|  |
| --- |
| **HUURDERSADVIESRAAD**25 februari 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, Verscheure Jean-Pierre, Dewiele Alice

**Verontschuldigd:** André Xavier, Bouteca Paulette, Debruyne Maria, Deswarte Nicole, Serlet Georgette

AGENDA:

Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen door Jimmy Vancalbergh

VIVAS

Onthaal nieuwe kantoorgebouwen

VARIA

* Christa – afspraak Directeur Stefanie Vandenabeele
* Annick Rassalle – onduidelijke communicatie rond huurlasten en gordijnen
* Discussie rond nieuw opgeleverde projecten en werftoezicht

VERLOOP

1. **Jimmy Vancalbergh**

Jimmy Vancalbergh is opbouwwerker bij Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen. In 2003 gingen De Mandel en Samenlevingsopbouw samen in zee met het project ‘Tweezijdig’. Tien jaar na datum is het tijd om de banden met Samenlevingsopbouw eens terug op te halen.

Wat is Samenlevingsopbouw?

Samenlevingsopbouw doet aan opbouwwerk. Hierbij heeft men vooral oog voor mensen die kampen met maatschappelijke achterstelling. De opbouwwerkers pakken samen met de bewoners gemeenschappelijke problemen aan die te maken hebben met grondrechten of met leefbaarheid in de buurt. De focus ligt op verbetering van de kwaliteit van het leven en het samenleven, dit met uitdrukkelijke participatie van de mensen zelf. Concreet werkt Samenlevingsopbouw rond armoede, leefbaarheid buurt, grondrechten, zorgnetwerken in landelijke gemeentes, energie in relatie tot wonen,…

Jimmy Vancalbergh geeft toelichting over samenlevingsopbouw in sociale huisvesting. Tweezijdig wordt vandaag verdergezet in andere bouwmaatschappijen onder de naam Tweezijdig Plus. Het gaat hier om tevredenheidsonderzoeken en het verbeteren van de communicatie. Nadat het project afgerond is door Samenlevingsopbouw is de keuze aan de bouwmaatschappij om het project eventueel onder eigen noemer verder te zetten.

Vragen uit de groep resulteren in een levendige discussie rond energie en wonen.

1. **VIVAS**

VIVAS, WAT?

In 2003 hield Samenlevingsopbouw Vlaanderen de Vereniging Inwoners Van Sociale woningen (VIVAS) boven de doopvont. Een decennium later heeft het netwerk van sociale huurders zich opgewerkt tot een volwaardige partner in het Vlaamse huisvestingsbeleid. VIVAS betrekt sociale huurders bij het woonbeleid en zorgt voor inspraak. Het netwerk waakt over ‘het recht op wonen’ in de sociale huisvesting.

VORMINGSDAG VOOR ERNA & HORTENSE

Erna en Hortense zijn nu reeds vier jaar onze vaste vertegenwoordigers in de maandelijkse VIVAS-bijeenkomsten. Daar krijgen ze op regelmatige basis ook vorming. Vrijdag 22 februari hebben ze een studievoormiddag bijgewoond rond bewonersparticipatie in Nederland, Denemarken, Engeland en Vlaanderen. De uiteenzetting werd gegeven door Nederlands onderzoeker Gerard Van Bortel. De toekomst van bewonersparticipatie in Vlaanderen zal sterk samenhangen met wat sociale huisvestingsmaatschappijen *mogen, willen* en *kunnen* op het vlak van bewonersparticipatie. In Nederland, Engeland en Denemarken is bewonersparticipatie sterk verbonden met de besluitvormingsstructuren van de sociale huisvesters. In Vlaanderen kan bewonersparticipatie nog een duwtje in de rug krijgen. Bewoners van sociale huurwoningen worden, volgens het onderzoek v Gerard van Bortel, dikwijls nog gezien als begunstigden door verhuurders. ‘Bewoners mogen al blij zijn dat ze een sociale woning kunnen huren’, zo sluit onderzoeker Gerard Van Bortel zijn betoog. Met het beschikbaar stellen van een sociale woning wordt hen een dienst bewezen, zo is de veronderstelling in Vlaanderen. Pas recent zijn basisbegeleidingstaken, bewonersparticipatie en huurderstevredenheidsmetingen toegevoegd aan het takenpakket van SHM’s. Harde normen op het gebied van bewonersparticipatie zijn beperkt en gaan niet veel verder dan het goed informeren van bewoners. Dit staat weliswaar schril in contrast met de voorbeelden in Denemarken, Engeland en Nederland.

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 met 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

1. **Onthaalbeleid**

Besluit vorige bijeenkomst 04/12/12 :

**Groepje 1:**

GOED ONTHAAL?

