

VERSLAG HUURDERSADVIESRAAD

1^e bijeenkomst 2017

13 februari

AANWEZIGHEID

Aanwezig: Rassalle Annick, Abu Hussein Khalil, Desmet Freddy, Bello Bozena, Huyghe Ludo, Degraeve Gilbert, De Clerck Erna, Van Gelder Wilfried, Adyns Monique, Verhaegen Hortense, Debruyne Maria, Desloover Christelle, Hermy Frank, Viaene Kelly en Pattist Anita.

Verontschuldigd: Debruyne Jacky, Vandevoorde Lucien, Deswarte Nicole, Lepoutre Roger

AGENDA:

Nieuwe kandidaten

De huurdersadviesraad – Wat?, Waarom?, Ontstaan

Thema 2017 – Verhuisbegeleidingsplan

Kwaliteit poetsen

VERLOOP

1. Nieuwe Kandidaten

Eind 2016, begin 2017 werd er terug actief op zoek gegaan naar kandidaat-leden voor de huurdersadviesraad. Tijdens deze eerste bijeenkomst van 2017 verwelkomen we:

- Desloover Christelle uit Diksmuide. Huurt sinds 2010 een appartement in Diksmuide.
- Hermy Frank uit Koekelare. Huurt sinds 2015 een appartement in Koekelare.
- Viaene Kelly uit Roeselare. Huurt sinds 2012 een appartement in Roeselare.
- Pattist Anita uit Roeselare. Huurt sinds begin 2016 een nieuw appartement in Roeselare.

We verwelkomen de nieuwe leden en hopen hen terug te zien op de volgende bijeenkomst.

2. Voorstelling huurdersadviesraad voor nieuwelingen

Speciaal voor de nieuwe leden geven we wat algemene info over de huurdersadviesraad.

Om de stem van de huurders kracht bij te zetten werd in 2008 de huurdersadviesraad opgericht. De Mandel wil namelijk werken aan een betere dienstverlening, op maat van haar huurders. En wie kan daar beter bij helpen dan de huurder zelf?

De huurdersadviesraad is mee verantwoordelijk voor het ontwikkelen, bewaken en verbeteren van de dienstverlening. Dit kan door knelpunten aan te halen, tips voor verbetering te geven,... De huurdersadviesraad wil alle huurders een structurele stem geven in het beleid van De Mandel. Dit doet ze door de adviezen steeds te baseren op objectieve gegevens, zoals bvb. de resultaten van een bevraging of gegevens uit de database van De Mandel. Huurders hebben vanuit hun positie zicht op wat De Mandel kan doen om haar werking te verbeteren en klantvriendelijker te maken. Om deze reden ging De Mandel een duurzame relatie aan met een groep huurders die ons over verschillende zaken advies geeft.

Jaarlijks brengt de huurdersadviesraad een advies over een bepaald thema voor de raad van bestuur. Op haar beurt geeft de raad van bestuur een gemotiveerd antwoord aan de huurdersadviesraad. De adviezen zijn online terug te vinden op de website van De Mandel en worden jaarlijks behandeld in de informatiebrochure voor de huurders. De huurdersadviesraad bestaat uit maximum 20 leden en

komt minstens 3 keer per jaar samen. Alle verslagen van de bijeenkomsten zijn terug te vinden op de website van De Mandel – www.demandel.be.

Praktisch

- 4 tot 5 keer op jaar basis wordt een vergadering georganiseerd. De bijeenkomst gaat telkens door in het kantoorgebouw van De Mandel op een maandag, dinsdag of woensdag en start om 18u30. Het is de bedoeling om af te ronden tegen rond 21u.
- In april worden de leden van de HAR allemaal uitgenodigd op de algemene vergadering. Op deze manier krijgen leden van de HAR ook inzicht in de werking van De Mandel.
- Jaarlijks organiseert een lid van de huurdersadviesraad een daguitstap.

3. Thema 2017 - verhuisbegeleidingsplan

Eind 2016 werd beslist om de aanbeveling van de visitatoren te volgen door te werken aan een verhuisbegeleidingsplan voor mensen die verplicht moeten verhuizen van de ene woning van De Mandel naar een andere woning van De Mandel. Uit dit plan zal duidelijk moeten worden wat een huurder mag verwachten van De Mandel.

