet alleen vele kansen, doch brengt ook reële spanningen met zich mee. Deze spanningen in de Gentse woonbuurten worden soms aangewakkerd door enkele maatschappelijke trends zoals individualisering en een verzwakkend sociaal weefsel.*

*Hierbij praten groepen of mensen nauwelijks met elkaar, kennen ze elkaar niet en respecteren ze elkaars grenzen niet. Deze spanningen komen dan eerst en vooral tot uiting*

*in klachten rond allerhande situaties, onder de noemer “overlast”. Met deze vele vormen van overlast blijkt een vaag, algemeen onveiligheidsgevoelen samen te hangen. Deze klachten rond allerhande vormen van overlast zijn dus zichtbare tekenen van spanningen of conflicten tussen sociale groepen om stedelijke ruimte en stedelijke functies.*

*Zowel een herhaald afnemen van de Veiligheidsmonitor in Gent, als de uiteenlopende praktijkervaringen in de preventieprojecten van het Veiligheidscontract, hebben het besef doen groeien dat **een groot deel van de onveiligheidsgevoelens samenhangen met de kwaliteit van de fysieke leefomgeving.***

*Allerlei zichtbare (en hoorbare) tekenen van buurtverval, zoals zwerfvuil, wildplassen, sluikeffage, graffiti, vernielingen, verkrotting en diverse vormen van geluidsoverlast roepen gevoelens van onveiligheid op. **Deze gevoelens van onveiligheid worden soms versterkt door een ervaren onvermogen om er iets aan te doen. Wie in een propere woonomgeving woont, voelt zich beter in zijn vel.** Visuele hinder en geurhinder staan een betere leefkwaliteit in de weg en dragen zelfs bij tot een algemeen gevoel van onveiligheid. Problemen als graffiti, wildplakken en geluidsoverlast komen meer voor in de binnenstad dan in de aandachtswijken. Sluikstorten en verkrotting is daarentegen meer problematisch in de aandachtswijken.*

Sociale hoogbouw wordt vaak gekenmerkt door een aantal zaken:

- Geen horizontale, maar verticale straten: minder sociale controle, minder gemakkelijk te detecteren wie vervuiler is, afval uit ramen valt in niemandsland (niet voor je eigen voordeur)
- Kleine behuizing
- Veel mensen op (relatief) kleine oppervlakte
- Kansarm publiek – zwak socio-economisch profiel
- Vaak transitwijk – mensen kiezen er niet altijd voor om hier te wonen, weinig binding met de omgeving
- Smeltkroes van verschillende nationaliteiten en dus ook verschillende gewoontes en omgang met afval
- Slecht imago van de omgeving (wekt verloedering in de hand)
- Vaak dumpplaatsen van sluikstort door externen

Een specifieke context vraagt ook om een specifieke aanpak.

Na 4 jaar intensief werken rond afval, kunnen we een opdeling maken volgens 4 grote insteken. Over dé toverformule beschikken we niet. Wat we wel kunnen presenteren is een waaier van creatieve, innovatieve en experimentele ideeën.

## **1. Werken rond afval in sociale hoogbouw = maatwerk**

### **Inleiding**

De opbouwwerkers van Nieuw Gent en Rabot hebben al verschillende formules en modellen uitgewerkt en uitgetest. De juiste formule of het beste model bestaat niet. Het is van belang te zoeken en te blijven zoeken naar wat het beste aanslaat. Vaak gaat het over een combinatie van formules en een divers aanbod dat inspeelt op de noden, behoeften, interesses en competenties van mensen. Het is belangrijk om mensen te laten werken vanuit hun sterktes.

Aantal kritische succesfactoren (uit evaluatie met diensten, organisaties en vrijwillige bewoners):

- Divers aanbod, op maat van de vrijwilligers – wel met vaste structuur

- Samenspel/samenwerking tussen professionele krachten en vrijwilligers
- Hoe meer vrijwilligers, hoe beter: grote groep werkt motiverend (zeker in een grote wijk)
- Respect van de medebewoners
- Wijk zien verbeteren, er moet voortgang zijn
- Waardering voor het werk van vrijwilligers: individueel – collectief
- Flexibel omgaan met de netheidscharters – op maat van de vrijwilligers

Eén van de belangrijkste motivaties voor vrijwilligers is het feit dat ze ondersteund worden door professionelen. In de eerste plaats hebben de plaatselijke opbouwwerkers dit opgenomen, maar opbouwwerkers zijn niet de enige werkers op het terrein. Moet het werken met vrijwillige bewoners niet door andere diensten worden opgenomen? In de praktijk gebeurt dit al door de sociale huisbewaarders en dat wordt algemeen als zeer positief beschouwd, maar er zijn nog meer spelers op het terrein.

### **Vraag en antwoord**

Vraag voor de huisbewaarders<sup>1</sup> Stad Gent: bewoners halen hun motivatie voor een groot stuk uit het feit dat ze samen met professionelen aan de slag kunnen. Herkennen jullie deze reactie? Wat is jullie ervaring hiermee? Is het voor jullie een meerwaarde om samen te werken met vrijwilligers?

Antwoord huisbewaarders:

Zowel in het Rabot als Nieuw Gent wordt er intens samengewerkt tussen huisbewaarders en de bewoners. Dit verloopt zeer goed (dat vinden zowel bewoners als huisbewaarder). Deze samenwerking komt de motivatie van de vrijwilligers ten goede. Zo hebben zij niet het gevoel om er alleen voor te staan.

Reactie vrijwilliger:

Het is wel belangrijk dat er duidelijke afspraken moeten zijn, vb. rond taken, tijdsinvestering, opkuismomenten, .... Beide partijen moeten zich aan de afspraken houden en moeten op elkaars aanwezigheid kunnen rekenen. In de praktijk loopt dit soms nog wat mank, vb. afwezigheid zonder verwittigen, op het laatste moment forfait geven omwille van andere, vaak dringendere, taken. Dit is een aandachtspunt.

