

---

## Verslag huurdersadviesraad 3<sup>e</sup> bijeenkomst 2018 – 07/11/2018

---

### AANWEZIGHEID

---

**Aanwezig:** Adyns Monique, Bello Bozena, De Clerck Erna, Desmet Freddy, Huyghe Ludo, Lepoutre Roger, Rosez Philip, Rydlewski Patrick, Strobbe Rudy, Van Gelder Wilfried, Verhaegen Hortense

**Verontschuldigd:** Abu Hussein Khalil, Debruyne Maria, Degraeve Gilbert, D'Haeyere Rosa, Hermey Frank, Viaene Kelly

### AGENDA

---

Naamswijziging  
Aanwerving nieuwe leden  
Congres VIVAS  
Advies voor Raad van Bestuur  
Bevragingen poetsfirma  
Huurdersbrochure 2018  
Voorstel thema's 2019

### VERLOOP

---

#### Naamswijziging

Sinds oktober is de dienst Tweezijdig veranderd van naam. Tweezijdig was vaak onduidelijk voor nieuwe huurders en andere diensten. Vanaf nu heet dit dienst 'Sociale Zaken'. Een naam die de lading meer dekt en waar personen zich beter het takenpakket van kunnen voorstellen. Behalve de naam, verandert er verder niets aan de functieomschrijving van onze dienst. De huurdersadviesraad, een onderdeel van de dienst Sociale Zaken, blijft dus nog steeds de naam huurdersadviesraad en de huidige werking behouden.

De naam Tweezijdig werd doorheen de jaren vaak verspreid. Mocht je dit nog ergens terugvinden, dan mag je dit zeker melden aan ons en zullen we dit aanpassen.

De meningen over deze naamswijziging zijn wat verdeeld. Sommigen vinden dit een goede zaak, bij anderen blijft er wat twijfel bestaan.

#### Aanwerving nieuwe leden

Het blijft interessant om nieuwe leden aan te trekken voor de huurdersadviesraad. Momenteel zijn we met een 15-tal leden, van wie niet iedereen telkens aanwezig kan zijn. We willen graag een nieuw, fris windje door de huurdersadviesraad blazen. Om mensen hiervoor warm te maken, werd een affiche opgemaakt die in verschillende appartementsgebouwen werd uitgehangen. Het is niet echt zinvol voor HAR-leden om dit uit te hangen in hun eigen buurt of appartementsgebouw, gezien er al iemand van die regio in de HAR vertegenwoordigd is.

De aanwezige personen vinden het een goed idee om wat nieuwe leden aan te trekken. Er is niemand die meteen een concreet idee had hoe we dit kunnen aanpakken. Jullie zouden hier eens over nadenken tegen de volgende bijeenkomst. Mocht iemand toch nog sneller een voorstel hebben, dan kan er uiteraard steeds contact opgenomen worden met Hanne of Femke.

Via deze weg willen we ook nog eens vermelden dat het de bedoeling is dat je als lid van de HAR zoveel mogelijk aanwezig bent tijdens de bijeenkomsten. Wie 3 keer niet komt, is eigenlijk een volledig jaar

niet betrokken. Het is dan ook niet aangewezen om langer in de raad te blijven. Vanuit onze dienst zal dit terug wat nauwer opgevolgd worden.

## VIVAS bewonerscongres 17 november

Elk jaar organiseert VIVAS een bewonerscongres voor sociale huurders. Op deze dag komen heel wat sociale huurders, experts en beleidsmakers samen om dieper in te gaan op de uitdagingen van de sociale huurmarkt. Dit jaar staat het thema 'leefbaarheid' centraal.

Het congres vindt plaats op zaterdag 17 november in de Luminus Arena (KRC Genk), Stadionplein 4, te Genk. Erna, Hortense, Bozena, Ludo en Khalil zijn ingeschreven. Het onthaal start vanaf 10u en het effectieve programma begint om 10u45. Nadien is er vanaf 16u een receptie voorzien, om af te sluiten rond 17u30. Vanuit De Mandel zal er niemand aansluiten, gezien de grote afstand. We geven een pluim aan de leden die zich hiervoor engageren.

