

VERSLAG HUURDERSADVIESRAAD

2^e bijeenkomst 2015
30 maart 2015

AANWEZIGHEID

Aanwezig: De Clerck Erna, Desmet Freddy, Rassalle Annick, Van Gelder Wilfried, Verhaegen Hortense, Reyngaert Laurette, Abu Hussein Khalil, Huyghe Ludo, Vandevoorde Lucien, Six Donald, Bello Bozena, André Xavier, Debruyne Jacky, Degraeve Gilbert, Deswarte Nicole.

Verontschuldigd: Adyns Monique, Bouteca Paulette, Jacques Dorothea, Dewiele Alice, Debruyne Maria,.

AGENDA:

Planning 2015

Thema 2015 'uitstroom uit sociale huisvesting'

Daguitstap 12 mei

VARIA

VERLOOP

1. Planning 2015

Door zwangerschap Hanne is er een strakkere planning om dit jaar tot een advies te komen voor de raad van bestuur. Hanne is in zwangerschapsverlof vanaf mid-augustus. In de eerste helft van het jaar zal het nog lukken om het advies rond te krijgen. Met de directeur valt nog te bespreken of het advies in juni of in september voorgelegd zal worden. Directeur Stefanie Vandenameele keert namelijk pas terug in juli uit zwangerschapsverlof en misschien is het beter als het advies voorgelegd wordt als ook de directeur terug aanwezig is.

In 2014 hebben we de grootste voorbereiding reeds gedaan door de enquête te laten invullen door 48 vertrekkende huurders. Op 10 februari hebben we enkele eerste besluiten kunnen trekken door het thema te analyseren aan de hand van statistische gegevens.

In de tweede bijeenkomst vandaag zullen we de resultaten van de ingevulde enquêtes analyseren. Op basis van de antwoorden van de respondenten is het mogelijk om enkele besluiten te trekken. Hieruit moet een advies mogelijk zijn voor de raad van bestuur. De centrale vraag blijft of er in bepaalde gevallen een einde van het huurcontract vermeden kon worden door een andere handeling van De Mandel.

Tegen juni schrijft Hanne een gemotiveerd advies uit op basis van jullie input die gegeven werd op 10 februari en op 30 maart. Tijdens deze bijeenkomst krijgen jullie de gelegenheid om opmerkingen op het advies door te geven. Hanne past het advies daar waar nodig nog aan.

In juni of september wordt het advies bezorgd aan de raad van bestuur.

Het antwoord van de raad van bestuur wordt schriftelijk bezorgd aan de leden van de huurdersadviesraad. Wanneer dit precies zal zijn hangt af van wanneer de raad van bestuur het advies ontvangt.

2. Thema 2015 'uitstroom uit sociale huisvesting'

In december besloten we met de huurdersadviesraad om ons komend jaar te buigen over het thema 'uitstroom uit sociale huisvesting'. We stellen ons volgende vragen:

- Klopt het dat er de laatste jaren meer verhuisbewegingen zijn?
- Wat is de reden van een vertrek uit een woning van De Mandel?
- En tot slot proberen we een antwoord te formuleren op de belangrijkste vraag: Kan De Mandel een opzeg vermijden? Hoe?

A. Analyse opzeg bij De Mandel aan de hand van cijfergegevens uit database

In de eerste bijeenkomst van dit jaar hebben we ons gebogen over de statistische gegevens die uit de database van De Mandel werden gepuurd. Op basis van die gegevens kwamen we al tot enkele belangrijke besluiten :

- Klopt het dat er de laatste jaren meer verhuisbewegingen zijn?

Sinds 2011 is het aantal stopzettingen van het huurcontract ongeveer gelijk gebleven.

- Klopt het dat er meer verhuisbewegingen zijn binnen het patrimonium van De Mandel?

Sinds 2012 blijft dit gegeven ongeveer stabiel.

- Algemeen besluit uit de analyse (zeer kort)

Tot eind 2010 eindigde het huurcontract in ongeveer 3,5% van het totaal aantal verhuurde eenheden.

Sinds 2011 stellen we hier procentueel een stijging vast. In ongeveer 5% van het totaal aantal verhuurde eenheden komt er een einde aan het huurcontract. Gezien het patrimonium van De Mandel sindsdien sterk gestegen is, spreekt het voor zich dat het aantal huuropzeggen gestegen is in absolute cijfers.

Zie ook verslag bijeenkomst 10/02/2015

B. Analyse bevraging vertrekkende huurders 2014

Sinds begin 2014 vraagt plaatsbeschrijver aan vertrekkende huurders om een korte vragenlijst in te vullen.

Het is niet mogelijk om elk einde van een huurovereenkomst de enquête te laten invullen.

Wie kreeg de bevraging niet?