Vraag voor Ivago en Groendienst: ook jullie zijn actief op het terrein. Kunnen jullie deze stelling van de bewoners begrijpen? Hebben jullie (veel) contact met de vrijwilligers? Indien ja, hoe verlopen de contacten, bevordert dit de samenwerking of het opkuisen? Indien neen, is er een mogelijkheid dat deze contacten worden gelegd en wat zou volgens jullie de meerwaarde kunnen zijn? Is er een mogelijkheid – idem met de huisbewaarders – om samen op te kuisen? Of om de vrijwilligers te ondersteunen en hoe?

Antwoord Ivago:

Ivago kuist enkel op in het openbaar domein. Dit gaat in hoofdzaak over straten en voetpaden. De opkuis van de straten gebeurt meestal met machines. Dit vereist een strikte planning. Het is niet echt mogelijk om dit soort van werk te combineren met vrijwilligers.

---

<sup>1</sup> De Dienst Wonen van de Stad Gent en de sociale huisvestingsmaatschappijen De Goede Werkmanswoning cvba en nv WoninGent zetten sinds het voorjaar van 2010 tien huisbewaarders in bij sociale wooncomplexen van de Stad Gent en de deelnemende maatschappijen. Bij dit unieke samenwerkingsverband tussen de Stad Gent en de sociale huisvestingsmaatschappijen worden de tien huisbewaarders ingezet om een aangename woon- en leefomgeving te bevorderen. Ze nemen logistieke, technische en sociale taken op zich.

Reactie bewoner:

Veegmachines zijn een meerwaarde, maar sommige 'straten', zoals de parkings in Nieuw Gent worden overgeslagen.

Antwoord Ivago:

Dit moet nagekeken worden. Nu geen pasklaar antwoord op. Het zou kunnen dat de parkings geen openbaar, maar een privaat karakter hebben en dan is IVAGO niet bevoegd.

Reactie shm De Goede werkmanswoning (GWW):

De parkings aan de hoogbouw zijn openbare weg. Dus de bevoegdheid van Ivago. Op dit moment zijn er nog grote delen van Nieuw Gent, voornamelijk terreinen rond de hoogbouw, in eigendom van de GWW. Het is de bedoeling om deze terreinen over te dragen aan Stad Gent, dit is nog maar voor 1/4<sup>de</sup> gebeurd.

Tot zolang de er geen overdracht is, is er een samenwerking tussen de technische ploeg van de GWW en de groendienst, voor het opkuisen van de private terreinen. De GWW heeft een onderhoudsploeg dat instaat voor het onderhoud van de afvallokalen en het ophalen van grof vuil (naast afvallokalen). De groendienst staat in voor het opkuisen van de groenzones. De openbare terreinen, dus de terreinen van de Stad Gent, behoren niet tot de verantwoordelijkheid van de GWW.

Wat betreft een eventuele samenwerking met vrijwilligers ligt er misschien een mogelijkheid in het samen onderhouden van de afvallokalen.

Vraag aan Ivago: Is er misschien een samenwerking mogelijk tussen de hoogbouwploeg van Ivago en de vrijwilligers?

Antwoord Ivago:

Daar is meer samenwerking mogelijk. Eén van de opdrachten van de hoogbouwploeg is het stimuleren van bewoners tot correct afval – en sorteergedrag. Dit gebeurt door bewoners informatie te geven, aanwezig zijn op het terrein, .... Een eventuele samenwerking is mogelijk, maar het moet natuurlijk in hun planning passen.

Reactie Groendienst:

Samenwerking met vrijwilligers is mogelijk. Het is wel belangrijk dat het samenwerken met vrijwilligers op vrijdagen gebeurt (dit geldt voor Nieuw Gent). Elke vrijdag ruimen een aantal medewerkers van de groendienst het vuil op in het openbaar groen van Nieuw Gent. Het is wel belangrijk om goede afspraken te maken en goed af te bakenen welke terreinen door wie worden opgeruimd.

Opmerking: Later in het debat nuanceert de Groendienst haar mening en kan er mits goede afspraken ook op andere dagen samengewerkt worden.

Reactie bewoner:

Vrijdag is een zeer ongelukkige dag om op te kuisen. In het weekend en meer specifiek in de nacht van vrijdag op zaterdag en zaterdag op zondag, wordt er het meest vuilgemaakt. Kan er niet de maandag opgekuist worden?

Reactie groendienst:

Daar kan ik niet onmiddellijk antwoord op geven. Ik kan de vraag wel meenemen en eventueel samen met Samenlevingsopbouw Gent doorpraten.

Reactie huisbewaarder:

De mensen van de groendienst steken heel wat tijd in het opruimen van afval. Op die manier komen zij soms niet meer toe aan hun eigen werk.

Reactie vrijwilliger:

Er zouden meer vrijwillige 'opkuisers' moeten zijn onder de bewoners.

Vraag voor Dienst Buurtwerk: De netheidscharters gaan uit van een beloning voor de wijk, geen individuele 'geldelijke' beloning. Uit bevraging van vrijwilligers blijkt de beloning voor de ene een motivatie, voor de andere niet of niet de eerste reden om de inzet aan te houden. In het Rabot loopt het experiment 'complementaire munt' (Torekens). Er worden vrijwilligers mee betaald die zich op een of andere manier inzetten voor de buurt. Hebben jullie er al over nagedacht om de complementaire munt in te schakelen in de netheidscharters – of hiermee te experimenteren?