## Advies voor RvB

Het ontwerpadvies over het thema dat we dit jaar samen onder de loep namen, huurdersparticipatie, werd bijgevoegd aan het verslag. Algemeen keurt de groep het voorgestelde advies goed. Iedereen vindt het belangrijk dat de grote groep huurders gehoord wordt. Roger, Wilfried en Erna merken op dat het zeer belangrijk is om aanklappend te werken en veel huisbezoeken te verrichten om de mensen effectief te kunnen aanspreken. Hortense vindt dat er ook meer vorming mag komen voor de HAR-leden zelf over hoe ze het best kunnen omgaan met samenlevingsproblemen in hun gebouw of wijk. Dit wordt al actief gegeven in de vergadering van de meldpunten. Rudy geeft als tip dat het gebruik van sociale media binnen dit thema interessant kan zijn.

Iedereen ging akkoord met het voorgestelde advies. HAR-leden hebben nog de tijd tot dinsdag 13 november om eventuele opmerkingen te formuleren. De aangereikte tips worden zeker meegenomen naar de toekomst. Op 18 december om 20u zal het definitieve advies voorgesteld worden aan de Raad van Bestuur. Bozena, Philip, Roger, Erna en Hortense gaven zich hiervoor op. Op donderdag 6 december om 13u30 komen zij samen naar De Mandel om dit met Hanne voor te bereiden.

## Bevragingen poetsfirma

In de periode van juni tot september nam dienst Sociale Zaken 7 bevragingen af over het thema 'poetsen'. Er waren 2 soorten bevragingen: het installeren van een poetsdienst en tevredenheid over de werking van de poetsfirma. In juni werden deze enquêtes ter goedkeuring voorgelegd op de bijeenkomst van de meldpunten.

### a) Installeren van een poetsfirma

Deze bevraging werd in 4 gebouwen afgenomen:

Kortrijksestraat 47-49-51 in Ardoorie	9 van 14 (64,2%)
H. Consciencestraat in Roeselare	11 van 16 (68,8%)
't Park in Meulebeke	8 van 8 (100%)
De Weegbrug in Zonnebeke	6 van 9 (66,7%)

't Park in Meulebeke en De Weegbrug in Zonnebeke zijn kleinere appartementsgebouwen (6 en 8 appartementen) waar er een goed contact is tussen de bewoners onderling. Dit maakt dat er een duidelijke beurtrol voor het poetsen is afgesproken en het gebouw voldoende proper is. Een positief gevolg van de bevraging, is dat bepaalde bewoners die zich wat minder aantrokken van het poetsen, attentere geworden zijn hierop en ook hun deel opnemen.

Hendrik Consciencestraat in Roeselare en Kortrijkstraat in Ardoeie zijn al wat grotere appartementsgebouwen (16 en 14 appartementen) waar meer dan de helft van de bewoners aangeeft dat het installeren van een poetsfirma zinvol is. Dit vooral doordat er op vandaag te weinig gepoetst wordt en als er gepoetst wordt, dan is dit steeds door dezelfde personen. Bevraging in deze gebouwen bracht ook andere zaken naar boven, zoals extra delen die onderhouden moeten worden (groen, fietsenstalling,...).

b) Tevredenheidsenquête over huidige poetsfirma

Deze bevraging werd gedaan in volgende 3 gebouwen:

Kapelleveld 88-90 in Dadizele	12 van 21 (57%)
Dorpsplein 1-3 in Sint-Eloois-Winkel	13 van 23 (56,5%)
Mariastraat in Roeselare	13 van 19 (68,4%)

Over het algemeen is het grootste deel van de huurders die de bevraging invulden tevreden over de werking van de poetsfirma. Er werden een aantal concrete zaken benoemd die niet goed gepoetst werden. Dit werd meteen doorgegeven aan de verantwoordelijke van de poetsfirma. Het is ook niet altijd even duidelijk wat wel en niet opgenomen kan worden, bv grote ramen worden niet altijd gekuist.

