PERSBERICHT

# Van de eerste brief tot de effectieve verhuis: WoonST begeleidt huurders met een verhuiscoach gedurende het volledig traject

**Sint-Niklaas/Temse, 22/09/2026 – Wie bij WoonST tijdelijk of definitief moet verhuizen omdat zijn woning gerenoveerd wordt, heeft één vast aanspreekpunt: de verhuiscoach. Die begeleidt bewoners van de eerste infosessie tot de effectieve verhuis en brengt alle betrokken diensten van WoonST rond dezelfde tafel.**

WoonST investeert de komende jaren fors in het opwaarderen van haar woningen en wijken. Woningen worden warmer, gezonder en goedkoper om te verwarmen. Maar een grondige renovatie vraagt vaak dat bewoners tijdelijk of definitief verhuizen. Dat raakt veel meer dan een adres: het raakt buren, gewoontes, de school om de hoek en het gevoel ergens thuis te zijn. WoonST koos er daarom voor om de menselijke kant van renovatie even goed te organiseren als de werf zelf.

## Eén gezicht, één verhaal

Uit de evaluatie van eerdere renovatietrajecten kwamen volgende noden naar boven: bewoners willen één vast aanspreekpunt, informatie die klopt en vooral op tijd komt, en een aanpak die voor iedereen en bij elk project hetzelfde verloopt. Wisselende contactpersonen en informatie die te vroeg of in stukjes kwam, zorgen voor onzekerheid. Met de verhuiscoach geeft WoonST antwoord hieraan: één herkenbaar gezicht gedurende het volledige traject.

De verhuiscoach neemt daarbij niet de taken van de verschillende diensten over maar zorgt ervoor dat iedereen op het juiste moment betrokken is, dat de informatie onderling wordt afgestemd en dat afspraken en acties op elkaar aansluiten. De kracht van de verhuiscoach zit dus in regie: afstemmen, verbinden en de lijn bewaken tussen de diensten van huurbegeleiding, projecten en patrimonium, inschrijvingen en toewijzingen, communicatie en directie. Zo krijgt de huurder één duidelijk verhaal.

"Als je moet verhuizen omdat je woning gerenoveerd wordt, gaat dat over veel meer dan dozen. Het gaat over je buren, over de winkel waar ze je kennen, over de school van je kinderen. Ik ben er trots op dat WoonST daar niet overheen stapt," zegt Wouter Van Bellingen, voorzitter van WoonST. "We investeren volop in betere woningen en wijken, én we zorgen dat de mensen die daarvoor moeten verhuizen een naam en een nummer hebben om te bellen. Een sociale woning is bij ons geen eindstation, maar een springplank. Dan moet je mensen ook begeleiden op de momenten dat het spannend wordt."

## Vier momenten in het traject

- **Voorbereiding**: WoonST onderzoekt de toestand van de woningen in de wijk. Over dit technisch vooronderzoek worden huurders voldoende vooraf geïnformeerd. Dit geeft WoonST de mogelijkheid om tijdig de nodige technische controles uit te voeren en het biedt huurders duidelijkheid over de toekomst van hun woning, zodat zij geen onnodige investeringen of ingrepen meer doen in afwachting van de renovatie.

- **Informatie**: als de renovatieplannen duidelijk zijn, komt er een infosessie waar bewoners uitleg krijgen over de werken, over de stappen van de verhuis en over de ondersteuning die WoonST biedt. Vragen en bezorgdheden worden er meteen opgevangen.
- **Verhuis**: de verhuiscoach volgt de verhuisbeweging op van het eerste woningaanbod tot de effectieve verhuis, en stemt de praktische en administratieve stappen op elkaar af.
- **Afronding**: na afloop volgt een interne evaluatie. Wat goed werkte, gaat mee naar het volgende project; wat beter kan, wordt aangepast.

De verhuiscoach voert de regie van de diensten van WoonST tijdens deze 4 momenten. Daarnaast bundelt de verhuiscoach de signalen die bewoners geven. Wat leeft er in de wijk, waar knelt het, welke gezinnen hebben extra ondersteuning nodig? Die informatie wordt dan verder intern doorgegeven aan de juiste diensten.

## Van losse projecten naar een vaste werkwijze

WoonST werkt aan een uniform draaiboek voor verhuisbewegingen. Elk renovatieproject is anders – in omvang, in timing, in het soort woningen – maar de bedoeling is dat bewoners overal dezelfde vaste stappen en dezelfde manier van communiceren ervaren.

"Een renovatie is voor ons niet louter een bouwdossier met bewoners erbij, maar een traject in de wooncarrière van onze huurders," vult Karla Stuer, verhuiscoach bij WoonST, aan. "Als verhuiscoach zorg ik ervoor dat onze diensten met de juiste timing dezelfde boodschap brengen. Wij kunnen een verhuis niet moeiteloos maken, maar we kunnen wel zorgen dat niemand moet gissen naar wat er gaat gebeuren. Dat kan veel onrust bij onze huurders voorkomen."

De verhuiscoach past in de bredere aanpak van WoonST: investeren in woningen en buurten, mensen begeleiden bij verandering, en helder communiceren vóór onzekerheid het overneemt.

Meer info over de werking van WoonST: www.woonst.be

**EINDE PERSBERICHT**

Met WoonST bouwen we aan betaalbare woonoplossingen in Sint-Niklaas en Temse. Dit doen we door:

- sociale woningen te verhuren
- door leningen aan te bieden aan een sociaal tarief
- door sociale koopwoningen te bouwen

Meer weten over WoonST? www.woonst.be/over-woonst

**Voor verdere informatie, neem contact op met:**
Enya Van de Wauwer
Medewerker communicatie en marketing
03 318 18 48
communicatie@woonst.be

## Foto's

Verhuiscoach Karla Stuer