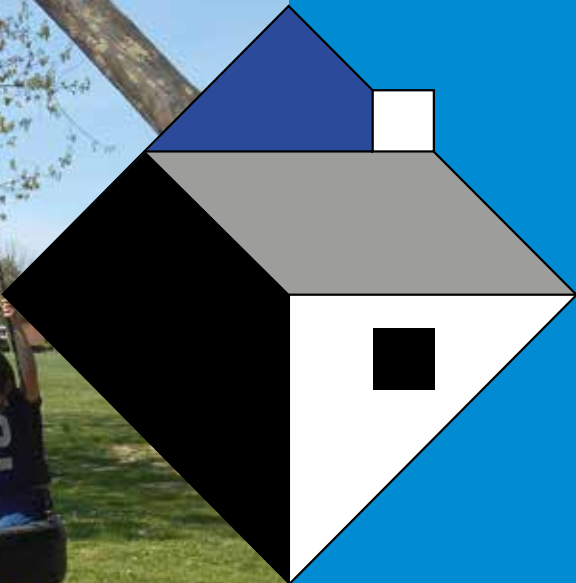




INFORMATIE

VOOR DE HUURDER

2 0 1 4



BOUWMAATSCHAPPIJ  
DE MANDEL

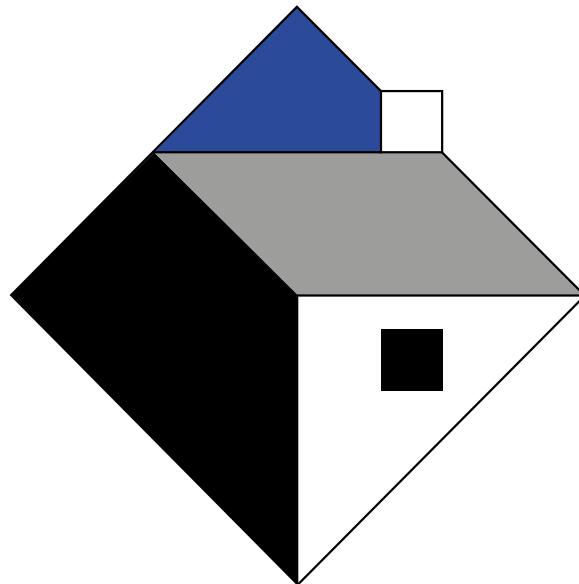
september 2014





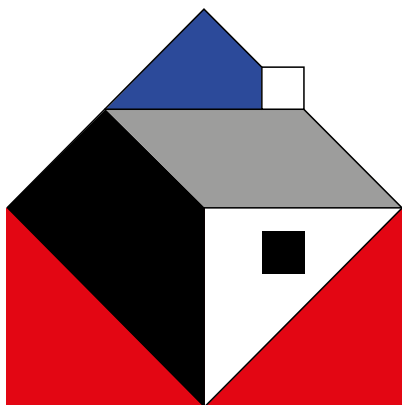
---

BOUWMAATSCHAPPIJ  
**DE MANDEL**



**INFORMATIE**  
VOOR DE HUURDER

---



## INHOUDSOPGAVE

Voorwoord .....	3
Bij wie kan u terecht .....	4
Zitdagen .....	10
27 augustus voorgoed in ons geheugen gegrift .....	11
Huurders aan het woord .....	12
Herstellingen en onderhoud .....	15
Mijn rechten en plichten .....	16
Domiciliefraude, wat?! .....	17
Huurprijsberekening 2014 .....	18
Mijn huurwoning kopen? .....	19
Win een prijs en winnaars vorig jaar .....	21
Kattenstraat persmoment .....	23
De werking van de huurdersadviesraad .....	24
CAW, wat? .....	26
Vakantiedagen .....	28
Interview met werknemer van De Mandel .....	29
Te koop – nieuwbouwwoningen .....	32
Bouwactiviteit van De Mandel .....	38



## VOORWOORD

*Beste lezer,*

Het bestuur van De Mandel wil steeds een sociaal beleid voeren dat ingaat op de noden en wensen van iedereen. Als huurder kan u te maken hebben met ernstige problemen, waardoor ook het goede onderhoud van de woning in het gedrang komt. De meeste mensen hebben bij problemen het geluk over een netwerk te beschikken van mensen die hen een hart onder de riem steken of die hen praktische hulp bieden. Dat is echter niet bij iedereen zo. De Mandel kijkt verder dan naar het wonen alleen. Vaak is het zo dat het slechte onderhoud van de woning een teken aan de wand is. Mensen raken vereenzaamd, zitten in een diepe put en raken er niet meer uit. Gelukkig bestaan er organisaties en diensten die hen begeleiden en steunen. Vanuit De Mandel hebben we reeds in 2013 een samenwerkingsverband afgesloten met het CAW. Op verschillende levensdomeinen bieden zij deskundige hulp. Meer info hierover vindt u verder in deze brochure.

Het spreekt voor zich dat wij als bestuur willen inzetten op goede, kwaliteitsvolle woningen voor alle huurders van De Mandel. Met de renovatiepauze die de voormalige minister van Wonen in maart 2012 aankondigde werd dit echter aanzienlijk bemoeilijkt. We bleven binnen De Mandel niet bij de pakken zitten en samen met het bestuur hebben wij alles op alles gezet om een gefaseerde herbouw- en renovatieplanning op te stellen, die wij op regelmatige tijdstippen zullen evalueren. Als sociale huisvesting blijven wij uiteraard afhankelijk van de beslissingen van de minister van Wonen. Meer nog dan naar de uitslag van de verkiezingen, kijken wij in die zin al uit naar onderhandelingen en discussies die nu beginnen. Vooral dan naar het onderdeel sociaal woonbeleid. Hoe zal de nieuwe minister van Wonen inspelen op de woonnoden van onze huurders? Vanuit De Mandel kijken wij samen met u uit naar een aanpak die rekening houdt met de noden op het werkveld die ons in staat stelt vlot te werken ten dienste van u.

Directeur  
Stefanie Vandenabeele



## BIJ WIE KAN U TERECHT?

### DIRECTIE

---



**Stefanie Vandenabeele**  
Directeur  
Telefoon: 051/23.35.01  
E-mail: [info@demandel.be](mailto:info@demandel.be)

### SECRETARIAAT

---

- ◆ Contact en afspraken directie en staf
- ◆ Secretariaat en correspondentie

Fax dienst: 051/23.35.08



**Gudrun Bauwens**  
Secretariaat  
Telefoon: 051/23.35.01  
E-mail: [gudrun.bauwens@demandel.be](mailto:gudrun.bauwens@demandel.be)

### ONTHAAL

---



**Charlotte Breyne**  
Onthaal  
Telefoon: 051/23.35.00  
E-mail: [charlotte.breyne@demandel.be](mailto:charlotte.breyne@demandel.be)

### DIENST VERHURING, VERKOOP EN KREDIETVERLENING

---

- ◆ Inschrijven op de wachtlijst van huurders en kopers
- ◆ Afsluiten huurovereenkomsten
- ◆ Huurprijsberekening
- ◆ Wijzigingen in de gezinstoestand en het inkomen van huurders
- ◆ Betalingen van huur
- ◆ Info huren van een woning
- ◆ Openbare verkopen
- ◆ Info over kopen van de woning
- ◆ Info over sociale leningen

Fax dienst: 051/23.35.28



**Mirose De Baecke**  
Diensthoofd Verhuring, Verkoop en Kredietverlening  
Telefoon: 051/23.35.29  
E-mail: [mirose.debaecke@demandel.be](mailto:mirose.debaecke@demandel.be)



**Kris Vulsteke**

Nieuwe huurders, toewijzingen, huurovereenkomsten  
Telefoon: 051/23.35.21  
E-mail: kris.vulsteke@demandel.be



**Inge Van Gheluwe**

Huurprijberekeningen, huuradministratie  
Telefoon: 051/23.35.24  
E-mail: inge.vangheluwe@demandel.be



**Charlotte Verbeke:**

Koopwoningen, sociale leningen  
Telefoon: 051/23.35.26  
E-mail: charlotte.verbeke@demandel.be  
(Gedurende de afwezigheid van Lizy Dierckens)



**Lizy Dierckens:**

Koopwoningen, sociale leningen  
Telefoon: 051/23.35.26  
e-mail: info@demandel.be  
(Langdurig afwezig)



**Ineke Perdu:**

Betalingen huur, huurachterstallen, sociale leningen  
Telefoon: 051/23.35.25  
E-mail: ineke.perdu@demandel.be



**Elise Binamé:**

Inschrijvingen kandidaat-huurders  
Telefoon: 051/23.35.22  
E-mail: elise.biname@demandel.be



**Tanja Vandeputte:**

Huuradministratie, huuropzeg, inschrijving kandidaat-kopers, openbare verkopen  
Telefoon: 051/23.35.23  
E-mail: tanja.vandeputte@demandel.be





## DIENST GEBOUWENBEHEER

---

- ◆ Onderhoud woningen
- ◆ Plaatsbeschrijvingen
- ◆ Aanvraag verbouwingen, veranderingen aan de woning, bijplaatsen tuinhuis, berging, afdaken, ...
- ◆ Aanvragen herstellingen

Fax dienst: 051/23.35.48



### Andy Debakker

Diensthoofd Onderhoud en herstellingen

Telefoon: 051/23.35.49

E-mail: andy.debakker@demandel.be



### Carl Vlieghe

Opvolging slecht onderhoud van huurwoningen, preventieadviseur

Telefoon: 051/23.35.43

E-mail: carl.vlieghe@demandel.be



### Sammy Naessens

Opvolging werkopdrachten, verzekeringsdossiers

Telefoon: 051/23.35.42

E-mail: sammy.naessens@demandel.be



### Ivan Wyseur

Nacalculatie patrimonium

Telefoon: 051/23.35.45

E-mail: ivan.wyseur@demandel.be



### Bieke Ver Eecke

Plaatsbeschrijvingen

Telefoon: 051/23.35.44

E-mail: bieke.vereecke@demandel.be



### Sibille Depreitere

Registratie technische klachten, administratie onderhoud en herstellingen

Telefoon: 051/23.35.41

E-mail: sibille.depreitere@demandel.be



## ONZE ARBEIDERSPLOEG:

- ◆ **Metselwerken**
- ◇ Yvan Bouten
- ◇ Fabian De Meyer
- ◆ **Sanitair**
- ◇ Roby Dedrie
- ◇ Noël Cornette
- ◇ Peter De Loose
- ◆ **Timmerwerken**
- ◇ Kris De Witte
- ◇ Kris Rondelez
- ◆ **Schilderwerken**
- ◇ Ronny Verpoucke
- ◇ Mario Decoene
- ◇ Didier Vanderperre
- ◇ Dieter Vanderperre
- ◇ Christ Maertens
- ◆ **Huisbewaarder**
- ◇ Patrick Boudry
- ◆ **Elektricien:**
- ◇ Wychowanok Christophe



