

Thema 2015: 'Verhuisbewegingen binnen De Mandel'
Antwoord op advies RvB

Een studie naar verhuisbewegingen binnen de sociale huisvesting is een thema dat niet alleen de interesse wekt van de huurdersadviesraad. Ook vanuit het steunpunt Wonen is men in 2014 een onderzoek gestart naar de in- en uitstroom in sociale huisvesting. Gezien hieromtrent nog helemaal geen onderzoek bestaat, willen ze enerzijds aandacht schenken aan het moment van instromen, waarbij ze kandidaat-huurders bevragen en anderzijds gaan ze dieper in op het proces van sociaal huren en het aspect van uitstromen, waarbij de onderzoekers opnieuw de vertrekkende huurders bevragen.

Met de huurdersadviesraad is het echter niet de bedoeling om ons te focussen op een tendens in Vlaanderen, wel willen we de specifieke situatie van De Mandel in kaart brengen. We stellen enkele zaken in vraag:

- Hoe evolueren de verhuisbewegingen de laatste jaren in De Mandel?
- Wat is de reden van een vertrek uit een woning van De Mandel?
- En tot slot proberen we een antwoord te formuleren op de belangrijkste vraag: Kan De Mandel een opzeg vermijden? Hoe?

Om een antwoord te kunnen formuleren op bovenstaande vragen heeft de huurdersadviesraad zich ingewerkt in het thema door enerzijds cijfergegevens uit het softwaresysteem te analyseren (A) en anderzijds besluiten te trekken uit een bevraging van vertrekkende huurders (B).

A. Analyse opzeg bij De Mandel aan de hand van cijfergegevens uit database

Opdat de huurdersadviesraad het thema ten gronde zou kunnen analyseren, kregen de leden toegang tot anonieme cijfergegevens uit de database van De Mandel.

A.1 : Cijfergegevens door de jaren heen

We bekijken de historiek van de huuropzeggen over de laatste 10 jaar. Een opmerking hierbij is dat de cijfers geen rekening houden met huurders die verhuizen binnen het patrimonium van De Mandel.

Jaar	Aantal	Procent	Mutaties
2004	110	3,31%	
2005	120	3,49%	
2006	107	3,06%	
2007	83	2,34%	
2008	93	2,92%	
2009	165	4,44%	
2010	129	3,33%	43
2011	195	4,74%	70
2012	208	5,22%	65
2013	212	4,77%	74
2014	203	4,66%	64

BESLUIT:

Uit de cijfergegevens kunnen we vaststellen dat het aantal opzeggen sinds 2011 gestagneerd is. Procentueel schommelt het aantal huuropzeggen tussen 2011 en 2014 ook tussen de 4% en 5%. Een percentage van 3% of lager is geleden van 2008.

A.2 : Muterende huurders sinds 2012

We gaan dieper in op de vertrekkende huurders in 2014. Waarom vertrokken de huurders uit hun woning?

Sinds 2012 verzamelt De Mandel concretere gegevens rond de reden van opzeg.

De renovatiewerken van De Mandel hebben een grote invloed op mutaties (=verhuisbewegingen) van huurders. Bij de mutaties kunnen we een onderscheid maken tussen enerzijds de huurders die hun woning vrijwillig verlaten en kiezen om een andere woning te huren van De Mandel en anderzijds huurders die hun woning (verplicht) verlaten omwille van geplande renovatiewerken. Sinds 2013 krijgen bepaalde huurders, waarvan de huurwoning op de verkoopplanning staat, mogelijkheid om vrijwillig te muteren naar een andere sociale huurwoning. Hier is er geen verplichting voor de zittende huurder.

	2012	2013	2014
Mutatie omwille van renovatie	20 of 30,8%	32 of 43,2%	8 of 12,5%
Mutatie door verkoop (vrijwillig)		5 of 6,8%	13 of 20,3%
Vrijwillige mutatie	45 of 69,2%	37 of 50,0%	43 of 67,2%

Muterende huurders in 2014:

- 8 huurders werden verplicht om hun woning te verlaten wegens geplande renovatiewerken in de woning.
- Verschillende huurders werden gecontacteerd door De Mandel met vermelding dat zij voorrang konden krijgen om te verhuizen naar een andere woning. Hier werden huurders geïnformeerd dat ze een comfortabelere woning kunnen huren tegen ongeveer dezelfde huurprijs. Deze huurders bewonen namelijk een oudere woning van De Mandel die gebreken kunnen vertonen. In deze gevallen gaat het dikwijls om gebreken die enkel verholpen kunnen worden met structurele renovatiewerken. Voor sommige woningen kan De Mandel deze kosten niet dragen en worden ze bij een opzeg verkocht. Huurders worden hierover geïnformeerd, maar worden tot niets verplicht. 13 huurders gingen in op het aanbod van De Mandel en muteerden.
- 43 huurders opteerden ervoor om een andere woning binnen het patrimonium van De Mandel te huren.