Tijdens de vorige bijeenkomsten kwamen we reeds tot besluit dat een goede communicatie van cruciaal belang is. We vergeleken ook de verhuisbegeleidingsplannen van drie andere maatschappijen die hierin een voortrekker zijn in gans Vlaanderen. Het gaat om Woonpunt Mechelen, De Ark uit Turnhout en Nieuw Dak uit Genk. De HAR-leden vragen om volgende mee te nemen in het advies:

- De administratieve begeleiding bij de adreswijziging van Woonpunt Mechelen door samen te werken met het stadhuis. Hierbij geeft Woonpunt Mechelen de adreswijziging door aan de stadsdiensten en maken ze meteen al een afspraak met de wijkagent. Hierdoor moeten de huurders maar 1 keer naar het stadhuis en verlicht dit het werk van de huurders zelf.
- Een verhuisplan opmaken, waarbij gerekend kan worden op de hulp van het OCMW.
- Vanaf de beginfase (ongeveer een jaar vooraf) de huurders betrekken en ze goed voorbereiden op de verhuis.
- Logistieke hulp voorzien – vb. dozen en ander inpakmateriaal ter beschikking stellen.
- De Mandel moet bekijken wat financieel haalbaar is. Bepaalde leden vinden dat een financiële tussenkomst ook moet kunnen op één of andere manier. Hierbij is het initiatief van Nieuw Dak een mooi voorbeeld. Daar genieten de huurders een bepaalde periode van gratis gebruik van elektriciteit, gas en water. Sommige leden vinden dat een éénmalige premie ook goed zou zijn, vb. 100€.
- Bij noodzakelijke verhuis mag er geen sprake zijn van plotse huurprijsstijging.
- Huurders die het moeilijk hebben of ouderen zouden de mogelijkheid moeten krijgen tot extra (logistieke) hulp.
- Er moet actief mee gezocht worden naar een andere, passende woning, waarbij er ook de mogelijkheid is om te muteren buiten het werkingsgebied van De Mandel naar een andere sociale huisvestingsmaatschappij.
- Bij verhuis zou huurder niet verplicht mogen worden om te verhuizen naar een appartement.
- Huurder moet mogelijkheid krijgen om terug te keren naar gerenoveerde woning.
- Huurder moet mogelijkheid krijgen om te verhuizen in de omgeving en mag weigeren als voorgestelde woning niet beantwoordt aan de verwachting.

WERKGROEPEN

Tijdslijn



Via een tijdslijn stellen we ons verschillende vragen om zo tot de leefwereld van de huurder te komen die verplicht wordt te verhuizen. Uit de werkgroepen tijdens de bijeenkomst zijn volgende adviezen naar voor gekomen:

ADVIES VANUIT DE BIJEENKOMST

Voor de verhuis:

- Huurders moeten minstens 1 jaar vooraf geïnformeerd worden over de verhuis. Een 2^e huisbezoek ongeveer 6 maanden later om antwoorden te geven op bijkomende vragen. Hier kunnen misschien al praktische zaken besproken worden, zoals huurwaarborg. Het is belangrijk om de huurder gerust te stellen en aan te geven wat de mogelijkheden zijn, als er financieel onvoldoende ruimte is om de waarborg in één keer te betalen.
- Het is erg belangrijk om de huurders in de thuissituatie te bezoeken en mee te leven met de huurders. Hierbij moet een zo positief mogelijk verhaal gebracht worden, waarbij aangegeven wordt dat de huurder er niet alleen voor staat.
- De mondelinge afspraken van het huisbezoek moeten per brief bevestigd worden. Zo hebben huurders nog een houvast.
- Als blijkt dat huurder veel vragen heeft, verward overkomt, ... dan is het belangrijk om andere diensten (OCMW, CAW) te betrekken. De Mandel kan hier doorverwijzen.
- Een persoonlijke aanpak op maat van de huurder is belangrijk. De huurder moet individueel begeleid worden en vanuit De Mandel moet men actief meezoeken naar een oplossing voor de vragen van de huurders in kader van de verhuis.