- ◆ **Poetsdiensten**
- ◇ Carine Declair
- ◇ Carine Cardoen
- ◇ Nadine Proot
- ◇ Ann Callemeyn
- ◇ Klaartje Dejonghe
- ◇ Heidi Lefever





## **DIENST BOUWPROJECTEN**

---

- ◆ Bouwaanvragen
  - ◆ Aanbestedingen
  - ◆ Info nieuwe projecten
- Fax dienst: 051/23.35.68

### **Hilde Smits**

Diensthoofd Projecten  
Telefoon: 051/23.35.69  
E-mail: [hilde.smits@demandel.be](mailto:hilde.smits@demandel.be)



### **Sophie Bekaert**

Info nieuwe projecten  
Administratie dienst Bouwprojecten  
Telefoon: 051/23.35.61  
E-mail: [sophie.bekaert@demandel.be](mailto:sophie.bekaert@demandel.be)



### **Brian Demaeght**

Administratie nieuwe projecten  
Telefoon: 051/23 35 67  
E-mail: [brian.demaeght@demandel.be](mailto:brian.demaeght@demandel.be)



### **Patricia Verstraete**

Werftoezicht  
Telefoon: 051/23.35.64  
E-mail: [patricia.verstraete@demandel.be](mailto:patricia.verstraete@demandel.be)



### **Koen Ingels**

Werftoezicht  
Telefoon: 051/23.35.63  
E-mail: [koen.ingels@demandel.be](mailto:koen.ingels@demandel.be)



### **Bart Sobry**

Werftoezicht  
Telefoon: 051/23.35.62  
E-mail: [bart.sobry@demandel.be](mailto:bart.sobry@demandel.be)



### **Pascal Bollaert**

Werftoezicht  
Telefoon: 051/23.35.65  
E-mail: [pascal.bollaert@demandel.be](mailto:pascal.bollaert@demandel.be)



**Wim Delanghe**  
 Werftoezicht  
 Telefoon: 051/23.35.66  
 E-mail: wim.delanghe@demandel.be

## DIENST BOEKHOUDING EN FINANCIËN

---

- Betalingen facturen
  - Terugbetaling waarborg
- Fax dienst: 051/23.35.18



**Dieter De Weduwe**  
 Diensthoofd dienst Administratie en Financiën  
 Telefoon: 051/23.35.19  
 E-mail: dieter.deweduwe@demandel.be



**Friedel Verghote**  
 Boekhouding, facturen, afrekeningen plaatsbeschrijvingen  
 Telefoon: 051/23.35.13  
 E-mail: friedel.verghote@demandel.be



**Evelien Chys**  
 Financiële planning  
 Telefoon: 051/23.35.12  
 E-mail: evelien.chys@demandel.be



**Dries Vandewalle**  
 Algemene boekhouding, aan- en verkoopfacturatie  
 Telefoon: 051/23.35.11  
 E-mail: dries.vandewalle@demandel.be

## DIENST TWEEZIJDIG

---

- Huurderscommunicatie en -participatie
- Klachten (burenruzies, lawaaihinder, dienstverlening van de Mandel, ...)
- Kwaliteit van de dienstverlening

Fax dienst: 051/23.35.38

**Hanne Mistiaen:**  
 Telefoon: 051/23.35.31  
 E-mail: hanne.mistiaen@demandel.be



**Sam Sercu:**  
 Diensthoofd  
 Telefoon: 051/23 35 31  
 e-mail: info@demandel.be  
 (Langdurig afwezig wegens ziekte)





## ZITDAGEN

Aangezien De Mandel niet alleen actief is in Roeselare, maar in een groot deel van West-Vlaanderen wil ze ook naar de huurders toe komen. Daarom organiseert De Mandel zitdagen in Torhout, Poperinge en Langemark. Een medewerker van De Mandel zal je steeds vriendelijk te woord staan en een antwoord bieden op al je vragen.

Met de andere gemeenten is er een doorgedreven samenwerking met de huisvestingsdiensten en woondiensten.

### GEMEENTE? WANNEER? WAAR?

#### ROESELARE

elke donderdag: van 10u30 tot 11u30  
zitdag van voorzitter Daniël Vanpoucke  
in de kantoren van De Mandel  
Groenestraat 224



#### TORHOUT

elke laatste dinsdag van de maand  
van 13u30 tot 15u  
Stadskantoor  
Aartrijkestraat 11B



#### POPERINGE

elke laatste vrijdag van de maand:

- van 14u tot 15u in het Sociaal huis, Veurnestraat 22
- van 15u15 tot 16 u in het buurthuis,  
Korenbloemweg 3 (Bellewijk)



#### LANGEMARK

elke eerste woensdag van de maand:  
van 15u15 tot 16u30  
in het gemeentehuis, Kasteelstraat 1



## 27 AUGUSTUS STAAT VOORGOED IN ONS GEHEUGEN GEGRIFT!

Op 27 augustus 2013 vond een zware gasontploffing plaats in de Ridderstraat in Beveren met een enorme ravage tot gevolg. Voor het eerst sinds haar bestaan in 1920 kreeg De Mandel een drama te verwerken waarbij 62 woningen beschadigd werden en waarbij een dodelijk slachtoffer viel. Drie kinderen, drie kleinkinderen, vele vrienden en kennissen moesten op 27 augustus afscheid nemen van iemand die hen nauw aan het hart lag. Roos stond in Roeselare bekend als iemand die haar ganse leven bleef opkomen voor haar eigen ideeën en die met haar beide voeten in de wereld stond als een intelligente, levenslustige vrouw. Een drama dat niet te beschrijven valt; een onmetelijk verlies voor familie en vrienden.

Ook in de buurt moest men het trauma verwerken. Door de gasontploffing stortte niet enkel de woning in, ook 62 aanpalende huizen raakten zwaar beschadigd door rond-

vliegende puin- en steenbrokken. Al de dag erna begon De Mandel met het ruimen van alle puin en de herstellingswerken. Na een kleine week waren alle woningen wind- en regendicht en de laatste herstellingswerken vonden 3 maand na het drama plaats. Voor bepaalde bewoners was een terugkeer naar hun woonst emotioneel te zwaar. Deze bewoners konden muteren naar een andere woning van De Mandel. In december diende De Mandel reeds een bouwaanvraag in voor de herbouw van de twee woningen in de Ridderstraat.

Vanuit De Mandel willen wij vooral een warm hart toedragen aan familie en vrienden van het slachtoffer. 2013 blijft overschaduwd door dit drama dat voorgoed in ons geheugen gegrift staat.

2 woningen volledig verwoest.







## HUURDERS AAN HET WOORD

### SCHILDER OP RUST, MARC UIT DE O.L.VROUWESTRAAT



*De foto is genomen vlak voor de aanleg van de binnentuin. Deze zomer zullen de bewoners kunnen genieten van een aangeplante, zongerichte binnentuin.*

De multiculturele Spanjewijk "Krottegem" had in de 18e eeuw nog een negatieve bijklank, tegenwoordig is het een bruisende wijk waar tal van activiteiten georganiseerd worden. De wijk achter het station is een hippe buurt die met de werken aan de stationsomgeving enkel nog opgewaardeerd wordt. Op de zogenaamde 'Onze-Lieve-Vrouwe-parochie' realiseerde De Mandel 37 gloednieuwe appartementen. Door het L-vormige appartement verspreid over de St-Hubrechtstraat en de Onze-Lieve-Vrouwestraat heb je niet het gevoel van een groot appartementsblok. De grote zongerichte binnentuin zorgt voor een aangename en open sfeer. Op de opendeurdag van de appartementen wist Marc Verbrugge meteen dat hij zich er thuis zou voelen.

"Mijn leven lang heb ik hard gewerkt als schilder. Ik heb mijn werk steeds met veel plezier gedaan, maar nu is het tijd voor een nieuw begin op een nieuwe plaats. Meteen had ik een gevoel van thuiskomen op deze plek.

Mijn appartement bevindt zich op de bovenste verdieping helemaal op het einde van de gang. Een rustige plekje waar ik niet gestoord word door al te veel passanten. Sinds oktober 2013 geniet ik hier in alle rust van mijn pensioen."

"Hoewel ik een man alleen ben, sta ik op een nette omgeving. Mijn eigen appartement is steeds tiptop gepoetst. Ook in de gemeenschappelijke delen houd ik een oogje in het zeil en zal ik opruimen waar nodig. Met pijn in het hart zie ik hoe men van sommige hoekjes een kleine afvalberg durft te maken. Door mijn opruimacties sprak werfleider Pascal mij aan en vroeg mij om meldpunt te worden voor bewoners en voor De Mandel. Aanvankelijk twijfelde ik nog, want ik ga nu en dan op reis, maar als meldpunt moet je niet 7 op 7 beschikbaar zijn. Nu zet ik me graag in om voor mezelf en voor de bewoners de orde in het gebouw te behouden."

"Als de schilderwerken in mijn appartement af zijn zoek ik wat

zonniger oorden op in het zuiden van Europa. Enerzijds vind ik het leuk om nog eens een verfborstel in de hand te houden, anderzijds zal ik blij zijn om te kunnen genieten van het afgewerkte resultaat. Met de lichte kleuren breng ik harmonie in het appartement. Ik hoop dat mijn bezoekers zich even thuis voelen als ikzelf in mijn knusse appartement."

*Met een warme kleur wil Marc in zijn appartement een open, lichte en aangename sfeer creëren waar iedereen zich meteen thuis voelt.*



## MARNIK NIEUWE BEWONER SINDS FEBRUARI 2014

Vlakbij het centrum van Roeselare in de Kattenstraat realiseerde De Mandel 48 appartementen verdeeld over 4 woonblokken. Het grote binnenplein tussen de woonblokken zorgt voor veel lichtinval en versterkt ook het informele contact tussen de bewoners. Marnik Phlypo was één van de eerste bewoners die er in februari 2014 zijn intrek nam.

“Het appartement op het gelijkvloers is als een klein paleisje voor mij. Hier heb ik alle moderne comfort dat ik nodig heb. Vorig jaar bewoonde ik nog een gezinswoning met minder comfort aan een hogere prijs. Met het appartement heb ik definitief een nieuw hoofdstuk geopend waarbij ik me positief wil openstellen. Met de verhuis heb ik gemerkt dat ik kan rekenen op enkele vrienden die me geholpen hebben bij praktische zaken als schilderen,... Dit geeft een zeer goed gevoel.”

“Al van in het begin had ik zeer goede contacten met werftoezichter Wim Delanghe. Hij stelde me voor om de technische zaken uit de gemeenschappelijke delen verder op te volgen na de definitieve oplevering van het gebouw. Als meldpunt vorm ik de brugfiguur tussen de bewoners en De Mandel, waarbij ik allerhande zaken over het gebouw doorgeef aan De Mandel. Op deze manier kan ik me verder nuttig maken en iets doen voor mijn medebewoners.”

