|  |
| --- |
| **VERSLAG HUURDERSADVIESRAAD****24 maart 2014** |

AANWEZIGHEID

**Aanwezig:** Adyns Monique, Bello Bozena, De Clerck Erna, Desmet Freddy, Huyghe Ludo, Rassalle Annick, Vandevoorde Lucien, Van Gelder Wilfried, Verhaegen Hortense, Serlet Georgette, André Xavier, Reyngaert Laurette, Debruyne Jacky, Jacques Dorothea.

**Verontschuldigd:** Deswarte Nicole, Six Donald, Abu Hussein Khalil, , Dewiele Alice,

AGENDA:

Kennismaking nieuwe leden

Analyse bevraging zitdag

Analyse bevraging blauwe brochures

Daguitstap georganiseerd door Erna en Hortense

VERLOOP

1. **Kennismaking nieuwe leden HAR**

Dorothea woont sinds 1987 in een sociale huurwoning in de Groothofstraat in Beveren.

Laurette woont sinds 2012 in een nieuwbouwwoning in Staden.

Jacky huurt sinds 2012 een woning in de Klappershoek in Boezinge. Voorheen was hij huurder van de sociale huisvestingsmaatschappij in Ieper.

Khalil woont sinds 2008 in de Grote Bassinstraat in Roeselare. (niet aanwezig)

1. **Analyse bevraging zitdag**

Vandaag ziet de raad van bestuur de meerwaarde niet om op 2 kilometer van het kantoorgebouw - waar een vlotte behandeling van alle vragen mogelijk is - een loketfunctie te voorzien in centrum Roeselare. In 2009 had de raad van bestuur echter een antwoord geformuleerd aan de huurdersadviesraad waarin zij aangaven om - naar aanleiding van de verhuis naar de Groenestraat - toch nog bereikbaar te blijven in het centrum van Roeselare. In dit antwoord stelde de raad van bestuur dat een zitdag georganiseerd zou worden vanuit het centrum van Roeselare. Deze zitdag werd echter niet geïnstalleerd na de verhuis begin 2013. Op advies van de raad van bestuur organiseerde De Mandel in december een bevraging voor alle huurders. Via deze korte bevraging kregen alle huurders de mogelijkheid om tot 15 januari hun stem te laten weerklinken.

De enquête werd samen met de huurprijsberekening verstuurd naar alle sociale huurders. Van de 4400 verstuurde bevragingen keerden slechts 181 antwoorden terug naar De Mandel. Dit wil zeggen dat er slechts 4,11% van de huurders de moeite namen om hun mening te geven. Hierbij kunnen we ons de vraag stellen of deze respons voldoende is om een advies rond te formuleren.

Hoe komt het dat slechts 4% huurders de brochures invulden? Het blijft gissen, maar uit de bijeenkomst kwamen we tot volgend besluit:

* Huurders die geen bezoek brachten aan De Mandel in 2013, zullen de bevraging niet invullen (eerste vraag is – “Bracht je een bezoek aan De Mandel?”);
* Huurders zijn ontevreden over hun woonsituatie en willen bijgevolg niet meewerken aan bevragingen;
* Huurders zijn niet geïnteresseerd in de zitdag;
* Men vergeet om de bevraging in te vullen;
* De enquête is verloren gegaan in de papierwinkel;
* Het kost te veel moeite om de enquête terug te sturen;
* De aankoop van de enveloppe en de postzegel om de enquête terug te sturen vormt een drempel;
* Mensen begrijpen de vraag niet;
* De bevraging invullen is geen verplichting;
* Anderstaligen kunnen de enquête niet lezen.

RESULTATEN BEVRAGING ZITDAG

Postcode

133 personen vulden de postcode in – 60 personen waren afkomstig van Groot-Roeselare, de rest van verschillende gemeentes.

Iedereen ontvangt de resultaten van de enquête in een aparte bundel.

|  |
| --- |
| BESLUITEN UIT DE ENQUÊTE – advies raad van bestuurNa een discussie in groepjes komen we met een meerderheid tot besluit dat een zitdag organiseren in centrum Roeselare geen meerwaarde betekent voor De Mandel. Dit om volgende redenen:* Gezien slechts 4% van de huurders reageert op de enquête, leeft de vraag niet echt bij de huurders.
* Slechts 42 bezoekers aan De Mandel gaven aan afhankelijk te zijn van het openbaar vervoer.
* Parking zal opnieuw een probleem vormen.
* Aanwezige persoon van De Mandel kan niet op alle vragen een antwoord bieden.
* Eerder schrapte De Mandel zitdagen , gezien deze niet bezocht werden.
* In centrum Roeselare kan iedereen in de woondienst terecht voor vragen omtrent wonen.
* De extra kost om een zitdag te organiseren weegt niet op tegen de vraag van de huurders.

