

Verslag plenaire zitting huurdersadviesraad dd. 20/01/2025

Aanwezig: De Clercq Erik, De Jonghe Willy, Decoo Anny, Depecker Dirk, Dickele Martina, Dildick Dirk, Fauvercq Filip, Gevaert Anke, Janssen Ivan, Jonckheere Daniëlla, Jooris Georges, Lammertyn Ludwig, Larrangé Sandra, Machtelinckx Alex, Mareel Danny, Meganck Chantal, Tanghe Hendrik, Van Den Kerchove Conny, Van Nuffel Peter, Van Velthoven Chantal, Vanderbeke Roland, Verhelst Philippe, Werbrouck Guy, Wouters Gina, Verslype Veerle (Saamo), Randy Van den Berghe, Vanessa Vens, Sara Casteur en Hanne Hosten.

Verontschuldigd: Cordier Marie-Claire, De Bent Marie, Demets Jean-Pierre, Deshayes Eric, Dieusaert Laetitia, Hindryckx Eddy, Logghe Gerard, Saelens Linda, Vandecasteele Joke, Vansteenkiste Ronny.

Verslag: Hanne Hosten.

1. Welkom door algemeen directeur Sara Casteur.

2024 was een pittig jaar voor Woonsprong. Er waren 28 nieuwe aanwervingen (18 bedienden en 8 arbeiders / poetsvrouwen + er worden nog 2 poetsvrouwen aangeworven voor Gistel en Oudenburg), omdat Woonsprong wil inzetten op de dienstverlening en het verbeteren van de werking, maar ook met het vooruitzicht op de uitbreiding van het patrimonium van Woonsprong.

Beleid

2. Samenstelling RvB AV 2025 (Sara Casteur)

De Gelukkige Haard (DGH) was een huurderscoöperatieve → huurders waren aandeelhouders en waren vertegenwoordigd in de RvB. Ook in de RvB van Woonsprong zit een huurder-bestuurder, nl. Conny. Zij wenst deze taak niet langer op zich te nemen. Daarom zijn we op zoek naar een nieuwe huurder-bestuurder uit de HAR. Het gaat om ingewikkelde materie, waar je je comfortabel bij moet voelen. Er wordt verwacht dat je de opleiding van Wonen in Vlaanderen volgt om je in te werken in de woonmaatschappij en het moet een vrouw zijn voor het evenwicht in de RvB (gemeentebesturen vaardigen veel mannen af en 1/3 moet vrouw zijn). Chantal Meganck en Anny Decoo zijn kandidaat → stemronde volgende HAR.

3. Politiek mandaat Directeur Wonen + gevolgen voor Woonsprong (Peter Van Nuffel - Oostende/Sluisvliet).

De wet zegt dat de Algemeen Directeur geen politiek mandaat mag opnemen. De Directeur Wonen mag dit wel, omdat ze onder de algemeen directeur staat. De Directeur Wonen besliste om politieke loopbaanonderbreking te nemen (= een



recht). Momenteel werkt zij halftijds voor Woonsprong (om een aantal zaken af te ronden) en combineert dit met haar politiek mandaat. Het is de bedoeling dat zij tegen het einde van de zomer stopt bij Woonsprong. De directeur Wonen wordt niet vervangen. Team Wonen heeft 2 teamleaders (sociale dienst = Randy en woonadministratie = Natasha), die regelmatig gaan rapporteren aan de Algemeen Directeur, zodat de werking verder vlot verloopt.

4. Voorstel wijziging huishoudelijk reglement HAR: het verslag van de HAR moet binnen de 14 dagen aan de leden van de HAR bezorgd worden (Roland Vanderbeke - Oostende/Mimosawijk).

We gaan het engagement aan om het verslag binnen de 14 dagen te bezorgen aan de leden van de HAR. Als er nog aanpassingen aan het huishoudelijk reglement moeten gebeuren, nemen we dit punt ook mee op.

