|  |
| --- |
| **VERSLAG HUURDERSADVIESRAAD****7 juli 2014** |

AANWEZIGHEID

**Aanwezig:** Adyns Monique, Bello Bozena, De Clerck Erna, Desmet Freddy, Huyghe Ludo, Rassalle Annick, Vandevoorde Lucien, Van Gelder Wilfried, Verhaegen Hortense, Reyngaert Laurette, Debruyne Jacky, Jacques Dorothea, Abu Hussein Khalil, Deswarte Nicole.

**Verontschuldigd:** Six Donald, Dewiele Alice, André Xavier, Bouteca Paulette, Debruyne Maria, Serlet Georgette.

AGENDA:

Ontslag Georgette Serlet

Antwoord raad van bestuur rond advies zitdag

Proefdruk blauwe brochure

Verbetertips brochure kandidaat-huurders en nieuwe huurders

Evaluatie daguitstap

VERLOOP

1. **Ontslag Georgette Serlet**

Op 7 juli meldt Georgette dat haar gezondheid het niet langer toelaat om de bijeenkomsten van de huurdersadviesraad bij te wonen. De jarenlange inzet van Georgette voor De Mandel en haar bijdrage in de huurdersadviesraad worden enorm geapprecieerd. Bij wijze van afscheid wordt Georgette nog uitgenodigd op de volgende bijeenkomst.

1. **Uittreksel raad van bestuur 27 mei 2014**

Op 27 mei boog de raad van bestuur zich over het advies van de huurdersadviesraad. In dit verslag nemen we het antwoord van de raad van bestuur letterlijk over uit het verslag van de raad van bestuur:

**O.B.O.1 Advies huurdersadviesraad - bevraging zitdag**

Naar aanleiding van het antwoord van de raad van bestuur (17/12/2013) op het advies van de huurdersadviesraad organiseerde De Mandel in december 2013 een bevraging rond de effectieve nood aan een zitdag in centrum Roeselare. Via een korte bevraging kregen alle huurders de mogelijkheid hun stem te laten weerklinken. Echter van de 4400 verstuurde bevragingen keerden slechts 181 of 4,11% antwoorden terug naar De Mandel. Hierbij kunnen we ons de vraag stellen of deze respons wel voldoende is om een besluit te formuleren.

Op de vraag hoe het komt dat slechts 4% van de huurders de enquête ingevuld terugstuurden, blijft het gissen naar antwoord. Wellicht tonen huurders geen interesse in de zitdag of misschien is de drempel te hoog om de enquête terug te sturen naar De Mandel.

De resultaten van de enquête zijn als volgt:

133 personen vulden de postcode in – 60 personen waren afkomstig uit Roeselare, de rest uit verschillende gemeentes.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | JA | NEE |
| Heb je een bezoek gebracht aan De Mandel? | 62,2% of 112 | 37,8% of 68 |
| Was je afhankelijk van het openbaar vervoer? | 25,8% of 42 | 74,2% of 121 |
| Heb je het kantoor vlot gevonden? | 88,8% of 119 | 11,2% of 15 |
| Moet De Mandel bereikbaar zijn in het centrum door een wekelijkse zitdag? | 59,4% of 101 | 40,6% of 69 |
| Zou je zelf gebruik maken van de zitdag? | 53,6% of 89 | 46,4% of 77 |

Na afweging van de voordelen van de zitdag ten opzichte van de logistieke organisatie en de meerkost voor De Mandel oordeelt de huurdersadviesraad dat een zitdag niet zinvol is voor een groot deel van de huurders. Bovendien komt de hoge nood aan een zitdag niet echt tot uiting als de resultaten bekeken worden.

De raad van bestuur beslist op advies van het directiecomité om geen zitdag te organiseren in het centrum van Roeselare.

1. **Proefdruk blauwe brochure**

Tijdens de bijeenkomst van 24 maart hebben wij ons in groepjes gebogen over de onderwerpen die aan bod moeten komen in de huurdersbrochure van 2014. Aan de hand van de resultaten van de enquête zijn we op de huurdersadviesraad tot besluit gekomen om onderstaande onderwerpen te gebruiken in de huurdersbrochure van 2014.

|  |
| --- |
| INHOUDSOPGAVE 2014 goedgekeurd1. Voorwoord
2. Bij wie kan u terecht (contactpersonen met telefoonnummer en foto)
3. Zitdagen
4. Herstellingen en onderhoud met verwijzing naar ZieZO-boek
5. Mijn rechten en plichten
6. Huurprijsberekening 2014
7. Interview met werknemer van De Mandel (kortere versie)
8. Huurders aan het woord
9. De werking van de huurdersadviesraad
10. Win een prijs en winnaars vorig jaar
11. Te koop – nieuwbouwwoningen
12. Huurfraude
13. Bouwactiviteit van De Mandel
14. Vakantiedagen van De Mandel
 |

Dit jaar werken we voor het eerst met een nieuwe drukker die zijn eigen stijl heeft. In drie groepen wordt de blauwe brochure bediscussieerd.

ADVIES GROEP 1:

Voor- en achterzijde zijn goed, de contactgegevens zijn duidelijk. Op de achterzijde moet wel duidelijk vermeld staan hoe men De Mandel kan bereiken met het openbaar vervoer.

De verhouding tekst/beeldmateriaal is goed.

Het lettertype in deze brochure is wel klein.

Artikel over huurfraude en het artikel over de huurdersadviesraad worden het meest interessant bevonden.

ADVIES GROEP 2:

Het jaartal ontbreekt op de voorzijde.