c) Kort algemeen besluit na de bevragingen

- Kosten zo laag mogelijk houden. Er zijn altijd zaken die de bewoners anders zouden willen. Vanzelfsprekend bekijken we om de doorgerekende kosten via de huurlasten zoveel mogelijk te beperken. Momenteel wordt er vanuit de dienst gebouwenbeheer ook bekeken om een nieuwe prijsofferte op te stellen.
- Via bevraging ook andere zaken die naar boven komen; bv. groenonderhoud. Dit wordt opgenomen met de betrokken medewerkers.
- Personen werden door de bevraging terug attent gemaakt op het feit dat zij ook verantwoordelijk zijn om de gemeenschappelijke delen tussentijds mee proper te houden.
- Het is niet altijd even duidelijk wat poetsfirma wel en niet kan opnemen. Vanaf 2019 zal het schema met de taken van de poetsfirma uithangen in de gemeenschappelijke delen zodat iedereen hier zicht op heeft.
- Het is ook niet altijd duidelijk wanneer de poetsfirma langskomt. Naast het schema, zal er vanaf 2019 een aanwezigheidslijst zijn, waarop het poetspersoneel moet aftekenen als ze langsgesproken zijn.

Opmerking: Het valt Philip op dat huurders zelden het poetspersoneel zelf aanspreken. Het is voor hen namelijk ook niet evident om telkens overal even grondig te poetsen en te weten waar de bewoners het meeste belang aan hechten. Door met elkaar te spreken, kunnen er veel frustraties vermeden worden.

## Huurdersbrochure 2018

Aan het begin van de zomervakantie hebben jullie allen een exemplaar van de informatiebrochure ontvangen. We willen graag rekening houden met jullie reacties en bedenkingen, a.d.h.v. onderstaande vragen;

- Wat vond je van de informatiebrochure van 2018?
- Wat lijkt jou een leuke vorm voor een prijsvraag volgend jaar?

- Reeds verschillende jaren krijgen de winnende huurders steeds dezelfde prijzen, nl. de waardebonnen. Welke voorstellen heb jij om deze prijzen aan te passen?

De reacties over de blauwe brochure waren unaniem positief. Het is vooral interessant dat er, naast interne informatie en cijfergegevens, ook verhalen van huurders terug te vinden zijn. Er zijn voldoende foto's aanwezig, wat het lezen aantrekkelijker en het geheel overzichtelijker maakt. De teksten zijn ook duidelijk geformuleerd en te begrijpen door de grote groep huurders.

De nieuwe rubriek 'huurder in de bloemetjes' werd wat vergeten door de HAR-leden. Monique en Bozena kennen wel iemand in hun buurt die dit zou verdienen. Ook anderen willen hier graag nog eens over nadenken. We spraken af dat iedereen nog de tijd krijgt tot 14 november om verhalen naar voren te brengen. Samen met een HAR-lid het bloemetje gaan afgeven, wordt door iedereen goedgekeurd. Roger en Bozena gaven zich op voor regio Diksmuide en Wilfried voor Roeselare. Volgend jaar wordt dit met een foto in de brochure vermeld. Dit is iets nieuws dat uiteraard nog verder moet groeien, we wachten af hoe de reacties volgend jaar zijn.

Dit jaar was de prijsvraag een quiz, wat eens iets anders was dan een kruiswoordraadsel. Zowel een quiz, kruiswoordraadsel als woordzoeker lijken gepaste prijsvragen volgens de meeste leden. Monique merkt op dat de termen en taal hiervoor aangepast moeten zijn aan de doelgroep. Roger stelt voor om eventueel eens een sudoku toe te voegen. Ludo heeft het idee om (oude) gebouwen van De Mandel te publiceren, waarvan de huurders moeten raden over welk gebouw het gaat. Hortense lijkt het leuk om aan de huurders te vragen om een gedicht of verhaal over hun buurt te schrijven.

