|  |
| --- |
| **VERSLAG HUURDERSADVIESRAAD**  **5e bijeenkomst 2014**  **2 december 2014** |

AANWEZIGHEID

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

**Verontschuldigd**: Vandevoorde Lucien, Deswarte Nicole, Six Donald, Bello Bozena, Dewiele Alice, André Xavier, Bouteca Paulette, Debruyne Maria.

AGENDA:

Kaartje Georgette Serlet

VIVAS-bewonerscongres

Infoavond ‘rechten en plichten van huurders’

Demowoning 4 december

Brainstorm thema volgend jaar

VARIA

VERLOOP

1. **Ontslag Georgette Serlet**

Op 7 juli meldde 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. Gezien Georgette niet meer aanwezig kon zijn op de laatste bijeenkomsten sturen wij een kaartje, waarin wij haar allen bedanken en haar een voorspoedig en gezond 2015 wensen.

1. **VIVAS-bewonerscongres**

Naar jaarlijkse gewoonte organiseert VIVAS een bewonerscongres voor sociale huurders in gans Vlaanderen. Dit jaar draait het bewonerscongres rond het thema ‘Sociaal is meer dan gezellig’. De centrale vraag op die dag is: ‘Wanneer is een sociale huisvestingsmaatschappij sociaal?’.

Tijdens het congres krijgt iedereen de mogelijkheid om zich over deze vraag te buigen. Door stellingen te formuleren, kunnen aanwezigen aangeven of zij al dan niet akkoord gaan met bepaalde zaken. Men gaat dieper in op de rol van de sociale dienst. Daarnaast bekijkt men hoe de samenwerking is van de sociale huisvestingsmaatschappijen met andere actoren, zoals het project in Antwerpen, waar de SHM samenwerkt met een gespecialiseerde organisatie voor volwassenen met een psychiatrische problematiek. Het kan ook gaan over hoe een maatschappij nieuwe huurders onthaalt of hoe een sociale huisvestingsmaatschappij zorgt voor leefbare wijken,…

Erna en Hortense zijn de vaste waarden op de VIVAS-stuurgroep en dus ook onmisbaar op het bewonerscongres. Zij geven een extra woordje uitleg.

Op 5 december gaan zij naar de stuurgroep van VIVAS waar een definitieve evaluatie gemaakt zal worden.

1. **Week van gezond wonen**

Ventileer en verlucht 24 op 24 om een gezond binnenklimaat in huis te krijgen, ook in de winter. Dat is de boodschap van de eerste Vlaamse actieweek Gezond binnen, met als slogan ‘Woon gezond, geef lucht aan je huis’. Hierover kwam Stefanie Vanhoutte een uiteenzetting geven op 10 oktober. Iedereen kreeg kans om aan te sluiten op een infoavond in Ledegem over ‘rechten en plichten van de huurders’. Deze infoavond kaderde ook binnen de actieweek.

Jacky was aanwezig op de bijeenkomst en vond de info erg interessant en op een laagdrempelige manier gegeven.

Voor de geïnteresseerden heeft hij een bundeltje met info meegebracht.

Daarnaast opent Ledegem van 17 november tot 5 december het demonstratiehuis ‘Gezond tHuis’ in de Stationsstraat in Ledegem. Achter de gevel schuilt een boeiende demonstratiewoning met laagdrempelige informatie over een gezond binnenmilieu, CO, brandveiligheid en valpreventie. Doorheen de woning vind je tips om de luchtkwaliteit in de woning te verbeteren, ontdek je de gevaren van slecht werkende verwarmingstoestellen, krijg je tips rond valpreventie en leer je meer over rookmelders. Je kan met eigen ogen zien hoe je met beperkte ingrepen het risico op valpartijen in jouw eigen woning kan verminderen. Op donderdag 4 december is een geleid bezoek gepland met De Mandel voor maximum 10 personen. Het bezoek duurt ongeveer anderhalf uur. De opkomst was gering. Freddy, Erna, Eddy en Dorothea waren aanwezig op het bezoek.