BESLUIT:

De grote renovatieprojecten met grootse verhuisbewegingen behoren min of meer tot het verleden. Dit is een besluit dat de raad van bestuur met de renovatie-, herbouw- en verkoopplanning genomen heeft in 2013. De gevolgen van deze beslissing zijn al merkbaar in 2013. Als een volledige wijk aangepakt moet worden, dan opteert De Mandel, indien mogelijk, voor een gefaseerde aanpak. Dergelijke aanpak voorkomt heel wat leed en zorgen voor zittende huurders. Ook uit bovenstaande gegevens blijkt dat het aantal verplichte verhuisbewegingen in 2014 ferm gedaald is.

Sinds 2013 merk je nog een gevolg van de beslissing van de raad van bestuur begin 2013. Met de verkoop-, renovatie- en herbouwplanning wil De Mandel bepaalde woningen (bijvoorbeeld 1 huurwoning in een rij van verkochte woningen) verkopen. De kosten om 1 woning apart te renoveren of herbouwen zouden te hoog oplopen. Met de winst van deze verkochte woning komen er middelen vrij om andere woningen in dezelfde wijk wel te renoveren of herbouwen.

Vooral in 2014 hebben meer huurders hun woning verlaten, waarna De Mandel de huurwoning verkocht.

Ondanks het feit dat er minder verplichte mutaties zijn, is het cijfer wat de mutaties betreft de laatste jaren gestagneerd. Wat de vrijwillige verhuisbewegingen betreft kunnen we besluiten dat de cijfergegevens de laatste 3 jaar ongeveer gelijk lopen.

A.3 Analyse opzeg 2014 – 2013 – 2012

	2014		2013		2012	
vertrek huurder	109	40,82%	143	50,0%	152	55,7%
mutatie naar andere woning	64	23,97%	74	25,9%	65	23,8%
overlijden huurder	43	16,10%	51	17,8%	41	15,0%
naar RVT	29	10,86%	2	0,7%	0	0,0%
uithuiszettingsprocedure of stopzetting HC door DM	17	6,37%	13	4,5%	14	5,1%
woning gekocht door huurder	5	1,87%	3	1,0%	1	0,4%
totaal aantal vertrokken huurders	267		286		273	

BESLUIT:

Sinds 2012 loopt het aantal opzeggen op jaarbasis ongeveer gelijk op. We merken een opvallend cijfer; namelijk het aantal huurders dat naar een rust- en verzorgingstehuis gaat, is opmerkelijk gestegen. Dit betekent echter niet dat er sinds 2014 meer mensen naar een rusthuis gaan ten opzichte van 2012. Wel is het zo dat het kaderbesluit sociale huur eind 2013 gewijzigd is. Voor de laatst overblijvende huurder geldt een opzeggingstermijn van drie maanden, tenzij hij opgenomen wordt in een woonzorgcentrum of in een voorziening met residentiële opvang voor personen met een handicap. Dan geldt een opzeggingstermijn van één maand.

B. Analyse bevraging vertrekkende huurders 2014

Sinds begin 2014 vraagt plaatsbeschrijver aan vertrekkende huurders om een korte enquête in te vullen.

Het is niet mogelijk om bij elk einde van een huurovereenkomst de enquête te laten invullen. Wie kreeg de bevraging niet?

- Huurders die overleden zijn.
- Huurders die hun eigen woning gekocht hebben.
- Huurders die hun woning verlieten na een uithuiszettingsprocedure
- Bij verplichte mutatie (huurders die moeten verhuizen, omdat hun woning gerenoveerd wordt)
- Huurders die verhuisden naar een instelling, zoals een rust- en verzorgingstehuis.

Wie kreeg de bevraging dan wel?

- Huurders die vrijwillig hun opzeg gaven van de woning.
- Huurders die vrijwillig verhuisden naar een andere woning van De Mandel.

