|  |
| --- |
| **VERSLAG HUURDERSADVIESRAAD**  **1e bijeenkomst 2015**  **10 februari 2015** |

AANWEZIGHEID

**Aanwezig:** Adyns Monique, De Clerck Erna, Desmet Freddy, Rassalle Annick, Van Gelder Wilfried, Verhaegen Hortense, Reyngaert Laurette, Jacques Dorothea, Abu Hussein Khalil, Huyghe Ludo, Vandevoorde Lucien, Six Donald, Bello Bozena, Dewiele Alice, André Xavier, Debruyne Maria, Degraeve Gilbert.

**Verontschuldigd**: Bouteca Paulette, Debruyne Jacky, Deswarte Nicole.

AGENDA:

Verwelkoming Degraeve Gilbert

Analyse briefwisseling rond huurprijsberekening

Thema 2015 ‘uitstroom uit sociale huisvesting’

Nieuwe website van De Mandel

VARIA

* Daguitstap 7 mei?
* Algemene vergadering 28/04

VERLOOP

1. **Verwelkoming Degraeve Gilbert**

Op 7 juli 2014 meldde Georgette dat haar gezondheid het niet langer toelaat om de bijeenkomsten van de huurdersadviesraad bij te wonen. De eerstvolgende bijeenkomst werd Georgette nog eens uitgenodigd, maar ze kon niet meer aanwezig zijn. Met de start van een nieuw werkjaar leek het aangewezen de vrijgekomen plaats van Georgette te laten invullen door een ander lid. Begin 2014 werd een nieuwe reservelijst opgesteld met geïnteresseerde kandidaat-leden.

Degraeve Gilbert woont in een appartementsgebouw in Houthulst. Momenteel is Houthulst nog niet vertegenwoordigd in de huurdersadviesraad. Dit is meteen een objectief gegeven voor de selectie. Met Gilbert erbij loopt het aantal mannen (9) en vrouwen (11) terug wat gelijk op.

Degraeve Gilbert huurt sinds 01/03/2012 een appartement in de Broeders Xaverianenstraat in Houthulst. Dit is een appartementsgebouw waar 13 appartementen verhuurd worden.

1. **Briefwisseling huurprijsberekening**

Naar jaarlijkse gewoonte ontvingen alle huurders eind december de nieuwe huurprijsberekening voor het volgende werkjaar. Voor de dienst Verhuring kwamen dit jaar meer vragen dan anders over de briefwisseling. Hieruit bleek dat vele huurders de ontvangen informatie niet helemaal begrepen hadden. Om deze reden vraagt de dienst Verhuring of de huurdersadviesraad de briefwisseling wil nalezen en tips kan geven voor verbetering:

Bij de huurprijsberekening zaten nog een aantal formulieren:

* WIT: Richtlijnen bij de huur (iedereen ontving deze brief)
* ROZE: Informatie over herziening (iedereen ontving deze brief)
* GROEN: info over brandverzekering (enkel mensen die nog geen brandverzekering hebben bij De Mandel ontvingen dit formulier)
* BLAUW: info over aankoop woning voor zittende huurder. Brief werd enkel verstuurd naar huurders die beantwoorden aan de voorwaarden en waarvan de woning niet meer verhuurd zal worden bij einde huurcontract. De Mandel gebruikt de inkomsten uit de verkoop van de woningen om te investeren in renovatie van andere woningen in dezelfde wijk of gemeente. De verkoop van bepaalde woningen is dus broodnodig als financiële ondersteuning.
* GEEL: voor de meeste huurders heeft De Mandel een onderhoudscontract afgesloten voor de CV-ketel. Op deze manier kunnen huurders direct bellen naar de onderhoudsfirma zonder eerst De Mandel te contacteren.

**OPMERKINGEN UIT DE GROEP:**

* Na lezing van de briefwisseling worden bepaalde zaken toch beter vermeden:

WITTE BRIEF: richtlijnen bij de huur:

* Patrimoniumkorting is een moeilijk woord dat door de meeste lezers niet begrepen wordt.
* Volgende zin komt ingewikkeld over: “De aangepaste huurprijs geldt vanaf de 1° van de maand volgend op de maand waarin De Mandel de informatie heeft ontvangen.”
* Domiciliefraude is een moeilijk woord.
* Het taalgebruik is nogal gebiedend: vb. U moet een verklaring op eer bezorgen. Of u bezorgt onmiddellijk het attest van overlijden.
* Er kan misschien met tekeningen gewerkt worden voor mensen met een beperking of voor anderstaligen.
* Een demonstratiefilmpje op de website kan ook zeer duidelijk zijn.