1. **Brainstorm thema 2015**

Met de huurdersadviesraad willen wij de stem van alle huurders kracht bijzetten om zo het beleid van De Mandel beter af te stemmen op de noden en wensen van de huurders. Elk jaar proberen we tot een advies te komen dat gebaseerd is op objectieve gegevens. We proberen info te halen uit de database van De Mandel of we bevragen een groep huurders.

Vooraleer tot een nieuw thema te komen, is een opfrissing van voorgaande adviezen een must. Op deze manier wordt niet alleen duidelijk dat we met de huurdersadviesraad de afgelopen jaren al een heus traject hebben afgelegd, zo vermijden we ook een herhaling van hetzelfde thema.

2004-2009 : start tweezijdig, ontwikkeling huurdersbrochures, opstart huurdersadviesraad

2009 – eerste advies over herstellingenbeleid

2010 – advies over het onthaalbeleid

2011 – overlastprocedure uitgeschreven

2012 – herhaling thema herstellingenbeleid

2012 – advies om onderhoudscontract CV te verlengen

2013 – advies rond nieuw kantoorgebouw

2014 – advies rond zitdag centrum Roeselare

2014 – advies update folders en informatiebrochures De Mandel

Hieronder de oplijsting waarover de huurdersadviesraad zich kan buigen:

* + Algemeen
    - Dienstverlening, Communicatie- en informatiebeleid, klachtenbeleid
  + Verhuring
    - Intern toewijzingsreglement, Huurlasten, Begeleiding van huurders, Huishoudelijk reglement.
  + Patrimonium
    - Onderhoudscontracten, herstellingenbeleid, Doelgroepenbeleid, bewoonbaarheid
  + Leefbaarheid
    - Overlast, stimuleren buurtgerichte initiatieven.

|  |
| --- |
| Waar liggen jouw interesses?  Opmerkingen vanuit de bijeenkomst:  Wilfried, Hortense, Jacky, Monique, Annick en Erna halen aan dat burenhinder toch een thema blijft dat voor veel huurders als belangrijk beschouwd wordt. Huurders blijven sensibiliseren om zich te houden aan het reglement blijft een aandachtspunt voor De Mandel.  Monique stelt dat de nieuwe wetgeving voor wat onzekerheid zorgt en vraagt zich af of De Mandel de huurders hierover verder kan informeren op een laagdrempelige manier. Via de media kreeg Monique te horen dat een SHM zou werken met huurcontracten van bepaalde duur, waardoor levenslang wonen niet meer mogelijk zou worden.  Hortense geeft aan dat veel bewoners nood hebben aan een klusjesdienst. Iemand die langskomt om kleine herstellingen aan te pakken. Dit weliswaar tegen betaling.  Dorothea en Monique vragen zich af wat bedoeld wordt met het doelgroepenbeleid. Dit is namelijk een thema dat nog niet aan bod kwam afgelopen jaren.  Khalil vraagt zich af of De Mandel wel op de hoogte is van de staat van de woningen. Bepaalde woningen voldoen namelijk helemaal niet meer aan de huidige comfortnormen, vb. woningen die onvoldoende geïsoleerd zijn.  Als appartementsbewoner zou Wilfried zich komend jaar willen buigen over de huurlasten en het onderhoud van de gemeenschappelijke delen, zoals vb. het schilderen van de gemeenschappelijke gang. |

Analyse opzeg bij De Mandel

Vanuit De Mandel zelf komt het voorstel om te werken rond het groeiend aantal opzeggen waarmee de huisvestingsmaatschappij tegenwoordig te maken krijgt. In vergelijking met voorgaande jaren zijn er meer verhuisbewegingen. Door bepaalde gegevens uit de database te puren kan duidelijk worden wat een reden van een opzeg is. Afgelopen maanden stelde de plaatsbeschrijver bij een einde van een contract ook bepaalde vragen aan de vertrekkende huurders. Met deze gegevens willen we met de huurdersadviesraad bekijken of De Mandel een opzeg eventueel kan vermijden.