- Huurders die overleden zijn.
- Huurders die hun eigen woning gekocht hebben.
- Bij uithuiszettingsprocedure
- Bij verplichte mutatie (huurders die moeten verhuizen, omdat hun woning gerenoveerd wordt)
- Huurders die verhuisden naar een instelling, zoals een rust- en verzorgingstehuis.

Wie kreeg de bevraging dan wel?

- Huurders die vrijwillig hun opzeg gaven van de woning.
- Huurders die vrijwillig verhuisden naar een andere woning van De Mandel.

De vragenlijst:

Ik verhuis naar een andere huurwoning van DM.		
47 ingevuld		
JA	16	34,04%
NEE	31	65,96%

47

Ik verhuis omwille van de woning		
De woning was niet meer aangepast voor mij	8	36,36%
De totale kost van huurprijs en -lasten was te hoog	6	27,27%
De woning van DM is niet goed gelegen	5	22,73%
De huurwoning vertoont technische mankementen	4	18,18%
De woning van DM is verouderd	3	13,64%
De energiefacturen waren te hoog	2	9,09%
De woning is gelegen in een onveilige buurt.	1	4,55%
ingevuld dr 22 verschillende antwoorden mogelijk.		

BESLUITEN VANUIT DE HUURDERSADVIESRAAD

De meeste respondenten geven aan dat ze verhuizen om persoonlijke redenen en niet omwille van de woning. Toch blijkt uit de reacties die bevroegden gaven dat bepaalde zaken een rol speelden rond de woning zelf. Vanuit de huurdersadviesraad kwamen een aantal punten naar boven waar De Mandel als verhuurder rekening moet mee houden:

- *Appartementsbewoners krijgen te maken met huurlasten, vaak hoge huurlasten die niet te onderschatten zijn. Vóór het ondertekenen van het huurcontract moet duidelijk en concreet aangegeven worden welke kosten er bovenop de huurprijs aangerekend worden. De huurder moet ook geïnformeerd worden over het feit dat de huurlasten kunnen stijgen. Vooral in nieuwbouwappartementen worden bepaalde zaken pas het 2^e jaar aangerekend. Dit is niet bekend bij het ondertekenen van het huurcontract. Daarnaast moet De Mandel ook bekijken om de huurlasten te verlagen, in vele appartementen liggen de huurlasten te hoog. De huurder betaalt huurlasten voor een goede service, hier is het ook de taak van De Mandel om te controleren of deze service wel geleverd wordt, voorbeeld poetsdiensten worden niet gecontroleerd.*
- *Bepaalde huurders geven aan dat ze verhuizen omwille van technische mankementen aan de woning. Uit de reacties blijkt dat herstellingen nog steeds te lang aanslepen en dat de communicatie rond een gevraagde herstelling beter moet. De Mandel moet inzetten op duidelijke en klare informatie bij vraag naar herstelling. Daarnaast moet het mogelijk zijn om sneller langs te gaan bij vraag naar herstelling. Dit heeft de huurdersadviesraad reeds aangekaart in vorige adviezen.*
- *Een minderheid geeft aan dat ze verhuizen, omdat de woning van De Mandel verouderd is. Vanuit ons standpunt zien wij dat bepaalde woningen in Mandelwijken lang leegstaan. De woningen worden vaak een jaar vooraf niet meer verhuurd, omdat er renovatiewerken gepland zijn. De uiteindelijke start aan de werken wordt dan uitgesteld tot een hele rij woningen vrij staat. De Mandel zou toch geld kunnen uitsparen door de woning direct te renoveren? Op deze manier kan de woning sneller terug verhuurd worden en zijn er sneller terug huurinkomsten voor De Mandel. Leegstand in de wijk wekt veel wrevel op. Bovendien zijn de wachtlijsten voor een sociale huurwoning te lang om deze woningen lang leeg te laten staan.*

Het spreekt voor zich dat bepaalde objectieve zaken een voorname rol spelen in de keuze om een huurwoning te verlaten. Als een woning niet meer aangepast is, dan kunnen huurders een andere woning huren bij De Mandel en dat is een goede zaak.

Ik verhuis om persoonlijke redenen		
Mijn gezinssamenstelling is veranderd.	18	45,00%

Ik heb een woning gekocht	9	22,50%
Er waren conflicten met de burens	8	20,00%
Ik wil dichterbij het centrum of winkels wonen	6	15,00%
Ik ga dichterbij het werk en/of familie wonen	5	12,50%
Ik wil liever een woning huren op de private markt	1	2,50%
Ingevuld door 40 respondenten.		