GROENE BRIEF: brandverzekering met afstand van verhaal

* Het is niet helemaal duidelijk wat burgerlijke aansprakelijkheid is en waarom dit verplicht is.
* Bij franchise eventueel een bedrag vermelden.
* Term ‘Afstand van verhaal’ wordt als moeilijk ervaren.

LICHTBLAUWE BRIEF: Wist u dat (aankoop zittende huurder)

* Duidelijk, deze info werd ook al vermeld in de blauwe infobrochure.
* Begrijp je de algemene boodschap van de brieven?

Algemeen komt de briefwisseling zeer duidelijk over. Alle brieven zijn opgedeeld in duidelijke paragrafen. Er werd ook gekozen voor een groot en duidelijk lettertype, wat toch voor een grote groep van de lezers belangrijk is. Door te werken met verschillende kleuren is het duidelijk dat de brieven een ander onderwerp aansnijden. Er werd wel veel info in één keer opgestuurd.

Veel huurders ontvangen nog steeds overschrijvingen bij de briefwisseling, terwijl er al lang betaald wordt via domiciliëring of met een bestendige opdracht. Dit lijkt ecologisch en financieel toch iets waarop bespaard kan worden.

1. **Nieuwe website van De Mandel ging online**

In januari lanceerde De Mandel haar nieuwe website. Vanuit de directie komt de vraag of de huurdersadviesraad nog constructieve tips heeft om de website verder te optimaliseren.

**OPMERKINGEN:**

Over het algemeen zijn alle leden erg positief over de website. De site bevat duidelijke informatie voor iedereen. Onderstaande opmerkingen konden dan ook enkel gegeven worden, na de website aan een kritisch oog te onderwerpen.

Een positieve evolutie is dat de website aangepast is voor bezoekers met een smartphone.

Voor mensen met een beperking is het belangrijk dat de meeste zaken bereikbaar zijn met een tab-toets. Dit is ook zo, maar soms zit je vast in de website met de tab-toets en kan je niet terug.

Als blinden de website bekijken dan is het meeste oké, maar misschien kan er een korte beschrijving staan bij de foto’s.

De info over bereikbaarheid met het openbaar vervoer of met de auto ontbreekt op de website. Er is wel een duidelijk kaartje aanwezig.

De zaken, die aangeklikt kunnen worden, onderlijnen. Op deze manier is het nog duidelijker dat er extra info verborgen zit achter een woord.

1. **Thema 2015 ‘uitstroom uit sociale huisvesting’**

In december besloten we met de huurdersadviesraad om ons komend jaar te buigen over het thema ‘uitstroom uit sociale huisvesting’. We stellen ons volgende vragen:

* Klopt het dat er de laatste jaren meer verhuisbewegingen zijn?
* Wat is de reden van een vertrek uit een woning van De Mandel?
* En tot slot proberen we een antwoord te formuleren op de belangrijkste vraag: Kan De Mandel een opzeg eventueel vermijden? Hoe?

Analyse opzeg bij De Mandel

Om tot een besluit te komen is het belangrijk in eerste instantie rekening te houden met objectieve gegevens.

**A : Ten eerste zijn er gegevens uit de database van De Mandel:**

**A.1 : Cijfergegevens door de jaren heen**

We bekijken de historiek van de huuropzeggen over de laatste 10 jaar. Een opmerking hierbij is dat de cijfers geen rekening houden met huurders die verhuizen binnen het patrimonium van De Mandel.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| Jaar | Aantal | Procent | Mutaties |
| 2004 | 110 | 3,31% |  |
| 2005 | 120 | 3,49% |  |
| 2006 | 107 | 3,06% |  |
| 2007 | 83 | 2,34% |  |
| 2008 | 93 | 2,92% |  |
| 2009 | 165 | 4,44% |  |
| 2010 | 129 | 3,33% | 43 |
| 2011 | 195 | 4,74% | 70 |
| 2012 | 208 | 5,52% | 65 |
| 2013 | 212 | 4,77% | 74 |
| 2014 | 203 |  | 64 |

**BESLUIT:**

Uit de cijfergegevens kunnen we vaststellen dat het aantal opzeggen sinds 2011 gestegen is. Van 2011 tot en met 2014 is er een stagnatie in de cijfers merkbaar.