De verhuis

- De Mandel moet de afspraken actief opvolgen en zorgen dat de verhuis vlot kan verlopen. Persoonlijke gesprekken met de huurder zijn hierbij van cruciaal belang.
- Financieel moet De Mandel helpen om de kosten zoveel mogelijk te drukken. Dit kan op verschillende manieren.
 - De Mandel kan een huurder niet verplichten tot het huren van een traplift om naar een bepaalde verdieping op een appartement te verhuizen. Een lift huren kost voor veel huurders te veel. Als verhuis via gemeenschappelijke delen of via lift niet mogelijk is, dan moet De Mandel een lift voorzien om van buitenaf te kunnen verhuizen.
 - Voorstel om huurwaarborg in stukken af te betalen.
 - De Mandel kan samenwerken met een verhuysfirma die aan een goedkoper tarief werkt voor huurders.
 - Personeelsinzet vanuit De Mandel specifiek om te helpen verhuizen, demonteren en monteren van meubilair. Dit zeker bij oudere en invalide personen.
- De Mandel helpt actief bij het invullen van de overnamedocumenten van water, gas en elektriciteit en zorgt ervoor dat alles goed geregeld is, zowel in de oude, als in de nieuwe

woning.

- Meehelpen om verschillende instanties te informeren over de adreswijziging – werkgever, etc. Eventueel post doorsturen naar nieuwe adres via BPost.
- Bij hulpbehoevende (oudere) personen een andere dienst betrekken, zoals vb. OCMW, CAW.
- Samenwerken met het gemeentebestuur, zodat bewoners niet te vaak heen en weer moeten lopen. Niet iedereen is ook mee met het digitale aanmelden van een verhuis. Op deze manier moeten huurders maar één keer naar het stadhuis ipv 2 keer.
- Opdat huurders zich thuis zouden voelen, kan De Mandel al een eerste grondlaag voorzien in de nieuwe woningen. Hierdoor is het meteen wat properder en worden de kosten om de woning in te richten beperkt;

Na de verhuis

- De Mandel kan een receptie organiseren voor alle nieuwe burens. Op deze manier leren burens elkaar beter kennen en dus ook verdragen.
- Nazorg in de nieuwe woning door de mensen nog een bezoek te brengen en na te gaan of ze goed verhuisd zijn en of ze eventueel nog vragen hebben.
- Een zeker inlevingsvermogen en de mensen steunen is belangrijk
- Een goede afsluiting voorzien in de tuin om burenruzies niet in de hand te werken.

BESLUIT

Het is erg belangrijk om op verschillende tijdstippen een persoonlijk gesprek aan te gaan met de huurder die verplicht moet verhuizen. Hierbij moet alle info op een duidelijke en rustige manier overgebracht worden. Huurders moeten het gevoel hebben dat ze met al hun vragen rond de verhuis bij De Mandel terecht kunnen.

We moeten ook rekening kunnen houden met een bredere groep huurders. Hiertoe bekijken we nog of het mogelijk is om de huurders die in 2016 verplicht moesten verhuizen ook effectief te bevragen. Aan de hand van de vragenlijst willen we te weten komen, hoe de huurders de verhuisbeweging ervaren hebben. Tijdens de bijeenkomst wordt de vragenlijst voorgelegd aan de groep. Er komen enkele opmerkingen die meegenomen zullen worden. Belangrijk is dat de bevraging zoveel mogelijk persoonlijk gebeurt. Huurders begrijpen niet vanwaar de vragenlijst plots komt.

Enkele leden van de huurdersadviesraad kennen een persoon die vorig jaar verplicht moest verhuizen. Het is interessant om een persoon die verplicht verhuisde uit te nodigen op de volgende bijeenkomst en eens te luisteren naar zijn of haar verhaal. Hanne bekijkt wie er uitgenodigd kan worden.

4. Bevraging over de diensten van De Mandel.

Huurders van appartementen hebben vaak vragen of opmerkingen over de kwaliteit van geleverde diensten. Hierbij wil De Mandel luisteren naar eventuele opmerkingen die huurders hebben. Om niet enkel de mondige huurders te horen, wil De Mandel samenwerken met de meldpunten om bevragingen te doen in appartementsgebouwen. Via een huurderstevredenheidsmeting kunnen we de kwaliteit van het schoonmaken opvolgen.

Tijdens de huurdersadviesraad wordt een ontwerp van een bevraging voorgelegd aan de leden. Er wordt geoordeeld dat de vragenlijst duidelijk is.