De vragenlijst:

Ik verhuis naar een andere huurwoning van DM.		
47 ingevuld		
JA	16	34,04%
NEE	31	65,96%
	47	

Ik verhuis omwille van de woning		
De woning was niet meer aangepast voor mij	8	36,36%
De totale kost van huurprijs en -lasten was te hoog	6	27,27%
De woning van DM is niet goed gelegen	5	22,73%
De huurwoning vertoont technische mankementen	4	18,18%
De woning van DM is verouderd	3	13,64%
De energiefacturen waren te hoog	2	9,09%
De woning is gelegen in een onveilige buurt.	1	4,55%
ingevuld dr 22 personen - verschillende antwoorden mogelijk		

ADVIES huurdersadviesraad

De meeste respondenten geven aan dat ze verhuizen om persoonlijke redenen en niet omwille van de woning. Toch blijkt uit de reacties die bevestigden dat bepaalde zaken rond de woning zelf een rol speelden. Deze reacties beschouwen de leden van de huurdersadviesraad als erg waardevol om een advies op te baseren. Vanuit de huurdersadviesraad kwamen een aantal punten naar boven waar De Mandel als verhuurder rekening moet mee houden:

- Appartementsbewoners krijgen te maken met huurlasten, vaak hoge huurlasten die niet te onderschatten zijn. Vóór het ondertekenen van het huurcontract moet duidelijk en concreet aangegeven worden welke kosten er bovenop de huurprijs aangerekend worden. De huurder moet ook geïnformeerd worden over het feit dat de huurlasten kunnen stijgen. Vooral in nieuwbouwappartementen worden bepaalde zaken pas het 2^e jaar aangerekend. Dit is niet bekend bij het ondertekenen van het huurcontract. Daarnaast moet De Mandel ook bekijken om de huurlasten te verlagen, in vele appartementen liggen de huurlasten te hoog. De huurder betaalt huurlasten voor een goede service, hier is het de taak van De Mandel om te controleren of deze service wel geleverd wordt. Bepaalde huurders zijn van mening dat het poetspersoneel niet gecontroleerd wordt op kwaliteitsvol werk. Hoewel een huurder de poetsvrouw dient te betalen voor het aantal gepresteerde uren, moeten we vaststellen dat er geen controle is op het aantal uren dat een poetsvrouw effectief aanwezig is.*
- Bepaalde huurders geven aan dat ze verhuizen omwille van technische mankementen aan de woning. Uit de reacties blijkt dat herstellingen nog steeds te lang aanslepen en dat de communicatie rond een gevraagde herstelling beter moet. De Mandel moet inzetten op duidelijke en klare informatie bij vraag naar herstelling. Daarnaast moet het mogelijk zijn om sneller langs te gaan bij vraag naar herstelling of dient er een concrete termijn afgesloten te worden met de huurder.*
- Een minderheid geeft aan dat ze verhuizen, omdat de woning van De Mandel verouderd is. Vanuit ons standpunt zien wij dat bepaalde woningen in Mandelwijken lang leegstaan. De woningen worden vaak een jaar vooraf niet meer verhuurd, omdat*

er renovatiewerken gepland zijn. De uiteindelijke start van de werken wordt dan uitgesteld tot een hele rij woningen vrij staat. De Mandel zou toch geld kunnen uitsparen door de leegstaande woning direct te renoveren. Op deze manier kan de woning sneller terug verhuurd worden en zijn er sneller terug huurinkomsten voor De Mandel. Leegstand in de wijk wekt veel wrevel op en brengt overlast met zich mee. Rond leegstaande woningen is de sociale controle veel minder, waardoor dit een aantrekkingspool wordt voor criminelen, daklozen,... Daarnaast brengt leegstand een slordige aanblik met zich mee. De tuinen worden niet meer onderhouden, vensters worden wel eens ingesmeten, ramen en deuren worden dichtgetimmerd, waardoor een straat verandert in een doodse "spookstraat". Bovendien zijn de wachtlijsten voor een sociale huurwoning te lang om deze woningen leeg te laten staan.

Het spreekt voor zich dat bepaalde objectieve zaken een voorname rol spelen in de keuze om een huurwoning te verlaten. Als een woning niet meer aangepast is, dan kunnen huurders een andere woning huren bij De Mandel en dat is een goede zaak. Algemeen dient er wel aan toegevoegd te worden dat gezinnen in appartementen rekening moeten houden met een beperkte ruimte. De Mandel verhuurt appartementen met erg kleine slaapkamers aan gezinnen. Hier zou men rekening moeten houden met het feit dat een gezin met kinderen een grotere leefruimte nodig heeft dan een koppel. Een appartement met 3 kleine slaapkamers is vaak niet ruim genoeg om een gezin met 2 kinderen in onder te brengen. Ook schuine muren in slaapkamers beperken de bergruimte. Hoewel het in sommige gevallen duidelijk is dat het aantal slaapkamers geen referentie is om voldoende groot te wonen, zal een gezin dat weigert kans hebben op een schrapping van de kandidatenlijst. Dit zou De Mandel moeten herbekijken.