Zou de stijging in 2009 te maken kunnen hebben met grote renovatiepremies? Huurders overwegen misschien sneller om een woning te kopen.

**A.2 : Muterende huurders sinds 2012**

We gaan eens dieper in op de vertrekkende huurders in 2014. Waarom vertrokken de huurders uit hun woning?

Sinds 2012 verzamelt De Mandel concretere gegevens rond de reden van opzeg.

Pas de laatste jaren wordt de reden van opzeg consequent ingevuld. In feite zijn enkel gegevens rond mutatie van huurders betrouwbaar vanaf 2012. De renovatiewerken van De Mandel hebben een grote invloed op mutaties (=verhuisbewegingen) van huurders. Bij de mutaties kunnen we een onderscheid maken tussen enerzijds de huurders die hun woning vrijwillig verlaten en kiezen om een andere woning te huren van De Mandel en anderzijds huurders die hun woning verplicht verlaten omwille van geplande renovatiewerken.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2012 | 2013 | 2014 |
| Mutatie omwille van renovatie | 20 of 30,8% | 32 of 43,2% | 8 of 12,5% |
| Mutatie door verkoop (vrijwillig) |  | 5 of 6,8% | 13 of 20,3% |
| Vrijwillige mutatie | 45 of 69,2% | 37 of 50,0% | 43 of 67,2% |

Wat leren we over muterende huurders in 2014?

* 8 huurders werden verplicht om hun woning te verlaten wegens geplande renovatiewerken in de woning.
* 13 huurders werden gecontacteerd door De Mandel met vermelding dat zij voorrang konden krijgen om te verhuizen naar een andere woning. Hier werden huurders geïnformeerd dat ze een comfortabelere woning kunnen huren tegen ongeveer dezelfde huurprijs. Deze huurders bewonen namelijk een oudere woning van De Mandel die dikwijls gebreken vertoont die enkel verholpen kunnen worden met structurele renovatiewerken. Voor sommige woningen kan De Mandel deze kosten niet dragen en worden ze bij een opzeg verkocht. Huurders worden hierover geïnformeerd, maar worden tot niets verplicht.
* 43 huurders opteerden ervoor om een andere woning binnen het patrimonium van De Mandel te huren.

**BESLUIT:**

De grote renovatieprojecten met grote verhuisbewegingen behoren min of meer tot het verleden. Dit is een besluit dat de raad van bestuur met de renovatie-, herbouw- en verkoopplanning genomen heeft in 2013. De gevolgen van deze beslissing zijn al merkbaar in 2013. Het menselijke aspect bij grote renovatieprojecten weegt immers door en zorgt voor heel wat leed en zorgen voor zittende huurders. Als een volledige wijk aangepakt moet worden, dan kiest De Mandel, indien mogelijk, voor een gefaseerde aanpak. Ook uit bovenstaande gegevens blijkt dat het aantal verplichte verhuisbewegingen in 2014 ferm gedaald is.

Sinds 2013 merk je nog een gevolg van de beslissing van de raad van bestuur begin 2013. Met de verkoop-, renovatie- en herbouwplanning wil De Mandel bepaalde woningen (bijvoorbeeld 1 huurwoning in een rij van verkochte woningen) verkopen. Het zou te veel kosten om deze woning apart te renoveren of herbouwen. Met de winst van deze verkochte woning komen er middelen vrij om andere woningen in dezelfde wijk wel te renoveren of herbouwen. Vooral in 2014 hebben meer huurders hun woning verlaten, waarna De Mandel de huurwoning verkocht.

Ondanks het feit dat er minder verplichte mutaties zijn, is het cijfer wat de mutaties betreft de laatste jaren gestagneerd. Wat de vrijwillige verhuisbewegingen betreft kunnen we besluiten dat de cijfergegevens de laatste 3 jaar ongeveer gelijk lopen.