BESLUITEN VANUIT DE HUURDERSADVIESRAAD

Het grootste deel van de respondenten geeft aan dat ze verhuizen om persoonlijke redenen. Uit de reacties blijkt dat het hier dikwijls om wijzigingen gaat in de gezinssituatie. Toch mag De Mandel er niet van uit gaan dat een huurder verhuist omwille van objectieve redenen, zoals gezinuitbreiding, of het kopen van een woning. Een aanzienlijk aantal huurders geeft toch aan dat burens een rol spelen in hun keuze om de woonst te verlaten. Dit kan De Mandel voorkomen door meer langs te gaan bij haar huurders om een gesprek aan te gaan met de personen in kwestie. Burenconflicten moeten bespreekbaar zijn bij De Mandel en in vele gevallen kan een tussenkomst van De Mandel een verbetering betekenen in de burensrelaties.

De bevrageden hadden de kans om nog een woordje uitleg te geven bij de reden van hun vertrek uit de woning. Op de bijeenkomst kreeg iedereen een formulier waarop de reacties uitgeschreven stonden. Dit vormde een belangrijke inspiratiebron om tot een standpuntbepaling te komen. 23 personen van 48 gaven een extra woordje uitleg. Besluiten vanuit de vergadering kunnen hieronder gelezen worden.

Ik heb de woning		
minder dan 1 jaar bewoond	4	8,70%
minder dan 2 jaar bewoond	9	19,57%
minder dan 5 jaar bewoond	13	28,26%
Tussen 5 en 10 jaar bewoond	8	17,39%
Langer dan 10 jaar bewoond	12	26,09%
Ingevuld door 46 respondenten		

BESLUITEN VANUIT DE HUURDERSADVIESRAAD

Het valt op dat zeer diverse huurders de woning verlaten. Zowel 'jonge' huurders als huurders die reeds lang huren verlaten de woning van De Mandel.

In welke mate was je tevreden over De Mandel?		
Helemaal niet tevreden 1-3	5	13,89%
Niet tevreden 4-6	6	16,67%
Tevreden 7-9	25	69,44%
Ingevuld door 36 respondenten		

BESLUITEN VANUIT DE HUURDERSADVIESRAAD

Bepaalde huurders verlaten de woning met gemengde gevoelens. Door beter in te zetten op een goed communicatiebeleid kan de algemene tevredenheid nog verhoogd worden.

Respondenten hadden mogelijkheid om nog algemene opmerkingen door te geven. Tijdens de bijeenkomst kreeg iedereen hier opnieuw de letterlijke weergave van de reacties. 18 van de 48 bevroegde personen gaven hierbij nog een woordje uitleg.

Naar aanleiding van de reacties komt de huurdersadviesraad tot extra besluiten:

Algemene communicatie van De Mandel aan de huurders zou beter kunnen en zal zeker een invloed hebben op de algemene tevredenheid bij de huurders. Een tevreden huurder zal (in bepaalde gevallen) 2 keer nadenken vooraleer ze hun kwaliteitsvolle en betaalbare huurwoning verlaten. Concreet komen verschillende voorstellen naar voor uit de huurdersadviesraad:

- *Als een andere onderhoudsfirma aangesteld wordt (vb. voor lift in een appartement) dan worden de huurders daarover niet ingelicht.*
- *Bij vraag naar herstelling duidelijk communiceren wanneer De Mandel zal langsgaan.*

Het herstellingsbeleid van De Mandel ligt voor vele huurders gevoelig en leidt in bepaalde gevallen tot grote ontevredenheid.

- *Elke huurder heeft recht op een warm huis. Hiervoor is een goed werkende CV-ketel nodig. Zowel uit eigen ervaring als uit de reacties blijkt dat de onderhoudsfirma dikwijls te wensen overlaat. Six is moeilijk bereikbaar. Als je de onderhoudsfirma al kan bereiken dan komt er niet direct een oplossing. Het kan niet dat bepaalde huurders weken of zelfs maanden zonder verwarming of warm water zitten. Six haalt aan dat ze lang moeten wachten op wisselstukken. Er zijn niet alleen problemen met oude ketels, die vaak niet snel genoeg vervangen worden, ook nieuwe ketels zorgen voor problemen. De Mandel moet in nieuwbouw er op toezien dat kwaliteit geleverd wordt. Daarnaast moet een betere service van Six mogelijk zijn.*
- *Bij appartementen moet er op toegezien worden dat de aflopen van terrassen niet gewoon naar beneden lekken. Dit werkt burenruzies alleen maar in de hand. Het zou mogelijk moeten zijn dat er een ingekapselde afvoer voorzien is vanaf het terras dat het afvalwater en het regenwater afvoert zonder dat de onderburen of toevallige passanten hier last van hebben.*
- *Uit de reacties blijkt dat de herstellingendienst van De Mandel nog steeds tekortschiet. De huurdersadviesraad is van mening dat een extra personeelslid aanstellen om controle uit te voeren op uitgevoerde werken en als toezicht in wijken en appartementen zich zal terug betalen. Als er meer toezicht is, dan zullen de technische problemen sneller zichtbaar worden en zal de uiteindelijke kost voor De Mandel eerder beperkt blijven. Verschillende leden van de huurdersadviesraad moeten vaststellen dat De Mandel niet zichtbaar is in de wijken, waardoor sociale controle nihil is. Als een persoon zichtbaar aanwezig is in een wijk, zullen ook burenruzies sneller bekend zijn en in bepaalde gevallen opgelost kunnen worden.*