Antwoord Raad van bestuur:

De Mandel doet veel inspanningen om de huurlasten zo laag mogelijk te houden. Hierbij hanteren we drie strategieën. Ten eerste, het ontwerpen van nieuwe gebouwen op een manier die huurlasten zo laag mogelijk houdt. Ten tweede, het bereiken van kostenbesparingen door de diensten die onderdeel uitmaken van de huurlasten zo voordelig mogelijk in te kopen. Voor alle huurlasten (lift, CV, groenonderhoud, telefonie, elektriciteit, gas,...) wordt het patrimonium 'gegroepeerd' bij een prijsvraag. En ten derde, het sensibiliseren en activeren van huurders. In vergelijking met de vier aangrenzende bouwmaatschappijen heeft De Mandel de laagste huurlasten, zowel voor de woningen als voor de appartementen. De huurlasten belangen alle huurders aan en in deze optiek lijkt een uitgebreide communicatie in de huurdersbrochure op zijn plaats. Daarnaast zal een duidelijke folder ontworpen worden die afgegeven zal worden op het moment van de contractbespreking.

Goede informatie voor nieuwe huurders blijft van essentieel belang. Nieuwe huurders moeten voor het ondertekenen van huurcontract een uitgebreide toelichting krijgen over de huurprijs en de kosten die daarbovenop komen. Bij nieuwe gebouwen zal toegelicht worden bij het ondertekenen van het huurcontract dat de huurlasten in het tweede jaar kunnen toenemen. Het eerste jaar is namelijk altijd een schatting van de kosten, bovendien is het ook zo dat vb. onderhoud van de lift pas het tweede jaar na de oplevering ten laste van de huurders valt. Ook dit zal gecommuniceerd worden bij de contractbespreking met de nieuwe huurder. Daarnaast zet De Mandel in op bewonersvergaderingen. De dienst Tweezijdig wil duidelijke communiceren op maat van de huurders. Om juiste informatie te geven op het juiste moment stellen we dat het belangrijk is om bij ingebruikname van een nieuw appartementsgebouw een informatievergadering te beleggen. Op deze manier willen

we de bewoners niet alleen dichterbij De Mandel, maar ook dichterbij elkaar brengen. Tijdens de bijeenkomsten wordt aan de hand van een PowerPoint uitleg gegeven over de huurprijsberekening, de huurlasten, rechten en plichten van de bewoners en van De Mandel,... De vergaderingen vinden steeds plaats in aanwezigheid van de verantwoordelijke werftoezichter en de dienst Tweezijdig. Met het oog op een goede opkomst laten we de bijeenkomsten steeds doorgaan in of in de nabijheid van het appartementsgebouw.

Vanuit de dienst Tweezijdig zal geregeld een huurderstevredenheidsmeting plaatsvinden ikv verrichte diensten, zo vond reeds een tevredenheidsmeting plaats in een appartement in Gits met vraag naar tevredenheid over groenonderhoud. Een bevraging kan verschillende onderwerpen bevatten, zo ook het poetsen.

In 2010 werd een oplossing uitgewerkt om de huurder toe te laten om zijn meldingen en werkopdrachten op te volgen. Hiertoe moest de huurder echter een gebruikersnaam en wachtwoord krijgen waarmee hij kon inloggen. Dit bleek echter niet werkbaar en de huurder werd ook niet actief op de hoogte gehouden van wijzigingen omtrent de gedane melding. Met de huidige software zijn er geen extra mogelijkheden. Op vandaag blijft De Mandel inzetten om de huurder telefonisch te informeren van wijzigingen. Echter wanneer sommige stukken moeten besteld worden is het in bepaalde gevallen moeilijk om termijnen af te spreken. Dit probleem speelt zowel bij interne als externe uitvoerders. De Mandel is zich bewust dat een betere communicatie een meerwaarde zal betekenen en daartoe is een nieuwe software aangekocht die dit moet toelaten. De bedoeling is om huurders actief op de hoogte te brengen van beslissingen, wijzigingen omtrent hun melding. Deze actieve berichtgeving zal in hoofdzaak verlopen via mail en sms. De bedoeling is om bericht te laten van de melding zodat de huurder ziet dat zijn probleem goed is overgekomen. Daarnaast krijgt de huurder bericht wanneer de werkopdracht is ingepland en wie de uitvoerder is. In de toekomst moet het ook mogelijk worden om hetzelfde te bekomen met de planning van de externe uitvoerders. Wanneer een werkopdracht afgesloten wordt, zal de huurder hiervan ook bericht krijgen. Om de algemene tevredenheid van de huurders te kunnen volgen, zal er vanuit de dienst Tweezijdig steekproefsgewijs een bevraging gebeuren. Aan de hand van de bevraging moet het mogelijk zijn om te werken aan eventuele verbeterpunten.