Er kwamen ook een aantal voorstellen om de prijzen aan te passen. 6 leden stellen voor om een waardebon van een warenhuis te geven. Een ander idee van Hortense en Wilfried is om een dinercheque voor een etentje te schenken. Ook een waardebon van een winkel zoals het Kruidvat of een geschenkmand met voedingswaren, cosmetica,... lijkt leuk. Rudy stelt voor om een prijs toe te voegen voor de kinderen. Hierbij kunnen we bijvoorbeeld denken aan een waardebon van een speelgoedwinkel.

## Aanloop thema 2019

Twee voorstellen, een vanuit de directie en een via de visitatiecommissie: energie en bevragingen.

Het thema bevragingen sluit aan bij de huurdersparticipatie, hetgeen dit jaar behandeld werd. Het lijkt dus interessant om dit voorlopig on hold te houden, totdat er meer duidelijkheid is wat er beslist wordt rond het voorgestelde advies. 9 van de 11 aanwezige HAR-leden gaven hun akkoord om het antwoord van de Raad van Bestuur af te wachten hierover. Bozena, Rudy en Monique zouden graag een algemene bevraging laten gebeuren in hun buurt of appartementsgebouw. Thema's: de kwaliteit van technische toestellen in en rond de woning, vereenzaming bij oudere huurders en drugsproblematiek.

Een SHM kan bijdragen tot een lager energieverbruik door enerzijds de woningen energie-efficiënt te maken, en anderzijds door initiatieven te nemen om bewoners rationeel te leren omgaan met energie. De vraag die centraal zou staan binnen dit thema: 'Wat is het aandeel van De Mandel en hoe kan je als huurder een bijdrage leveren?' 9 aanwezige leden gaven aan dat ze het thema energie haalbaar vonden om rond te werken. Er kwamen meteen al bepaalde ideeën aan de oppervlakte, zoals groepsaankopen, thermostaat, isolatie en akoestiek, groene energie (zonnepanelen, windmolens,...), op een goede manier omgaan met energie en onderhoud, bespaartips,... Geen enkele persoon gaf aan dat hij/zij het niet ziet zitten om hierrond stil te staan in 2019.

## Variapunt

De aanwezige leden ondertekenden een document i.v.m. de aangepaste privacywetgeving. Leden die verontschuldigd waren, kunnen dit de volgende keer ondertekenen.

Meerdere leden blijven aangeven dat er meer huisbezoeken moeten gebeuren door De Mandel ter controle van het goede onderhoud van woning en tuin. De Mandel beschikt over bijna 5000 huurwoningen in haar patrimonium, waardoor het onmogelijk is om elke huurder te bezoeken. We proberen volgend jaar een beeld te schetsen van het aantal huisbezoeken die het afgelopen jaar plaatsvonden.

## ADVIES 2018 : Uitbreiding huurdersparticipatie



bron: [www.bewonersparticipatievernieuwt.nl](http://www.bewonersparticipatievernieuwt.nl)

### Wat wil de huurdersadviesraad?

Een betere relatie tussen huurders en De Mandel door goede participatiewerking:

- Door een goed contact met de huurders en een vlotte communicatie kan De Mandel inspelen op bepaalde verwachtingen en eventuele frustraties van de huurders. Ze kan haar werking efficiënter inrichten en haar budget en personeel doelgericht inzetten.
- Voor huurders is het belangrijk dat er rekening gehouden wordt met hun persoonlijke mening, gezien het beleid van De Mandel een rechtstreekse invloed kan hebben op hun woning, financiële situatie, levenskwaliteit,... Huurdersparticipatie kan zorgen voor een toename van de tevredenheid bij de huurders.
- Door huurders bij besluitvoering te betrekken, kan De Mandel beslissingen nemen die gedragen worden door huurders.
- Door participatie kan het onderling contact tussen huurders in een wijk verbeterd worden. Vaak zorgen laagdrempelige initiatieven voor interactie tussen burens. Ook door een gemeenschappelijk doel na te streven worden de sociale contacten versterkt. Hierbij kan de huidige huurdersadviesraad lokaal beter ingebed worden door de huurdersadviesraad actief te betrekken bij toekomstige participatieprojecten.
- Een grotere woontevredenheid zorgt uiteindelijk voor een betere sociale cohesie (groter gevoel van veiligheid als je je buur kent) en minder samenlevingsconflicten.