5. Volgens het nieuwe beleidsplan van Vlaams Minister voor wonen, Melissa Depraetere, zullen er vanaf 2030 geen woningen met EPC-label E en F meer verhuurd mogen worden (Peter Van Nuffel - Oostende/Sluisvliet).
 - a. Hoeveel van deze woningen zijn er in het patrimonium van Woonsprong?
 - b. Kan iedere huurder inzicht krijgen in het EPC-label van de woning, die hij huurt?
 - c. Is er al een actieplan binnen Woonsprong om dit traject aan te pakken?

Bij elke nieuwe verhuring wordt het EPC-label van de woning vastgelegd (als dit nog niet ter beschikking is), maar voor heel wat woningen (voornamelijk woningen waar al heel lang dezelfde huurder woont) hebben we nog geen EPC-attest. Op basis van deze gegevens maakten de collega's van patrimonium een renovatie-planner op. Het exacte aantal woningen is niet gekend, omdat we niet van elke woning een EPC-attest hebben, maar op dit moment gaan we uit van 1609 woningen in ons patrimonium die niet voldoen. Die 1609 is een overschatting: er werd steeds rekening gehouden met slechtste score binnen een werf, zodat alle woningen op een gelijkaardige manier aangepakt zouden worden. Nu worden de resultaten verfijnd: kijken of er al een project is voor het pand, wat de timing is van het project, hoe groot het probleem zal zijn tegen 2030, wat snelle winsten zijn om tot een goed EPC te komen, ... Elk gebouw moet apart aangepakt en in kaart gebracht worden. De komende jaren gaan heel wat EPC's opgemaakt worden om te komen tot een gerichte aanpak. Voor projecten waar een bouwvergunning is, wordt ook bekeken in de regelgeving of er iets aangepast kan worden zodat er geen werken moeten gebeuren om het EPC te verbeteren bij woningen die bv. het jaar erop afgebroken gaan worden. Een team is met dit alles bezig.

Voor Sluisvliet: het oude Bijzonder Plan van Aanleg (BPA) beperkt ons voor de renovatie. We zijn hier afhankelijk van Stad Oostende. Er wordt wel geïnvesteerd in het gebouw: er is een dak- en gevelrenovatie voorzien, de isolatie wordt in orde gezet en het beton wordt hersteld. De bewoners gaan uitgenodigd worden op een bewonersvergadering, waar ze uitleg en een plan van aanpak gaan krijgen.

Leefbaarheid

6. Afval en orde in de fietsenberging (Filip Fauvercq - Ettelgem/Oudenburg).



Is in orde, werd kort na Nieuwjaar opgeruimd.

Fietsenbergingen (algemeen): we gaan een grote opruimactie houden in de fietsenbergingen waar problemen zijn. Er werd een campagnebrief gemaakt, die door de wooncoach verstuurd kan worden naar de huurders van gebouwen waar problemen zijn in de fietsenberging. In de brief wordt opgeroepen om kapotte en ongebruikte fietsen en spullen, die niet thuishoren in de fietsenberging, te verwijderen. Kapotte fietsen, fietsen die verkeerd staan of duidelijk niet meer gebruikt worden, krijgen een waarschuwingskaart. Indien die niet op tijd weggehaald of hersteld worden, worden ze weggenomen door Woonsprong en 1 maand gestockeerd. Na die termijn worden niet opgehaalde fietsen aan sociale initiatieven geschonken. Als de werkmannen in de fietsenberging zijn om fietsen op te laden, gaan ze er ondertussen ook het afval verwijderen.

Bij overlijden/onbeheerde nalatenschap: opvolgen dat er geen fietsen in de fietsberging blijven staan.

7. Groene zones tussen en rond gebouwen worden vaak een verzamelplaats van afval (Filip Fauvercq - Ettelgem/Oudenburg).

Wadi's zijn openbaar toegankelijk → opnemen met Stad Oudenburg (Sara).

8. Probleem van afval op terrassen → stank en ongedierte (Chantal Van Velthoven - Oostende/Guldensporenlaan)

Onderhoud tuinen en hagen (Willy De Jonghe - Oostende/Nieuwe Stad)

Meer controle op onderhoud woningen en tuinen (Alex Machtelinckx - Westkerke/Oudenburg).

