

VERSLAG HUURDERSADVIESRAAD

3^e bijeenkomst 20 juni 2017

AANWEZIGHEID

Aanwezig: Degraeve Gilbert, Van Gelder Wilfried, Debruyne Maria, Adyns Monique, Rassalle Annick, Abu Hussein Khalil, Desmet Freddy, Bello Bozena, De Clerck Erna, Adyns Monique, Verhaegen Hortense, Desloover Christelle,, Viaene Kelly, Lepoutre Roger, Rydlewski Patrick.

Verontschuldigd: Hermy Frank, Huyghe Ludo, Vandevoorde Lucien, D’Haeyere Rosa en Pattist Anita

AGENDA:

Nieuwe kandidaten

Antwoord raad van bestuur – reglement van inwendige orde

Informatiebrochure 2017

Verhuisbegeleidingsplan – 6 huurders getuigen

Daguitstap Gistel 29 mei

VERLOOP

1. Nieuwe Kandidaten

Rydlewski Patrick is voor de eerste keer aanwezig op de bijeenkomst van de huurdersadviesraad. Hij woonde reeds lang in een woning in Dadizele, maar is sinds kort verhuisd naar een nieuw appartementsgebouw in Dadizele.

2. Voorstelling huurdersadviesraad

Gezein er veel nieuwe leden zijn, wordt tijd voorzien om De Mandel en de positie van de huurdersadviesraad in De Mandel voor te stellen. Om de stem van de huurders kracht bij te zetten werd in 2008 de huurdersadviesraad opgericht. De Mandel wil namelijk werken aan een betere dienstverlening, op maat van haar huurders. De huurdersadviesraad is mee verantwoordelijk voor het ontwikkelen, bewaken en verbeteren van de dienstverlening. Dit kan door knelpunten aan te halen, tips voor verbetering te geven,... De huurdersadviesraad wil alle huurders een structurele stem geven in het beleid van De Mandel. Dit doet ze door de adviezen steeds te baseren op objectieve gegevens, zoals bvb. de resultaten van een bevraging of gegevens uit de database van De Mandel. Huurders hebben vanuit hun positie zicht op wat De Mandel kan doen om haar werking te verbeteren en klantvriendelijker te maken. Om deze reden ging De Mandel een duurzame relatie aan met een groep huurders die ons over verschillende zaken advies geeft.

Jaarlijks brengt de huurdersadviesraad een advies over een bepaald thema voor de raad van bestuur. Op haar beurt geeft de raad van bestuur een gemotiveerd antwoord aan de huurdersadviesraad.

Er werden reeds concrete resultaten geboekt – de verschillende adviezen kunnen nagelezen worden op de website van De Mandel. www.demandel.be/tweezijdig/huurdersadviesraad

Naar aanleiding van het eerste advies van de huurdersadviesraad werd een tweede vorm van huurdersbetrokkenheid geïnstalleerd in De Mandel, nl. de meldpunten. In de huurdersadviesraad bleek dat er een wezenlijk verschil bestaat tussen bewoners van een woning en bewoners van een appartementsgebouw. Het leven op een appartementsgebouw wordt best tot in de puntjes georganiseerd. Het is namelijk niet altijd gemakkelijk om samen met de burens de orde in het gebouw te bewaren. Om alles beter te regelen werkt De Mandel met meldpunten. Dit zijn bewoners die

verantwoordelijk zijn voor het melden van zaken uit de gemeenschappelijke delen. Op deze manier wil De Mandel chaos inzake meldingen vermijden. Een aanspreekpunt in een appartementsgebouw is zeker geen overbodige luxe en is zowel in het voordeel van de bewoners als van De Mandel. Met de hulp van een meldpunt merken wij dat het samenleven in een appartementsgebouw in vele opzichten verbetert.

3. Evaluatie daguitstap

Iedereen was tevreden over de daguitstap op 29 mei. Vooral de goede uitleg van Mira Bracké die ons die dag begeleidde was goed. Het was ook een leuke ervaring om de vergelijking te zien tussen de oude, romantische wijk en de nieuwe, moderne wijk.

Een pluspunt was ook het bezoek aan een leegstaand appartement. Het is interessant om te zien hoe groot appartementen zijn van een andere maatschappij en hoe de gemeenschappelijke delen eruitzien.

's Middags hebben wij buiten gezeten in een mooi kader, waar het eten lekker was. Een aanrader, waar sommige leden van de huurdersadviesraad nogmaals zullen langsgaan.

4. VIVAS bewonerscongres

Erna en Hortense zetelen maandelijks in de VIVAS-bijeenkomsten. Dit is een vereniging van sociale huurders over gans Vlaanderen. Het is een samenwerkingsverband van georganiseerde lokale bewonersgroepen en actieve bewoners in sociale huisvesting. VIVAS verdedigt de gemeenschappelijke belangen van sociale huurders en bevordert onderlinge contacten tussen sociale huurders. Jaarlijks organiseert VIVAS een bewonerscongres. Dit jaar gaat dit evenement door op **zaterdag 18 november** in Blankenberge onder de naam 'Als betrokkenheid een recht wordt'. Op deze dag komen heel wat sociale huurders, experts en beleidsmakers samen om dieper in te gaan op de uitdagingen van de sociale huurmarkt. Het thema bewonersparticipatie is één van de centrale actiepunten binnen de VIVAS-werking en werd daarom dit jaar als thema voor het congres gekozen.

