
Verslag huurdersadviesraad 1^e bijeenkomst 2019 – 11/02/2019

AANWEZIGHEID

Aanwezig: *Abu Hussein Khalil, Adyns Monique, Bello Bozena, De Clerck Erna, Desmet Freddy, D'Haeyere Rosa, Hermy Frank, Huyghe Ludo, Lepoutre Roger, Rosez Philip, Strobbe Rudy, Van Gelder Wilfried, Verhaegen Hortense, Viaene Kelly*

Verontschuldigd: *Debruyne Maria, Rydlewski Patrick*

AGENDA

Advies 2018
Belangrijke data
Congres VIVAS
Werking dienst Sociale Zaken
Thema 2019

VERLOOP

Advies 2018

Op 18 december werd het advies voorgesteld aan de Raad van Bestuur door Hanne en enkele HAR-leden. Bozena, Philip, Roger, Erna en Hortense waren hierbij aanwezig. Algemeen is dit goed verlopen. Erna maakte zich wat zorgen dat ze in het West-Vlaams had gesproken en dat bepaalde andere leden hun best deden om Algemeen Nederlands te spreken. Dit was zeker geen struikelblok. Iedereen mag spreken in de taal waar hij/zij zich het beste bij voelt.

Het antwoord van de Raad van Bestuur moesten we tijdens de bijeenkomst nog even afwachten. Zij komen hiervoor samen op 26 februari. Het antwoord zal mee verstuurd worden met dit verslag. Wel werd reeds besproken dat het directiecomité een samenwerking voorstelde met samenlevingsopbouw om meer in te zetten in bepaalde appartementsgebouwen en wijken. Dit zowel binnen Roeselare als daarbuiten. Tijdens de volgende bijeenkomst kunnen we hier nog op terugkomen bij eventuele vragen of opmerkingen.

Belangrijke data

Naar jaarlijkse gewoonte, worden alle leden van de huurdersadviesraad uitgenodigd op de algemene vergadering van De Mandel. Dit jaar vindt dit plaats op dinsdag 30 april.

Erna ziet het zitten om de jaarlijkse daguitstap verder uit te werken. Het voorstel komt om naar Vilvoorde te gaan. Erna krijgt de goedkeuring om dit te organiseren. Tegen de volgende keer zal zij meer concrete info kunnen geven.

VIVAS bewonerscongres

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 stond het thema 'leefbaarheid' centraal.

Het congres vond plaats op zaterdag 17 november. Enkele HAR-leden gingen hiernaartoe; Erna, Hortense, Bozena en Ludo. De algemene indruk was dat het dit jaar minder goed georganiseerd was

dan de voorbije jaren. Hortense ging met meer vragen naar huis dan ze voordien had. De vrederechter die kwam spreken en de locatie van het congres, werden wel als zeer positief ervaren.

Werking dienst Sociale Zaken

Begin januari versterkte Femke Samyn de dienst Sociale Zaken. Sinds 2009 staat Hanne Mistiaen binnen deze dienst in voor het opvolgen van klachten, het organiseren van de huurdersadviesraad, de communicatie met huurders en met de meldpunten. Het takenpakket van de dienst blijft aangroeien, o.a. door het toenemend aantal sociale klachten die opvolging behoeven en het toenemend aantal appartementsgebouwen waar we nog meer willen inzetten op communicatie en participatie om het samenleven in de gebouwen zo aangenaam mogelijk te maken.

Het is niet evident om uit te drukken in cijfers wat de winst is van extra inzet in behandelen van sociale klachten, huurdersparticipatie, ... De dienstverlening zit hem dikwijls in de kleinere zaken die niet te meten zijn. De huurdersadviesraad vraagt jaar na jaar opnieuw om extra in te zetten op aanwezigheid in wijken, meer huisbezoeken te organiseren,... Door uitbreiding van de dienst bleek het mogelijk om bij opvolging van klachten 451 huisbezoeken te verrichten in 2018, dit t.o.v. 251 huisbezoeken in 2017. Daarnaast deden we nog 180 huisbezoeken ikv afgenomen bevragingen. In totaal werden 796 sociale klachten behandeld in 2018, dit tv 675 in 2017. Bij behandeling van de klachten werden huurders op hun plichten gewezen per brief – 588 brieven werden verstuurd in 2018, dit t.o.v. 389 in 2017.