Reactie Dienst Buurtwerk:

De Torekens zijn moeilijk te combineren met het gewone netheidscharter, want dit zou dan neerkomen op een dubbele beloning (via netheidscharter krijgen de vrijwilligers een bedrag ter beschikking dat ze kunnen investeren in de wijk). Met een netheidscharter 'light' is dit misschien wel een optie.

Reactie Dienst Gebiedsgerichte werking:

De Torekens worden op dit moment enkel gebruikt in de wijk Rabot, het is een experiment. Dit project zal grondig geëvalueerd worden. Indien het een succesverhaal is, is het mogelijk dat dit kan toegepast worden in een andere wijk.

## **2. Werken rond afval in sociale hoogbouw = informatie en communicatie**

### **Inleiding**

De professionele inzet is de voorbije jaren gestegen. Alle samenwerkingspartners zijn hier positief over. De situatie in Nieuw Gent bijvoorbeeld is zichtbaar verbeterd met 4 jaar geleden.

In Rabot en NG zijn verschillende partners actief op het terrein en worden er veel 'manuren' gestoken in het proper houden van de terreinen. Toch blijkt uit evaluatie met bewoners dat deze inzet niet altijd zichtbaar is: 'er wordt hier bijna niets opgekuist'. De ene dienst is ook zichtbaarder voor bewoners dan de andere dienst. Het is belangrijk dat bewoners goed weten welke diensten er zijn en met welke taakhoud ze actief zijn.

Bewoners hebben een grote vraag naar: 1/ meer zichtbaarheid van professionele inzet op het terrein, 2/ goede communicatie en 3/ goede afspraken. Als bewoners op voorhand weten wie, wanneer en voor welke taken actief is op het terrein, zal er ook meer waardering komen voor de verschillende diensten en dit kan bewoners motiveren om eventueel aan te sluiten. Ook voor de opkuis in de gemeenschappelijke delen (gangen) van de hoogbouwappartementen is dit een vraag van bewoners. Ook in de gebouwen zelf is het belangrijk voor bewoners om te weten wie, wanneer en voor wat professionelen aanwezig zijn.

Vraag voor Ivago: Ivago heeft specifiek voor de hoogbouw een hoogbouwploeg in het leven geroepen. Wat zijn de specifieke taken van deze ploeg? Wanneer is deze ploeg actief in Nieuw Gent en de torens van het Rabot? Kan er een link zijn tussen deze ploeg en de vrijwilligers?

Reactie Ivago:

De hoogbouwploeg doet controle op het afval in de containers: wat zit erin en mag dit erin? Verder staat de ploeg in voor het sensibiliseren en aanspreken van mensen rond correct sorteergedrag en correcte omgang met afval.

Vroeger meer dan nu, hield de hoogbouwploeg zich bezig met het zoeken naar adressen in sluikestort of ander afval. Op die manier trachtten zij te achterhalen welke mensen verantwoordelijk zijn voor de sluikestort. Hieruit is gebleken dat het vooral bewoners van de hoogbouw zelf zijn die sluikestorten of hun afval verkeerd aanbieden. De namen van deze bewoners werden stelselmatig doorgegeven aan de huisvestingsmaatschappij, maar hier kwam weinig of geen reactie op. Dit werkt niet motiverend en op die manier staat Ivago met de rug tegen de muur.

Reactie uit het publiek:

Ik heb de hoogbouwploeg van Ivago al heel vaak gezien aan de torens van het Rabot, maar die mensen komen maar zeer zelden uit hun auto. Vaak blijven ze gewoon voor een paar uur in hun auto zitten. Dit roept toch veel vragen op.

Reactie Ivago:

Daar hebben wij geen weet van. Dit zal worden gecheckt met de verantwoordelijke van de hoogbouwploeg.

Reactie Dienst Buurtwerk:

Het is belangrijk dat bewoners zich ondersteund voelen door professionelen, dit merken wij zeer goed bij de netheidscharters. Op die plaatsen waar er een duidelijke en zichtbare inzet is van professionelen, zien wij dat bewoners zich engageren om gedurende een lange tijd het terrein mee te onderhouden. Bewoners mogen niet het gevoel hebben dat zij het werk doen in plaats van de professionelen.

Reactie uit het publiek:

De huisbewaarders, die zijn heel zichtbaar aanwezig. Dit komt door hun uniform en hun fluovestjes. Zij spreken ook heel vaak mensen aan.

Vraag straathoekwerk:

Ik werk in de Scandinaviëstraat. In de containers liggen vooral zwarte huisvuilzakken. De reglementaire, gele zakken worden haast niet gebruikt. Moeten we als professionelen of als organisaties bewoners blijven stimuleren om de gele zakken te gebruiken? En zo ja, waarom?

Reactie Ivago:

Het is belangrijk om bewoners te stimuleren om de reglementaire huisvuilzakken te gebruiken. In de prijs van een vuilzak zit ook de prijs, de retributie voor de dienstverlening vevat. Je betaalt met andere woorden voor de dienst, voor datgene wat je vervuult. Dit systeem is gericht op het principe 'De vervuiler betaalt'.

Heel veel bewoners hebben recht op gratis huisvuilzakken. Het is belangrijk om mensen hierover te informeren, na te gaan of ze recht hebben op gratis huisvuilzakken en te checken of ze ook effectief deze huisvuilzakken gaan ophalen.

Sinds 1996 is er niet veel veranderd aan dit systeem en aan deze regeling. Het is niet aan Ivago om het systeem te gaan veranderen. Alternatieve systemen zijn: ondergrondse containers met controle – maar ook dan zal er een retributie moeten betaald worden tenzij je recht hebt op een sociale tegemoetkoming. Een andere mogelijkheid is afstappen van het individuele systeem en overstappen op een collectief betalingssysteem dat via de shm geregeld wordt (elke bewoner betaalt een bepaald bedrag, zit vb. vervat in de huurlasten). Op korte termijn zijn er geen dergelijke realisaties gepland. Meer concreet, voor het einde van 2012 zijn er geen realisaties gepland. Eventueel wel op langere termijn, dit moet gebeuren in overleg met de Stad Gent.

