|  |
| --- |
| **VERSLAG HUURDERSADVIESRAAD****7 oktober 2013** |

AANWEZIGHEID

**Aanwezig:** Adyns Monique, , Bello Bozena, De Clerck Erna, Desmet Freddy, Huyghe Ludo, Rassalle Annick, Vandevoorde Lucien, Van Gelder Wilfried, Verhaegen Hortense, Debruyne Maria, Deswarte Nicole, Bouteca Paulette, Serlet Georgette, Verscheure Jean-Pierre, Dewiele Alice

**Verontschuldigd:** Six Donald, Vansteenkiste Christa, André Xavier,

AGENDA:

Huishoudelijk reglement en samenwerkingsovereenkomst

Advies onthaalbeleid

VIVAS - bewonerscongres

Korte evaluatie informatiebrochure 2013

Thema volgend werkjaar

VARIA

* Wilfried

VERLOOP

1. **Huishoudelijk reglement en samenwerkingsovereenkomst**

Wie het huishoudelijk reglement en de samenwerkingsovereenkomst nog niet getekend heeft, kan dit alsnog doen.

1. **Advies onthaalbeleid**

Het advies wordt op de bijeenkomst helemaal doorgenomen. De vorm waarin het advies voorgelegd zal worden aan de raad van bestuur wordt unaniem goedgekeurd. Er zijn wel nog enkele kritische opmerkingen vanuit de bijeenkomst die toegevoegd zijn aan het advies. (advies als bijvoegsel bij dit verslag)

Onderstaande opmerkingen komen letterlijk uit de vergadering:

* Er is geen parking voorbehouden voor mensen met een beperking.
* Mensen die met het openbaar vervoer komen stappen af aan een bushalte. Hier zou een bushokje een klantvriendelijker alternatief betekenen. Kan De Mandel deze vraag voorleggen aan het stadsbestuur?
* Kan een zitdag van de mandel gehouden worden in het centrum van Roeselare? Voorbeeld wekelijks in de burelen van de woondienst.
* Kan de tevredenheidsenquête op regelmatige basis herhaald worden?
* Er moet een onderscheid gemaakt worden tussen het gebruik van het loket en het gebruik van de kleine ontvangstruimtes:
* Loket – zeer korte dienstverlening

Loket gebruiken om documenten af te geven, eerstelijns advies te geven. Aan het loket mogen geen uitgebreide zaken behandeld worden die de privésfeer raken van de bezoekers.

* Ontvangstruimte

In de ontvangstruimte kunnen zaken in alle discretie afgehandeld worden. Hier kan gepraat worden over achterstallige huur, een wijziging van de gezinssamenstelling, herrekeningen van de huurprijs, burenproblemen,…

* Veel bewoners weten niet hoe ze de mandel met de bus kunnen bereiken. Kan in de briefwisseling en telefonisch steeds meegegeven worden dat De Mandel vanaf het station bereikbaar is met lijn 5?
* Groenaanleg rond het gebouw zou een verbetering betekenen in het eerste contact met de mandel.
* Kleine speelruimte voorzien in de onthaalruimte.
* Openingsuren voorzien aan de inkomdeur.
* Uit het onderzoek is niet duidelijk hoe snel er terug gebeld wordt door de verantwoordelijke contactpersoon. Hierdoor blijven antwoorden erg lang uit. Men zou steeds binnen de 48u moeten terug bellen.
* Deze bevraging zou tweejaarlijks moeten plaatsvinden.
1. **VIVAS**

VIVAS, WAT?

VIVAS betrekt sociale huurders bij het woonbeleid en zorgt voor inspraak. Het netwerk waakt over ‘het recht op wonen’ in de sociale huisvesting.

BEWONERSCONGRES

Het hoogtepunt van de VIVAS werking is het jaarlijkse bewonerscongres, waarop alle leden van de lokale huurdersgroepen uitgenodigd zijn. Het bewonerscongres is een trefdag van ontmoeting, informatieoverdracht en discussie. Dit jaar staat het thema ‘Bewonersparticipatie’ centraal. Dit thema wordt in de voormiddag behandeld aan de hand van lezingen door deskundigen in het veld. Eerst geeft de huurdersbond een woordje uitleg. Daarna vertelt directeur Stefanie Vandenabeele over bewonersparticipatie binnen De Mandel. Tot slot krijgen wij nog een beeld van bewonersparticipatie in Nederland. Als afsluiting van het theoretisch gedeelte zal minister van Wonen nog enkele vragen beantwoorden. ’s Namiddags werden vanuit VIVAS enkele (al dan niet toeristische) activiteiten voorbereid. Elke deelnemer kan kiezen aan welke activiteit hij deelneemt. Tot slot is er nog een receptie die ingeleid wordt door schepen Filiep Bouckenooghe van stad Roeselare en Mevr. Myriam Vanlerberghe, gedeputeerde voor welzijn en cultuur van de provincie West-Vlaanderen.