Door de uitbreiding van de dienst met een extra medewerker streven we naar een nog betere communicatie en interactie met de huurders en de preventie van de escalatie van de klachten. In 2018 was het mogelijk om klachten beter op te volgen, meer huisbezoeken te verrichten, meer bevragingen af te nemen, meer informatievergaderingen te organiseren en in te zetten op preventieve rondgangen en gesprekken.

In 2019 reikt onze ambitie nog verder. Naast het behandelen van de sociale klachten willen we nog verder inzetten op het betrekken van huurders in het beleid van De Mandel. Vanuit de dienst Sociale zaken willen we samen met Samenlevingsopbouw een ambitieus en vernieuwend participatieproject trekken met als doel om

- de relatie tussen de huurders en De Mandel te verbeteren,
- de sociale cohesie in buurten te verhogen,
 - door positieve momenten in buurten te creëren,
 - waarbij ook lokale actoren actief betrokken worden,
- bestaande vormen van participatie binnen De Mandel te verbeteren,
- de lokale besturen hierbij te betrekken en mogelijks gebruik maken van lokale initiatieven,
- huidige initiatieven van De Mandel nog meer in de kijker te zetten.

Aanloop thema 2019 – energie

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 centrale vraag binnen dit thema: ‘Wat is het aandeel van De Mandel en hoe kan je als huurder een bijdrage leveren?’ 9 aanwezige leden gaven tijdens de laatste bijeenkomst van 2018 aan dat ze het thema energie haalbaar vonden om rond te werken.

Tijdens deze bijeenkomst willen we het thema ‘energie’ verder afbakenen door te onderzoeken wat er leeft bij de huurders. In eerste instantie stelden we hiervoor een bevraging op. Alle aanwezige HAR-leden vulden deze enquête in als test. Bijkomstig vroegen we de leden van de huurdersadviesraad na te denken over wat ze verwachten van de bevraging.

De leden van de huurdersadviesraad geven feedback en delen reeds mee wat geadviseerd zou kunnen worden vanuit de HAR op het einde van het jaar aan de raad van bestuur. Uiteraard is dit een test en kunnen we pas overgaan tot algemene besluiten als de bevraging door een grotere groep huurders is ingevuld.

Reacties tijdens de bespreking:

1. De Mandel en de woning

Eerste stelling 'De Mandel investeert in mijn woning' werd niet door iedereen begrepen. Misschien kan dit duidelijker geformuleerd worden, zodat iedereen kan afleiden dat dit gaat over het nakijken en uitvoeren van de nodige herstellingen, zaken vernieuwen indien nodig,...

Bij de stelling over de programmeerbare thermostaat lijkt het aangewezen om een fotootje toe te voegen of wat beknopte info zodat duidelijk wordt over welke thermostaat we precies spreken. → *Dit is echter moeilijk, gezien er erg veel verschillende thermostaten geïnstalleerd werden bij de huurders.*

De laatste stelling waarbij er kan geantwoord worden met JA/NEEN bleek ook niet voor iedereen even duidelijk. We bekijken om dit op een andere manier voor te stellen.

Kelly geeft nog mee als tip dat het interessant kan zijn om wat informatie op papier te zetten over het goede gebruik van de thermostaat. Dit kan handig zijn voor nieuwe huurders. Het valt ook op dat de thermostaat bij veel huurders blijft aanliggen tijdens de zomermaanden. Ook andere leden geven aan dat het niet altijd evident is om uit te leggen aan huurders hoe de thermostaat werkt. Dit verloopt zeker moeizaam bij personen die slechts gebrekkig Nederlands spreken.

2. Ik en mijn woning

Volgens de raad hebben bepaalde huurders weinig info of inzicht rond energie, toestellen,... Hortense merkt op dat huurders soms de herstelling van bepaalde zaken ten laste van de huurder uitstellen, omdat deze facturen snel oplopen. Ze vergeten echter dat dit ook kan zorgen voor hogere energiefacturen. Net zoals het gebruik van weinig energiezuinige toestellen.

Frank deelt mee dat hij in het nieuws hoorde dat het sociaal tarief op vlak van energie zal aangepast worden. Wat er precies zal veranderen, moet nog verder uitgezocht worden.