Reactie de Goede Werkmanswoning:

Er is al onderzoek verricht naar het plaatsen van ondergrondse afvalcontainers in vb. Nieuw Gent. Er is al veel over gesproken en de voor – en nadelen zijn afgewogen, maar er komt maar weinig schot in deze zaak. Het is ook een dure aangelegenheid en we willen voorkomen dat mensen zich hier 'blauw' aan betalen.

Reactie uit het publiek: Hoe komt het dat er geen beslissing valt? Wiens verantwoordelijkheid is dit? En zijn eventuele ondergrondse containers opgenomen in de renovatieplannen?

Reactie de Goede Werkmanswoning:

Nogmaals, het idee van ondergrondse containers is al onderzocht, maar er is nog geen definitieve beslissing genomen. Ik neem deze vragen alvast mee naar het bestuur.

Reactie milieutoezicht:

95% van de bewoners die recht hebben op een sociale correctie en dus op gratis huisvuilzakken maken hier ook effectief gebruik van (= gaan hun huisvuilzakken ophalen). De vraag is, wat werkt er dan niet?

Antwoord bewoner:

Bewoners van verschillende nationaliteiten weten de eerste maanden niet wat ze met hun afval moeten doen. Zij worden te weinig geïnformeerd over hoe ze op een correcte manier hun afval moeten aanbieden.

Reactie SOG:

De opbouwwerkers in Nieuw Gent en Rabot doen al 4 jaar onthaalbezoeken bij nieuwe huurders. Concreet komt het erop neer dat elke nieuwe huurder een huisbezoek krijgt van een opbouwwerker. Tijdens dit bezoek worden bewoners geïnformeerd over het juist aanbieden van afval. Ze krijgen ook een informatiepakket van Ivago mee met 2 gratis huisvuilzakken. Sinds kort gebeuren deze huisbezoeken ook samen met de huisbewaarders van Stad Gent.

Ivago heeft ook anderstalige informatiebrochures ontworpen. SOG zal deze brochures in de toekomst gebruiken tijdens het bezoek.

Vraag aan Ivago – groendienst – huisvestingsmaatschappijen en huisbewaarders: Een voorstel van bewoners is om te werken met informatiepanelen in de buurt van de hoogbouw of aan de toegangswegen van de wijk waarop staat wie, wanneer en voor welke taken wordt

ingezet in de wijk. Door te zorgen voor duidelijke, zichtbare informatie en communicatie, kan je heel wat frustraties bij bewoners wegnemen. Wanneer het duidelijk is voor bewoners welke dienst wanneer en waar actief is, kan dit misschien een aanleiding zijn om als vrijwilliger de professionele werkers mee te ondersteunen. Indien mogelijk zouden er op de panelen ook telefoonnummers van de verschillende diensten kunnen vermeld worden, zodat bewoners de diensten kunnen contacteren als ze willen aansluiten. Wat denken jullie hiervan?

Reactie uit het publiek:

Samenlevingsopbouw Gent kan een paneel zetten bij de tuintjes of bij de opening van de tuintjes. Het is in elk geval belangrijk dat er een link gelegd wordt tussen afvalbeleid en de tuintjes.

Je kan de informatie uithangen in de infokiosk. Het zou ook goed zijn als deze informatie ook opgehangen wordt in de inkomhallen van de appartementsgebouwen.

Reactie Buurtwerk:

Maak gebruik van de kanalen die er zijn. In 'Uit in je buurt' kan je dergelijke informatie kwijt.

Reactie huisbewaarders:

Ook informeren via persoonlijke contacten met bewoners is erg belangrijk en doeltreffend. Wij als huisbewaarders hebben de opdracht om contact te maken met bewoners, om veel aanwezig te zijn op het terrein, om mensen te informeren. Wij hebben en krijgen hier de tijd voor. Persoonlijk contact met bewoners is een succesfactor.

Reactie Ivago:

Ivago zal alle gegevens bezorgen om de bewoners te informeren. Het is belangrijk dat we het bewoners en professionelen zo gemakkelijk mogelijk maken om te kunnen opkuisen.

Reactie bewoner:

Naast het informeren van bewoners is het ook belangrijk om voldoende en geschikt materiaal te voorzien voor bewoners die willen opkuisen, alsook voor bijvoorbeeld de huisbewaarders. Bijvoorbeeld in het Rabot: daar zou een kar om volle vuilniszakken te vervoeren heel handig zijn.

Op 27 maart 2011 organiseren de Stad Gent en Ivago een grote opkuisactie op stedelijke niveau, 'De Gruute kuis'. Burgers die hieraan willen deelnemen kunnen zich via de website inschrijven. Zij krijgen ondersteuning via het aanbieden van werkmateriaal en een receptiemand als beloning voor het opkuisen.

De opkuisactie moet nog komen, maar vanuit Samenlevingsopbouw vrezen wij dat dit initiatief te veel gericht is op sterkere groepen en individuen. Bijvoorbeeld: mensen moeten zich digitaal inschrijven. Voor vele bewoners is dit geen evidentie en bijgevolg een drempel om mee op te kuisen. Het is jammer dat wij niet op de hoogte waren van dit initiatief. Wij zijn steeds bereid om samen met de Stad en Ivago initiatieven mee vorm te geven, zeker als het gaat over het betrekken van maatschappelijk kwetsbare doelgroepen. We vrezen dat deze groepen niet zullen deelnemen aan de opkuisactie en dat er misschien niet zal opgekuist worden daar waar het echt nodig is. Vanuit Samenlevingsopbouw zullen wij in kader van de Gruute Kuis bewoners ondersteunen zodat ze kunnen mee doen aan de opkuisdag. Indien er nog dergelijke initiatieven komen, zouden wij graag voldoende op voorhand samenwerken met de initiatiefnemers.