“Hoewel ik nu nog relatief jong ben, hoop ik hier mijn dagen te mogen slijten op een rustige manier. Het appartement is volledig aangepast aan de noden voor oude mensen. Wat nog positief is, is dat het appartement in het centrum van Roeselare ligt op wandelafstand van alle nodige winkels en diensten.”

*De architect koos voor een moderne gevelsteen, met binnenin afwerking met moderne kleuren, zoals oranje binnendeuren en oranje brievenbussen.*



*Marnik in zijn nieuwe appartement.*







## URIEL EN AARON UIT POPERINGE

Veel vroeger dan verwacht ontvingen Uriel en zoon Aaron een toewijzingsbrief van De Mandel. In december 2012 maakte De Mandel hen bekend dat zij als huurder in aanmerking kwamen voor een gloednieuw appartement in Poperinge. De Mandel had namelijk net 36 nieuwbouwappartementen neergepland in het Sint-Andrieshof.

“De 36 appartementen zijn verdeeld over 3 appartementsgebouwen, waardoor het knusse gevoel van een klein appartement bewaard blijft. De drie gebouwen zijn identiek, met telkens 4 appartementen verdeeld over 3 verdiepingen. Sowieso is het een rustige omgeving om wonen, en nu de omgeving volledig aangelegd is, kunnen we volop genieten van deze groene omgeving.”

“In december 2012 zijn wij verhuisd naar het appartement. Met de 2 slaapkamers en de open keukenervaarden wij het appartement als een grote luxe. Zoals in elke woonst kan je altijd wel iets opmerken. Hier zou het leuker geweest zijn om over een aparte bergruimte te beschikken.”



*Een idyllisch plekje in Poperinge, het lijkt wel een rustig vakantieverblijf.*



“Beroepsmatig ben ik actief als buschauffeur voor De Lijn, daarnaast zet ik me samen met mijn zoon in voor de appartementsbewoners van het complex. Als ik uit werken ben, houdt mijn 23-jarige zoon Aaron een oogje in het zeil. Op deze manier staan wij volledig ten dienste van al onze burens, wij geven info over het reilen en zeilen van De Mandel, wij weten bij wie bewoners terecht kunnen voor hun technische problemen en geven deze info door. Veel bewoners appreciëren deze hulp.”

*Uriël en Aaron trots voor hun woonst.*

## HERSTELLINGEN EN ONDERHOUD

Voor een huurwoning rijst vaak de vraag wie verantwoordelijk is voor het onderhoud en diverse herstellingen. Het antwoord op die vragen is te vinden in artikel 1719, 1720 en 1754 van het burgerlijk wetboek. Al ligt de interpretatie van die artikelen nogal moeilijk. In principe zijn grote herstellingen ten laste van De Mandel en kleine herstellingen voor rekening van de huurder. In de praktijk is het echter niet altijd gemakkelijk om te weten wie voor de werkzaamheden aansprakelijk is. Om deze reden heeft elke huurder bij de ondertekening van het huurcontract het ZieZO-boek ontvangen. Dit boek geeft een antwoord op al jouw vragen over wat kan, mag en moet in je woning.

### IN DE PRAKTIJK

Vooraleer je contact opneemt met De Mandel kan je best eens nakijken in het grote ZieZO-boek of de herstelling al dan niet ten laste van De Mandel valt. Als je de dienst gebouwenbeheer opbelt voor een herstelling dan zal je meteen te horen krijgen wie verantwoordelijk is voor de herstelling. Wegens tijdsgebrek zal de arbeidersploeg enkel ter plaatse komen voor herstellingen ten laste van De Mandel. Voor herstellingen ten laste van de huurder staat u zelf in om contact op te nemen met een bevoegde aannemer.

#### Sleutels

Aan het begin van een verhuuring krijgt elke huurder 3 sleutels. Als huurder ben je verantwoordelijk voor je eigen sleutels. Als de sleutel stuk is of verloren gaat dan staat De Mandel niet in voor het openen van je woning en moet je zelf een slotenmaker bekostigen. Veel appartementsbewoners gaan er van uit dat De Mandel zomaar binnen kan in de huurappartementen. Dit is niet het geval. Van de meeste appartementen is een sleutelplan gemaakt. In dit geval kan je niet zonder de officiële kaart een sleutel van je woning bijmaken en moet je contact opnemen met De Mandel. De dienst gebouwenbeheer zal de sleutel bij bestellen tegen een vergoeding van € 50. Deze procedure kan een week in beslag nemen. Ook bij vervanging van een magneetkaart ingevolge verlies, diefstal of beschadiging zal een bedrag van € 65 aangerekend worden.

TIP – houd niet alle sleutels van je woning zelf bij, maar vraag een vertrouweling (vb. kinderen, ouders, vrienden,...) om de sleutel bij te houden. In een noodsituatie kan je deze persoon opbellen en vragen om je binnen te laten.

#### De thermostaat

Alle herstellingen worden uitgevoerd door onderhoudsfirmas SIX. Deze firma is verantwoordelijk voor het tweemaaljaarlijk onderhoud en voor herstellingen aan de CV-ketel.

TIP – laat de woning nooit afkoelen tot onder 15 graden. Zet dus ook 's nachts de thermostaat niet te laag. Zo bespaar je heel wat energie.

#### Radiator

Als de radiatoren niet meer opwarmen, is dit vaak omdat er lucht in zit. Als huurder ben je zelf verantwoordelijk om de radiatoren te ontluchten. Als je radiator niet werkt, kan je de firma Six niet opbellen. Deze onderhoudsfirmas is enkel verantwoordelijk voor het onderhoud en de herstelling van je centrale verwarmingsketel.

#### Dak

Alle herstellingen aan het dak vallen ten laste van De Mandel. Als er dakpannen los zitten dan ben je zelfs verplicht om De Mandel hiervan op de hoogte te stellen. Voor het onderhoud van je schoorsteen ben je zelf verantwoordelijk. Als je schoorsteen niet meer trekt zal De Mandel enkel langskomen als je een recent attest van de schoorsteenveger kan voorleggen.

#### Gemeenschappelijke traphal appartementen

De Mandel zal steeds langskomen om herstellingen uit te voeren in de gemeenschappelijke delen van appartementsgebouwen. Als de schade te wijten is aan overmacht of ouderdom dan zal De Mandel de kosten van de herstellingswerken dragen. Alle andere herstellingen door De Mandel worden ten laste gelegd aan de bewoners.



## MIJN RECHTEN EN PLICHTEN

### ENKELE ZAKEN UITGELICHT

In december 2013 werden de lang besproken wijzigingen in het Kaderbesluit Sociale Huur uiteindelijk een feit. Als sociale huisvestingsmaatschappij moet De Mandel zich houden aan vele opgelegde regels. De meeste regels staan opgesomd in het kaderbesluit sociale huur. Hieronder vindt u enkele uitgelichte zaken uit het nieuwe kaderbesluit sociale huur.

#### GEEN DUBBELE HUUR BIJ INTERNE MUTATIE NAAR ANDERE SOCIALE HUURWONING

Vanuit De Mandel merken wij dat heel wat huurders verhuizen naar een andere woning van De Mandel. Dit heeft verschillende redenen. Voor sommige huurders is de woning te groot geworden en willen ze liever naar een gezellig appartement met minder onderhoud. Andere huurders wensen dicht bij het centrum te wonen. Nog andere huurders moeten verplicht verhuizen doordat De Mandel renovatiewerken zal uitvoeren. Of er zijn andere sociale factoren die een rol spelen.

In alle gevallen is er sprake van interne mutatie waarbij een zittende sociale huurder verhuist naar een andere sociale huurwoning van De Mandel. De normale gang van zaken is dan dat wanneer de geschikte woning vrijkomt, het huurcontract van de vroegere woning automatisch een einde neemt op datum waarop de huurder in de andere sociale huurwoning intrekt. De reden hiervoor is dat de sociale huurrelatie geen einde neemt, er is alleen een verandering van voorwerp van verhuring.

De dubbele huur kan wel enkel vermeden worden in volgende gevallen:

- De huurder bezorgt de sleutels en dus ook de oude huurwoning tijdig terug.
- De huurder betreft de nieuwe huurwoning op de aanvangsdatum van het nieuwe huurcontract.

#### VERPLICHTE BEGELEIDING VOOR BEPAALDE GROEPEN?

De Mandel kan het huurcontract opzeggen bij een ernstige of blijvende tekortkoming van de huurder. Sociale woningen zijn schaars, dus wie er één toegewezen krijgt, moet deze ook daadwerkelijk bewonen en goed onderhouden. Nu wil de Vlaamse regering burenhinder, inbreuken tegen de leefbaarheid in de buurt of slecht onderhoud van de woning gerichter aanpakken. Om deze reden heeft De Mandel een samenwerkingsverband met het CAW. Zij beschikken over de nodige expertise om de woonbegeleidingen te constitueren. In 2013 heeft De Mandel 21 dossiers aangemeld voor woonbegeleiding om een uithuiszetting te vermijden. In 9 gevallen werd de begeleiding opgestart in het kader van ernstige burenhinder. De burenen aanzagen de hinder in alle gevallen als bijzonder ernstig en zwaarwichtig, waardoor een normale bewoning niet meer mogelijk was.

Als sociale huisvestingsmaatschappij aanziet De Mandel het als haar plicht om een rustige woonomgeving te creëren ten opzichte van de buurtbewoners. Als ook de leefbaarheid van de buurt ernstig aangetast blijft na de aanmelding dan wordt de procedure tot uithuiszetting opgestart. Dit jaar leidde dit in 3 gevallen tot een einde van een verhuring. In 12 gevallen stelde De Mandel een ernstige verwaarlozing van de woning vast. De woonbegeleiding van het CAW was in deze gevallen aanklampend en richtte zich tot het ondersteunen en trainen van de woonvaardigheden. In bepaalde gevallen installeerde men vanuit de woonbegeleiding bijkomende hulp, zodat ook op lange termijn een verwaarlozing van de woning voorkomen kan worden. Deze begeleiding heeft telkens zijn nut getoond en de doelstellingen werden steeds gehaald. Deze positieve evalueerbaarheid heeft De Mandel ertoe gezet om ook in 2014 de samenwerkingsverbanden met het CAW verder te zetten.

Door wijzigingen in de wetgeving kan De Mandel nu ook aan sommige kandidaat-huurders die via een welzijnsorganisatie voorrang krijgen, een begeleidingsovereenkomst opleggen. Het gaat hier onder meer om daklozen en jongeren in begeleid zelfstandig wonen maar ook om doelgroepen die afgebakend staan in een gemeentelijk toewijzingsreglement, zoals ex-psychiatrische patiënten,...

#### WAT MET MIJN WAARBORG?

Elke nieuwe huurder moet een waarborg betalen die maximaal gelijk is aan tweemaal de basishuurprijs met een begrenzing van € 920 voor 2014. Deze waarborg is een garantie voor De Mandel. Als er op het einde van de huurovereenkomst herstellingen ten laste van de huurder moeten gebeuren, dan kan De Mandel deze kost aftrekken van de waarborg. Wanneer de huurder het huurcontract tekent voor een nieuwe woning, moet opnieuw een waarborg betaald worden.