### Besluiten uit de bijeenkomsten

Elke wijk is anders. Sommige wijken bruisen van activiteit door enkele actieve trekkers, door een goed draaiend wijkcomité, door wijkwerkers aangesteld vanuit de gemeente,... Andere wijken hebben nood aan extra ondersteuning om tot participatie te komen.

In bepaalde appartementsblokken of wijken zijn bewoners niet betrokken en komen ze niet meer in contact met elkaar door samenlevingsconflicten (vb. conflicten door geluidshinder van burens of honden, conflicten tussen ouderen en jongeren, conflicten rond poetsen van de gemeenschappelijke delen,...). Met bewonersparticipatie willen we de betrokkenheid van burens vergroten en zo mogelijks werken aan leefbaarheidsproblemen.

Informele samenkomsten getrokken door De Mandel of een andere instantie vergroten de betrokkenheid bij de buurt. Ook bewonersvergaderingen door De Mandel kunnen de betrokkenheid van bewoners vergroten en op deze wijze voelen de bewoners zich gehoord. Een opmerking die nu en

dan terugkeerde tijdens de bijeenkomsten van de HAR, was dat steeds dezelfde bewoners zich inzetten voor wijkinitiatieven. Degenen die het nodig hebben om bereikt te worden (de zogenaamde probleemhuurders), worden doorgaans niet bereikt door infovergaderingen van De Mandel of andere instanties. Een aanklappende aanpak kan hier misschien een oplossing bieden.

Reeds jaar na jaar vraagt de huurdersadviesraad meer aanwezigheid van De Mandel in de wijken, meer huisbezoeken om een vinger aan de pols te houden. De Mandel moet streven naar leefbare buurten door snel langs te gaan bij vaststelling van vervuilde woonsituaties, bij klachten van burens rond overlast,... Door in te zetten op bewonersparticipatie in wijken kunnen signalen sneller opgepikt worden en kan er bijgevolg ook gewerkt worden aan buurten waar het aangenaam wonen is.

Daarnaast zijn we er ook van overtuigd dat een combinatie van participatieprocessen – lokale bewonersgroepen, meldpunten en huurdersadviesraad – elkaar zullen versterken.

## Hoe?

De huurdersadviesraad maakte kennis met verschillende voorbeelden uit de praktijk

1. Volkshaard Gent werkt met [beweging.net](http://beweging.net). Via [beweging.net](http://beweging.net) denken bewoners na over de toekomst van de eigen wijk. Waar willen bewoners naartoe met hun wijk?

Aan de hand van een vaste formule 3 wijken per jaar bezoeken.

- De sociale huisvestingsmaatschappij stuurt een brief naar alle huurders van de wijk met voorstel van het project.
- Bewoners krijgen een nieuwsbrief, waarin ze kunnen aangeven hoe zij hun directe omgeving zouden willen verbeteren. Hierbij worden ze uitgenodigd op een eerste overlegmoment.
- 1<sup>e</sup> overlegmoment met vrijwilligers van [beweging.net](http://beweging.net). Hierbij kunnen bewoners ideeën aanleveren over hun wijk of buurt van morgen.
- Bewoners krijgen opnieuw een nieuwsbrief, waarin concrete voorstellingen voor de wijk aangemeld worden. Hierbij worden ze uitgenodigd op een 2<sup>e</sup> overlegmoment.
- 2<sup>e</sup> overlegmoment met vrijwilligers van [beweging.net](http://beweging.net). De sociale huisvestingsmaatschappij is hierop wel vertegenwoordigd met directie en personeel vanuit verschillende diensten. Daarnaast nodigt de sociale huisvestingsmaatschappij ook de gemeente en betrokken schepenen uit.
- 3<sup>e</sup> nieuwsbrief: resultaten van het traject en mogelijke acties naar de toekomst toe.
- Nazorg: Uitwerken van acties door [beweging.net](http://beweging.net) – hierin wordt ook engagement van de sociale huisvestingsmaatschappij verwacht.