Bereikbaarheid van de kantoren met het openbaar vervoer ontbreekt op de achterzijde.

De verhouding tekst/beeldmateriaal is goed.

De artikels over “rechten en plichten” en “domiciliefraude” worden beschouwd als het meest interessant.

ADVIES GROEP 3:

Op de achterzijde zou de foto van het kantoor moeten prijken. Er is nu zo’n mooi kantoorgebouw.

Het lettertype wordt als te klein beschouwd.

De info over het CAW is zeer positief. Daarnaast is het stukje over de rechten en plichten nodig, gezien veel mensen niet meer weten wat hun plichten zijn.

De nieuwe foto met de poetsvrouwen is een groot pluspunt.

1. **Brochure kandidaat-huurders en nieuwe huurders**

Gezien de wetgeving voortdurend verandert, is het noodzakelijk om ook de andere brochures van tijd tot tijd te herzien. In het najaar zal vanuit de dienst tweezijdig de brochure voor kandidaat-huurders en voor de nieuwe huurders opnieuw bekeken worden.

De brochure voor nieuwe huurders werd laatst herwerkt in 2011 en de brochure voor kandidaat-huurders in 2012. Het is belangrijk dat nieuwe huurders en kandidaat-huurders correcte informatie krijgen op het juiste moment.

Vanuit De Mandel wensen we rekening te houden met het advies van de huurdersadviesraad als het gaat om de huurdersbrochures. Belangrijke vragen, die hierbij zeker beantwoord moeten worden, zijn:

* Wat wil een kandidaat-huurder weten?
* Wat wil je als nieuwe huurder weten?

ADVIES GROEP 1:

De inhoud van de rode brochure is oké.

Als nieuwe huurder is het belangrijk om te weten dat je geluidsoverlast steeds moet vermijden.

ADVIES GROEP 2:

Foto’s moeten zeker aangepast worden in de infobrochure voor de kandidaat-huurders. Op de kaft moet vermeld worden hoe je de kantoren kan bereiken met het openbaar vervoer.

Het artikel over de geschiedenis van De Mandel in de rode brochure lijkt niet zo interessant om lezen en kan eventueel weg gelaten worden.

De gele brochure wordt positief bevonden.

ADVIES GROEP 3:

Als kandidaat-huurder is het belangrijk om weten dat de huurlasten in een appartementsgebouw hoog kunnen oplopen, waardoor de huurprijs toch wat hoger ligt dan in een gezinswoning.

Bepaalde info rond de zitdagen zijn niet meer up-to-date.

In de brochure voor de nieuwe huurders is het belangrijk dat een artikel opgenomen wordt rond rechten en plichten. Het is belangrijk dat er van in het begin goede contacten zijn tussen buren.

1. **Daguitstap huurdersadviesraad**

Huurders hebben vanuit hun positie zicht op wat De Mandel kan doen om de werking te verbeteren. Iedereen kent echter zijn eigen leefomgeving erg goed en weet wat de pijnpunten zijn van de eigen wijk of het eigen gebouw. Voor de huurdersadviesraad is het belangrijk om over de grenzen van de eigen leefomgeving te kijken. Binnen de werking van de huurdersadviesraad streven we er naar om de discussies te kaderen in het welzijn van alle bewoners. Door kennis te maken met andere werkingen, woonwijken en gebouwen hopen we de werking binnen de huurdersadviesraad nog efficiënter te maken.

Op dinsdag 13 mei vond een daguitstap naar Brugge plaats waarbij de huurdersadviesraad voltallig uitgenodigd was. Belangrijk na dergelijke uitstappen is een degelijke evaluatie.

Wat vond je van de uitstap?

* Een mooie daguitstap waaruit bleek dat een historisch gebouw toch een nieuw leven krijgt in de sociale huisvesting.
* Veel gezien op een korte tijd.
* Ik heb de daguitstap heel positief ervaren met alles erop en eraan.
* Heel leuk, aangenaam en goede informatie.
* Zeer goed.
* Zeer leerrijk.
* De daguitstap was super in orde. Een grote pluim voor iedereen.
* Heel interessant en leerrijk. We hebben veel gezien en kunnen vergelijken met de sociale woningen van De Mandel.
* Een zeer leuke ervaring.

Wat kon er eventueel beter?

* Het eten ’s middags was koud en de tafeltjes waren te klein.
* Het eten was niet zo goed.
* Misschien het eten?
* Het weer misschien
* Alles oké (6x)
* De begeleiding was goed, alleen had ik verwacht dat de HAR-medewerkers in de dode momenten een beetje uitleg gingen geven over Brugge, zoals in Poperinge.

Wat onthoud je van dergelijke uitstap?

* De gids Benoit Lateste was goed. Hij kon veel vertellen over de geschiedenis op een speelse manier.
* Een groepje mensen met dezelfde doelstelling en eenzelfde interesse in sociale huisvesting.
* Door de gids heb ik plekjes ontdekt in Brugge die ik nog niet kende. Daarnaast heeft de gids alles zeer goed uitgelegd. (2x)
* De gids was supergoed. Wat me nog is opgevallen, is de netheid in de woonwijken.
* Zeer positief voor herhaling vatbaar. (2x)
* We hebben gezien hoe ze oude gebouwen kunnen veranderen in woonbare woningen. Er was overal veel groen, wat alles nog mooier maakt.
* Van SHM VIVENDO had ik nog niet veel goeds gehoord, maar wat ik met eigen ogen gezien heb, is dat VIVENDO toch wel een goede maatschappij is met een mooi patrimonium.