

VERSLAG HUURDERSADVIESRAAD

1^e bijeenkomst 2016
12 januari

AANWEZIGHEID

Aanwezig: Adyns Monique, De Clerck Erna, Desmet Freddy, Rassalle Annick, Van Gelder Wilfried, Verhaegen Hortense, Reyngaert Laurette, Abu Hussein Khalil, Vandevoorde Lucien, Bello Bozena, André Xavier, Debruyne Jacky, Six Donald,

Verontschuldigd: Huyghe Ludo, Deswarte Nicole, Debruyne Maria, Jacques Dorothea, Degraeve Gilbert.

AGENDA:

VARIA:

- Wilfried – huurlasten elektriciteit
- Ludo – aanwezigheid op dinsdag moeilijk
- Vraag VIVAS

Nieuwsbrief

Antwoord advies

Visitatie

Aanzet thema 2016

VERLOOP

1. VARIA

- **Wilfried**

Wilfried haalt aan dat de elektriciteitsfactuur enorm verhoogd is in zijn appartement en vraagt of er alternatieven zijn, vb. zonnepanelen.

Algemeen zullen de kosten voor elektriciteit stijgen. Meer info kan je vinden op volgende websites:

<http://www.vlaanderen.be/nl/bouwen-wonen-en-energie/elektriciteit-aardgas-en-verwarming/de-energiefactuur-en-energieprijzen/de-energiefactuur-zou-een-pak-duurder-worden-klopt-dat-en-waarom-dat-zo>

<http://deredactie.be/cm/vrtnieuws/binnenland/1.2470435>

http://www.standaard.be/cnt/dmf20151228_02040186

- **Ludo**

Aanwezigheid op dinsdag is voor Ludo niet gemakkelijk wegens andere verplichtingen. Voorstel om volgende bijeenkomst op een maandag te organiseren.

- **VIVAS**

Vanuit VIVAS komt de vraag om vermelding te maken van alle bewonersgroepen op hun vernieuwde website. Het gaat hier om een Vlaams initiatief waar De Mandel niet altijd even goed bekend is. Het is dus belangrijk om kort uit te leggen wie we zijn en waar we voor staan met de huurdersadviesraad. Voorstel komt in de huurdersadviesraad om volgende tekst op te nemen op de website van VIVAS:

“Om de stem van de huurders kracht bij te zetten richtte de Midden-West-Vlaamse bouwmaatschappij De Mandel, actief in 30 gemeentes, in 2008 de huurdersadviesraad op. De huurdersadviesraad is mee verantwoordelijk voor het ontwikkelen, bewaken en verbeteren van de dienstverlening. Met de huurdersadviesraad wil De Mandel alle huurders een structurele stem geven in het beleid vanuit de dienst Tweezijdig. Dit doet ze door de adviezen steeds te baseren op objectieve gegevens, zoals de resultaten van een bevraging of gegevens uit de database van De Mandel. 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. De adviezen worden jaarlijks behandeld in de huurdersbrochure en zijn online terug te vinden op de website van De Mandel <http://www.mandel.be/nl/tweezijdig/huurdersadviesraad/2/>.”

- **Erna – daguitstap**

Erna zou graag opnieuw een studiereis organiseren. Op de volgende bijeenkomst zal ze hierover meer duiding geven.

2. Nieuwsbrief

Na een aantal jaren stilte stuurde De Mandel in november opnieuw de eerste elektronische nieuwsbrief uit. De nieuwsbrief werd in een nieuw jasje gestoken, zodat je met een eenvoudige muisklik overzichtelijk elk artikel kan raadplegen. Via de nieuwsbrief zal De Mandel alle geïnteresseerden op geregelde tijdstippen informeren over de nieuwe ontwikkelingen in het werkingsgebied. Zowel de opvolging van nieuwe projecten, het laatste nieuwe aanbod koop- en huurwoningen, nieuwe wetgeving en vele andere artikels zal je kunnen nalezen in de nieuwsbrieven.

Wie de nieuwsbrief wil ontvangen, gaf zijn e-mailadres op.

3. Antwoord advies

In 2014 kregen vertrekkende huurders de kans om een vragenlijst in te vullen om hun tevredenheid over De Mandel te uiten. Op basis van deze enquête en op basis van cijfergegevens uit het systeem van De Mandel vervulde we een advies over dit thema in juni. Tijdens het zwangerschapsverlof van Hanne werd dit niet verder opgevolgd. Dit werd ondertussen wel voorgelegd aan de staf en aan het directiecomité, van waaruit een antwoord geformuleerd zal worden. Dit antwoord moet dan nog goedgekeurd worden door de raad van bestuur. Op volgend directiecomité zal de vraag gesteld worden of het nodig is om het advies mondeling toe te lichten. Onder voorbehoud van het antwoord van het directiecomité zouden Donald, Monique, Annick, Bozena en Erna geïnteresseerd zijn om het advies mondeling toe te lichten.