## Vragen?

- Eén vaste formule wordt op elke wijk toegepast – zal dit werken? Elke wijk is anders. Bovendien moet een appartementsgebouw op een andere manier benaderd worden, dan bijvoorbeeld een wijk.
- Het slagen van een project is sterk afhankelijk van vrijwilligers die toevallig in een wijk of buurt wonen. In hoeverre hebben vrijwilligers een band met sociale huurders? In hoeverre hebben zij toegang tot onze appartementsbewoners?
- Huisbezoeken door de vrijwilligers zijn beperkt tot 10% van de wijk. De rest gebeurt via briefwisseling. Er is niet echt sprake van een aanklappende aanpak.
- Naast sociale huurders, worden ook andere mensen in de wijk bevroegd. Wordt de vraag van de huurdersadviesraad voldoende beantwoord?
- Net als [beweging.net](http://beweging.net) tot definitieve besluiten komt, rondt men af. Men rekent op andere diensten om engagementen op te nemen. Worden hierdoor geen verkeerde verwachtingen gecreëerd bij de huurders?

## 2. Vivendo Brugge werkt met Samenlevingsopbouw.

Sinds 2017 werkt Vivendo samen met Samenlevingsopbouw. De werknemer van Samenlevingsopbouw zit halftijds bij hen op bureel. Deze persoon neemt volgende zaken op:

- Met een groepje huurders brieven nalezen en adviezen geven om te verbeteren,
- Bewoners betrekken rond een specifiek thema of een buurtgericht thema (geen HAR),
- Ontmoetingsmomenten organiseren rond een specifiek thema,
- Elke maand de nieuwe huurders bevragen,
- Bevragingen rond gerichte thema's, vb. hoe tevreden is huurder over onderhoudsfirma CV,...

Gelijkaardig aan bewonerstraject dat De Mandel kende tussen 2003 en 2006, maar dan wel wat aangepast aan zaken van deze tijd. Dit proces heeft De Mandel al doorgemaakt. De huurdersadviesraad wil eerder op lokaal niveau werken aan bewonersparticipatie. Een kopie van dit traject lijkt weinig interessant.

## 3. Kleinere acties uit andere sociale huisvestingsmaatschappijen

- Sommige maatschappijen geven een toelage voor het organiseren van een bureneest, maar gezien bewoners dit zelf moeten organiseren is er weinig sprake van positief contact tussen de sociale huisvestingsmaatschappij en de huurders. Bepaalde leden maken daarnaast de opmerking dat ook vanuit stad of de gemeente subsidies gegeven worden.
- Prikacties uit andere maatschappijen:
  - Grote aanwezigheid van de maatschappij in een wijk waar renovatiewerken zijn;
  - Bevragingen rond een specifiek thema (zie ook door HAR afgelopen jaren);
  - Wijkwerker in een wijk; eventueel getrokken door stad (cfr. Bellewijk Poperinge) of door Samenlevingsopbouw (cfr. Gistel, Oostende, ... - zie voorbeelden studiereizen door HAR);
- **BESLUIT:** bepaalde zaken zijn interessant. Afgelopen jaren deed de huurdersadviesraad veel ervaringen op door op bezoek te gaan bij goed draaiende wijkwerkingen in het werkingsgebied van andere sociale huisvestingsmaatschappijen. Hiervan een kopie nemen is niet relevant, gezien het dikwijls ging om sociale huisvestingsmaatschappijen die actief waren in 1 gemeente en niet zoals De Mandel in enkele tientallen gemeentes.