Melding maken bij wooncoach, die dit verder zal opvolgen.

Terrassen moet steeds vrij zijn, omdat dit vaak de vluchtweg is bij brand.

Herstellingen ten laste van de huurder worden vaak niet uitgevoerd (Slachthuisstraat Westkerke) → controleren dat dit wel gebeurt!

9. Wegbrengen tuinafval / storten van tuinafval in de wijk (Erik De Clercq - Bredene).

- In **Oostende** kunnen huurders met hun tuinafval terecht bij de wekelijkse groenophaling, die in elke wijk georganiseerd wordt op zaterdag van maart t.e.m. eind november.
- In **Bredene** wordt van begin maart t.e.m. eind oktober elke maandag op verschillende locaties een inzameling van groenafval georganiseerd.
- In **Oudenburg** wordt van maart tot oktober op 6 locaties een wijkinzameling van groenafval georganiseerd op zaterdagmorgen.
- In **Ichtegem** is er wekelijks GFT-ophaling in zakken van 30l, fijn tuinafval kan hier in beperkte mate in. Met grote volumes kunnen mensen terecht in het recyclagepark. Per adres is er 4x per jaar een ophaling van snoeihout (takken van max. 1m, samengebundeld in bundels met diameter van max. 40 cm). Enkel op aanvraag, data en instructies op afvalkalender.
- In **Gistel** kan men vanaf 1 april alle groenafval gratis aanbieden in het containerpark. Van mei tot oktober wordt een wijkophaling georganiseerd. Elke zaterdagmiddag staat er telkens 45 min lang een ophaalwagen op verschillende locaties (4 locaties in de even weken en 4 andere locaties in de oneven weken) op vaste tijdstippen.
- In **Middelkerke** is er wekelijks ophaling van gras- en haagscheersel op vaste tijdstippen en op verschillende locaties van eind april tot begin



november. Daarnaast wordt snoeihout (in max. 20 bundels van max. 15 kg zwaar en 1,5 m lang - aan te bieden op de stoep) aan huis opgehaald in maart en november (op woensdag - vermeld op de afvalkalender).

Meer informatie hierover vind je op de website van jouw stad of gemeente.

10. Reglement hangen van vlaggen (Chantal Van Velthoven - Oostende/Guldensporenlaan).

Geen reglementering. Wij kunnen daar niet veel aan doen. Racistische of haatdragende symbolen/vlaggen mogen niet.

11. Ongekende voertuigen (niet van huurders) op de parking Dorpstraat Ettelgem (Philippe Verhelst - Ettelgem/Oudenburg).

Verder bekijken met wooncoach (foto).

12. Huurders die garage gebruiken om aan auto's/brommers te werken: mag dat? (Willy De Jonghe - Oostende/Nieuwe Stad).

Aan je eigen auto of brommer mag je werken, maar je mag geen handel drijven. Een garage mag ook niet als opslagplaats gebruikt worden. Bij een nieuwe verhuur van een garage wordt altijd het inschrijvingsbewijs van de auto + de nummerplaat gevraagd.

Slachthuisstraat Oudenburg: duowoningen → bovenste woning wordt met garage verhuurd → opzoeken.

Communicatie

13. Oproep naar huurders om verdraagzaam, hulpvaardig en rechtvaardig te zijn tov elkaar via de krant (Erik De Clercq - Bredene).

Mooie boodschap. Voorstel interview met Erik voor de krant. Wooncoach gaat ook langs bij Erik.

14. Informatie over herstellingen uithangen in algemene delen. De huurderskrant eerder aanwenden voor andere onderwerpen (Chantal Van Velthoven - Oostende/Guldensporenlaan).

Belangrijke info in algemene delen - pictogrammen → bekijken met dienst Communicatie Woonsprong.

Huurderskranten Guldensporenlaan 20 werden niet in de bussen gestoken, maar op een hoop in de inkom gelegd → doorgeven aan dienst Communicatie Woonsprong.

15. Belang van tijdige communicatie. Voorbeeld omzendbrief over aanpakken problematiek (Alex Machtelinckx - Westkerke/Oudenburg).