Onthaal regelen via ticket, zoals bij De Post of het ziekenhuis.

Diverse diensten moeten altijd bereikbaar zijn.

Omschrijving bereikbaarheid nieuwe kantoor met openbaar vervoer. Info ivm bussen, treinen,…

Bushokje in de Groenestraat

De receptioniste moet klantvriendelijk en duidelijk zijn .

Een infohoekje met allerlei info over wonen, OCMW’s, sociale diensten,…

**Groepje 2:**

GOED ONTHAAL?

Telefonische bereikbaarheid via een receptioniste, zeker niet met keuzesysteem 1;2;3.

Een ontvangstbalie met stoelen, zitbank,… om het wachten comfortabel te maken.

Het onthaal centraal, zo dicht mogelijk bij ingang.

**Groepje 3:**

GOED ONTHAAL?

Evaluatie van het onthaal via een bezoek met de huurdersadviesraad

Een speelhoekje voorzien voor kinderen

Een vriendelijke receptioniste

Een luisterend oor voor je probleem

Een directe doorverwijzing naar de juiste dienst

Via mail – antwoord binnen de 48u.

**Groepje 4:**

GOED ONTHAAL?

Vriendelijk contact is heel belangrijk.

Directe verbinding met een persoon en niet met computerstem

Direct en duidelijk antwoord

Een gebouw moet voor iedereen toegankelijk zijn

Het onthaal mag uitgerust zijn met bloempje, …

Contactpersoon moet zich kunnen inleven in het probleem

Bereikbaarheid via de bus meedelen

BESLUIT:

We gaan het onthaal proefondervindelijk evalueren. Door zelf met een kritische, maar constructieve kijk De Mandel te contacteren via bezoek, e-mail, telefoon,…

ONDERSCHEID telefonisch onthaal en persoonlijk onthaal.

Aan de hand van een checklijst kunnen aanwezigen aangeven wat ze zeer belangrijk en wat ze helemaal niet belangrijk vinden aan het onthaal bij De Mandel. Men vult aanmerkingen op het schetsontwerp aan per groepje.

ACTIE VANUIT DE HUURDERSADVIESRAAD

Bijgevoegd aan dit verslag ontvangt ieder lid van de huurdersadviesraad een aantal lijsten. Het is de bedoeling dat de ‘tevredenheidslijsten’ anoniem ingevuld worden door huurders die contact opnemen met De Mandel. Om min of meer een correct beeld te krijgen moeten er minstens 200 lijsten ingevuld worden. Dit kan enkel met de hulp van de huurdersadviesraad. De komende maanden moeten in het teken staan van deze lijsten. **Elk lid van de huurdersadviesraad is verantwoordelijk om vrienden, familieleden en buren aan te spreken over de checklijst.** Iedereen mag zich melden bij Hanne en aangeven hoeveel lijsten ze kunnen verdelen. Als iedereen minstens tien lijsten verspreidt dan hebben we er al 200. Daarnaast zal vanuit Tweezijdig nog beroep gedaan worden op de meldpunten van de appartementsgebouwen.

Verdeel bijgevoegde lijsten in uw buurt. Via het lid van de huurdersadviesraad kunnen lijsten terug verzameld worden.

Elk lid brengt op regelmatige basis de tevredenheidslijst ingevuld terug naar De Mandel. Dit kan ook opgestuurd worden naar De Mandel, Groenestraat 224 te Roeselare.

Zodra een analyse gemaakt is van de tevredenheidslijsten zal de huurdersadviesraad terug samengeroepen worden.

1. **VARIA**

Annick Rassalle meldt dat ze ontevreden is over de informatie die ze ontvangen heeft tijdens de contractbespreking van haar nieuwe woonst. De huurprijs van haar nieuw appartement bedroeg meteen 100€ meer dan de huurprijs van haar woning. De verhoging van de huurprijs komt vooral door het huren van een extra garage 35€ en de extra huurlasten die aangerekend worden bij het huren van een appartement. In januari stegen de huurlasten opnieuw door het nieuwe onderhoudscontract voor de CV-ketel en onderhoudscontract voor lift en brandblusapparaten. Als Annick en haar man hadden geweten dat ze in januari 2013 130€ meer zouden betalen dan in oktober 2012, dan waren ze niet verhuisd.

Vanuit verschillende hoeken komt verhaal dat nieuwbouwprojecten op vandaag nog steeds gebreken vertonen. Het werftoezicht voor de voorlopige oplevering zou beter moeten volgens sommige aanwezigen. Anderen halen aan dat ze wel tevreden zijn met hun nieuwbouwappartement.