## ADVIES 2018

Aan de hand van de gevoerde discussies en de praktijkvoorbeelden kwam de huurdersadviesraad op 7 november tot een standpuntbepaling, waarbij het gemeenschappelijk belang van alle huurders het uitgangspunt bleef. De huurdersadviesraad wil benadrukken dat er bij uitbreiding van huurdersparticipatie rekening gehouden wordt met het uitgestrekte patrimonium van De Mandel. Om de stem van de huurders te kennen en te laten weerklinken is het belangrijk om op verschillende plaatsen in verschillende gemeentes acties uit te tekenen. De huurdersadviesraad ziet een organisatie met ervaring geschikt om huurders nog beter te betrekken bij hun eigen buurt. Idealiter wordt er meer ingezet op huisbezoeken, laagdrempelige bijeenkomsten, vergaderingen,... Op deze manier wordt er letterlijk naar de huurders gestapt, waarbij een grotere slaagkans is om huurders te bereiken.

Voorstel :

- In appartementengebouwen moet beter ingezet worden op sociale cohesie tussen huurders onderling. In al te veel appartementengebouwen zijn er samenlevingsproblemen. Bij het behandelen van sociale klachten valt het op dat er jaar na jaar meer klachten geregistreerd en opgevolgd moeten worden. Dit heeft ongetwijfeld te maken met de toename van het aantal appartementengebouwen. Het samenleven in een appartementengebouw is niet altijd evident



en er lopen al eens wielen van de kar. Het is geen eenvoudige taak om de gemeenschappelijke verantwoordelijkheden aan te kaarten bij de bewoners en tegelijk ook de positieve contacten tussen de bewoners onderling te stimuleren. Door de gemeenschappelijke belangen naar voor te schuiven, door te werken aan de goede contacten tussen de huurders onderling en door een vlotte communicatie van De Mandel wordt het mogelijk om in te spelen op bepaalde verwachtingen van de bewoners. We zijn er ook van overtuigd dat het aantal sociale klachten kan verminderen als er gewerkt wordt aan een goede sfeer in een gebouw. Na een kennismakingsfase kunnen er specifieke acties op touw gezet worden samen met de bewoners, vb. deelname dag van de burens, onderhoud van een stukje groen, een bank plaatsen op een specifieke ruimte, resultaten aanpakken van een tevredenheidsenquête,... Het is de bedoeling dat de noden en vragen van de huurders gekend zijn en dat hier verder op gewerkt wordt.

- Uit de verschillende getuigenissen tijdens de sessies van de huurdersadviesraad bleek al snel dat De Mandel in bepaalde wijken beter gekend is dan in andere wijken. Daarnaast kwam de huurdersadviesraad tot besluit dat bepaalde wijken meer bloeien, dan andere wijken. Dit heeft dikwijls te maken met het ontbreken van diensten of van een goed draaiend wijkcomité. In sommige wijken is er te weinig draagkracht onder de bewoners. Een actie opzetten in een 'blinde vlek' binnen het patrimonium van De Mandel kan een opening betekenen om een positieve wind te doen waaien in de nu reeds bestaande participatiewerking van De Mandel. Met sommige wijken of appartementsgebouwen heeft De Mandel weinig voeling. Weten wat er leeft onder huurders in buurten waar huurders niet zo snel contact opnemen met De Mandel, kan verrassende resultaten opleveren. Door op deze manier te werken kan De Mandel haar beleid beter afstemmen op vragen die huurders effectief hebben. Via dit traject wil de huurdersadviesraad andere huurders beter kennis laten maken met haar eigen werking en De Mandel in het algemeen. Het is belangrijk om participatie op te starten vanuit een positief verhaal, net zoals de huurdersadviesraad 10 jaar geleden opgestart is en niet vanuit een negatieve ervaring. Via deze weg worden stappen ondernomen om mensen nog beter te informeren over de mogelijkheden van participatie en om ze te stimuleren om deel te nemen.
- In één bepaalde wijk kan er ingezet worden op energie, waarbij een opbouwwerker huurders sensibiliseert. De huurdersadviesraad maakte kennis met het Papillon-project van Samenlevingsopbouw. Samenlevingsopbouw heeft ervaring in de lokale aanpak van energiearmoede. Momenteel loopt een project energiearmoede in de Westhoek. Hierbij bezoekt de opbouwwerker bewoners aan huis en zet hij aan tot een energiebesparing door het opvolgen van de meterstanden en door concrete tips te geven aan de hand van zaken die hij ziet in de thuissituatie van de huurders. Zo is er de mogelijkheid om energieverslindende toestellen te laten vervangen door het huren van een energiezuinig toestel gedurende 10 jaar. Voorstel komt vanuit de huurdersadviesraad om zoals andere huisvestingsmaatschappijen ook te werken in wijken waar renovaties gepland zijn. Vanuit de sociale huisvestingsmaatschappij worden aanpassingen doorgevoerd om woningen energie-efficiënt te maken. Hierin de bewoners vanaf het begin actief betrekken, is in het voordeel van zowel De Mandel, als van de bewoner.
  - Als bewoners goed geïnformeerd worden, dan maken ze zich minder zorgen en komen er minder bezorgde telefoontjes bij de verschillende diensten van De Mandel.
  - Door aanwezigheid in de wijk voor de start van de werken, kan er gewerkt worden aan vertrouwen. Wantrouwe bewoners zullen aannemer sneller binnenlaten, als ze vooraf goed geïnformeerd werden.

