|  |
| --- |
| **HUURDERSADVIESRAAD**11 juni 2013 |

AANWEZIGHEID

**Aanwezig:** Adyns Monique, , Bello Bozena, De Clerck Erna, Desmet Freddy, Huyghe Ludo, Rassalle Annick, Six Donald, Vandevoorde Lucien, Van Gelder Wilfried, Vansteenkiste Christa, Verhaegen Hortense, André Xavier, Debruyne Maria, Deswarte Nicole, Bouteca Paulette

**Verontschuldigd:** Serlet Georgette, Verscheure Jean-Pierre, Dewiele Alice

AGENDA:

Huishoudelijk reglement en samenwerkingsovereenkomst

Advies onthaalbeleid - enquête

VIVAS - bewonerscongres

Informatiebrochure 2013

VARIA

* Erna De Clerck - daguitstap

VERLOOP

1. **Huishoudelijk reglement en samenwerkingsovereenkomst**

Alle aanwezigen tekenen het huishoudelijk reglement en de samenwerkingsovereenkomst.

1. **Advies onthaalbeleid – enquête**

**TELEFONIE**In de loop van de maand maart werden 280 enquêtes betreffende ‘telefonie’ verstuurd. Hiervan keerden 69 enquêtes terug. De respons van 25% is klein, het meerwerk dat komt kijken bij het versturen van extra enquêtes weegt niet op tegen de kleine respons. Hierdoor werd er ook niet geopteerd om nog meer enquêtes te versturen via de contactpersonen.

Bij input gegevens bleek dat bevraagden standaard ‘helemaal akkoord’ invullen. Dit wijst erop dat mensen de vragen niet goed lezen en over het algemeen erg tevreden zijn. Door deze attitude krijgen we een verkeerd beeld van vragen 1, 2, 4 en 5.

Resultaten van de enquête – zie bijgevoegd bestand!

Om toch een objectief beeld te vormen van het telefoniesysteem werd geopteerd om gegevens uit de database te puren. De maand maart werd uitgekozen als ijkpunt. In maart zijn de nieuwigheden van de verhuis reeds achter de rug en is de receptioniste al min of meer ingewerkt. Daarnaast is maart ook een gewone maand zonder speciale vakantiedagen.

Uit de maand maart is gebleken dat in totaal 1734 mensen belden naar het algemene nummer van de Mandel 051 23 35 00. Slechts 32 oproepen werden niet beantwoord, dit is gelijk aan 1,8%. Een ander positief signaal uit de database is de gemiddelde beltijd. Als iemand contact opneemt met de Mandel dan zal de telefoon ongeveer 10 seconden overgaan vooraleer iemand de telefoon beantwoordt.

|  |
| --- |
| Reacties werkgroepen* Receptie is oké. Van receptie naar betrokkene binnen De Mandel loopt alles verkeerd. Het antwoord van het personeel naar huurder toe loopt verkeerd.
* Receptie is goed, maar verdere communicatie tussen contactpersoon en huurder loopt na al die jaren intens vergaderen nog altijd verkeerd. Het antwoord naar de huurder moet binnen een bepaald tijdstip gebeuren, maar dit lukt nog steeds niet.

Huurders moeten steeds zelf meerdere malen terugbellen om een deftig antwoord te bekomen.* Misschien werd de bevraging te snel na de verhuis georganiseerd om een goed beeld te verkrijgen van het onthaal.
* De mensen moeten een beetje geduld hebben. Een telefoniste kan toch op hetzelfde tijdstip niet meer dan één persoon helpen. Het belangrijkste is dat mensen hun probleem uiteindelijk wordt opgelost.
* Het telefonisch onthaal is veel verbeterd. Personeel neemt de tijd om te luisteren en door te verwijzen.
* De vraagstelling in de enquête was te moeilijk, waardoor veel mensen de vragen niet begrijpen en bijgevolg verkeerd antwoorden. Ook zijn de meeste mensen negatief ingesteld en zo is alles verkeerd.
* Het advies om een receptioniste aan te stellen werd goed opgevolgd en is zeker beter dan een telefooncentrale.
 |

**ONTHAAL**

In de loop van de maand maart werden 245 enquêtes verstuurd betreffende ‘bezoek kantoorgebouw’. Hiervan keerden slechts 18 enquêtes ingevuld terug. Daarnaast keerden nog heel wat enquêtes oningevuld terug. We kunnen dus besluiten dat de strategie om de enquêtes per post te versturen en handmatig te verspreiden door meldpunten en HAR-leden niet werkt. Om toch wat respons op de enquêtes te krijgen werd het mogelijk van begin mei tot 7 juni om een enquête in te vullen aan het onthaal van het kantoorgebouw. Alle bezoekers werden vriendelijk verzocht om de vragenlijst in te vullen tijdens het wachten en te deponeren in een doos. Deze aanpak werkte wel en in een maand werden 200 vragenlijsten ingevuld door bezoekers van de Mandel.