**A.3 Analyse opzeg 2014 – 2013 – 2012**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2014 |  | 2013 |  | 2012 |  |
| vertrek huurder | 109 | 40,82% | 143 | 50,0% | 152 | 55,7% |
| mutatie naar andere woning | 64 | 23,97% | 74 | 25,9% | 65 | 23,8% |
| overlijden huurder | 43 | 16,10% | 51 | 17,8% | 41 | 15,0% |
| naar RVT | 29 | 10,86% | 2 | 0,7% | 0 | 0,0% |
| uithuiszetting door DM | 17 | 6,37% | 13 | 4,5% | 14 | 5,1% |
| woning gekocht door huurder | 5 | 1,87% | 3 | 1,0% | 1 | 0,4% |
| totaal aantal vertrokken huurders | 267 |  | 286 |  | 273 |  |

**BESLUIT:**

Sinds 2012 loopt het aantal opzeggen op jaarbasis ongeveer gelijk op. We merken een opvallend cijfer; namelijk het aantal huurders dat naar een rust- en verzorgingstehuis gaat, is opmerkelijk veel gestegen. Dit betekent echter niet dat er nu meer mensen naar een rusthuis gaan ten opzichte van 2012. Wel is het zo dat het kaderbesluit sociale huur eind 2013 gewijzigd is. Hierbij vermeldt het kaderbesluit dat een huurder die naar een RVT verhuist geen huuropzeg moet betalen. De opzeggingstermijn begint te lopen vanaf de eerste dag van de maand die volgt op de maand waarin de huurder de huurovereenkomst heeft opgezegd.

Het aantal uithuiszettingen door De Mandel is licht gestegen in 2014.

In de laatste jaren heeft De Mandel veel appartementen bijgezet, die worden vaak bewoond door een ouder publiek.

**B. Analyse bevraging 2014**

Sinds begin 2014 vraagt plaatsbeschrijver aan vertrekkende huurders om een korte vragenlijst in te vullen. Vanzelfsprekend werd deze vraag niet gesteld aan personen die verhuizen naar RVT, aan huurders die overleden zijn of aan huurders die hun woning gekocht hebben.

Dit agendapunt werd niet meer besproken op de bijeenkomst, maar is uitgesteld naar de volgende vergadering. Het is namelijk een zeer belangrijk gegeven om tot een advies te komen en kon niet snel geanalyseerd worden.

1. **Varia**

Daguitstap 7 mei

Huurders hebben vanuit hun positie zicht op wat De Mandel kan doen om de werking te verbeteren. Iedereen kent echter zijn eigen leefomgeving erg goed en weet wat de pijnpunten zijn van de eigen wijk of het eigen gebouw. Voor de huurdersadviesraad is het belangrijk om over de grenzen van de eigen leefomgeving te kijken. Binnen de werking van de huurdersadviesraad streven we er naar om de discussies te kaderen in het welzijn van alle bewoners. Door kennis te maken met andere werkingen, woonwijken en gebouwen hopen we de werking binnen de huurdersadviesraad nog efficiënter te maken. Hierin kaderen we de daguitstap die vanuit de huurdersadviesraad georganiseerd kan worden. Leden zijn zelf verantwoordelijk voor de organisatie van de dag.

Erna heeft voorstel om op donderdag 7 mei naar Diksmuide te gaan. De dag zou er qua indeling ongeveer hetzelfde uitzien als vorig jaar. Hierbij een ontwerp van hoe het dagschema er zou kunnen uitzien. De organisatoren zelf zullen dit op de volgende bijeenkomst verder uiteenzetten.

9u : vertrek vanuit Roeselare

12u: De Mandel trakteert met een dagschotel

16u: vertrek richting Roeselare

We vertrekken vanuit Roeselare met verschillende auto’s. Afhankelijk van het aantal aanwezigen zoeken we vrijwilligers om ons ter plaatse te brengen. De kilometers worden vanuit De Mandel vergoed.

Algemene vergadering 28 april

Naar jaarlijkse gewoonte wordt de huurdersadviesraad uitgenodigd op de algemene vergadering, waarna nog een receptie plaatsvindt. Hiervoor ontvangen jullie nog een officiële uitnodiging in de loop van april.