|  |
| --- |
| Unaniem wordt aangegeven dat een analyse van het thema zeker de moeite waard is.  Alle aanwezigen geven meteen verschillende redenen die aan de basis kunnen liggen van een vertrek.  Een vertrek van een huurder kadert namelijk dikwijls in een problematiek van burenhinder. Daarnaast blijft het een zaak dat vele buren van de HAR-leden nog steeds erg lang moeten wachten op bepaalde herstellingen wat de ontevredenheid van de bewoners in de hand werkt.  Annick stelt dat een hoge huurprijs of hoge huurlasten vaak aan de basis liggen van een mutatie binnen het patrimonium van De Mandel.  Dorothea en Khalil halen aan dat bepaalde woningen niet meer up-to-date zijn, waardoor huurders wensen te verhuizen naar een nieuwere huurwoning van De Mandel.  Ludo stelt dat de gezinssamenstelling sneller wijzigt dan vroeger, waardoor een woning snel te klein of net te groot wordt.  Erna vraagt zich af waarom oude woningen die toch gerenoveerd moet worden toch nog verhuurd worden. |

Autopia

In november nam Autopia contact op met De Mandel. Autopia, het steunpunt voor particulier autodelen, kreeg de opdracht van het stedenbeleid om een voorstel uit te werken dat er in slaagt nieuwe particuliere autodeelgroepen op te starten met personen die hun vervoersvraag niet ingevuld krijgen omwille van vervoersarmoede (in centrumsteden). De opgestarte autodeelgroepen worden niet enkel gezien als een tijdelijke oplossing, maar er is nood aan specifieke aandacht voor het voortbestaan van de opgerichte autodeelgroepen.

Autopia zal hiervoor een aantal pilootprojecten opstarten via diverse methodieken. Één ervan is samenwerking met onder andere sociale huisvestingsmaatschappijen om particulier autodelen op te starten in specifieke wijken. Het doel is, naast de mobiliteits- en milieuvoordelen die eigen zijn aan autodelen, het verhogen van de basismobiliteit en zelfredzaamheid van bewoners, versterking van de sociale cohesie en experimenteren met vormen van participatie.

De eerste stuurgroep is gepland in januari 2015. Het project is wel toegespitst op Roeselare.

|  |
| --- |
| Opmerkingen vanuit de groep:  Algemeen komt de opmerking vanuit de groep dat dit thema voor veel huurders een ver van hun bed show is. Ludo stelt dat autodelen nog steeds duur is. Iemand die in armoede leeft probeert een andere oplossing te vinden voor zijn vervoersproblematiek. Veel mensen kunnen ook tegen verlaagd tarief met het openbaar vervoer reizen.  Annick en Dorothea halen aan dat dit mits een goedkoop tarief wel een oplossing kan betekenen voor mensen in een specifieke situatie.  De huurdersadviesraad heeft wel interesse in het verdere vervolg van dit thema. |

Nieuwe website

In december lanceert De Mandel haar nieuwe website. Vanuit de dagelijkse werking wordt de vraag gesteld aan de huurdersadviesraad of zij adviezen heeft hoe dit concreet kan gebeuren. Daarnaast kan de website op de eerstvolgende bijeenkomst eens van dichtbij bekeken worden.

|  |
| --- |
| Opmerkingen vanuit de groep:  Freddy stelt dat De Mandel de nieuwe website bekend kan maken via de brief van de huurprijsberekening. Annick stelt dat een vermelding van de website sowieso vermeld moet worden bij de contactgevens op brieven en e-mails.  Monique en Jacky menen dat de interesse over een nieuwe website erg klein is bij een grote groep van huurders. Veel mensen hebben echter nog geen internetverbinding thuis en de oudere personen kunnen nog niet werken met een computer.  Erna treedt deze stelling bij, maar merkt op dat iedereen gratis naar de bibliotheek kan om zaken op te zoeken op internet.  Vanuit de huurdersadviesraad zelf heeft men wel interesse om de website eens van dichtbij te bekijken. Men wil de site controleren op de gebruiksvriendelijkheid. |

**5. Kerstverlof De Mandel**

De Mandel is gesloten op

\* Donderdag 25 december,

\* Vrijdag 26 december,

\* Donderdag 1 januari,

\* Vrijdag 2 januari.

Voor dringende zaken kan je steeds bellen naar de meldkamer van De Mandel. Als de kantoren gesloten zijn, dan krijg je als huurder het antwoordapparaat van De Mandel te horen. Op het antwoordapparaat krijg je het nummer te horen dat gebeld kan worden bij dringende zaken.