Reactie Ivago:

Het idee van de Gruute Kuis is ontstaan vanuit de werkgroep 'Sluikstort en zwerfvuil'. Onder meer de Dienst Buurtwerk en de Dienst Gebiedsgerichte werking zorgen voor de communicatie naar de andere stadsdiensten en de ondersteuning van bewoners. Dit is niet de core business van Ivago.

Reactie Dienst Buurtwerk:

Er zijn vrij veel 'netheidscharters' die mee doen aan de Gruute Kuis. De Dienst Buurtwerk ondersteunt de netheidscharters en bijgevolg ook de bewonersinitiatieven tijdens de Gruute Kuis. In buurten waar het buurtwerk niet actief is, ondersteunt de Dienst Gebiedsgerichte werking de netheidscharters. Nieuw Gent is een uitzonderlijke situatie, daar neemt Samenlevingsopbouw Gent de ondersteuning van het netheidscharter op zich. Het is goed te vernemen dat het opbouwwerk ook extra ondersteunt tijdens de Gruute Kuis.

Reactie Ivago:

Laten we de evaluatie van de Gruute Kuis even afwachten alvorens al te veel conclusies te trekken. Het is de eerste keer dat een dergelijk initiatief georganiseerd wordt, dus allicht valt er nog wat aan te verbeteren en bij te sturen. Maar laten we eerst dit initiatief laten doorgaan en dan evalueren. Het is wel zo dat het inderdaad heel belangrijk is dat er bij dergelijke acties veldwerkers op het terrein aanwezig zijn. Deze hebben de kennis die nodig is om initiatieven tot een succes te laten worden.

### **3. Werken rond afval in sociale hoogbouw = preventief werken en sensibiliseren**

De voorbije jaren organiseerde Samenlevingsopbouw Gent verschillende acties in het kader van preventie en sensibilisering, zowel in Nieuw Gent als in het Rabot. Telkens op maat van de wijk, de bewoners en de specifieke problematiek.

In Nieuw Gent werden o.m. volgende acties georganiseerd:

- Verschillende affichecampagnes: bloemaffiche, schoon Gent, iedereen content, affiche met vermelding van de verschillende GAS-boetes
- Deur-aan-deur contacten, bewonersvergaderingen, acties in de inkomhallen van de hoogbouw
- Prikkelacties: sensibiliseren rond hondentoiletten, bloemplantactie, graffiti-event
- Netheidscharters, met verschillende invullingen (opkuisen in groep, individueel en samen met de huisbewaarders)
- Onthaalbezoeken met link naar afvalbeleid en informatiepakket van Ivago
- Jaarlijkse opkuisdag

In de Rabottorens werden volgende acties georganiseerd:

- Affichecampagne met foto's van hotspots in en rond de torens, affichecampagne met vermelding van de GAS-boetes
- Acties in de kelders waar de afvallokalen zich bevinden, bewoners die afval correct aanbieden krijgen een beloning
- Boodschap op de richels van de hoogbouw met de vermelding: 'afval gooien door het raam' = 120 euro
- Installatie van peukenpalen aan de inkomhallen
- Rommelmarkt onder het motto "gooi uw rommel niet weg, verkoop hem liever"
- Buurtbeheeracties: petanquebaan op een grasplein met veel hondenpoepoverlast
- Onthaalbezoeken met linken naar afvalbeleid en gratis pakket van Ivago

- Campagnemaand rond afval (september, reeds 2 maal georganiseerd)
- Wekelijks opkuismoment door bewoners in samenwerking met de huisbewaarders
- Organiseren van informatiemoment rond drugsgelateerd afval voor conciërges in samenwerking met MSOC

Uit evaluatie met bewoners, vrijwilligers en diensten blijkt:

- Preventieve campagnes werken, maar de effecten zijn tijdelijk.
- Creativiteit en variatie zijn belangrijke sleutelwoorden in het succes.
- De affiche met de GAS-boetes wordt door de bewoners als zeer positief geëvalueerd. Bewoners zijn enerzijds blij dat er informatie gegeven wordt over de gevolgen van verkeerd afvalgedrag. Anderzijds zijn ze teleurgesteld dat er maar weinig effectieve boetes worden uitgeschreven.
- Het is belangrijk om de acties te combineren met verhoogde controle van gemeenschapswachten-vaststellers en het uitschrijven van boetes.
- Rechtstreekse doelgroepcontacten blijken effectief te zijn, het biedt de mogelijkheid om informatie op maat te geven, signalen op te vangen en bewoners te betrekken op toekomstige acties.
- Bewoners zien dat je bezig bent met de omgeving, dat er in de omgeving geïnvesteerd wordt. Dit wordt als zeer positief ervaren. Tijdens de acties zijn er veel (kansen op) interactie met bewoners.
- Hondentoiletten: nog veel te veel mensen hebben hier negatieve connotaties bij, ze zien de hondentoiletten als een broeihaard van ziekten.
- Graffiti-event: groot succes, geen wild graffiti meer.
- Bloemenactie: minder succesvol, want minder zichtbaar – seizoensgebonden.
- Rommelmarkt: succes, anders omgaan met 'afval' .
- Petanqueplein: voordien werd dit terrein gebruikt als 'hondentoilet'. Door een nieuwe invulling te geven aan het terrein is dit probleem zo goed als verdwenen. Het terrein wordt sinds kort ook mee beheerd en onderhouden door bewoners.
- Combinatie: preventie – curatie – sanctie loopt nog te stroef, zeker het luik 'sanctie'. Hierop meer inzetten, anders inzetten. Als bewoners niet het gevoel hebben dat er een hoge of verhoogde kans is op boete, dan werkt dit niet.