Nog van voor de fusie (Woonwel). Bij duowoningen: wie betaalt voor ontstopping bij gedeelde afvoer of voor verwijderen wespennest? Nooit antwoord op deze vragen gekomen. Belangrijk om snel en duidelijk te communiceren met de huurders.

Eigen woning -> huurder zelf. Appartement of gedeelde problematiek → Woonsprong.



Een wespennest verwijderen gebeurt niet meer door de brandweer → uitzoeken hoe dit nu gaat.

16. Vergadering nieuw project Karel Goetghebeurstraat: waarom werd niet iedereen, die een mutatie naar die wijk aangevraagd heeft, uitgenodigd? (Dirk Dildick - Oostende/Mimosawijk).

Om te voorkomen dat er opnieuw bezwaar ingediend zou worden, organiseerde Woonsprong een vergadering voor iedereen die rond het plein woont om uit te leggen wat we er gaan bouwen en waarom het zo belangrijk is dat we het kunnen bouwen. Opzet is geslaagd → geen bezwaar → bouwvergunning ok → bezig met aanbestedingen.

17. Communicatie rond volgorde verhuis/renovatie in de Mimosawijk (Anny Decoo en Roland Vanderbeke - Oostende/Mimosawijk).

De fasering wordt binnenkort afgeklopt. Door de toestand van de riolering moest de fasering die al opgemaakt werd (aan de hand van de leegstand en de verhuisbewegingen die er al geweest waren) herbekeken worden. Renovatie moet nu starten op het hoogste punt van de wijk. De gesprekken met Farys moeten volledig duidelijk zijn en er is tijd nodig om de puzzel goed te leggen. De eerste fase bestaat uit 29 woningen (met extra subsidies), waarvan een aantal al leeg staan, maar nog niet allemaal. De mensen die er nog wonen gaan eerst bezocht worden en nadien zal iedereen tijdig ingelicht worden.

Het nieuw te bouwen project in de Karel Goetghebeurstraat zal niet op tijd klaar zijn om mensen uit de Mimosawijk naar daar te verhuizen (voorziene bouwtermijn = 3 jaar, maar kan langer duren). Dit komt door omstandigheden buiten onze wil, zaken die wij zelf niet in de hand hebben. Wij gaan ons uiterste best doen om iedereen naar een goeie woning te begeleiden, niemand komt op straat te staan. De communicatie naar iedereen volgt wanneer alles concreet is.

Onderhoud en herstellingen

18. Onderhoud garages en oprit garages door Woonsprong + vervangen lampen algemene delen (Ivan Janssens - Oostende /Hazegras).

Garages zijn vuil, bladeren op inrit, TL-lampen, die kapot zijn, worden niet vervangen, poort Vrijhavenstraat opnieuw defect, ...
→ bij volgende HAR gebouwenbeheerder aanwezig.

19. Onderhoud gaanderijen en trappen Winkelpad en Korenbloemlaan (Willy De Jonghe - Oostende/Nieuwe Stad).

Zie puntje hierboven.
Sluikstorten steeds melden!

20. Snoeien van bomen op scheiding van 2 woningen: voor wie? Reinigen van dakgoten die moeilijk bereikbaar zijn (bij woningen): voor wie? (Ronny Vansteenkiste - Bredene)



Deze punten worden naar de agenda van de volgende HAR verplaatst wegens ziekte van Ronny.

Bomen in de tuin → afhankelijk van de hoogte (onafhankelijk van wie hem gezet heeft) → bereikbaar met ladder: voor huurder, extern nodig: voor Woonsprong.

21. Onderhoudsschema van de poetsvrouwen (Peter Van Nuffel - Oostende/Sluisvliet).

Bekijken met Facility en Communicatie of het poetsschema kan uitgehangen worden in de gebouwen.

Problemen melden, zodat wij die kunnen doorgeven aan Facility en Facility (steekproefgewijs) controles kan uitvoeren.

22. Wat met herstellingen die blijven aanslepen (Tina Dickele - Oostende/Torhoutsesteenweg en Conny Van den Kerchove - Oostende/Leffingestraat)?