Vanuit De Mandel blijven we inzetten op een beperkte leegstand in de wijken en de laatste jaren is de leegstand zeer beperkt. Bij beperkte renovatie van de woning kunnen de bewoners gedurende de renovatiewerken in de woning blijven wonen. Bij woningen die een grondige opknappbeurt nodig hebben, wordt overgegaan tot herbouw. Dit moet gezamenlijk aangepakt worden als één project, waardoor alle woningen leeg gemaakt moeten worden. Enerzijds komen huurwoningen soms spontaan vrij en kunnen niet opnieuw verhuurd worden zonder verbeterwerken. De investering die dan gedaan moet worden, is veel te hoog voor de beperkte tijd dat de woning nog gebruikt kan worden. Anderzijds worden de huurders ook tijdig gecontacteerd om hun mutatie te bespreken. Wij proberen zoveel mogelijk rekening te houden met de wensen van de huurders maar in veel gemeenten is het niet zo eenvoudig om een andere, geschikte woning aan te bieden in dezelfde gemeente, wat zeer dikwijls de vraag is van de huurder. Wij kiezen er voor om huurders iets sneller te verhuizen dan strikt noodzakelijk om hen zo de kans te geven een andere woning in dezelfde gemeente te kunnen betrekken. Het alternatief om zo lang mogelijk te wachten met herhuisvesting en dan alle huurders laten verhuizen naar eender welke woning in ons uitgebreide werkingsgebied, vinden wij geen goede optie. Een derde aspect is van technische aard. Er moet voldoende tijd zijn om een dossier voor te bereiden en als SHM

zijn wij ook gebonden door procedures die de nodige tijd in beslag nemen. In een herbouwdossier moeten steeds een aantal onderzoeken gedaan worden om het dossier op te maken zoals een asbestinventarisatie, een grondonderzoek, een sondering,... Wij proberen dit zoveel mogelijk in de leegstaande woningen te doen. Voor een asbestinventaris moeten stalen genomen worden van verdachte materialen, in een leegstaande woning is het geen probleem om beschadigingen aan te brengen, in de bewoonde woningen moeten dan geen stalen meer genomen worden van gelijkaardige materialen waardoor de huurder minder ongemak heeft. Voor sondering en grondonderzoek moeten er boringen uitgevoerd worden met een kraan, ook dit wordt zoveel als mogelijk in leegstaande woningen uitgevoerd aangezien een mooi aangelegde tuin hier veel schade van ondervindt. Ook moeten alle nutsvoorzieningen voor start van de werken weggenomen worden en is er tijd nodig voor afspraken met de nutsbedrijven. Al deze zaken maken dat wachten met leegmaken van de woningen tot 6 maanden voor start van de werken in praktijk niet werkbaar is.

Als ons dossier dan helemaal in orde is en de goedkeuringsprocedure heeft doorlopen, moet er soms langer dan voorzien gewacht worden tot het budget toegekend wordt. De procedure voorziet dat enkel volledig goedgekeurde dossiers in aanmerking komen voor toekenning van het budget en ontoereikende budgetten veroorzaken vertragingen waar wij geen enkele vat op hebben.

Er zijn twee factoren die de bezettingsgraad van een woning bepalen in functie van het woningtype en de woninggrootte. Dat zijn :

- de woningoppervlakte van een woning (zie hoofdstuk 15 "Oppervlakte en prijsnormen" van de C 2008 van de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen)
- de typologie van de woning in functie van het aantal slaapkamers en de grootte ervan. Overeenkomstig Hoofdstuk 15 "Oppervlakte en prijsnormen" van deel 1 Plan en ontwerpcriteria van de C 2008 van de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen, zal De Mandel aan elke verhuurde woning een typesoort toekennen. Deze typesoort vermeldt het aantal slaapkamers en het maximaal aantal personen dat volgens de oppervlakenormen van de VMSW in die woning kan wonen. (Bijvoorbeeld een typesoort 2/3 is een woning met twee slaapkamers bedoeld voor de huisvesting van maximaal 3 personen). Als algemene regel geldt : een slaapkamer is geschikt voor twee personen indien de afmeting groter is dan 11 m², een slaapkamer is geschikt voor één persoon indien de afmeting kleiner is dan 11 m².

In de eerste plaats wordt een vrijgekomen woning met een bepaald aantal slaapkamers toegewezen aan een gezin, met de onderstaande samenstelling (categorie A), zoals hieronder aangegeven :

	Woning met 4 slaapkamers	Woning met 3 slaapkamers	Woning met 2 slaapkamers	Woning met 1 slaapkamer
A	2 ouders en 4 kinderen 2 ouders en 3 kinderen 2 ouders en 2 kinderen 1-oudergezin met 4 kinderen	2 ouders en 4 kinderen 2 ouders en 3 kinderen 2 ouders en 2 kinderen 2 ouders en 1 kind 1-oudergezin met 4 kinderen	1 (groot)ouder en 1 kind 1 (groot)ouder en 2 kinderen 2 (groot)ouders en 1 kind 2 (groot)ouders en 2 kinderen alleenstaanden	alleenstaanden 2 volwassenen