Kritische succesfactoren:

- Variatie
- Creativiteit
- Contact met de doelgroep, met de bewoners
- Goed samenspel tussen preventie – curatie – sanctie
- Zichtbaar investeren in de omgeving

Vraag voor alle diensten: We hebben reeds gezegd dat het werken met of het contact met vrijwilligers zeer belangrijk is. Even belangrijk is ook het contact met de bewoners. Het opbouwwerk zet hier zeer zwaar op in, op verschillende manieren. Dit loont, er wordt een vertrouwensband opgebouwd (in sommige gevallen) en er is herkenning (dat zijn die mannen van den opkuisdag ...). Deze band en herkenning zorgt ook voor doorbreken van anonimiteit: bewoners zullen niet voor de neus van opbouwwerkers iets op de grond gooien. In welke mate wordt actief en intensief contact gemaakt met bewoners rond dit thema? Wie doet dit? Wie doet dit niet? Waarom wel, waarom niet?

Reactie Ivago:

Sinds kort hebben wij een informatiebrochure ontwikkeld in verschillende talen. Deze worden niet zo maar in de brievenbussen van mensen gestopt, maar selectief verspreid, daar waar het nodig is. We hebben een oproep gedaan aan diensten en organisaties om deze folder gericht mee te helpen verspreiden.

Reactie Dienst Buurtwerk:

Wij hebben al verschillende acties ontwikkeld, samen met vrijwilligers en bewoners. Dit gaat niet over de netheidscharters, maar om bijkomende acties, daar waar het nodig is en waar bewoners mee de handen uit de mouwen willen steken. Een bekende actie is 'Ledeberg Elektrisch', een actie waarbij bewoners hun elektrisch afval op een reglementaire manier konden aanbieden in hun buurt.

#### **4. Werken rond afval in sociale hoogbouw = Integraal en geïntegreerd afvalbeleid op wijkniveau.**

Zowel in Nieuw Gent als Rabot heeft het opbouwwerk een netwerk van diensten en organisaties opgezet en met de jaren uitgebouwd. Dit is een zeer belangrijke basisvoorwaarde om een goed en afgestemd afvalbeleid te ontwikkelen. Naast de professionele netwerken, zijn er in Nieuw Gent en Rabot ook bewonersnetwerken rond afval.

Het netwerk in Nieuw Gent bestaat uit: Ivago, De Goede Werkmanswoning, Dienst Lokale Preventie en Veiligheid, Groendienst, Milieudienst, Dienst Toezicht, Dienst Gebedsgerichte Werking, Huisbewaarders, Politie, Dienst Buurtwerk, Straathoekwerk, Gemeenschapswacht, Stedelijke Veegploeg en bewoners.

Het netwerk in het Rabot bestaat uit: woninGent (zowel conciërges, sociale dienst...) Groendienst, Ivago, Politie Gent, Huisbewaarders en bewoners.

Uit evaluatie met diensten, organisaties en bewoners blijkt:

- De diensten en bewoners evalueren de netwerken als positief.
- Belangrijk voor informatie-uitwisseling tussen de diensten (wie is met wat bezig), het uitwisselen van knelpunten, successen, evoluties, ...
- Het is niet altijd evident om tijdens de dienstenvergaderingen concrete afspraken te maken, de zwarte piet wordt soms doorgegeven – iedereen kijkt een beetje naar elkaar. Vaak worden er naderhand wel afspraken gemaakt.
- Diensten of organisaties met een frequente personeelwissel is nefast voor een vlotte en goede voortgang van de projecten.
- Kennis van het terrein door de verschillende partners beperkt zich vaak tot 'eigen werkingsgebied' waardoor er soms te fragmentair wordt ingezet.
- Goed om anderen te informeren over geplande acties en om acties op elkaar af te stemmen.

Vraag aan de Goede Werkmanswoning: Uit de samenwerking met diensten en bewoners komen vaak voorstellen om de afvalproblematiek aan te pakken. Sommige van deze voorstellen gaan al heel lang mee zonder dat er effectief actie wordt ondernomen. In 1998 vermeldde Samenlevingsopbouw Gent in een krantenartikel van de Gentenaar een paar belangrijke pijnpunten, gekoppeld aan een aantal oplossingen. Anno 2011 zijn een aantal van deze pijnpunten nog brandend actueel en zijn mogelijke oplossingen nog niet gerealiseerd. Eén van die punten zijn de afvallokalen in Nieuw Gent. Deze lokalen bevinden zich aan de zij- of achterkant van de hoogbouwappartementen, zijn in niet zo'n goede staat en kunnen niet afgesloten worden. In de Rabottorens zijn er wel afgesloten afvallokalen, in de gebouwen zelf, en dit veroorzaakt minder problemen. Hoe kijkt de GWW hiernaar toe? Zijn er plannen in de richting van betere en afgesloten afvalaccommodaties?

Antwoord Goede Werkmanswoning:

De afvallokalen zijn inderdaad een pijnpunt. Dit sleept al jaren aan. Mogelijke oplossingen worden bekeken in kader van het Masterplan. Ervaring leert ons dat afgesloten lokalen ook niet steeds de oplossing zijn, die weten we uit eigen ervaring. Een aantal hoogbouwappartementen in Nieuw Gent hebben wel degelijk afgesloten afvallokalen. Niettegenstaande heeft de technische Dienst van de Goede Werkmanswoning al voorstellen voorgelegd aan de Raad van Bestuur om de afvallokalen in de 6 grijze blokken aan te pakken. Deze voorstellen zijn echter niet weerhouden.