Na 19 januari krijgen geïnteresseerden bericht via Hanne of het directiecomité het nodig acht om het advies al of niet mondeling nog toe te lichten voor de raad van bestuur.

4. Visitatie

De visitatiegesprekken vonden plaats in september. Hoe hebben jullie dit beleefd? Algemeen melden aanwezig op de visitatie dat het gesprek zeer goed verlopen is. Er werden veel vragen gesteld, waarop men eerlijk antwoord gaf.

Vooraf organiseerde Erna nog een bijeenkomst in Torhout met allen die een uitnodiging gekregen hadden van de visitatoren. Op deze manier wilden de 7 genodigden een beetje op dezelfde golflengte zitten.

Op 17 december stelden de visitatoren het voorlopige visitatierapport voor aan de raad van bestuur van De Mandel. Hierna krijgt De Mandel tot 17 januari de tijd om opmerkingen te bezorgen op het voorlopige rapport. Tien dagen na ontvangst van de opmerkingen van De Mandel wordt het definitief visitatierapport aan de minister en aan de betrokken SHM bezorgd. Uiterlijk één maand nadat het definitief visitatierapport ter beschikking werd gesteld, kan de SHM een reactie op het definitief visitatierapport aan de voorzitter en de minister bezorgen, waarin De Mandel aangeeft welke initiatieven ze zal nemen om de prestaties te verbeteren. Daarna beslist de minister in principe binnen de 2 maanden, nadat het definitief visitatierapport ter beschikking werd gesteld, welke maatregelen aan de prestatiebeoordeling worden verbonden en bezorgt deze beslissing aan de Visitatieraad en aan De Mandel. Eind maart kunnen we officieel communiceren over het visitatierapport. Voordien kan de communicatie over het rapport enkel intern.

Op de huurdersadviesraad worden de voorlopige beslissingen van de visitatoren kenbaar gemaakt. Wijzigingen in het rapport kunnen eventueel nog gebeuren.

Vanuit de bijeenkomst bleek ook interesse in visitatierapporten van andere bouwmaatschappijen in Vlaanderen. Deze rapporten zijn terug te vinden op volgende website: www.visitatieraad.be.

5. Aanzet thema 2016

Vanuit de directie komt de vraag of de huurdersadviesraad in 2016 kan werken rond het reglement van inwendige orde. Dit reglement wordt steeds als bijvoegsel getekend bij start van een huurovereenkomst. In het reglement van inwendige orde staan afspraken en regels opgesomd waaraan huurders zich moeten houden. Op heden is het reglement van De Mandel aan vernieuwing toe. Op deze eerste bijeenkomst is het de bedoeling dat we het reglement van De Mandel eens van nabij bekijken. Wat is verouderd? Wat moet zeker vervangen worden? Welke terminologie gebruiken we beter niet in het reglement, want het is toch zeker ook de bedoeling dat huurders dit reglement ook begrijpen.

REACTIES vanuit de bijeenkomst:

- Er ontstaat een discussie rond huisdieren. Iedereen is het erover eens dat De Mandel niet toepast wat in het reglement vermeld staat. Hierrond zou een uitgebreidere regelgeving moeten komen die De Mandel wel kan toepassen.
- Het uitkloppen van tapijten op een terras zouden niet verboden moeten worden vanuit De Mandel. Als appartementsbewoner mag je toch wel eens een klein tapijtje uitkloppen op het terras. Alles draait in feite rond goede afspraken met je burens die je zelf kan maken.
- Het artikel rond de duiven is zeer achterhaald.
- Voor appartementen zou er een uitgebreidere regelgeving moeten komen, dan voor woningen.
- Het puntje rond de herstellingen vermeld in het reglement van inwendige orde klopt niet. Er staan zaken ten laste van de huurder (zoals vb. herstel vloer) die in feite opgelost moeten worden door de verhuurder.

- Er ontstaat nog een discussie rond groenonderhoud. Hierrond zou De Mandel toch strenger moeten optreden.

De vraag komt om het huidige reglement van inwendige orde samen met vergelijkende reglementen van andere maatschappijen door te sturen naar alle leden van de huurdersadviesraad. Op deze manier kan er een studie gemaakt worden van de teksten van thuis-uit en is het mogelijk om de volgende bijeenkomst vlotter te laten verlopen.

Op de volgende bijeenkomst zullen we de reglementen van andere bouwmaatschappijen erbij nemen. Op deze manier kunnen we een vergelijkende studie maken en het beste uit de verschillende reglementen halen om zo tot een nieuw geheel te komen.