Gedurende de huurperiode plaatst De Mandel uw huurwaarborg op een spaarrekening. Dit jaar brengt deze spaarrekening 0,614% op. Sinds het nieuwe kaderbesluit sociale huur is De Mandel verplicht om jaarlijks een overzicht te bezorgen aan alle huurders waarop vermeld staat wat uw waarborg reeds opgebracht heeft en wat u op het einde van de verhuring terug mag verwachten, als u de woning in goede staat terug geeft aan De Mandel.

## DOMICILIEFRAUDE; WAT?!

Als sociale huurder heb je verschillende plichten waar je je aan moet houden teneinde je sociale huurwoning en dus ook de voordelen die hiermee gepaard gaan te kunnen behouden. Eén van de plichten die je hebt is dat je elke wijziging in de gezinssamenstelling moet melden aan De Mandel. Met andere woorden De Mandel moet steeds op de hoogte zijn als iemand de woning op duurzame wijze betreft. Daarnaast moeten alle personen die de woning op duurzame wijze betrekken er ook gedomicilieerd zijn.

### ER ZIJN 2 VEEL VOORKOMENDE VORMEN VAN DOMICILIEFRAUDE.

- Enerzijds kan een hoofdhuurder een persoon laten inwonen zonder daarvan melding te maken;
- Anderzijds kan het ook zijn dat de sociale huurwoning gewoon als domicilieadres gebruikt wordt, maar verder niet bewoond wordt.

### WAT IS DE ROL VAN DE MANDEL HIERIN?

Als verhuurder kunnen wij de gezinssamenstelling nagaan op basis van gegevens uit de bevolkingsregisters. Zodra De Mandel vastgesteld heeft dat de huurder de woning niet langer als hoofdverblijfplaats betreft, dan vindt de ontbinding van het huurcontract plaats. Als wij merken dat er meer personen gedomicilieerd zijn dan aangegeven bij De Mandel, dan vragen wij de hoofdhuurder om uitleg. Bij een afwijking van de gezinssamenstelling moeten we echter niet steeds uitgaan van kwade trouw van de huurder. In principe moet elke bijwoner binnen de maand aan De Mandel gemeld worden, maar in praktijk gebeurt dit niet altijd. Als er meer personen gedomicilieerd zijn, dan zal De Mandel de huurprijs aanpassen aan het werkelijke gezinsinkomen als de bijwoner voldoet aan de voorwaarden. In sommige gevallen kan de bijwoner niet toetreden, dan krijgt hij het bevel om de woning te verlaten. Soms gaat het ook om tijdelijke verblijven voor een zorgfunctie, kleinkinderen die sporadisch overnachten of tijdelijke logies. Tijdelijke bijwoners worden enkel toegestaan als de woning groot genoeg is. Als het om een LAT-relatie gaat, dan wordt de partner niet beschouwd als een huurder.

Zodra De Mandel vastgesteld heeft dat de woning niet bewoond wordt, dan kan er overgegaan worden tot een ontbinding van de huurovereenkomst. Deze niet-bewoning kan onder meer bewezen worden door een ambtshalve schrapping van een wijkagent, doordat er geen verbruik is van gas, elektriciteit of water op het adres....







## HUURPRIJSBEREKENING 2014

Sinds 2012 geldt de nieuwe berekening van de huurprijs. Dit heeft in 2013 en nu ook in 2014 tot een vlottere berekening van de huurprijs geleid. Dit jaar hadden we echter te kampen met een software probleem waarbij een aantal huurders verkeerdelijk geïnformeerd werd over hun huurprijs. Het betrof hier de brandverzekering met afstand van verhaal, garages of bergingen die niet aangerekend werden. Dikwijls ging het om kleine verschillen, soms van enkele centen. Hoe klein het verschil ook is, vanuit De Mandel moeten wij dergelijke fouten rechtzetten, waardoor velen onder u een tweede huurprijsberekening ontvingen.

### WAT HEBBEN WE NODIG?

We vertrekken van volgende gegevens om jouw huurprijs te bepalen:

- ◆ **Het gezinsinkomen**  
Voor de berekening moeten we weten hoeveel het totale gezinsinkomen van drie jaar geleden bedraagt. Dat inkomen moeten we indexeren.
- ◆ **Uw gezinsgegevens**  
De gezinskorting bedraagt € 18 per persoon ten laste. Minderjarige kinderen, gehandicapten,... worden beschouwd als 1 persoon ten laste.
- ◆ **Gegevens van de woning**
  - ◇ De minimumhuurprijs  
De minimumhuurprijs ligt vast tussen de € 114 en € 227. Een huurder kan nooit minder betalen dan de minimale huurprijs.
  - ◇ De basishuurprijs of de maximale huurprijs  
Bij het ondertekenen van het huurcontract wordt de maximale huurprijs van de woning vastgelegd. De maximale huurprijs is vergelijkbaar met de prijs die je zou betalen op de private markt voor een gelijkaardige woning.
  - ◇ De patrimoniumkorting  
Deze korting varieert tussen de € 0 en de € 130. Voor de nieuwste woningen is de korting lager dan voor de oudere woningen.
  - ◇ De huurlasten  
Dit zijn voorschotten die je als huurder betaalt naast de reële huurprijs als vergoeding voor de levering van goederen en diensten. Op deze sommen krijg je als huurder van De Mandel geen sociale korting.  
Het gaat hier bijvoorbeeld om de kosten voor het onderhoud van de lift, het poetsen van de gemeenschappelijke delen in een appartement, het onderhoud op de CV-ketel,...

### DE BEREKENING

Om uw huurprijs te berekenen vertrekken we van uw inkomen. Het geïndexeerde gezamenlijk gezinsinkomen delen we door 55. Van dit resultaat trekken we nog de patrimoniumkorting en de gezinskorting af.

We krijgen dus:

$$\begin{aligned} & 1/55 \text{ van uw inkomen} \\ & - \text{patrimoniumkorting} \\ & - \text{gezinskorting} \\ & = \text{aangepaste huur.} \end{aligned}$$

De aangepaste huur wordt beperkt door een minimale en een maximale huurprijs.

Bovenop de aangepaste huurprijs komen nog de huurlasten.

Op de website van De Mandel kan u de gegevens terugvinden voor elke woning afzonderlijk; nl. op [www.demandel.be](http://www.demandel.be) onder huurwoningen. Daar staat de minimale huurprijs, de maximale huurprijs, de huurlasten en de patrimoniumkorting correct vermeld. Met deze gegevens kan u zelf uw huurprijs uitrekenen aan de hand van bovenvermelde formule.

Mochten er nog onduidelijkheden zijn dan kan je contact opnemen met de dienst verhuring 051 23 35 20.



## UW HUURWONING KOPEN?

### VOORWAARDEN

Als huurder kan u uw huurwoning kopen als u voldoet aan bepaalde voorwaarden:

- ◆ U bent hoofdhuurder van de woning  
M.O.: Een volwassen kind kan de woning NIET kopen, zelfs niet als een bijvoegsel aan het huurcontract werd getekend.
- ◆ U woont minstens vijf jaar ononderbroken in uw huidige woning
- ◆ De woning is minstens 15 jaar oud.
- ◆ Alle woningen kunnen gekocht worden. Een zittende huurder van een appartement kan zijn woonst echter niet kopen.

### PROCEDURE

Voldoet u aan de voorwaarde en heeft u interesse in uw eigen huurwoning? Houd dan zeker ook rekening met de vaste kosten om de procedure op te starten.

1. Administratiekosten: € 50,00
2. Schattingskosten: € 265,00
3. Metingskosten zijn variabel tussen € 350,00 en € 450,00
4. Keuring elektrische installatie: € 315,00

Er moet dus een som van minimum € 980,00 betaald worden om de procedure op te starten. Deze som kan niet gerecupereerd worden als de koop niet doorgaat!

### DE WONING KOPEN

Zodra u de kosten betaald heeft, zet De Mandel de procedure in gang. De Mandel zorgt voor het metingsplan, het bodemattest, de schatting, het EPC en de keuring van de elektrische installatie. Als de koper een notaris aangeduid heeft, bezorgt De Mandel de nodige gegevens aan de notaris. Om de koop af te ronden wordt een afspraak gemaakt met de notaris, De Mandel en de koper. De schatting blijft een jaar geldig, dus de koop moet binnen het jaar afgerond zijn.

### VRAGEN?

Is deze informatie nog niet helemaal duidelijk?

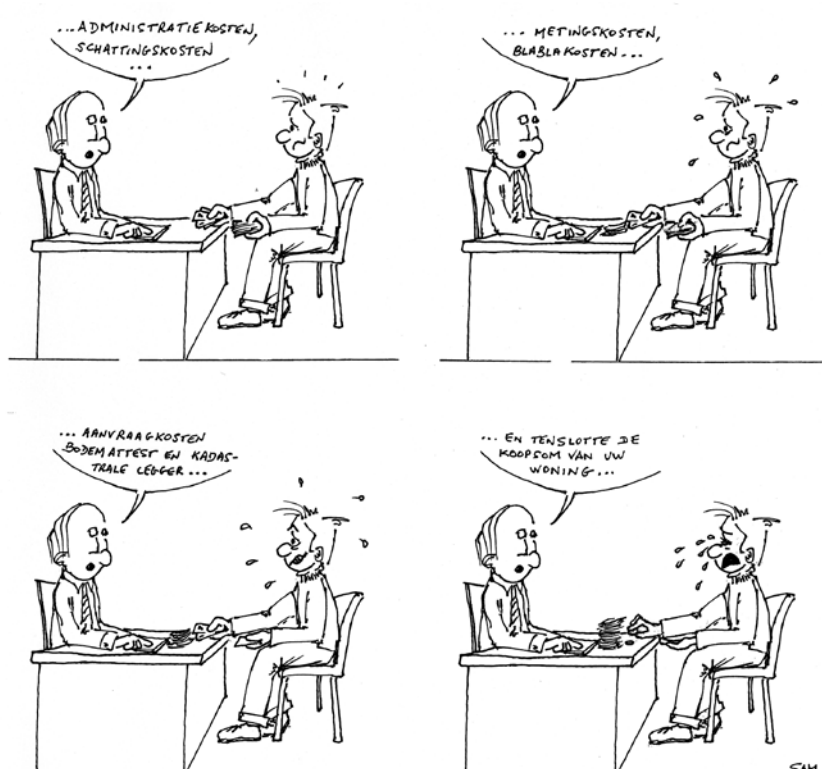
Of wenst u nog bijkomende informatie?

**Inge Van Gheluwe:**

Huurprijsberekeningen, huuradministratie

Telefoon: 051/23 35 24

E-post: [inge.vangheluwe@demandel.be](mailto:inge.vangheluwe@demandel.be)





## WINNAARS EDITIE 2014

Vorig jaar namen opnieuw heel wat mensen deel aan de prijsvraag. Sportievelingen, doe-het-zelvers, natuurliefhebbers en boekenwormen kunnen zich dit jaar uitleven in hun favoriete winkel.