Reactie Samenlevingsopbouw Gent:

Wij pleiten ervoor dat de Goede Werkmanswoning de afvallokalen blijvend op de agenda plaatsen zodat er een effectieve oplossing komt voor dit probleem. Op dit moment lokken de afvallokalen te veel negatief gedrag uit, zowel van bewoners als van externen.

Vraag aan de Gemeenschapswacht: Bewoners zien veel heil in het uitschrijven van GAS-boetes. Maar bewoners zien niet dat er beboet wordt, ze hebben de indruk dat er amper een boete wordt uitgeschreven. Klopt dit en zo ja, hoe komt dit en is er een mogelijkheid dat dit verbetert?

Reactie gemeenschapswacht-vaststellers:

In 2010 werden meer dan 100 boetes uitgeschreven. Het merendeel van de boetes ging over loslopende honden of mensen die geen hondenpoepzakje bij zich hadden. Andere zaken zijn moeilijk op heterdaad vast te stellen.

Reactie uit het publiek:

Kan het aantal uitgeschreven boetes gecommuniceerd worden? De politie doe dit bijvoorbeeld ook: 'Dit is een risicoweg. Vorige maand werden X-boetes uitgeschreven.' Dat helpt wel of zet je toch tot nadenken.

Reactie Gemeenschapswacht:

De gemeenschapswacht wordt beperkt door de wet. Wij kunnen bijvoorbeeld niets doen met een nummerplaatbeschrijving van een sluikstorter, we moeten dit zelf gezien hebben, anders kunnen we geen actie ondernemen.

Een andere voorbeeld is de Leebeek. Daar zijn er veel klachten van sluikstort en dierenvoedsel. We lopen daar wel rond, maar onze uniformen maken ons heel opvallend, waardoor het heel moeilijk is om iemand op heterdaad te betrappen.

Een andere hotspot is het Rabot. Vooral het voederen van dieren is er een groot probleem. We zullen daar meer patrouilleren, maar nogmaals het is niet evident om iemand op heterdaad te betrappen.

Reactie uit het publiek:

Kunnen jullie jullie uniform niet uitdoen en minder opvallende kleren dragen, want het klopt dat jullie al van ver zichtbaar zijn.

Reactie Gemeenschapswacht:

We zijn verplicht ons uniform aan te hebben. We mogen bewoners niet aanspreken in burger. Voor de duidelijkheid: Er zijn gemeenschapswachten (paars uniform) en gemeenschapswachten-vaststellers (herkenbaar aan een band rondom de arm). Het zijn

enkel de vaststellers die boetes kunnen uitschrijven, de gemeenschapswachten kunnen dat niet. Zij kunnen wel mensen aanspreken of bij mensen aanbellen.

Reactie uit het publiek:

Sluikstorten gebeurt vaak 's nachts en in het weekend. De gemeenschapswachten werken alleen overdag en niet in het weekend.

Reactie Gemeenschapswacht:

Dat klopt, maar ook hier zijn we weer gebonden aan een reglementering.

Reactie schepen Balthazar:

Er is een afspraak binnen het college dat het repressieve meer moet aangepakt worden. Er bestaat een 35 puntenplan en het is de bedoeling dat op al deze punten wordt ingezet. Het stadsbestuur heeft hier een belangrijke opdracht in, maar sommige zaken moeten door de politie gebeuren. Er zal meer mankracht bij de politie bijkomen, de burgemeester heeft dit recentelijk nog bevestigd. Toch is het ook voor de politie niet gemakkelijk om in te spelen op de afvalproblematiek. Zo is het bijvoorbeeld moeilijk om sluikstorters effectief te betrappen en/of te beboeten. Het is belangrijk dat de kosten voor het opkuisen van sluikstort ook ingecalculeerd worden in de boetes.

Op het college is er verder ook afgesproken dat er in de toekomst camera's zullen worden geïnstalleerd op zogeheten hotspots.

Reactie politie:

In uniform rond lopen zorgt ervoor dat bewoners geen overtredingen begaan. Voor de politie is het heel belangrijk dat er kan samengewerkt worden met partners, zoals de groendienst, huisbewaarders, gemeenschapswacht, .... Een recent voorbeeld: iemand van de gemeenschapswacht heeft aan de politie een raam aangeduid waar bewoners afval uit raam gooien. Er werd een PV opgemaakt en de bewoners werden effectief beboet. Dergelijke vormen van samenwerking werpen hun vruchten af, op die manier kan de politie effectief PV's uitschrijven.

Reactie Samenlevingsopbouw:

In nieuw Gent zijn het professionelen die aankloppen bij de politie. Hoe kunnen we iets doen aan de aangiftebereidheid bij bewoners?

Reactie bewoner:

Het is als burger niet duidelijk bij wie je voor wat terecht moet. Moet je bij de politie zijn of Ivago of nog een andere instantie?

Reactie Samenlevingsopbouw:

Bewoners weten vaak heel goed wat de pijnpunten zijn en waar de meeste problemen zich voordoen. Zij zijn als het ware ervaringsdeskundigen. Soms wordt dit doorgegeven aan de politie, maar bewoners hebben vaak een gevoel van moedeloosheid omdat ze in de feiten maar weinig reactie van de politie zien of maar weinig effectief zien veranderen. Toch is het belangrijk om in te zetten op deze kennis van bewoners.

Voor ons is het heel belangrijk dat repressieve acties niet gebeuren zonder voorafgaande preventieve acties.

Reactie gemeenschapswacht:

Er zijn wel degelijk bewoners die bereid zijn tot aangifte. Toch zijn er nog heel wat burgers die angst hebben om een aangifte te doen, uit schrik voor represailles. Het is belangrijk om bewoners te informeren dat bij een aangifte de anonimiteit kan gewaarborgd worden.