PRAKTISCH

**WAAR**? Schiervelde te Roeselare

**WIE**? Voor elk lid van de huurdersadviesraad

**WANNEER**? 30 november

**INSCHRIJVING**?

\* gratis

\* voor 14 oktober via de folder

\* inschrijving bezorgen aan Hanne (NIET VIA VIVAS)

In de vorige bijeenkomst werd afgetoetst of leden van de huurdersadviesraad eventueel bereid waren om in te springen als hulp op deze dag. Wat de namiddagactiviteit betreft heeft De Mandel beslist samen te werken met Dominiek Savio, zo is er geen hulp nodig om de namiddagactiviteit in goede banen te leiden. Er zou wel wat logistieke hulp gebruikt kunnen worden ’s morgens tussen 8u en 10u30. Het gaat hier specifiek over kaftjes uitdelen aan mensen die aankomen, tafels klaarzetten,…

Erna, Hortense, Lucien, Ludo en Hanne zijn ’s morgens rond 8u aanwezig in Schiervelde voor praktische hulp. Wie nog bereid is om ’s morgens aanwezig te zijn voor hulp, laat dit weten aan Hanne tegen 31 oktober. Dit is zeker geen verplichting, vanuit De Mandel wordt vooral gehoopt op de voltallige aanwezigheid van de leden van de huurdersadviesraad vanaf 10u.

WIE IS REEDS INGESCHREVEN?

Onderstaande zijn reeds officieel ingeschreven.

Verhaegen Hortenese – 1 persoon – activiteit 8 en 5 – gewone maaltijd

Huyghe Ludo – 1 persoon – activiteit 5 en 8 – gewone maaltijd

Rassalle Annick – 2 personen – activiteit 3 en 5 – gewone maaltijd

Vandevoorde Lucien – 1 persoon – activiteit 3 en 5 – gewone maaltijd

Desmet Freddy – 1 persoon – activiteit 3 en 5 – gewone maaltijd

De Clerck Erna – 2 personen – activiteit 5 en 8 – gewone maaltijd

Debruyne Maria – 1 persoon – activiteit 5 en 4 – gewone maaltijd

Bello Bozena – 2 personen – activiteit 6 en 7 – gewone maaltijd

Adyns Monique – 1 persoon – activiteit 3 en 9 – gewone maaltijd

**Anderen die zich nog wensen in te schrijven laten dit via de folder of via e-mail weten aan Hanne voor 14 oktober.**

1. **Informatiebrochure**

De jaarlijkse informatiebrochure werd verdeeld in september aan de huurders. Vanuit de huurdersadviesraad werden in juni tips gegeven om bepaalde zaken op te nemen in de brochure. Vandaag besluit de huurdersadviesraad dat de vorm en de inhoud van editie 2013 opnieuw zeer geslaagd is.

1. **Thema volgend jaar**

Elk jaar werkt de huurdersadviesraad rond een centraal thema om in drie stappen tot een advies te komen. Vanuit de huurdersadviesraad is er mogelijkheid tot discussie over het centrale thema van 2014.

Bij het kiezen van het thema moet je de **doelstellingen** van de huurdersadviesraad voor ogen houden.

* De huurdersadviesraad verdedigt de gemeenschappelijke belangen van de huurders.
* De huurdersadviesraad moet waken over een goede dienstverlening voor alle huurders.