	Woning met 4 slaapkamers	Woning met 3 slaapkamers	Woning met 2 slaapkamers	Woning met 1 slaapkamer
	1-oudergezin met 3 kinderen	1-oudergezin met 3 kinderen 1-oudergezin met 2 kinderen 1-oudergezin met 1 kind Andere familieverbanden (min. 3 en max. 5 personen) andere (min. 3 en max. 5 personen)	2 volwassenen	

Idealiter zou De Mandel een intakegesprek houden met elke kandidaat-huurder bij de inschrijving. Zo kan er samen met kandidaat-huurder bekeken worden welk woningtype het best past. In 2015 schreef De Mandel gemiddeld 152 kandidaat-huurders per maand in. Een gesprek met alle kandidaat-huurders zou een goede werking onmogelijk maken. Veel kandidaat-huurders komen tijdens de openingsuren wel met hun inschrijvingsformulieren. Van deze gelegenheid wordt wel gebruik gemaakt om te kijken of de inschrijving correct is en in lijn ligt met een mogelijke toewijzing. Andere kandidaat-huurders worden aangemeld via woonwinkels waar De Mandel nauw mee samenwerkt. Van daaruit krijgen de kandidaat-huurders tevens de nodige uitleg.

Ik verhuis om persoonlijke redenen		
Mijn gezinssamenstelling is veranderd.	18	45,00%
Ik heb een woning gekocht	9	22,50%
Er waren conflicten met de burens	8	20,00%
Ik wil dichterbij het centrum of winkels wonen	6	15,00%
Ik ga dichterbij het werk en/of familie wonen	5	12,50%
Ik wil liever een woning huren op de private markt	1	2,50%
Ingevuld door 40 respondenten.		

De bevrageden hadden de kans om nog een woordje uitleg te geven bij de reden van hun vertrek uit de woning. De helft van de respondenten maakten hier gebruik van. Deze reacties van de bevrageden vormden een belangrijke inspiratiebron om tot een standpuntbepaling te komen.

ADVIES VANUIT DE HUURDERSADVIESRAAD

Het grootste deel van de respondenten geeft aan dat ze verhuizen om persoonlijke redenen. Uit de reacties blijkt dat het hier dikwijls om wijzigingen gaat in de gezinssituatie. Toch mag De Mandel er niet van uit gaan dat een huurder verhuist enkel omwille van objectieve redenen, zoals gezinsuitbreiding of het kopen van een woning. Uit de reacties blijkt dat een aanzienlijk aantal huurders toch aangeeft dat burens een rol spelen in hun keuze om de woonst te verlaten. Dit kan De Mandel voorkomen door meer langs te gaan bij haar huurders om een gesprek aan te gaan met de personen in kwestie. Vanuit de huurdersadviesraad zijn wij ervan overtuigd dat

bij een (jaarlijks) bezoek aan alle huurders veel problemen voorkomen kunnen worden. Burenconflicten moeten bespreekbaar zijn bij De Mandel en in vele gevallen kan een tussenkomst van De Mandel een verbetering betekenen in de burenrelaties.

ANTWOORD RAAD VAN BESTUUR

Preventief huisbezoeken verrichten heeft zeker voordelen, maar het neemt tevens veel tijd in beslag en kost bijgevolg veel. Momenteel is de personeelsbezetting te beperkt om huisbezoeken te verrichten aan alle bewoners. Tijdig problemen detecteren doen we door vaak aanwezig te zijn in de wijken. De arbeiders, werftoezichers, plaatsbeschrijvers en klachtenbehandelaars noteren wat ze zien om opvolging te geven aan opmerkelijke zaken in een welbepaalde wijk. Ook door contact met lokale actoren vangt De Mandel veel op. Burenconflicten zijn zeker bespreekbaar bij De Mandel en waar nodig grijpt De Mandel in samen met andere betrokken diensten, zoals vb. de wijkagent. De dienst Tweezijdig zal de nodige stappen zetten als er signalen komen van medewerkers, huurders of van andere diensten rond mogelijke conflicten, vervuiling of onderhoud van de woning. Dit kan gaan van het aanschrijven van de betrokken huurder(s), het uitnodigen om naar het kantoor te komen, een huisbezoek, bewonersbevragingen tot bewonersvergaderingen.

Ik heb de woning		
minder dan 1 jaar bewoond	4	8,70%
minder dan 2 jaar bewoond	9	19,57%
minder dan 5 jaar bewoond	13	28,26%
Tussen 5 en 10 jaar bewoond	8	17,39%
Langer dan 10 jaar bewoond	12	26,09%
Ingevuld door 46 respondenten		

BESLUITEN

Het valt op dat zeer diverse huurders de woning verlaten. Zowel 'jonge' huurders als huurders die reeds lang huren verlaten de woning van De Mandel.