Voordelen:* Voor inwoners van Roeselare zou de zitdag wel een meerwaarde betekenen.
* De reistijd met de bus duurt heel lang. Alle bussen rijden naar centrum Roeselare, waar je moet overstappen en opnieuw moet wachten.
 |

1. **Bevraging blauwe brochure**

De huurdersadviesraad werd in het leven geroepen om de stem van de huurders kracht bij te zetten. Met de huurdersadviesraad willen we werken aan een klantvriendelijker beleid op maat van de huurders. Om alle huurders een structurele stem in het beleid van De Mandel te geven moeten de adviezen steeds gebaseerd zijn op de mening van een grotere groep huurders.

Op de laatste bijeenkomst kwamen we tot consensus dat we dit jaar de informatie aan de huurders onder de loep zullen nemen. In 2014 moeten volgende brochures herwerkt worden, nl. Brochure kandidaat-huurder, brochure nieuwe huurder, ZieZO-brochure, … Voor de jaarlijkse informatiebrochure hebben we de huurders bevraagd. Huurders kregen de kans hun mening te geven over de jaarlijkse informatiebrochure. Via de leden van de huurdersadviesraad en via de meldpunten werden 672 bevragingen verdeeld. Hiervan keerden 237 enquêtes terug naar De Mandel. Dit maakt dat 35% van de verstuurde bevragingen ingevuld terugkeerden.

De resultaten van de enquête zijn terug te vinden in de aparte bundel.

Aan de hand van de resultaten van de enquête zijn we op de huurdersadviesraad tot besluit gekomen dat onderstaande inhoudsopgave gebruikt kan worden voor infobrochure van 2014.

|  |
| --- |
| INHOUDSOPGAVE 2014 goedgekeurd1. Voorwoord
2. Bij wie kan u terecht (contactpersonen met telefoonnummer en foto)
3. Zitdagen
4. Herstellingen en onderhoud met verwijzing naar ZieZO-boek
5. Mijn rechten en plichten
6. Huurprijsberekening 2014
7. Interview met werknemer van De Mandel (kortere versie)
8. Huurders aan het woord
9. De werking van de huurdersadviesraad
10. Vakantiedagen
11. Win een prijs en winnaars vorig jaar
12. Te koop – nieuwbouwwoningen
13. Huurfraude
14. Bouwactiviteit van De Mandel
15. Vakantiedagen van De Mandel
 |

**Daarnaast kwamen nog volgende tips aan bod:**

* Op de cover (achterzijde) vermelden hoe je De Mandel kan bereiken met openbaar vervoer.
* Uitvoeringstermijn inzake herstellingen aankaarten in het boekje
* In het artikel dat gaat over de technische dienst verwijzen naar het ZieZO-boek
* Hoewel het niet tot uiting komt in de enquête is het wel nog belangrijk dat huurders aan het woord komen in de brochure.
* Wat is huurfraude ? Huurders attent maken op hun plichten.
* Rechten en plichten – citaten uit het huurcontract opnemen, niemand leest het huurcontract.
* Wie moet je contacteren als je vragen hebt over je rechten en je plichten?
1. **Daguitstap huurdersadviesraad**

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.

Op dinsdag 13 mei organiseren Erna en Hortense een daguitstap naar Brugge. Op deze dag zullen 2 Brugse sociale huurders de huurdersadviesraad rondleiden.

CONCREET

8u45 : vertrek naar Brugge

12u00 : lunch - De Mandel trakteert

16u00 : vertrek huiswaarts

VERTREK VANUIT TORHOUT

**Hortense, Erna** en **Bozena** vertrekken bij **MARIA** DEBRUYNE – Garonnestraat 13 te Torhout. Zij rijden rechtstreeks naar Brugge.

VERTREK VANUIT GROENESTRAAT 224

Wie? **Ludo, Lucien, Freddy, Dorothea, Paulette, Wilfried, Jacky, Monique, Laurette, Hanne**

Chauffeurs? Lucien, Hanne en Dorothea

Wie nog niet ingeschreven is, moet dit zo snel mogelijk laten weten aan Hanne.