- Niet alle woningen in éénzelfde wijk worden tegelijk aangepakt. Bewoners die in dezelfde wijk wonen, maar waar geen werken plaatsvinden, stellen zich vaak vragen. Door aanwezigheid in de wijk en door deze bewoners ook te betrekken, worden deze bewoners tevens gehoord.
- Na de renovatiewerken zou het verbruik bij correct gebruik moeten dalen. Echter niet alleen renovatiewerken doen het verbruik dalen. Ook kleine gedragsveranderingen hebben een grote invloed op het verbruik. Hierop inzetten tijdens bezoeken is van cruciaal belang. Op deze manier blijven huurders ingelicht over hoe ze de energiefactuur zo laag mogelijk kunnen houden en tegelijk een gezond binnenklimaat kunnen creëren.

De huurdersadviesraad stelt aan de raad van bestuur voor om met behulp van een externe organisatie te werken aan een betere relatie met haar huurders door huurdersparticipatie op wijkniveau te organiseren, zoals hierboven voorgesteld. Huurders zijn ervaringsdeskundigen als het gaat over hun eigen woonsituatie. In direct dialoog treden biedt kansen om beter te anticiperen op de behoeften van de huurders. Dit zal de aanvaarding van beslissingen bevorderen en biedt tevens ontwikkelingskansen voor huurders. Gezien huurdersparticipatie maatwerk is, stelt de huurdersadviesraad voor om samen te werken met een organisatie die ervaring en expertise opgebouwd heeft. Door een wijkgerichte participatie op touw te zetten hoopt de huurdersadviesraad ook de relatie tussen burens onderling te bevorderen. De burens kennen is essentieel om zich veilig te voelen, helpt om sociale controle in de wijk op te voeren en zo ook vervuiling in de wijk of vereenzaming tegen te gaan. Als bewoners trots zijn op hun eigen wijk, zullen ze ook meer respect hebben voor hun eigen woonomgeving. Daarnaast zal de combinatie van participatieprocessen – lokale bewonersgroepen, meldpunten en huurdersadviesraad – elkaar versterken, waarbij de huurdersadviesraad meer voeling kan krijgen met de lokale wijken en omgekeerd. Om huurdersparticipatie op een hoger niveau te tillen is het belangrijk dat verschillende wijken, gebouwen in verschillende gemeentes per jaar opgepakt worden. Door in 1 jaar verschillende trajecten te starten in verschillende gebieden zal huurdersparticipatie opnieuw sneller toegang vinden bij huurders en zal het opnieuw sneller gekend raken bij bewoners die niet onmiddellijk betrokken zijn bij een specifiek participatietraject.