In welke mate was je tevreden over De Mandel?		
Helemaal niet tevreden 1-3	5	13,89%
Niet tevreden 4-6	6	16,67%
Tevreden 7-9	25	69,44%
Ingevuld door 36 respondenten		

BESLUITEN

Bepaalde huurders verlaten de woning met gemengde gevoelens.

Door beter in te zetten op een goed communicatiebeleid kan de algemene tevredenheid nog verhoogd worden.

In de bevraging kregen respondenten opnieuw de mogelijkheid om opmerkingen toe te voegen. Naar aanleiding van hun reacties kwam de huurdersadviesraad tot extra adviezen:

ADVIES VANUIT DE HUURDERSADVIESRAAD

Algemene communicatie van De Mandel aan de huurders zou beter kunnen en zal zeker een invloed hebben op de tevredenheid bij de huurders. Een tevreden huurder zal (in bepaalde

gevallen) 2 keer nadenken vooraleer ze hun kwaliteitsvolle en betaalbare huurwoning verlaten. Concreet komen verschillende voorstellen naar voor uit de huurdersadviesraad:

- Als een andere onderhoudsfirma aangesteld wordt, dan worden de huurders daarover niet altijd ingelicht. Een bewoner vooraf goed informeren leidt enkel tot voordelen voor huurder en verhuurder. Een huurder die de verkeerde onderhoudsfirma opbelt in een noodsituatie zal niet bepaald gelukkig zijn. Daarnaast kan de werklast (extra telefoontjes) voor De Mandel verlaagd worden.
- Uit de reacties blijkt opnieuw dat niet duidelijk is voor bewoners wanneer en of De Mandel wel langskomt voor een bepaalde herstelling. Bij vraag naar herstelling moet er vanuit De Mandel duidelijk gecommuniceerd worden wanneer de technische ploeg zal langsgaan. Bij duidelijke vermelding van een termijn zal een huurder meer begrip opbrengen.

Het herstellingenbeleid van De Mandel ligt voor vele huurders gevoelig en leidt in bepaalde gevallen tot grote ontevredenheid.

- Elke huurder heeft recht op een warm huis. Hiervoor is een goed werkende CV-ketel nodig. Zowel uit eigen ervaringen als uit de reacties blijkt dat de service van onderhoudsfirma's te wensen overlaat. Het kan niet dat bepaalde huurders weken of zelfs maanden zonder verwarming of warm water zitten. De wachttermijn voor wisselstukken is soms lang, maar dit mag geen reden zijn om huurders weken in de kou te laten zitten. Er zijn niet alleen problemen met oude ketels, die vaak niet snel genoeg vervangen worden, ook nieuwe ketels zorgen voor problemen. De Mandel moet er op toezien dat kwaliteit geleverd wordt in nieuwbouwwoning.
- Bij appartementen moet er op toegezien worden dat de aflopen van terrassen niet gewoon naar beneden lekken. Dergelijke kleine zaken werken burenruzies alleen maar in de hand. Het zou mogelijk moeten zijn om een ingekapselde afvoer te voorzien vanaf het terras die het afvalwater en het regenwater afvoert zonder dat de onderburen of toevallige passanten hier last van hebben.
- Ontevreden reacties gaan vooral over herstellingen die uitblijven. De huurdersadviesraad is van mening dat De Mandel verantwoordelijk is voor de eindcontrole van uitgevoerde werken. Als er meer toezicht is, dan zullen de technische problemen sneller zichtbaar worden en zal snel duidelijk worden wanneer een herstelling niet goed werd uitgevoerd.

ANTWOORD RAAD VAN BESTUUR

Een goede communicatie rond onderhoudscontracten is inderdaad belangrijk en moet duidelijk en herhaaldelijk gemeld worden aan huurders. Om deze reden hebben wij bij de huurprijsberekening van 2016 de huurders er nog eens attent op gemaakt dat de firma SIX aangesteld is om het tweejaarlijks onderhoud uit te voeren op de CV-ketels in huurwoningen van De Mandel. Ook rond nieuwe onderhoudscontracten wil De Mandel duidelijk communiceren. Zo kregen alle appartementsbewoners een brief rond de nieuwe samenwerking met de firma Groen&Co voor het ruimen van sneeuw. Daarnaast werkt De Mandel samen met meldpunten in appartementsgebouwen. Deze bewoners nemen de verantwoordelijkheid op zich om zaken betreffende de gemeenschappelijke delen te melden aan De Mandel of rechtstreeks aan de onderhoudsfirma. Drie keer per jaar komen de meldpunten samen om ervaringen uit te wisselen, maar ook om nieuwe info van De Mandel te verkrijgen. Op deze bijeenkomsten lichten wij vanuit De Mandel de meldpunten in over eventuele wijzigingen in onderhoudscontracten.