VIVAS stelde de vraag aan De Mandel om de werking van de huurdersadviesraad voor te stellen als voorbeeld van huurdersparticipatie in Vlaanderen. Hierin gaven Annick Rassalle, Monique Adyns, Roger Lepoutre, Bello Bozena en Khalil Abu Hussein zich op om dit voor te stellen. Samen met Hanne wordt dit verder voorbereid in september.

Daarnaast zouden volgende aanwezig zijn op het bewonerscongres: Khalil, Monique, Bozena, Maria, Erna, Annick, Hortense en Roger. De deelnameprijs is 5€.

5. VERLOF DE MANDEL

De Mandel is collectief gesloten van maandag 17 juli tot en met vrijdag 21 juli. Indien een dringende herstelling nodig is, dan kan de meldkamer gebeld worden. De meldkamer is te bereiken via het algemeen nummer 051 23 35 00. Beluister het antwoordapparaat tot het einde en noteer het nummer van de meldkamer.

De techniekers zijn in verlof van 17 juli tot en met 7 augustus. Tijdens deze periode zullen dus enkel dringende herstellingen opgenomen worden door externe aannemers. Vanaf maandag 24 juli is De Mandel terug open en kunnen meldingen, zowel van sociale als van technische aard, terug opgenomen worden.

6. Verhuisbegeleidingsplan

We overlopen de adviezen van de vorige bijeenkomsten en komen tot besluit dat volgende zaken het belangrijkste zijn:

1^e bijeenkomst :

- Administratieve begeleiding bij adreswijziging door samenwerking met stadhuis, zodat huurders slechts 1 keer naar stadhuis moeten ipv 2 keer.
- Betrekken van externe dienst bij verhuis, vb. ocmw
- Logistieke hulp voorzien – dozen of ander verhuismateriaal ter beschikking stellen
- **Een eenmalige premie van de mandel – aftrekken van de te betalen waarborg**
- **beter hulp vanuit de mandel**
- Extra hulp voor bepaalde doelgroep (vb. ouderen of personen die het moeilijk hebben)
- Actief mee zoeken naar een andere, passende woning, ook mogelijkheid bieden om buiten werkingsgebied van de mandel te verhuizen
 - Geen verplichting om te verhuizen van woning naar appartement
 - Mogelijkheden bieden om ook te weigeren
- Mogelijkheid krijgen om terug te keren na verhuis
- **Bij verplichte verhuis kosten laten vallen voor uitkuisen van regenwaterput – geen zin, want put zal vuil zijn na renovatiewerken**
- **Administratieve hulp bij overnamedocumenten – bij ene adres voorschotten op minimum zetten**

2^e bijeenkomst brainstorm via tijdslijn

- Voor de verhuis:
 - Minstens 1 jaar voor de verhuis huurder informeren via huisbezoek
 - Mondelinge afspraken van het huisbezoek bevestigen in brief – houvast voor huurders
 - 6 maanden later nieuw huisbezoek
 - Indien nodig externe dienst betrekken
 - Een persoonlijke aanpak op maat van de huurder – individuele begeleiding van De mandel voor de huurder – actief mee zoeken naar antwoorden op vragen van huurders
- de verhuis:
 - Financiële hulp om kosten zoveel mogelijk te drukken
 - Indien traplift nodig is om te verhuizen, dan dient De Mandel hierin tussen te komen
 - Actief voorstellen om huurwaarborg verspreid over een termijn af te betalen
 - Samenwerken met verhuusfirma tegen voordelige prijs
 - Extra personeelsinzet bij verhuis – helpen met demonteren en monteren van meubels
 - Actief helpen bij het invullen van de overnamedocumenten en doorgeven van meterstanden
 - Hulp bieden om verschillende instanties in te lichten over de verhuis (Bpost, werkgever,...-
 - **Post blijft toekomen op oude adres – mensen raken nog dieper in problemen – verplichten om te betalen**
 - **Op moment van de plaatsbeschrijving de documenten invullen van de post en dan huurders naar post sturen**
 - Doorverwijzing naar OCMW of caw die alles in goede banen leidt
 - In nieuwe woonst – grondlaag verf voorzien – vooral houten schrijnwerk moet voorzien worden van grondlaag
- Na de verhuis:
 - Receptie organiseren voor alle nieuwe burens bij nieuwbouw (het gaat om huurders die vertrekken)
 - Nazorg in de vorm van huisbezoek in de nieuwe woonst
 - Goede afsluiting voorzien tussen 2 burens

3^e bijeenkomst : Besluiten bevraging 7 huurders

- Iedereen geeft aan dat verhuizen duur is (traplift, huurwaarborg, schilderen, verhuysfirma)
- Info geven over goedkoopste verhuysfirma in de buurt
- Meerdere mogelijkheden geven aan huurders om te verhuizen
- Niemand in appartement die zich niet kunnen aanpassen

Het was moeilijk om tijdens de bijeenkomst om dezelfde lijn te zitten met iedereen rond de financiële bijdrage of een bijdrage vanuit De Mandel op vlak van logistieke hulp. Hanne doet op de volgende bijeenkomst een voorstel van advies.