**DECATHLON**

Deburghraeve F. uit Roeselare  
Willaert J. uit Diksmuide  
Depuydt D. uit Zarren  
Schoonvaere D. uit Ichtegem



Vanmaele J. uit Roeselare  
Verbrugghe M. uit Diksmuide  
Descheemaeker E. uit Torhout  
Bossuyt C. uit Meulebeke



**Gamma**

Endron D. uit Beveren  
White P. uit Poperinge  
Craeymeersch R. uit Staden  
Louwyck F. uit Langemark



**Standaard  
Boekhandel**

Dupon M. uit Roeselare  
Demeester R. uit Hooglede  
Clauw E. uit Beselare  
Versaevel V. uit Poperinge





## DOE MEE EN WIN!

Wil je in 2015 ook kans maken op een cadeaubon van Floralux, Decathlon, Standaard Boekhandel of Gamma? Vind dan in onderstaand kruiswoordraadsel de 15 gemeenten, steden of deelgemeenten waar De Mandel woningen verhuurt.

### HOE KAN IK WINNEN

- ◆ Vul op de ommezijde het kruiswoordraadsel in.
- ◆ Kruis in onderstaande lijst de prijs aan die het best bij jou past.
- ◆ Vul je naam en adres in.
- ◆ Knip deze pagina uit.
- ◆ Stuur deze pagina op naar:  
De Mandel, Dienst Tweezijdig, Groenestraat 224, 8800 ROESELARE

#### Kruis aan welke prijs je wenst te ontvangen:

- ◇ Een cadeaubon van de doe-het-zelf-keten Gamma ter waarde van € 25
- ◇ Een cadeaubon van het tuincentrum Floralux ter waarde van € 25
- ◇ Een cadeaubon van de Standaard Boekhandel ter waarde van € 25
- ◇ Een cadeaubon van sportwinkel Decathlon ter waarde van € 25

NAAM EN VOORNAAM: .....

STRAAT EN HUISNUMMER: .....

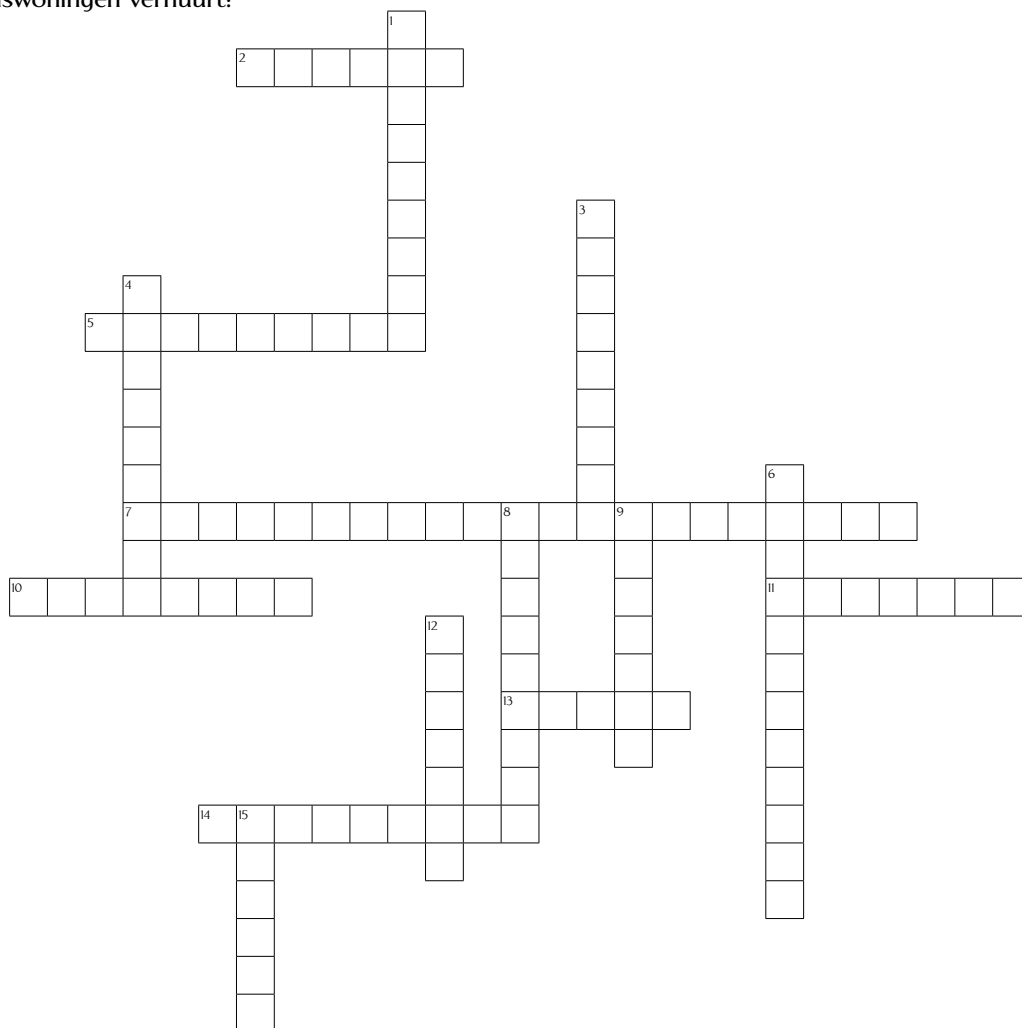
GEMEENTE: .....





## KRUISWOORDRAADSEL

De Mandel verhuurt woningen in 21 verschillende steden. Vind hieronder enkele steden of gemeenten waar De Mandel gezinswoningen verhuurt:



### HORIZONTAAL

- Francesco Vanderjeugd is er met zijn 25 jaar de jongste burgemeester van het land:
- De gemeente heeft Geluvelde, Beselare, Passendale en Zandvoorde als deelgemeentes:
- Een fusiegemeente met afzonderlijke gehuchten en de parochies Madonna en St-Juliaan:
- Naast de centrum-gemeente vormen ook Eernegem en Bekegem deelgemeentes van de gemeente:
- Binnen de stad liggen de vroeger onafhankelijke dorpjes St-Henricus en Wijnendaele:
- De grootste stad van de Westhoek met als bijnaam 'de Kattenstad':
- De stad is bekend van de Eerste Wereldoorlog, waarbij ze het hard te verduren had aan het IJzerfront. De IJzertoren werd er opgetrokken na de oorlog als vredesmonument:

### VERTICAAL

- Huidig voorzitter Daniël Vanpoucke was er van 1985 tot 2012 burgemeester:
- Doordat ze in de volksmond vaak spreken van Moorslé wordt deze gemeente vaak verward met de aangrenzende deelgemeente Moorsele:
- De gemeente is vooral bekend als bosrijk, met Vrijbos en de ontmijningsbasis van het Belgische leger. Het heeft onder meer Langemark-Poelkapelle als buurgemeente:
- De deelgemeente geniet vooral naambekendheid dankzij het trappistenbier uit de Sint-Sixtusabdij:
- De driejaarlijkse hoppefeesten brengen hulde aan de plaatselijke hopteelt:
- De gemeente ligt tussen de steden Roeselare en Kortrijk en wordt in de volksmond ook wel Leegem genoemd:
- Een industriegemeente, waar een groot aantal diepvriesgroentebedrijven zich gevestigd hebben, o.a. Ardo en Unifrost:
- De stad van borstels en schoenen, ook wel pekkerstad genoemd:

## PERSMOMENT VOOR DE NIEUWE HUURDERS IN DE KATTENSTRAAT

In het voorjaar van 2014 hebben 48 gezinnen hun nieuwe thuis gevonden op de hoek van de Kattenstraat en de Désiré Mergaertstraat te Roeselare. Het gloednieuwe complex ligt op wandelafstand van de Grote Markt en het park van Roeselare. Niet alleen de ligging is ideaal voor mindermobiele mensen, ook in de bouw van het appartement werd rekening gehouden met mindermobiele mensen door gebruik van

verschillende liften en door drempels volledig weg te werken. Niet enkel functioneel, maar ook esthetisch heeft de architect alles op alles gezet. Het project is een echte eyecatcher in het straatbeeld door zijn strak en eigentijds karakter. Eén van de vele projecten waar De Mandel trots op is. Op 8 mei 2014 werd dit project plechtig ingehuldigd in aanwezigheid van de bewoners en het bestuur van De Mandel.



*Pers, bewoners en bestuur vol aandacht terwijl voorzitter Daniel Vanpoucke het project voorstelt.*



*Bewoners klinken samen met ondervoorzitter Geert Depondt en voorzitter Daniel Vanpoucke op hun nieuwe woonst.*



## ACTIES HUURDERSADVIESRAAD 2013-2014

### TERUGKOPPELING RAAD VAN BESTUUR

Op vraag van de raad van bestuur organiseerde de huurdersadviesraad 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. Van de 4400 verstuurde bevragingen keerden 181 of 4,11% antwoorden terug naar De Mandel.



#### RESULTATEN BEVRAGING ZITDAG

##### Postcode

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

#### ADVIES

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. Ook de raad van bestuur volgde dit advies op 27/05/2014.

Daarnaast kwamen begin dit jaar bepaalde praktische adviezen van de huurdersadviesraad tot uiting rond het nieuwe kantoorgebouw.

- ◆ De groenaanleg rond het gebouw zorgt voor een verzorgde aanblik van het gebouw.
- ◆ De openingsuren zijn duidelijker vermeld aan de inkomdeur.
- ◆ Twee parkeerplaatsen worden voorbehouden voor mindervaliden.
- ◆ Er is een speelhoekje voorzien in het onthaal, waar de kleinsten gretig gebruik van maken.





## OVER DE GRENZEN HEEN

Als huurder heb je vanuit je eigen positie zicht op wat De Mandel kan doen om de werking te verbeteren. Iedereen kent zijn eigen leefomgeving erg goed en weet wat de pijnpunten zijn van de wijk of het gebouw. Voor de leden van de huurdersadviesraad is het belangrijk dat ze niet alleen vanuit de eigen omgeving spreken, maar dat ze ook over de grenzen kunnen kijken van hun eigen leefomgeving. Om deze reden maakt de huurdersadviesraad van tijd tot tijd kennis met andere sociale woonwijken. Op 13 mei werd de huurdersadviesraad uitgenodigd door 2 sympathieke Brugse huurders om er kennis te maken met de huurwoningen van de Brugse sociale huisvestingsmaatschappij Vivendo. De ochtend ging van start met een rondleiding door huurders Ingrid en Romain. Daarna gaf huisbewaarder Trees Ryckaert een woordje uitleg vanuit haar ervaring met de bewoners van de appartementen en tot slot leidde diensthoofd Benoît Lateste van Vivendo de huurdersadviesraad deskundig langs de pareltjes van sociale woningen in de Brugse binnenstad.



