**Woonveer start in 2024 met een Huurdersadviesraad (HAR)**

**Wat, met wie en hoe?**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Wat is een Huurdersadviesraad?**

Een Huurdersadviesraad (afgekort HAR) is een brug tussen de huurders en de medewerkers en raad van bestuur van Woonveer.

In de HAR krijgen huurders de mogelijkheid om ideeën en noden van huurders aan te kaarten. Huurders kunnen verbeterpunten signaleren en melden wat volgens hen moet aangepakt worden.

Ook Woonveer kan punten aanbrengen om verder te bespreken met huurders of om huurders te informeren.

Het doel is dat de huurders actief mee nadenken over mogelijke oplossingen voor knelpunten, problemen of mogelijke initiatieven om het wonen in het patrimonium van Woonveer aangenamer te maken.

**Welke impact heeft de Huurdersadviesraad?**

De directeur van Woonveer neemt steeds deel aan de vergaderingen van de HAR. Daardoor zal met betrekking tot een aantal suggesties en ideeën al meteen op de vergadering zelf een beslissing kunnen genomen worden.

Over andere suggesties zal de raad van bestuur van Woonveer een beslissing moeten nemen. Als dat het geval is, bezorgt de HAR een advies aan de raad van bestuur. De raad van bestuur bespreekt dit advies op hun samenkomst. Zo kan er bij het nemen van beslissingen rekening gehouden worden met de mening van de huurders. De raad van bestuur geeft ook feedback aan de HAR. Wanneer een advies van de HAR niet wordt gevolgd, wordt uitgelegd waarom anders werd beslist.

**Hoe werkt de Huurdersadviesraad concreet?**

De HAR komt 3 tot 4 keer per jaar samen. We bepalen samen wanneer deze samenkomsten plaatsvinden. In principe komen we samen in de vergaderzaal van Woonveer (Palingstraat 48\_101 te Puurs-Sint-Amands), tenzij het aangewezen is om elders te vergaderen.

Alle leden van de HAR kunnen voor de vergadering agendapunten aanleveren. Dit kan op het mailadres [klantenrelaties@woonveer.be](mailto:klantenrelaties@woonveer.be)

Op basis van de aangeleverde agendapunten en de punten die Woonveer zelf graag wil bespreken, wordt een definitieve agenda opgemaakt die vooraf aan iedereen wordt overgemaakt.

Meldingen van individuele klachten worden niet op de agenda van de HAR geplaatst, maar worden voor verdere afhandeling doorverwezen naar de betrokken dienst van Woonveer. In de praktijk zal het dan veelal over de technische dienst of de dienst klantenrelaties gaan. Het is immers niet de bedoeling om op de HAR individuele situaties te bespreken. Op de HAR denken we samen na over het beleid van Woonveer.

Om een voorbeeld te geven : een individuele klacht over een buurman die de huisvuilregels niet respecteert, bespreken we niet op de HAR. We kunnen in de HAR wel samen nadenken over wat we kunnen doen om huurders beter te ondersteunen bij het nakomen van de huisvuilregels zodat buren op dat vlak geen last meer hebben van elkaar.

**Wat verwachten we van de leden van de HAR?**

De leden van de HAR zijn huurders die partner willen worden van Woonveer.

Zij engageren zich, als spreekbuis voor de huurders van Woonveer, om samen met Woonveer na te denken over de wijze waarop we sommige knelpunten kunnen oplossen, onze werking kunnen verbeteren.

Ze vangen signalen, knelpunten op van andere huurders en leggen die ter bespreking voor op de HAR met als doel om tot oplossingen te komen die zowel voor de huurders als voor Woonveer haalbaar zijn.

Voor Woonveer zijn de leden van de HAR een belangrijke gesprekspartner om ideeën af te toetsen, plannen te bespreken, informatie te geven.

Omgekeerd hebben de leden van de HAR ook een informatieve rol naar de groep van huurders. Het is niet ondenkbaar dat huurders op een bepaald moment voorstellen doen naar Woonveer die echter niet kunnen uitgevoerd worden omdat er bijvoorbeeld wettelijke beperkingen zijn. Van de leden van de HAR wordt verwacht dat zij deze informatie mee verspreiden onder de huurders.

Alle medewerkers van Woonveer ondertekenen een deontologische code. Ook de leden van de HAR zal gevraagd worden om een deontologische code te ondertekenen.

Praktisch vragen we het engagement om 3 tot 4 keer per jaar deel te nemen aan de samenkomst van de HAR. Het is een vorm van vrijwilligerswerk waar geen vergoeding tegenover staat. De voldoening van dit engagement haal je uit de resultaten, namelijk je kan van invloed zijn op het beleid van Woonveer en mee zorgen voor een aangenaam woonklimaat.

**Hoe worden de kandidaturen van de HAR beoordeeld?**

Voor een goede werking is het aangewezen dat in de HAR huurders zetelen vanuit de verschillende deelgemeenten. Verder streven we ook naar een zo goed mogelijke mix, variatie in leeftijd, gezinssamenstelling, culturele achtergrond, man/vrouw.

Wanneer we teveel kandidaturen ontvangen, zullen we de kandidaturen beoordelen vanuit de beoogde verscheidenheid.

Uiteraard krijgt ieder kandidaat-lid een antwoord van Woonveer.

Voor verdere vragen kan je steeds terecht bij Lut Verbeeck ([lut.verbeeck@woonveer.be](mailto:lut.verbeeck@woonveer.be))