Reactie milieutoezicht:

De repressie wordt vergroot. De milieudienst en politie werken samen in burger, maar het is belangrijk dat bewoners hotspots doorgeven. Bijvoorbeeld over Nieuw Gent wordt er maar weinig informatie doorgegeven over hotspots. Waar zijn de hotspots? Als een bewoner een aangifte doet, wordt de bewoner uit het pv gehouden. De overtreder weet met andere woorden niet wie hem heeft aangegeven.

Reactie bewoner:

Het klopt dat er een zekere moedeloosheid is bij bewoners. Soms worden er adressen bij het sluikestort gevonden, maar er wordt niets mee gedaan. Waarom zouden bewoners dan nog moeite doen?

Reactie milieudienst:

Een adres alleen is niet voldoende: als de persoon in kwestie ontkent, is er geen bewijs en het parket vervolgt niet en de politie maakt geen pv op. Wie het ziet gebeuren kan een verklaring afleggen dat hij dit heeft zien gebeuren. Verklaringen van bewoners kunnen zeker helpen. Het is zeer belangrijk om bewoners te informeren en sensibiliseren over boetes zodat ze toch reageren op andere bewoners die een overtreding begaan.

Vraag aan de Dienst Lokale Preventie en Veiligheid: Schepen Balthazar had het daarnet over het plaatsen van camera's op een aantal hotspots. Het plaatsen van camera's wordt door bewoners vaak naar voor geschoven als dé oplossingen voor het bestrijden van een aantal afvalproblemen. Wat denken jullie over het plaatsen van camera's in de strijd tegen sluikestort? Wat zijn de mogelijkheden? Is er een meerwaarde?

Antwoord Dienst Lokale Preventie en Veiligheid:

Het klopt dat burgers vaak veel heil zien in het plaatsen van camera's om een aantal problemen aan te pakken. Toch moeten we hier zeer voorzichtig mee zijn. Er is al veel onderzoek gedaan over de effecten van camera's en in vele gevallen blijven de gewenste resultaten uit. Een bijkomend probleem is dat het plaatsen van een camera op een hotspot het probleem niet altijd oplost, maar wel verlegt. Sluikestorters gaan gewoon op zoek naar een nieuwe plaats om hun vuil achter te laten. Toch moeten we het gebruik van camera's niet volledig over boord gooien. Belangrijk is dat er kan geëxperimenteerd worden en daarvoor zijn de hotspots in eerste instantie de beste 'oefenterreinen'.

Reactie schepen Balthazar:

Op het college is er afgesproken dat er bereidheid is om op openbare plaatsen camera's te plaatsen. De eerste focus is het plaatsen van camera's op een aantal hotspots, waar precies is nog niet duidelijk. Camera's zijn echter geen wondermiddel, maar er is wel bereidheid om hiermee te experimenteren. Het is echter niet de bedoeling om camera's te plaatsen aan

bijvoorbeeld de inkomhallen van hoogbouwappartementen, dit is privéterrein en daar heeft de stad geen bevoegdheid voor.

## Slot

Het mag duidelijk zijn dat werken rond afval in sociale hoogbouw een zaak is van vereende krachten. Een aangehouden samenwerking tussen diensten, organisaties, vrijwilligers en bewoners kan daadwerkelijk het verschil maken.

Een goed afvalbeleid vraagt:

- 1/ Maatwerk
- 2/ Duidelijke informatie en communicatie
- 3/ Inzet op preventie en sensibilisering naast curatie en repressie
- 4/ Een integrale en een geïntegreerde aanpak

Kritische succesfactoren zijn onder meer:

- 1/ Investeren in en waarderen van vrijwilligers
- 2/ Professionaliteit van bevoegde diensten en organisaties met duidelijke verantwoordelijkheden en taakafspraken
- 3/ Investeren in de omgeving, zodat bewoners zien dat er aandacht besteed wordt aan wijk/buurt. Dit hoeft niet altijd duur te zijn, maar wel creatief en effectief
- 4/ Goede afstemming tussen partners op het terrein (via netwerken)
- 5/ Rechtstreeks en veelvuldig contact met de bewoners, via verschillende methodieken, in kader van sensibiliseren rond correct aanbieden van afval
- 6/ Investeren in personeel dat aanwezig is op het terrein en projecten/acties uitwerkt met de vrijwilligers en de bewoners
- 7/ Informatie en communicatie op maat
- 8/ Vrijwilligers informeren over de resultaten van hun werk, zowel kwantitatief als kwalitatief
- 9/ Investeren in sociale hoogbouwappartementen en hun afvalaccommodaties
- 10/ Inzetten op het 3-luik: preventie, curatie, sanctie – met voldoende armslag voor de bevoegde diensten/organisaties op de 3 luiken
- 11/ Duidelijkheid creëren over het karakter van het terrein: openbaar – publiek, gekoppeld aan bevoegdheden en afspraken
- 12/ Blijven proactief inzetten op rechten van burgers, zoals het 'recht op gratis huisvuilzakken', gekoppeld aan een laagdrempelige verdeling en acties rond het effectief gebruik van de huisvuilzakken
- 13/ Investeren in innovatie, creativiteit en experimentele acties of projecten
- 14/ Extrapoleren van geslaagde experimenten naar andere wijken of buurten, vb. project Torekens
- 15/ Informeren van bewoners over de bevoegdheden van diensten en organisaties

Deze rondetafel betekent geen afronding van het werken rond afval in sociale hoogbouw. Wel een terugblik naar het verleden, een huidige stand van zaken en vooral een blik op de toekomst om zo efficiënt en effectief mogelijk hierrond verder te werken. De voorstellen, oplossingen, afspraken die op deze rondetafel aan bod zijn gekomen, zullen door het opbouwwerk verder opgevolgd worden.

Voor verslag:

Karolien Vermeulen  
Ann-Sophie Hofman  
27/06/2011