*De twee Brugse huurders Ingrid en Romain geven trots een woordje uitleg over hun groene wijk in Assebroek.*



*Als een volleerd gids vertelt diensthoofd Benoît Lateste enthousiast hoe verschillende bouwprojecten tot stand kwamen. Dit alles steeds doorspekt met allerlei historische en technische weetjes over het Brugse patrimonium.*

*De Brugse stijl is ook terug te vinden in de sociale huurwoningen aan het gerechtsgebouw in Brugge.*





# CAW Centraal-West-Vlaanderen

Het CAW voor elke vraag, voor iedereen!



[www.cawcentraalwestvlaanderen.be](http://www.cawcentraalwestvlaanderen.be)



## Heb je een vraag of probleem?

Neem dan contact op met een van onze onthaalpunten. Je kan er gratis en anoniem terecht, met of zonder afspraak.

Je kan ons mailen of bellen. Ook **chatten** is mogelijk via [www.caw.be](http://www.caw.be) (voor volwassenen) of via [www.jac.be](http://www.jac.be) (voor jongeren).

Als we het antwoord niet meteen weten of geen gepaste oplossing kunnen bieden, bekijken we samen met jou waar je wel terecht kan.

We hebben **onthaalpunten** in Roeselare, Izegem, Tielt, Ieper en Veurne.

In de Sociale Huizen van Poperinge en Diksmuide bieden we ook begeleiding aan.

Onthaaladressen:

**Regioteam Ieper**, Maloulaan 43, 8900 Ieper - 057 22 09 30

**Regioteam Izegem**, Krekelstraat 56, 8870 Izegem - 051 33 78 78

**Regioteam Roeselare**, Iepersestraat 47, 8800 Roeselare - 051 22 59 44

**Regioteam Tielt**, Kortrijkstraat 130, 8700 Tielt - 051 40 09 99

**Regioteam Veurne**, Peter Benoitlaan 58, 8630 Veurne - 058 28 00 21

of via [onthaal@kawcentraalwestvlaanderen.be](mailto:onthaal@kawcentraalwestvlaanderen.be)

## Je goed voelen

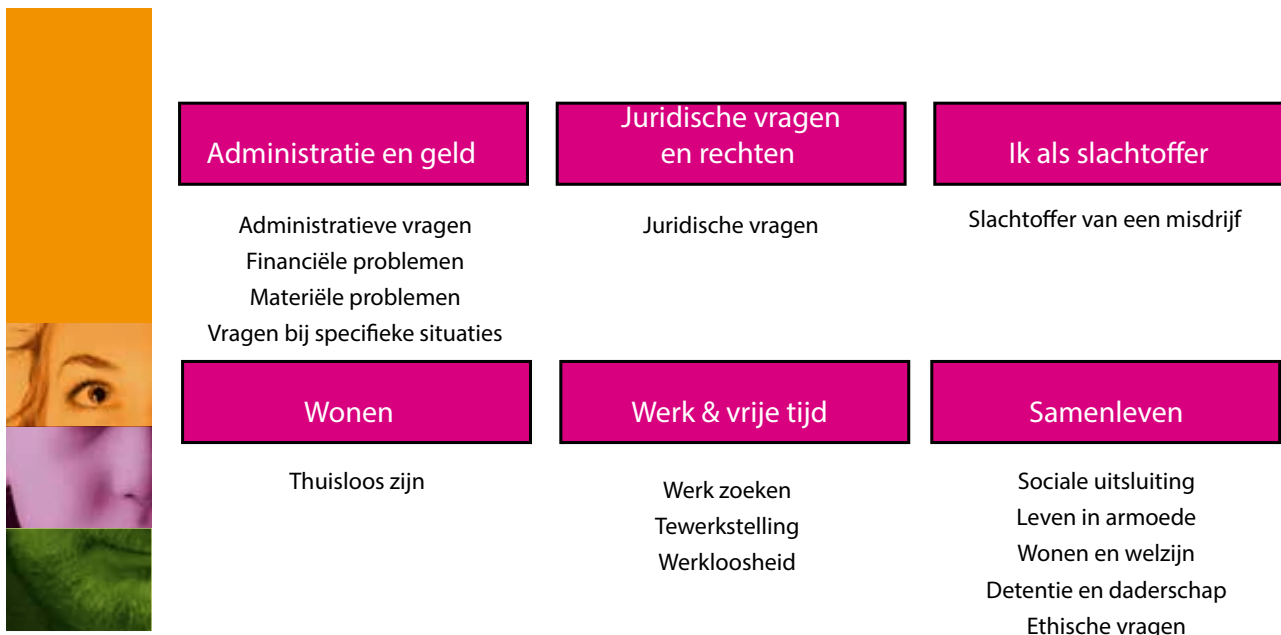
- Contact met anderen
- Zelfbeeld en zelfbeleving
- Stress en draagkracht
- Angst en depressie
- Verwerking
- Misbruik en geweld
- Seksualiteit en geboorte
- Denken
- Gedrag
- Middelengebruik

## Gezondheid

- Gezond leven
- Lichamelijke klachten
- Gezondheidsproblemen
- Persoonlijkheidsproblemen
- Psychische problemen
- Leven met een handicap
- Ontwikkeling van kinderen
- Ontwikkeling van jongeren

## Relatie, gezin & omgeving

- Partnerrelatie
- Gezinsrelatie
- Levensfasen in een gezin
- Opvoeding van kinderen
- Opvoeding van jongeren
- Invloed van individuele problemen op het gezin
- Geweld in het gezin
- Omgeving



Zit je met vragen over een situatie van of vermoed je kindermishandeling, misbruik of geweld? Aarzel niet om te bellen naar het algemeen nummer 1712.

Heb je vooral behoefte aan een luisterend oor, dan kan je dag en nacht (ook anoniem) telefonisch contact opnemen met Tele-Onthaal op het nummer 106.

Onder het thema wonen hebben wij ook een specifiek aanbod, met name : preventieve woonbegeleiding.

#### **Herken je jezelf in één van volgende situaties?**

- je woning heeft heel wat gebreken, niet alles werkt zoals jij het zou willen
- je hebt weinig ervaring met zelfstandig wonen en hebt nog veel te leren
- je hebt moeite met het onderhoud van je woning, je weet niet waar te beginnen
- je hebt huurachterstal of andere financiële problemen
- je burens klagen over van alles en nog wat
- je kent weinig mensen die je kunnen helpen
- je huisbaas denkt eraan jou uit huis te zetten
- je bent tussen de 18 en 25 jaar en hebt omwille van beperkingen nood aan woonondersteuning
- ...

#### **Ben je bereid om deze situaties aan te pakken?**

Dan kan je zeker bij ons terecht voor gratis advies en begeleiding. Wij komen bij jou aan huis om samen met jou de zaken te bekijken om je woning te kunnen behouden. We pakken dit stap voor stap aan.

We maken dus afspraken met jou en met je huisbaas en waar nodig schakelen we ook andere diensten in om je te helpen.

Alles gebeurt in overleg en enkel met jouw akkoord.

# CAW Centraal-West-Vlaanderen

voor elke vraag, voor iedereen!

Geef je verhaal meer kans op een happy end, praat er tijdig over!



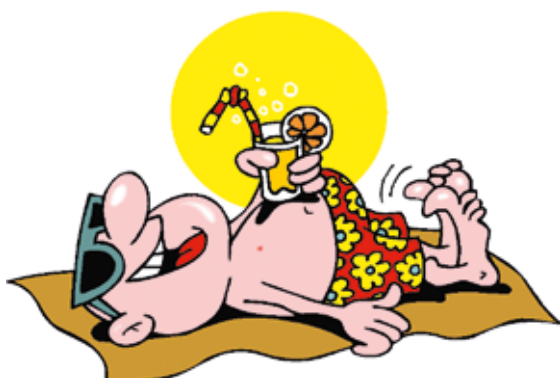


## VAKANTIEDAGEN

De Mandel is collectief gesloten op onderstaande dagen. Op deze dagen is er een beperkte klantenservice voor noodgevallen. Bel naar 051/23 35 00 en beluister het antwoordapparaat tot het einde. Je zal het nummer te horen krijgen van de meldkamer waar men je verder kan helpen.

Vakantiedagen 2014	
Wapenstilstand	Dinsdag 11 november
Kerstmis	Donderdag 25 december
Tweede Kerstmis	Vrijdag 26 december

Vakantiedagen 2015	
Nieuwjaar	Donderdag 1 januari
Tweede Nieuwjaar	Vrijdag 2 januari
Paasmaandag	Maandag 6 april
Paasdinsdag	Dinsdag 7 april
Dag van de arbeid	Vrijdag 1 mei
O.L.H. Hemelvaart	Donderdag 14 mei
Pinkstermaandag	Maandag 25 mei
Pinksterdinsdag	Dinsdag 26 mei
Collectief verlof	Van maandag 20 juli tot en met vrijdag 24 juli



## INTERVIEW MET KRIS VULSTEKE EN ERNA DE CLERCK



Een interview tussen twee ancients in het vak, elk met hun eigen specialiteiten: Kris Vulsteke als medewerker van de dienst verhuring met bijna 20 jaar ervaring en Erna De Clerck als ervaringsdeskundige sociale huurder. Bijna 10 jaar is Erna nauw betrokken bij het beleid van De Mandel als lid van de huurdersadviesraad en als lid van VIVAS.

Sinds 1995 is Kris Vulsteke een bekend gezicht in De Mandel. Als medewerker van de dienst Verhuring hebben de meeste huurders contact met Kris. Bijna elke huurder heeft zijn contract getekend bij Kris. Een cruciaal moment waarbij nieuwe huurders van De Mandel een nieuw hoofdstuk starten in hun leven.

Erna De Clerck bewoont sinds 1984 een grote gezinswoning in Lichtervelde. Aanvankelijk woonde ze er met haar 2 kinderen, maar net zoals in vele andere gezinnen heeft het leven zijn eigen weg gebaand en ondertussen woont Erna alleen in de woning. Ze heeft zich er altijd als een vis in het water gevoeld, maar het wordt tijd voor een nieuwe woonst, een nieuw hoofdstuk in haar leven. Liefst een kleine bungalowwoning met alle comfort, zodat het onderhoud van woning en tuin minder belastend wordt.

Zoals gewoonlijk valt Erna met de deur in huis en heeft ze het meteen over de verschillende nieuwbouwprojecten van De Mandel. Vol bewondering gaat ze verder over de zeer diverse stijlen die De Mandel hanteert in haar nieuwbouwprojecten. Zelf staat ze ook al lange tijd op de wachtlijst van De Mandel.

**Erna:** Mijn sociaal netwerk situeert zich vooral in Torhout. Ik zou dan ook dolgraag verhuizen naar een kleine seniorenwoning in Torhout. Hoe schat je mijn kansen om snel te verhuizen als inwoner van Lichtervelde?