Algemeen willen de leden nog onderstaande meegeven aan de raad van bestuur:

- *Sommige appartementen worden verhuurd aan gezinnen, maar daar blijken de kamers zo klein te zijn dat een kast en een bed niet in één ruimte kunnen. Hier zou dan niet gesproken mogen worden over een volwaardige slaapkamer. Ook schuine muren zorgen dikwijls voor problemen.*

3. Daguitstap 12 mei

Op de laatste bijeenkomst gaf Erna aan dat ze bereid is om dit jaar opnieuw een daguitstap te organiseren. Ze had het idee om naar Diksmuide te gaan, hiervoor trok ze in februari naar Erik Dekeyzer en komt ze vandaag met volgend voorstel:

- 8u45: vertrek van De Mandel. Afhankelijk van aantal personen afspreken wie er zal rijden.
- 9u30: aankomst administratief centrum van stad Diksmuide – **Heernisse 6**. De schepen van huisvesting zal een woordje uitleg geven over de werking van de woonwinkel.
- 10u30: stadswandeling van 3km gegend door directielid Eric Dekeyzer. We zullen passeren aan bepaalde woningen van De Mandel. Hanne zal bekijken of er dan eventueel een woning of appartement leegstaat, zodat we de woning eens kunnen bezichtigen. Eric Dekeyzer kent Diksmuide goed en is al jarenlang directielid van De Mandel, dus hij zal op verschillende vlakken de nodige uitleg kunnen doen.
- 12u: lunch. Voor de reservatie is het belangrijk exact te weten wie er mee gaat. Wie bevestigt, moet dan ook effectief meegaan.
- 14u: kennismaking met een oudere wijk van De Mandel, waar ook enkele nieuwbouwwoningen staan. Vervolgens met de auto naar Nieuwkapelle – een project rond dorpskernvrenieuwing.
- 16u: afronding
- 17u: terug in Roeselare

We vertrekken vanuit Roeselare met verschillende auto's. Afhankelijk van het aantal aanwezigen zoeken we vrijwilligers om ons ter plaatse te brengen. De gereden kilometers worden vanuit De Mandel vergoed.

Op de bijeenkomst kregen aanwezigen de kans zich in te schrijven. Wie is ingeschreven:

- 1) Abu Hussein Khalil – vertrek vanuit kantoor De Mandel – Chauffeur
- 2) Bello Bozena – vertrek vanuit Vladslo –rechtstreeks naar Heernisse 6 te Diksmuide
- 3) Debruyne Jacky – vertrek vanuit kantoor De Mandel
- 4) De Clerck Erna – vertrek vanuit Lichtervelde naar Diksmuide, Heernisse 6
- 5) Degraeve Gilbert – vertrek vanuit– rijdt rechtstreeks naar Diksmuide, Heernisse 6
- 6) Desmet Freddy – Vertrek vanuit kantoor De Mandel
- 7) Deswarte Nicole – vertrek vanuit Vladslo – rechtstreeks naar Diksmuide, Heernisse 6
- 8) Huyghe Ludo – vertrek vanuit Poperinge – rijdt mee met Lucien
- 9) Rassalle Annick – vertrek vanuit kantoor De Mandel
- 10) Ryngaert Laurette – vertrek vanuit kantoor De Mandel
- 11) Vandevoorde Lucien – vertrek vanuit Poperinge – rechtstreeks naar Heernisse 6
- 12) Verhaegen Hortense – rijdt mee met Erna
- 13) Hanne Mistiaen – vertrek vanuit kantoor - chauffeur

Wie nog mee wil gaan, bevestigt dit zo snel mogelijk aan Hanne. Dit kan ook nog op de algemene vergadering van 28 april.

4. Algemene vergadering 28 april

Naar jaarlijkse gewoonte wordt de huurdersadviesraad uitgenodigd op de algemene vergadering, waarna nog een receptie plaatsvindt. Hiervoor ontvangen jullie nog een officiële uitnodiging in de loop van april. De algemene vergadering start om 18u.

5. Dewiele Alice

Dewiele Alice laat weten dat ze zich omwille van gezondheidsredenen niet langer kan inzetten voor de huurdersadviesraad. Wij danken allen Alice voor de inzet en de input die zij gegeven heeft tijdens de bijeenkomsten.