Bijgevoegde vind je de resultaten van de enquête.

|  |
| --- |
| Reacties werkgroepen* Tijdens het wachten is er meer ruimte. Ook is er meer privé door de aparte vergaderlokalen.
* Het advies is uitgevoerd, waardoor we toch nuttig werk verricht hebben.
* Een heel goed idee om de vele opinies op te nemen. Positief is de onthaalruimte zelf, en het vriendelijk onthaal. Een negatief punt is dat sommige zaken afgehandeld worden aan de loketten, waardoor de bezoekers geen privacy hebben. Als wachtende hoor je alles wat er gezegd wordt.
* Niet alles kan aan het loket besproken worden. Bepaalde dingen moeten in aparte ruimtes besproken worden. Dit gebeurt niet altijd.
 |

1. **VIVAS**

VIVAS, WAT?

VIVAS betrekt sociale huurders bij het woonbeleid en zorgt voor inspraak. Het netwerk waakt over ‘het recht op wonen’ in de sociale huisvesting.

VOORSTELLING DE MANDEL DOOR ERNA & HORTENSE

In 2013 wenst VIVAS de identiteit van de verschillende werkingen in kaart brengen. Om dit te verwezenlijken is op elke bijeenkomst een andere bewonersgroep aan het woord. Op 3 mei stelden Erna en Hortense de werking van de huurdersadviesraad voor. Hoe we ontstaan zijn, hoe de adviesraad ondersteund wordt, wat al gerealiseerd werd in het verleden en wat de knelpunten zijn van de werking. Bedoeling is om zowel van de goede als van de minder goede dingen te leren.

Knelpunten:

* Het blijkt moeilijk om de interesse van nieuwe leden te behouden. Veel leden haken snel af doordat verwachtingen anders liggen.
* Een persoonlijk probleem dient enkel geschetst te worden als dit het algemene aanbelangt.
* Op agenda komen enkel de onderwerpen die vermeld staan in de samenwerkingsovereenkomst.

Positief:

* De Mandel staat positief tegenover bewonersparticipatie.
* Financiële steun vanuit De Mandel.
* De huurdersadviesraad is structureel verankerd in De Mandel door huishoudelijk reglement en samenwerkingsovereenkomst.

Op de bijeenkomst wensen we alles nog eens op een rij te zetten wat de huurdersadviesraad al verwezenlijkt heeft de afgelopen 6 jaar:

* Een goede communicatie door folders en brochures
* ZieZo,
* Informatiebrochure voor huurders, kandidaat-huurders en nieuwe huurders
* Folders CV-ketel
* Eerste advies herstellingenbeleid
* Meldpunten in appartementsgebouwen,
* huisbewaarder als contactpunt,
* De mandel wordt 24 op 24; 7 op 7 bereikbaar
* Specifieke lijst van onderhoudswerken opnemen in huurdersbrochure
* Tweede advies ‘onthaalbeleid’
* Wijziging openingsuren
* Receptioniste in nieuw kantoorgebouw
* Contactpersoon in briefwisseling duidelijker vermelden
* Tweede advies rond nieuw kantoorgebouw
* Receptioniste die fysiek aanwezig is en die enkel onthaal en telefonie op zich neemt
* Geen antwoordapparaat meer met keuze
* Meer parkeerruimte
* Meer vergaderruimtes om zaken persoonlijk te bespreken
* Derde advies : overlastprocedure
* Wijkagent geeft toelichting over het takenpakket
* Overlastprocedure opgesteld
* Samenwerkingsverbanden aangaan met CAW
* Vierde vraag van Raad van Bestuur aan HAR – onderhoudscontract
* Eind 2012 loopt onderhoudscontract CV ten einde, vraag om dit te verlengen wordt goedgekeurd door HAR op voorwaarde dat er slechts tweejaarlijks onderhoud is.

BEWONERSCONGRES

Het hoogtepunt van de VIVAS werking is het jaarlijkse bewonerscongres, waarop alle leden van de lokale huurdersgroepen uitgenodigd zijn. Het bewonerscongres is een trefdag van ontmoeting, informatieoverdracht en discussie. Elk jaar groeit het aantal deelnemers. Ondertussen nemen er ruim vierhonderd bewoners aan deel. De congressen worden telkens op een andere locatie georganiseerd. Het bewonerscongres gaat dit jaar door in Schiervelde te Roeselare. Dit biedt de gelegenheid om De Mandel in de kijker te plaatsen. Dit jaar is ‘de toekomst van bewonersparticipatie in Vlaanderen’ het centrale thema van het congres. Jullie worden hierover nog verder ingelicht. Ondertussen volgen Hortense en Erna de VIVAS-bijeenkomsten op de voet.

WAAR? Schiervelde te Roeselare

WIE? Voor elk lid van de huurdersadviesraad

WANNEER? 30 november

FEEDBACK – op volgende bijeenkomst

De Mandel hoopt op de voltallige aanwezigheid van de leden van de huurdersadviesraad. Door beperkte inschrijving kan elk HAR-lid slechts één iemand extra mee uitnodigen.