**Kris:** Bij de toewijzing spelen verschillende factoren een rol. Het klopt enerzijds dat inwoners van Torhout zelf voorrang krijgen op kandidaten uit andere gemeentes. Jouw situatie is echter zeer specifiek doordat je momenteel een te grote woning huurt. Doordat je een veel gevraagde, grote gezinswoning zou kunnen vrijmaken, krijg je bij De Mandel voorrang als je wil verhuizen naar een kleinere woning. In Torhout is het aantal bungalowwoningen dat beantwoordt aan je vraag echter beperkt. Logischerwijs komt dit de wachttijd niet ten goede.



*Na het interview gaat Erna nog naar het loket om haar kandidatendossier met Kris te overlopen en eventueel uit te breiden.*

**Erna:** Is de vraag dan niet groot naar dergelijke seniorenwoningen?

**Kris:** Natuurlijk wel. Met haar nieuwe projecten probeert De Mandel dergelijke tekorten op te vangen.

**Erna:** Op regelmatige basis volg ik mijn rangnummer als kandidaat-huurder online op. Mijn plaats op de wachtlijst wijzigt echter soms en van vrienden hoor ik ook vaker dat zij wel achteruit lijken te gaan op de wachtlijst. Hoe komt dat?

**Kris:** Een beperkt aantal mensen krijgt voorrang, omdat zij zich in een specifieke situatie bevinden. Zoals in jouw geval: als je een te grote woning bewoont en je schrijft je vandaag in voor een gepaste, kleinere woning dan krijg je sowieso voorrang op de rest van de kandidaat-huurders. Ook mensen die verplicht moeten verhuizen voor renovatie aan hun woning, springen meteen helemaal vooraan de lijst, voor andere wachtenden.

**Erna:** Velen denken dat ik door mijn vrijwillige inzet voor De Mandel voorrang krijg, maar dat is helemaal niet zo. Ik sta al jaren op de lijst en zou dolgraag voorrang krijgen.

Daarnaast hoor ik vaak dat mensen doorverwezen via het OCMW voorrang krijgen. En nog vaker krijg ik te horen dat vreemdelingen wel voorrang lijken te krijgen. Om maar te zeggen dat sommige mensen een lange arm hebben.

**Kris:** Tja, een hardnekkig gerucht, dat altijd blijft bestaan. Vanzelfsprekend krijgen vreemdelingen geen voorrang. De toewijzingsregels zijn vastgelegd in een reglement dat wij strikt navolgen. Op regelmatige basis wordt De Mandel gecontroleerd door inspectie RWO. Deze instantie kijkt minutieus na of we de regels correct toepassen. Ik heb één tip voor alle kandidaat-huurders: wees geduldig!

**Erna:** Zijn er dan huurders of kandidaat-huurders die officieel ingaan tegen de beslissing van De Mandel?

**Kris:** Uiteraard, en de laatste jaren veel meer. Over het algemeen zijn mensen veel mondiger geworden, ook op dit vlak. Vaak gaat het om kandidaat-huurders die vinden dat ze onterecht geschrapt worden van de wachtlijst. Deze mensen stuur ik sowieso door naar inspectie RWO. Daar kunnen zij hun verhaal doen en hun klacht wordt vervolgens afgetoetst bij De Mandel.

**Erna:** Nam je volgens inspectie ooit al eens de verkeerde beslissing?

**Kris:** Bij mijn weten waren vorige klachten van kandidaat-huurders steeds te wijten aan onwetendheid bij de melder. De wetgeving is echter moeilijk te volgen. Begrijpelijk dat sommige mensen de mening wensen van een neutrale instantie. Persoonlijk werd ik nog nooit terechtgewezen door inspectie na klachten van (kandidaat-)huurders.

**Erna:** Vanuit de huurdersadviesraad komt vaak de opmerking dat huurders hun plichten niet meer kennen. Heb je ook de indruk dat het beleid van De Mandel lakser geworden is met de jaren?

**Kris:** Integendeel, mijn collega's van de andere diensten doen hun uiterste best om de huurders goed te informeren en hen te wijzen op hun plichten en rechten. Meer nog dan vroeger zorgen we ervoor dat huurders op een gepaste wijze geïnformeerd worden. We spelen korter op de bal bij huurachterstallen, klachten over burenhinder... Ik heb wel de indruk dat huurders van De Mandel niet alleen mondiger geworden zijn, maar ook minder verdraagzaam. Respect voor elkaar en een goede communicatie is een start in de goede richting.

**Erna:** Inderdaad dat is een heel goede tip. Toch vragen wij ons in de huurdersadviesraad af waarom het vroeger wel mogelijk was om de huurders jaarlijks te bezoeken en nu niet meer. Zou dit geen goede aanzet zijn voor veel huurders om hun woning en tuin éénmaal per jaar helemaal in orde te zetten?

**Kris:** Inderdaad, mijn voorgangster Magda nam het allemaal op in haar takenpakket. Vandaag valt dit alles niet meer te rijmen door 1 persoon; de administratieve rompslomp, het groter wordende patrimonium van De Mandel... laten niet meer toe dat dit alles door één persoon gedaan wordt. Een huisbezoek verrichten aan alle huurders zien wij ook als een meerwaarde, maar momenteel laat het bestaande personeelsbestand dat niet toe. Ook vanuit de Vlaamse Overheid voorziet men geen extra budget om dergelijk takenpakket door iemand te laten opnemen.

**Erna:** Vroeger vormde je het gezicht van De Mandel. Elke bezoeker van De Mandel kreeg in eerste instantie met jou te maken. Mis je je loketfunctie niet, het directe contact met alle bezoekers?

**Kris:** Vele jaren vormde ik het eerste aanspreekpunt voor de bezoekers. Ik zie mij nog zitten in het kleine bureautje aan de Botermarkt met een veel te kleine wachtzaal. Het loket heb ik altijd met veel plezier bevolkt, maar het was

niet eenvoudig. Ik denk bijvoorbeeld aan de boodschap die ik moest geven aan sommige bezoekers die dringend nood hadden aan een woning, maar die wij vanuit De Mandel niet konden helpen.

Het grootste verschil met vroeger is dat ik nu goed nieuws mag brengen. Een kandidaat-huurder ontvangt een toewijzingsbrief en komt op bureel om zijn huurovereenkomst te tekenen. Deze mensen zijn supergelukkig met hun sociale woning.

**Erna:** Welke boodschap geef je steeds mee met de nieuwe huurders?

**Kris:** De nieuwe huurder wens ik keer op keer veel succes met de nakende verhuis. Bij het ondertekenen van de overeenkomst probeer ik zoveel mogelijk informatie en tips mee te geven aan de nieuwe huurders. Door de grote hoeveelheid aan informatie op korte tijd, raad ik de nieuwe huurders ook aan om zeker contact op te nemen met De Mandel, mocht er nog iets niet duidelijk zijn.







## KOPEN BIJ DE MANDEL?

Op zoek naar een eigen stekje? De woning van jouw dromen was te duur? Of u kon de lening niet aan? De Mandel biedt duurzame, moderne en energiezuinige appartementen en woningen te koop aan tegen zeer democratische prijzen. Ook voor sociale leningen kan u terecht bij de dienst Verhuring, Verkoop en Kredietverlening.



### 12 APPARTEMENTEN IN POPERINGE



Deze appartementen bevinden zich op wandelafstand van de Grote Markt in Poperinge.

De appartementen beschikken over een ruime living met open keuken en twee slaapkamers. Vanaf het balkon kan je genieten van de rustige, groene omgeving.

De appartementen zijn onmiddellijk beschikbaar.

**Opgelet! Nog slechts 4 appartementen te koop.**

Prijs: € 125 400 (excl. 6% btw)



### 8 APPARTEMENTEN IN OOIGEM



Eind 2014 biedt De Mandel 8 moderne koopappartementen aan in een rustige omgeving en toch op wandelafstand van het centrum.

Met dit project spelen we in op de vraag van zowel alleenstaanden als gezinnen met kinderen door appartementen aan te bieden met 1, 2 en 3 slaapkamers.

Het einde van de werken is gepland voor december 2014.

Prijs: nog te bepalen

## 16 KOOPWONINGEN IN RUISELEDE



In een tweede fase voorziet De Mandel in de Krasnikstraat energiezuinige en duurzame gezinswoningen met drie ruime slaapkamers en ingebouwde garage. De woningen zijn rustig gelegen, en toch vlot bereikbaar.

De woningen zijn onmiddellijk beschikbaar.

Prijs vanaf : € 187 000 (excl. 6% btw)

## 7 WONINGEN IN SINT-ELOOIS-WINKEL

De Mandel verkoopt 7 ruime en moderne gezinswoningen met 3 of 4 slaapkamers. De Hoogte is een nieuwe insteekweg van de Tuileboomstraat. Deze recent aangelegde straat ligt in een rustige, jonge en residentiële omgeving.

Het einde van de werken is gepland in december 2014.

Prijs is nog te bepalen





## 8 WONINGEN IN LICHTERVELDE



Door een strak en eigentijds karakter vormen de woningen een esthetische meerwaarde in de E. Claeslaan. Niet enkel esthetisch, maar ook functioneel heeft de architect alles op alles gezet door de zeer praktische indeling. Alle woningen hebben 3 slaapkamers.

Het einde van de werken is gepland in oktober 2014.

Prijs is nog te bepalen.



## ROESELARE



In de Koornstraat op de site van Dumont Wyckhuysse verkoopt De Mandel 12 eigentijdse koopwoningen. De woningen liggen dicht bij de invalswegen van Roeselare en tegelijk dichtbij centrum en station van Roeselare.

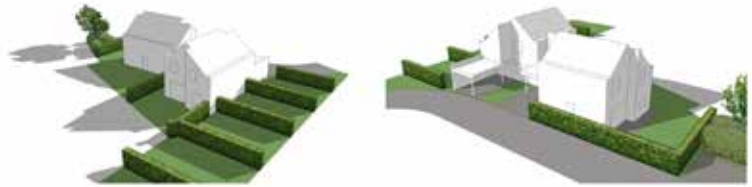
Het einde van de werken is gepland in juli 2015.

Prijs is nog te bepalen.



ONDERSTAANDE KOOPPROJECTEN GAAN NOG VAN START  
IN HET NAJAAR VAN 2014 OF IN DE LOOP VAN 2015:

 ARDOOIE



Eekhoutstraat  
9 koopwoningen (nieuwbouw)  
Vermoedelijke startdatum:  
maart 2015



 HOOGLEDE



Pelikaanstraat /  
Johny Thiostraat /  
Bakkerijstraat  
6 koopwoningen (nieuwbouw)  
Vermoedelijke startdatum:  
januari 2015

 MEULEBEKE

Tuinwijk  
4 koopwoningen (vervangingsbouw)  
Vermoedelijke startdatum:  
begin 2015





## OOSTNIEUWKERKE

---

Noordstraat  
4 koopwoningen  
(vervangingsbouw)

Vermoedelijke  
startdatum:  
begin 2015



## OOSTROZEBEKE

---

Palingstraat / Meiklokjesstraat  
fase 1  
14 koopwoningen – nieuwbouw

Vermoedelijke startdatum:  
februari 2015



## ROESELARE

---



Licht & Ruimte  
12 koopwoningen

Vermoedelijke startdatum:  
april 2015


**WIELSBEKE**

Zwingelkotstraat  
2 koopwoningen (nieuwbouw)

Vermoedelijke startdatum: begin 2015



**ZARREN**


J. Debouttestraat  
8 koopwoningen (nieuwbouw)  
Vermoedelijke startdatum:  
maart 2015

Om één van deze woningen aan te kopen, moet u zich vooraf inschrijven op de wachtlijst. Dat kan onmiddellijk. De toewijzing van een woning gebeurt volgens de datum van inschrijving.

