|  |
| --- |
| **VERSLAG HUURDERSADVIESRAAD****20 januari 2014** |

AANWEZIGHEID

**Aanwezig:** Adyns Monique, Bello Bozena, De Clerck Erna, Desmet Freddy, Huyghe Ludo, Rassalle Annick, Vandevoorde Lucien, Van Gelder Wilfried, Verhaegen Hortense, Deswarte Nicole, Serlet Georgette, Dewiele Alice, André Xavier, Six Donald

**Verontschuldigd:** Debruyne Maria

AGENDA:

Advies onthaalbeleid

Voorlopige analyse bevraging zitdag

Thema volgend werkjaar

Leden HAR

VIVAS - bewonerscongres

VERLOOP

1. **Advies onthaalbeleid**

Op 17 december formuleerde de raad van bestuur een antwoord op het advies dat goedgekeurd werd op de bijeenkomst van 7 oktober. Tijdens de bijeenkomst van 20 januari ontvangt elk lid het uitgebreide antwoord van de raad van bestuur. Dit antwoord wordt uitvoerig toegelicht tijdens de bijeenkomst.

1. **Voorlopige analyse bevraging zitdag**

Vandaag ziet de raad van bestuur de meerwaarde niet om op 2 kilometer van het kantoorgebouw - waar een vlotte behandeling van alle vragen mogelijk is - een loketfunctie te voorzien. Toch willen zij rekening houden met het advies van de huurdersadviesraad door in december de vraag te stellen aan alle huurders van De Mandel. Via een korte bevraging kregen alle huurders de mogelijkheid om tot 15 januari hun stem te laten horen.

Uit een eerste analyse blijkt dat slechts een gering aantal huurders de bevraging invulden. Van de 4400 verstuurde enquêtes keerden slechts 174 bevragingen ingevuld terug naar De Mandel. In de volgende bijeenkomst zullen de resultaten van deze bevraging besproken worden.

1. **Thema volgend jaar**

De huurdersadviesraad werd in het leven geroepen om de stem van de huurders kracht bij te zetten. Met de huurdersadviesraad willen we werken aan een klantvriendelijker beleid op maat van de huurders. Om alle huurders een structurele stem in het beleid van De Mandel te geven moeten de adviezen steeds gebaseerd zijn op de mening van een grotere groep huurders.

Op de laatste bijeenkomst kreeg elk lid van de huurdersadviesraad de kans om mee te geven waarover in 2014 gedebatteerd kan worden. Door de zeer verschillende ideeën kon er geen consensus bereikt worden. Thema’s die toen naar boven kwamen waren volgende:

* Rechten en plichten van de huurders
* Herwerken ZieZO
* Klachtenbeleid van De Mandel – zowel overlastklachten als klachten die gaan over De Mandel.
* Technische klachten van De Mandel
* Huurfraude, wat doet De Mandel er tegen?
* Huishoudelijk reglement naleven
* …

Deze zeer uiteenlopende thema’s kunnen samengebracht worden in het communicatiebeleid van De Mandel. In 2014 moeten volgende brochures herwerkt worden, nl. Brochure kandidaat-huurder, brochure nieuwe huurder, ZieZO-brochure, huurdersmappen,... Het directiecomite van De Mandel zal nog beslissen hoeveel budget hiervoor vrijgemaakt kan worden, afhankelijk van het budget zal een concreet communicatieplan opgemaakt worden. Voor de jaarlijkse brochure zullen we de huurders mee betrekken in de keuze van de onderwerpen. Hiervoor werd een korte bevraging opgesteld die voorgelegd kan worden aan de huurders.

De huurdersadviesraad gaat akkoord met het voorstel om dit jaar te werken rond de huurdersbrochures. Ze vraagt wel rekening te houden met de opmerkingen vanuit de bijeenkomst. Volgende aanpassingen dienen te gebeuren aan de bevraging:

* Het logo van De Mandel moet nog toegevoegd worden aan de bevraging;
* Het onderwerp ‘overlast door slecht onderhoud’ moet toegevoegd worden aan de bevraging;
* Het onderwerp ‘huishoudelijk reglement’ moet toegevoegd worden aan de bevraging

Verder is de huurdersadviesraad van mening dat de bevraging niet enkel via het onthaal verspreid moet worden. Door zelf rond te gaan met de bevraging is de kans op respons groter. Iedereen wil zich inzetten om een aantal bevragingen rond te dragen in zijn eigen buurt. De resultaten van de bevraging zullen we op de volgende bijeenkomst bespreken.

1. **Kandidaat-leden HAR**

Met het nieuwe jaar gaven drie leden van de huurdersadviesraad hun ontslag om persoonlijke redenen. Christa Vansteenkiste, Jean-Pierre Verscheure en Paulette Bouteca zullen de bijeenkomsten van de huurdersadviesraad in 2014 niet meer bijwonen.

Alle huurders kregen dit jaar de mogelijkheid om zich kandidaat te stellen voor de huurdersadviesraad. Huidige leden van de huurdersadviesraad stellen zich opnieuw kandidaat door eenvoudigweg aanwezig te zijn op de bijeenkomst van 20 januari.

Op de vraag om lid te worden van de huurdersadviesraad kwam een positief antwoord van 17 huurders, maar slechts 6 nieuwe leden kunnen toetreden tot de huurdersadviesraad. Uit de kandidatenlijst zal ongeveer de helft geselecteerd worden op basis van objectieve gegevens. Een eerste selectie zal gebeuren op basis van de woonplaats. Als een andere huurder van dezelfde straat of van hetzelfde gebouw reeds betrokken is bij bewonersparticipatie bij De Mandel, dan zal die persoon niet geselecteerd worden. Het betreft hier dus niet alleen de huurdersadviesraad, maar ook de meldpunten. De andere helft zal uitgenodigd worden op een infosessie.

Om kennis te maken met de werking van de huurdersadviesraad zal op vrijdagnamiddag 21 februari een infosessie georganiseerd worden voor de nieuwe leden. De informatiesessie zal verzorgd worden door Hanne Mistiaen en onderstaande leden van de huurdersadviesraad:

Erna De Clerck, Hortense Verhaegen, Lucien Vandevoorde, Ludo Huyghe, Annick Rassalle, Freddy Desmet en Monique Adyns.

1. **VIVAS**

Op 30 november vond de bewonersbijeenkomst van VIVAS plaats. Hierop waren 32 huurders van De Mandel vertegenwoordigd, waarvan 8 leden van de huurdersadviesraad.

Het bewonerscongres werd algemeen als positief ervaren.