De Mandel wil het grootste deel van de niet-dringende meldingen afronden binnen een termijn van 3 weken. Dit lukt in de meeste gevallen. In uitzonderlijke gevallen worden de herstellingen in een langere termijn uitgevoerd en zal men vanuit de herstellingendienst de huurder hiervan uitdrukkelijk op de hoogte stellen.

Sinds 2014 hebben de techniekers ook een 'track and trace'-systeem in de wagens. Het 'track and trace'-systeem registreert door middel van GPS-technologie alle verplaatsingen van de wagens. Daardoor kunnen we op elk moment van de dag de positie van de voertuigen raadplegen. Het systeem draagt bij tot het verkorten van de doorlooptijd van herstellingen en daardoor tot een betere dienstverlening aan huurders. Met behulp van de GPS-gegevens kunnen we tijdens de dag de planning aanpassen. Het systeem laat namelijk toe om onmiddellijk te zien welke onderhoudswagen het dichtst bij de plaats van een noodzakelijke interventie is. Dit draagt bij aan een efficiënte inzet van medewerkers, doordat de reistijd in het uitgebreide werkterrein beperkt wordt. Bovendien kan er snel ingegrepen worden bij dringende interventies. Met het systeem kan de afhandeling van werkbonnen voor herstellingen gevolgd worden en is nacalculatie en controle mogelijk op de gepresteerde uren. Eventuele verplaatsingskosten kunnen met dit systeem goed gecontroleerd en gemotiveerd worden naar de huurder.

Om de klachten met onderhoudsfirma Six snel en efficiënt te behandelen is er bijna dagelijks telefonisch contact en vindt maandelijks een overlegmoment plaats. Tijdens deze overlegmomenten worden alle klachten besproken en wordt bekeken hoe er beter en efficiënter opgetreden kan worden. De Mandel is ook tot afspraak gekomen met de firma Six dat zij een elektrisch vuurtje voorzien als ze de CV-ketel moeten uitschakelen om dringende redenen. Bij het uitschakelen van een CV-ketel brengt de firma Six De Mandel direct op de hoogte, waarna een beslissing komt om de CV-ketel te herstellen of te vervangen. Vanuit De Mandel zullen steekproefsgewijs bevestigingen gebeuren naar de tevredenheid van de dienstverlening van externe firma's die werken uitvoeren in opdracht van De Mandel.

Bij nieuwbouwwoningen beslist de aannemer welke materialen hij zal gebruiken. De Mandel dient zich ook te houden aan de wet van de overheidsopdrachten, waarbij ze verplicht is de opdracht te geven aan de laagste bidder.

Bij nieuwbouwappartementen is de werftoezichter reeds van bij de prille ontwerpfase betrokken bij het appartement. Hierdoor is het mogelijk om kleine wijzigingen aan te brengen die eventuele burenp Problemen kunnen voorkomen. Een goede communicatie tussen de burens bij het poetsen van een terras is echter nog belangrijker. Wederzijds respect tussen burens onderling kan veel oplossen. Bij problemen kan de dienst Tweezijdig tussenkomen om te bemiddelen. Van daaruit worden ook bewonersvergaderingen georganiseerd als blijkt dat het om informatie gaat die alle bewoners aanbelangt.

Tot slot keren we terug naar de belangrijkste vraag:

Kan De Mandel een opzeg vermijden?

Het is onmogelijk om op een objectieve manier aan te tonen dat in bepaalde gevallen een opzeg vermeden kon worden. Toch blijkt uit de reacties dat bepaalde huurders verhuizen omwille van problemen met de burens of omwille van technische mankementen aan hun woonst. Zouden die mensen niet blijven wonen als de technische mankementen aan hun woonst opgelost zouden raken? En wat als er nu sneller ingegrepen zou worden bij burenruzies?

Vanuit De Mandel zijn we steeds op zoek naar verbetermogelijkheden. Door middel van tevredenheidsmetingen, externe audits, de huurdersadviesraad en de klachtenprocedure willen we ons regelmatig een spiegel voorhouden en acties plannen die de werking van De Mandel blijft verbeteren. We zullen de komende jaren inzetten op verbeteren van het patrimonium door te werken aan een gerichte herbouw- en renovatieplanning die bijtijds geëvalueerd wordt. Daarnaast zullen we blijven werken aan goede contacten met de huurders vanuit alle diensten, waar we staan voor een open en eerlijke communicatie.