Het huishoudelijk reglement bepaalt dat over onderstaande thema’s een advies gegeven kan worden door de huurdersadviesraad. Iedereen krijgt de kans aan te duiden welk thema hij wenst te behandelen in 2014.

|  |  |
| --- | --- |
| **THEMA** | **JOUW KEUZE** (max. 3 keuzes per persoon) |
| **ALGEMEEN** |
| Dienstverlening | 1-1-1 |
| Communicatie  | 1 |
| Klachtenbeleid | 1-1-1-1-1-1-1 |
| **VERHURING** |  |
| Intern toewijzingsreglement | 1-1 |
| Huurlasten | 1-1-1-1 |
| Begeleiding huurders | 1-1-1 |
| Huishoudelijk reglement | 1-1-1 |
| **LEEFBAARHEID** |  |
| Overlast | 1-1-1-1-1-1-1 |
| Stimuleren van buurtgerichte initiatieven | 1 |
| **PATRIMONIUM** |  |
| Onderhoudscontracten | 1-1-1 |
| Herstellingenbeleid | 1-1-1-1-1 |
| Bewoonbaarheid | 1-1-1-1 |

Opmerkingen vanuit de bijeenkomst over het thema:

* Het ZieZO-boekje vertolkt de stem van de huurders niet. Er vallen te veel herstellingen ten laste van de huurders. Herstellingen laten te lang op zich wachten.
* Het huishoudelijk reglement moet beter nageleefd worden door huurders van appartementen. Op deze manier zullen er minder problemen zijn. Kleine conflicten tussen buren zouden meer onderling (tussen pot en pint) uitgepraat moeten worden. De reden waarom iemand klaagt bij De Mandel over een buur zou steeds gecontroleerd moeten worden. Vaak gaat het om rancune ten opzichte van elkaar.
* Huurfraude steekt erg vaak de kop op. Huurders verhuren hun appartement door en wonen elders of de gezinssamenstelling klopt niet vb. een vriend woont mee.
* Meer info geven over de voorwaarde om de woning te kopen, over het ‘patrimonium’, …
* Wat moet je doen bij overlast? Hoe worden huurlasten berekend?

Plaats een kruisje plaatsen bij de belangrijkste vragen.

|  |
| --- |
| **Sociaal beleid** |
| 1-1 | Ervaren huurders leefbaarheidsproblemen, zo ja welke? Weten huurders hoe De Mandel deze aanpakt? |
| 1-1 | Zijn de huurders woonzeker? Weet je welke initiatieven De Mandel neemt om de woonzekerheid te bevorderen. |
| 1 | Hoe worden huurders nog beter betrokken bij initiatieven?  |
|  | Wensen bewoners meer begeleiding? Op welk vlakken biedt De Mandel ondersteuning? |
| **Klantvriendelijkheid** |
|  | Vinden huurders dat ze snel en duidelijk geïnformeerd worden? Hoe kan De Mandel de huurders beter bereiken en informeren? |
| 1-1-1 | Wat kan ik als huurder doen als ik niet vriendelijk behandeld word in De Mandel? Wat te doen als mijn (technische) melding blijft aanslepen?  |
| **Betaalbaarheid** |
| 1-1 | Weet de huurder wat huurlasten zijn? Welke huurlasten betaal je momenteel als huurder? |
|  | De Vlaamse regering regelt de huurprijsberekening, maar weet de huurder wanneer hij naar De Mandel moet voor een herziening van de huurprijs? |
| 1 | Wat moet een huurder doen bij een dreigende huurachterstal? |

**Tot slot de belangrijkste vraag:** Welke vraag zou jij aan een grote groep huurders stellen?

* Weet jij wie je moet bellen bij bepaalde klachten? Tip – infobrochure met alle contactgegevens.
* Weten huurders wat ze zouden betalen voor een gelijkaardige woning op de private markt?
* Wat wil je veranderd zien aan je huurwoning?
* Bent u tevreden over onderhoudsfirma Six?
* Hoe tevreden bent u over De Mandel?
* Wat verwacht je en wat mag je verwachten van een sociale huurwoning?
* Wat zou je zelf doen als je verhuurder was?
* Hoe zou jij je technische problemen oplossen?
* Vind je dat jouw huurprijs in goede verhouding is met je loon?

Rekening houdend met het feit dat we over onderstaande thema’s al adviezen gevormd hebben, zal op de volgende bijeenkomst een besluit genomen worden over het te behandelen thema in 2014 en hoe we te werk kunnen gaan. In de bijeenkomst kwamen we reeds tot het besluit dat een advies pas nut heeft als de mening van een grote groep huurders bekend is en dat gebeurt best via een bevraging.

* 23 juni 2009 advies herstellingenbeleid
* 22 juni 2010 advies onthaalbeleid
* 27 september 2011 advies overlastprocedure
* 24 januari 2012 kort advies over de nieuwe projecten
* 27 juni 2012 evaluatie advies herstellingenbeleid
* Eind 2013 evaluatie advies onthaalbeleid