Bij het overzetten van het systeem nav de fusie zijn heel wat niet afgewerkte bonnen van DGH en Woonwel ten onrechte op afgewerkt gezet. Huurders bij wie dit het geval was, kregen een brief hierover.

Bij heel wat herstellingen zijn we afhankelijk van externe aannemers. Heel wat klachten over externe aannemers omdat ze komen zonder afspraak (vroeger was dit niet zo of toch veel minder). Er moet ook niets meer afgetekend worden → uitzoeken!

Bij externe aanbestedingen wordt er gewerkt met een vast tarief (er wordt niet meer per uur betaald).

Doordat we groter geworden zijn, wordt er aanbesteed op Europees niveau en werken we samen met heel wat nieuwe externe aannemers, die we nog niet zo goed kennen. Zij gaan hun werkwijze moeten aanpassen aan die van ons. Willen ze dit niet, dan zal hun contract niet verlengd worden.

Veiligheid

23. Wat te doen bij problemen met het branddetectiesysteem (Ludwig Lammertijn - Oostende/Centrum)?

In de Poststraat was er waterinsijpeling (door een lek in een appartement) in het branddetectiesysteem, wat valse alarmen veroorzaakte. Lang geduurd voor ze vonden wat het probleem was, maar zou nu opgelost zijn. Er werd ook een nieuwe detector geplaatst. Sinds 17/12 geen nieuwe meldingen meer.

Sticker van Alertis boven branddetectiesysteem zal verwijderd worden. Bij problemen moet de wachtdienst van Woonsprong gebeld worden (er wordt bekeken om dit nummer in de plaats te hangen).

24. Beveiliging achterdeur Dorpstraat Ettelgem (Philippe Verhelst - Ettelgem/Oudenburg).

Nu gewone klink → vervangen door vaste klink met sleutel (doorgegeven aan toezichter).



25. Procedure Woonsprong bij het vaststellen van het gebruik van gasflessen in de woning (Dirk Dildick - Oostende/Mimosawijk).

Wanneer we vaststellen dat een huurder gasflessen gebruikt, wordt die aangeschreven (want is verboden - zie intern huurreglement). Wordt ook verder opgevolgd door de wooncoach en/of toezichter.

Een gas-BBQ mag wel in een woning met tuin. Verschil tussen binnen en buiten gebruik: binnen gebruik is verboden omwille van de brandveiligheid.

26. Hoe kunnen we vermijden dat deuren, hekkens, poorten in algemene delen open blijven staan (Tina Dickele - Oostende/Torhoutsesteenweg)?

Sommige huurders steken een blok tussen de deur om die open te laten, maar het probleem is dat de verlichting in het gebouw blijft branden zolang de deur open staat. Op de 7^{de} verdieping is de pomp kapot en achteraan is de verlichting kapot → gemeld aan gebouwenbeheerder.

Mutaties en toewijzingen

27. Hoe worden de nieuwbouwappartementen in het kader van herhuisvesting van zittende huurders toegewezen (Dirk Dildick en Anny Decoo - Oostende/Mimosawijk)?

Bij dwingende mutaties wegens renovatie gaat de wooncoach op huisbezoek, vult samen met de huurder het keuzeformulier in, laat dat ondertekenen door de huurder en bezorgt het terug aan woonadministratie. We proberen zoveel mogelijk te luisteren naar wat de huurders willen, maar soms zijn hun keuzes te beperkt en vragen wij hen om de keuzes uit te breiden.

28. Blijft het mogelijk om als alleenstaande of koppel een appartement met 2 slaapkamers te vragen ipv 1 (Anny Decoo - Oostende/Mimosawijk)?

Ja, bij beschikbaarheid.

Energie

Zonnepanelen: komt er een uitrol van zonnepanelen voor het bestaand patrimonium (Georges Jooris - Gistel)?

Bedoeling om zoveel mogelijk van onze gebouwen te voorzien van zonnepanelen. Uitrol van zonnepanelen via Aster. Nog niet gepland voor 2025.