INSCHRIJVINGEN

Monique Adyns (1), Bello Bozena (2), Bouteca Paulette (1), Debruyne Maria (1), De Clerck Erna (2), Desmet Freddy (1), Deswarte Nicole (1), Huyghe Ludo (1), Rassalle Annick (2), Six Donald (2), Vandevoorde Lucien (1), Van Gelder Wilfried (2), Verhaegen Hortense (2).

|  |
| --- |
| Werkgroep – namiddagactiviteit* Bezoek aan Dominiek Savio

(Vanuit De Mandel zullen we eerst uitzoeken of een bezoek aan Dominiek Savio uitgewerkt kan worden. Dit zal besproken worden met begeleidende dienst van Dominiek Savio zelf.)* Omgeving van Vredestraat koppelen aan bezoek van damberdshof, op die manier zie je de woningen en de aanpassing van een magazijn naar een appartement. Kan door Donald gegidst worden op de bus.

(Als bezoek VLETER-Wonen en Dominiek Savio niet lukt, zal deze piste bewandeld worden.)* Bezoek meiboomwijk

(Als bezoek VLETER-Wonen en Dominiek Savio niet lukt, zal deze piste bewandeld worden.)* Bezoek nieuw appartement Bruggesteenweg 69-71 – kan bij Monique

(Als bezoek VLETER-Wonen en Dominiek Savio niet lukt, zal deze piste bewandeld worden.)* Bezoek Groenhove Torhout
* Bezoek aan Wijnendaele en Torhouts aardewerk
* Boottocht op het kanaaal of bezoek voedermengfabriek
* Bezoek oud kerkhof roeselare
* Bezoek Rodenbach Roeselare
* Bezoek musea schoenen en borstels in Izegem
 |

1. **Informatiebrochure**

De jaarlijkse informatiebrochure is een boekje voor en door huurders. Als lid van de huurdersadviesraad heb je inspraak en kan je bepaalde zaken inbrengen. Tijdens de bijeenkomst wordt de inhoudsopgave van de nieuwe informatiebrochure voorgelegd.

Interessante thema’s volgens HAR:

|  |
| --- |
| Reacties werkgroepenAlle leden gaan akkoord met de voorlopige inhoudsopgave van de nieuwe brochure 2013. Eén enkel lid vindt het interview met Fred Deburghgraeve minder interessant)Eventueel nog op te nemen thema:* Afvalbeleid in appartement van Lucien vandevoorde
* Een kruidenspiraal in appartement waar Annick Rassalle woont
* De ravenhofvrienden – een koffiekrans in het appartement van Hortense Verhaegen
* Onderhoud tuinen. Volgens het gemeentelijk reglement dient iedereen de stoep ook te onderhouden.
 |

De voorzitter kan zich een uurtje vrijmaken om zich te onderwerpen aan de vragen van de HAR. Dit kan doorgaan maandag 24 juni om 11u30. Monique Adyns en Maria Debruyne zullen vragen voorleggen aan voorzitter.

|  |
| --- |
| Reacties Werkgroepen: vragen voor voorzitter* Wat wilt u verwezenlijken als voorzitter van de Mandel
* Is dat niet wenselijk dat een voorzitter van De Mandel van Roeselare afkomstig moet zijn?
* Klopt het dat Luc Martens na drie jaar voorzitter wordt?
* Gevoel voor humor kan zeker helpen om de modale mens te begrijpen, want wat niet lachend gezegd kan worden is de waarheid niet.
* Kandidaat-huurders moeten zich aan de voorwaarden houden. Kan het dat een alleenstaande een gezinswoning met 3 slaapkamers bezet?
* Bestaat er een voorrang voor ex-gedetineerden?
* Hoe gaat u om met roddels?
* Hoe ziet u samenwerking met de huurdersadviesraad?
* Hoe is de samenwerking tussen de raad van bestuur en de nieuwe directeur?
* Hoe is de werking nu met de Vlaamse regering en de besparingen?
* Waarom wordt geen standaard-materiaal gebruikt door de Mandel?
* Welke taken staan er onder uw bevoegdheid?
* Wat denkt u van het nieuwe kantoorgebouw?
* Bij oplevering van nieuwe projecten liggen er nog veel stenen in de tuinen. Zou de opkuis ten laste van de Mandel gelegd kunnen worden?

(Om een mooi afgewerkt resultaat te verkrijgen zullen niet alle vragen aan bod kunnen komen. Afhankelijk van het verloop van het interview zullen bepaalde zaken extra opgenomen worden.) |

1. **VARIA**

In september 2011 ging de huurdersadviesraad op stap en bezochten we het wijkcomité van de Rodenbachwijk, vervolgens wachtten Lucien Vandevoorde en Ludo Huyghe de huurdersadviesraad op om hun eigen wijk en appartement voor te stellen. Dit was volgens Erna zo’n leuke ervaring dat dit zeker nog eens herhaald kan worden. Een dergelijke uitstap kan georganiseerd worden in het voorjaar van 2014, maar dit enkel als er input komt van de leden van de huurdersadviesraad. De Mandel kan instaan voor een kilometervergoeding en voor de lunch.