Wie eerst inschrijft, krijgt de beste kansen!

Alle voorwaarden en meer concrete informatie over de realisatie van koopprojecten kan u nalezen op [www.demandel.be/kopen](http://www.demandel.be/kopen).

Verder biedt De Mandel u, interessante voorwaarden voor uw woningkrediet. U kan leningen aangaan tegen historisch lage rentevoeten.

Voor meer info kan u bellen naar 051/23 35 20 of langskomen op de burelen te Roeselare, Groenestraat 224 (bij voorkeur na afspraak).



## BOUWACTIVITEIT IN DE MANDEL

Vandaag zijn de wachtlijsten voor een sociale huurwoning nog steeds lang, veel te lang voor wie een te hoge huurprijs moet betalen voor een bescheiden woning op de private huurmarkt. Met de nieuwbouwprojecten probeert De Mandel een antwoord te bieden op de lange wachtlijsten. Hieronder vindt u de lopende bouwprojecten in 2014:

### BESELARE

---

Kerkplein  
8 huurappartementen  
(sloop en vervangingsbouw)

Vermoedelijke startdatum:  
februari 2015



### DADIZELE

---

Kapelleveld  
8 huurwoningen, 21 huurappartementen, 12 koopwoningen (nieuwbouw)

Vermoedelijke startdatum: begin 2015





 DIKSMUIDE

Kasteelstraat  
14 huurappartementen (nieuwbouw)

Einddatum: juli 2014

 EMELGEM

Prinsessestraat (CBO)  
31 huurappartementen  
Vermeoedelijke einddatum:  
december 2014

 EMELGEM

Prinsessestraat  
40 huurappartementen  
(sloop & nieuwbouw)

Vermeoedelijke startdatum:  
december 2014



Bruggesteenweg / Stationsstraat  
14 huurappartementen,  
11 koopappartementen (nieuwbouw)

Vermoedelijke startdatum: juni 2015



Amersveldestraat  
3 huurappartementen (nieuwbouw)

Vermoedelijke einddatum:  
november 2014



Abdijstraat/Sint-Bertinuslaan  
4 huurwoningen  
(sloop & nieuwbouw)

Vermoedelijke startdatum:  
december 2014





Tuinwijk  
12 huurwoningen (vervangingsbouw)

Vermoedelijke einddatum:  
oktober 2014



Tuinwijk - 10 huurwoningen  
(vervangingsbouw)

Vermoedelijke startdatum:  
maart 2015



Stationsstraat  
11 huurappartementen (nieuwbouw)

Vermoedelijke startdatum:  
december 2014





LICHTERVELDE

F. Timmermanslaan  
4 huurwoningen (nieuwbouw)

Vermoedelijke einddatum:  
november 2014



LICHTERVELDE



Ernest Claeslaan  
9 huurwoningen en 8 koopwoningen  
(nieuwbouw)

Vermoedelijke einddatum:  
oktober 2014



OOSTNIEUWERKE

Engels Hof  
8 huurwoningen (vervangingsbouw)

Vermoedelijke startdatum:  
augustus 2014





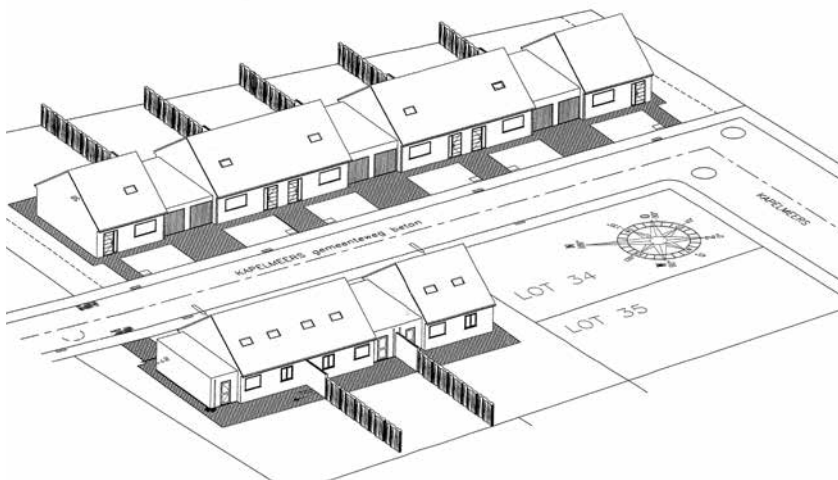
## OOSTNIEUWERKE

Spanjestraat/ Slijpestraat  
6 huurwoningen,  
12 huurappartementen en  
11 koopwoningen (vervangingsbouw)

Vermoedelijke einddatum:  
januari 2016



## POELKAPELLE



Kapelmeers  
9 huurwoningen (nieuwbouw)

Vermoedelijke startdatum:  
augustus 2014

## POPERINGE

Bellestraat  
11 huurwoningen en  
2 huurappartementen  
(vervangingsbouw)

Vermoedelijke startdatum:  
november 2014





ROESELARE

Rodenbachwijk  
39 huurwoningen (vervangingsbouw)

Vermoedelijke einddatum:  
februari 2015



ROESELARE



Kokelarestraat / Wortelstraat  
44 huurappartementen (nieuwbouw)

Vermoedelijke startdatum:  
augustus 2014



ROESELARE

Rijsselstraat  
9 huurappartementen  
(sloop & nieuwbouw)

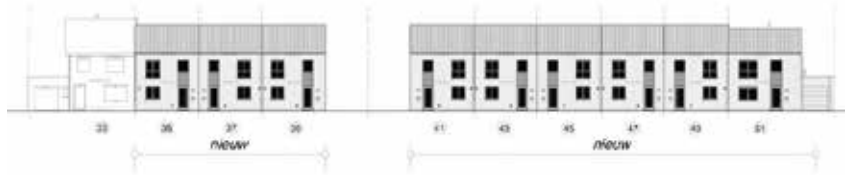
Vermoedelijke einddatum: januari 2016





Spoelstraat  
17 huurwoningen (vervangingsbouw)

Vermoedelijke einddatum: oktober 2015



Knokuilstraat  
40 huurappartementen (nieuwbouw)

Vermoedelijke startdatum:  
januari 2015



Zeger Malfaitstraat  
26 huurappartementen en  
11 huurappartementen aangepast  
aan rolstoelgebruikers (nieuwbouw)

Vermoedelijke einddatum:  
december 2015







TORHOUT

Leopoldstraat  
4 huurwoningen (vervangingsbouw)

Vermoedelijke einddatum:  
januari 2015



TORHOUT



Onze-Lieve-Vrouwstraat  
5 huurwoningen (vervangingsbouw)

Vermoedelijke startdatum:  
februari 2015



TORHOUT

Zwaluwstraat /  
Kanariestraat /  
Koekoekstraat  
23 huurwoningen (vervangingsbouw)

Vermoedelijke startdatum:  
januari 2015







Stadenstraat  
 19 huurwoningen – nieuwbouw  
 2 huurappartementen – nieuwbouw

Vermoedelijke einddatum:  
 januari 2016



Langemarkstraat / Albertstraat  
 25 huurwoningen – nieuwbouw  
 5 koopwoningen – nieuwbouw

Vermoedelijke einddatum:  
 september 2015



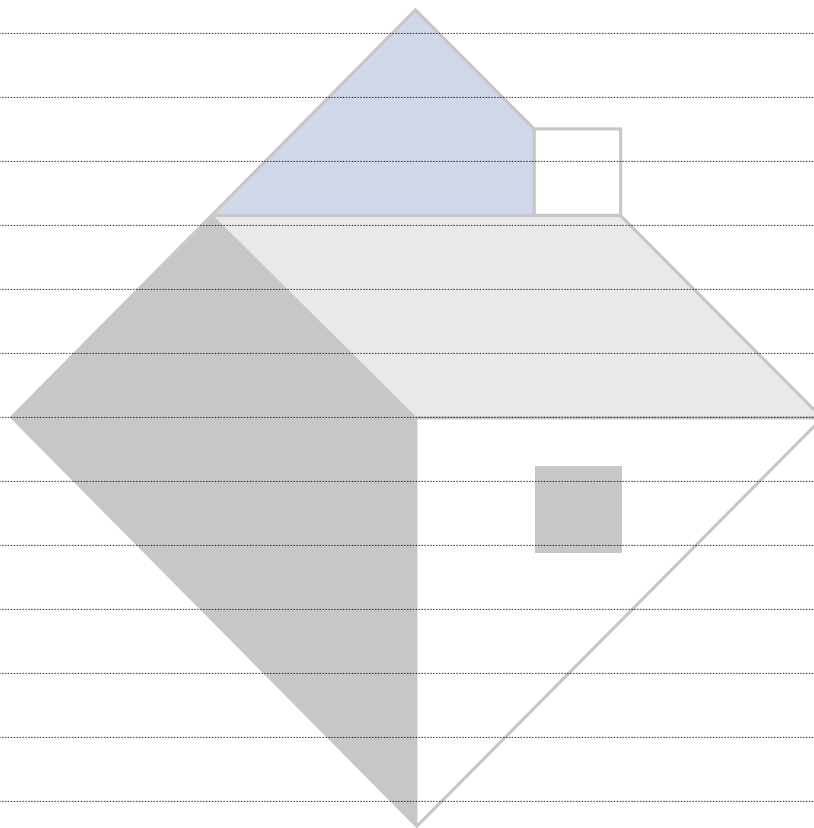
Guido Gezellelaan / Ter Berken  
 6 huurappartementen – nieuwbouw  
 2 koopwoningen – nieuwbouw

Vermoedelijke startdatum:  
 januari 2015





## NOTITIES







## HOOFDBUREEL ROESELARE

Groenestraat 224 • 8800 Roeselare  
tel. 051/23.35.00 • fax 051/23.35.08  
info@demandel.be - www.demandel.be

De Mandel is bereikbaar vanaf de N32. Op de hoek van de Groenestraat en de ring bevindt zich sportwinkel Decathlon. Dit is een gemakkelijk herkenningspunt voor automobilisten. Vanaf het station in Roeselare kan je een rechtstreekse bus nemen richting Nieuw Kerkhof (bus 5).

### Openingsuren

maandag	8 - 12u.	13 - 17.45u.
dinsdag	8 - 12u.	gesloten
woensdag	gesloten	gesloten
donderdag	8 - 12u.	13 - 16u.
vrijdag	8 - 12u.	gesloten