3. Energiescan in mijn woning

Iedere huurder kreeg een energiesnoeier over de vloer. Bij de meesten bleef deze energiescan beperkt tot het afgeven van rookmelders en Ledlampen. Erna, Hortense en Frank zijn zeer positief over hun energiescan; ze kregen duidelijke informatie, er werd uitgemeten of hun toestellen energiezuinig waren, zodat ze wisten of ze nog konden besparen op dergelijke zaken, er werden tochtbanden bevestigd, ze kregen de tip om stekkers van toestellen volledig uit te trekken, er werd radiatorfolie afgegeven,...

Volgens bepaalde HAR-leden zijn een deel van de huurders achterdochtig om een energiesnoeier toe te laten in hun woning. Het is belangrijk om dergelijke initiatieven voldoende te omkaderen.

Na het bespreken van dit punt, lijkt het Khalil en Rudy interessant om een brochure op te maken met energietips voor de huurders. Volgens hen is het ook een goed idee om de tips voldoende te illustreren met duidelijke foto's.

4. Er zijn gemene delen in mijn gebouw (hal, trappen, lift, buitenverlichting,...)

De opmerking komt dat er een puntje kan toegevoegd worden rond het gebruik van regenwater in de appartementsgebouwen.

Algemeen zijn de HAR-leden het erover eens dat er steeds voor de meest energiezuinige oplossing moet gekozen worden. Er bestaan veel discussies rond de verlichting in bepaalde gebouwen; te veel lichten, de lichten branden te lang of te kort, bewegingssensoren zijn te gevoelig,... Binnen een gebouw leven verschillende huurders met verschillende wensen samen. Het zal nooit lukken om aan ieders eisen te voldoen. Vandaar dat het iedereen een goed idee lijkt om te kijken naar het energieverbruik per optie. Een tweetal personen vinden het een goed idee om verder in te gaan op het installeren van zonnepanelen en zonneboilers.

5. Acties van de provincie, gemeente,...

Bij dit laatste punt zijn er weinig tot geen opmerkingen. De meeste leden kennen het principe van de groepsaankopen. Meestal blijkt dit minder interessant dan het sociaal tarief. Uiteraard moet dit herbekeken worden bij eventuele aanpassingen van dit tarief.

Het is de bedoeling om deze bevraging ruimer te gaan verspreiden. Bijna alle aanwezige HAR-leden waren bereid om de bevraging te bedelen in hun buurt of gebouw, of aan andere gekende huurders. De exemplaren worden bijgevoegd bij dit verslag en terugbezorgd aan onze dienst, dit ten laatste tegen **12/04/2019**. Leden die niet aanwezig konden zijn maar toch bereid om de bevraging te bedelen, kunnen hiervoor contact opnemen met Hanne of Femke.

BESLUIT

We hopen op de medewerking van alle leden om de bevraging mee te verdelen.

Hoe haal je het meest bevragingen terug op:

Je krijgt evenveel bevragingen als appartementen in je gebouw of buurt met een open envelop.

Verdeel de enveloppen en haal ze terug op. Er zal een begeleidende brief bijzitten **waarop je je naam kan invullen en de datum** dat je de enquêtes terug zal ophalen. Geef andere bewoners maximaal 2 weken de tijd om de bevraging in te vullen en terug te bezorgen. Nadat je de bevragingen terug hebt verzameld, kan je deze komen afgeven op bureel van De Mandel of ons een seintje geven. Afhankelijk van wie er in de buurt moet zijn, zal Patrick, Hanne of Femke dit komen ophalen.

VOORBEELD:

Je post de bevragingen op 8 maart en vult in dat de andere bewoners de bevragingen uiterlijk tegen 22 maart terug kunnen bezorgen in uw brievenbus. Als je het ziet zitten, kan je de bevraging ook ronddragen en deze terug ophalen. Dit is misschien ook een gelegenheid om de bewoners opnieuw wat beter te leren kennen. Bel nadien gerust nog eens aan bij bewoners die niet reageerden op de bevraging. Misschien krijg je zo toch nog meer respons.

Variapunt

Er waren geen variapunten.

De volgende bijeenkomst zal waarschijnlijk doorgaan op 14/05/2019.