**Evaluatiejaar huurdersadviesraad  
2011-2012****• Vraag 1: Advies bouwprojecten**Voorgeschiedenis

Sinds 2008 is de huurdersadviesraad een feit binnen de werking van De Mandel. In de drie jaar durende werking stond de huurdersadviesraad in voor het ontwikkelen, bewaken en verbeteren van de dienstverlening. Concreet uitte zich dit reeds in 3 uitgebreide adviezen gericht aan de raad van bestuur, nl. een advies over het herstellingsbeleid, het onthaalbeleid en een overlastprocedure. Tijdens het vierde werkjaar heeft de huurdersadviesraad het doel niet uit het oog verloren en wenst ze een evaluatiejaar te houden, waarin op verschillende tijdstippen vragen gesteld zullen worden aan de raad van bestuur. Op het planningsoverleg van 7 juni 2011 kreeg de huurdersadviesraad de toelating om te werken rond verschillende thema's. In de eerste 3 bijeenkomsten van het evaluatiejaar 2011-2012 hebben we zoals afgesproken op het planningsoverleg gewerkt rond de nieuwbouwprojecten van De Mandel.

Feiten en context

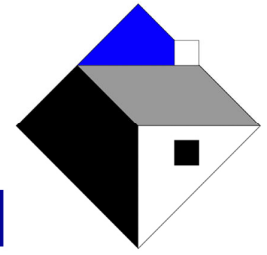
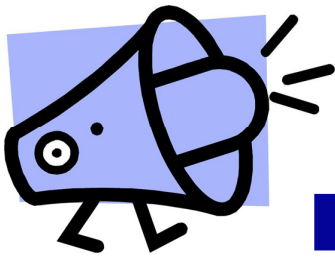
Gezien De Mandel de laatste jaren de meest actieve bouwheer was, leek het opportuun om vanuit de huurdersadviesraad verder onderzoek te doen naar de bouwverplichtingen, om zo na te gaan of alle voor de huurders belangrijke punten aan bod komen. Gezien de tijd ons ontbrak om alle nieuwe projecten van het laatste jaar onder de loep te nemen hebben we ons beperkt tot onderstaande projecten:

- Aangekocht project : 4 stapelwoningen in de Scharestraat in Roeselare
- Bouwproject : 17 woonegelegenheden voor mensen met een fysieke handicap in de Koolkampstraat in Gits - VLETERWONEN
- Bouwproject : 12 appartementen in de Veldstraat/Sterrestraat in Koekelare
- Bouwproject : 7 huurwoningen in de Garonnestraat in Torhout
- Bouwproject : 5 huurwoningen in de Fabiolalaan en Begoniastraat in Rollegem-Kapelle

Daarnaast spraken leden van de huurdersadviesraad ook vanuit hun eigen woonervaring. Door te vertrekken vanuit de persoonlijke woonsituatie kunnen bewoners tot een groter beeld komen over bouwprojecten van De Mandel. Enkele vragen drongen zich op:

- Wat vind je goed aan je huidige woning?
- Wat kan verbeterd worden aan de woning?
- Wat vind je belangrijk in een nieuwe woning?
- Waarmee moet een architect zeker rekening houden bij het ontwerp van een sociale huurwoning?
- Aan welke regelgeving dient een sociale huisvestingsmaatschappij zich te houden?

Door zich te buigen over bovenstaande vragen hebben de leden vastgesteld dat bepaalde zaken niet vanuit praktisch oogpunt bekeken worden bij de opmaak van de plannen. Om alle opmerkingen te kaderen in een objectief geheel zijn we dieper ingegaan op de verplichtingen waarmee een sociale huisvestingsmaatschappij te maken krijgt. Hiervoor hebben we ons in hoofdzaak gericht op de bundel die De Mandel gemaakt heeft voor architecten '*Overleg met architecten – 16 november 2005*'. Bij onduidelijkheden raadpleegden we het boek '*C2008 Concepten voor sociale woningbouw – Leidraad voor bouwheer en ontwerpers*'.



### Voorstel

De huurdersadviesraad vraagt hierbij of de raad van bestuur rekening kan houden met de ervaringsdeskundigheid van de huurders bij de start van nieuwe projecten. Vooral over de praktische kant van de zaak hebben de leden van de adviesraad zich verdiept. Na drie bijeenkomsten zijn we tot onderstaande checklijst gekomen.

### Appartementen

- Individuele afrekeningen voorzien voor gas bij collectieve verwarmingssystemen.

#### Antwoord RvB:

Verschillende appartementsgebouwen binnen het patrimonium van De Mandel worden verwarmd door middel van een collectief verwarmingssysteem met individuele niet geijkte meettoestellen. Overeenkomstig bijlage III van het Kaderbesluit Sociale Huur heeft De Mandel beslist om het verbruik van gas per woning op basis van de oppervlakte van de woningen aan te rekenen. Deze beslissing nam De Mandel na een onderhoud met Electrabel. Deze leverancier biedt voor gebouwen met collectieve verwarming en individuele meettoestellen "Collective Heating Management (CHM)" aan. Dit systeem houdt in dat Electrabel de opname van de individuele meettoestellen doet waarna de individuele facturatie volgt. Dit systeem biedt aan de huurder het voordeel van de juistheid van de factuur op basis van zijn effectieve verbruik en dus niet op basis van de oppervlakte van de wooneenheid. Dergelijk systeem zorgt echter wel voor verhoging van de kosten:

- a) Gas wordt aangerekend aan "CHM-tarief" ipv "collectief tarief". CHM-tarief is ongeveer 5% duurder dan het collectief tarief;
- b) De vaste vergoeding bedraagt 140€ per wooneenheid per jaar, terwijl De Mandel geen administratiekosten aanrekent;
- c) De installatie moet voorzien worden van een impulsteller, intrinsieke veiligheidsregelaar en modem. De kostprijs om de installatie conform aan de vereisten te maken wordt door Electrabel op ongeveer 1.000€ per appartement geschat;
- d) De warmteverliezen in de gemene delen worden over alle wooneenheden gelijk verdeeld. Dergelijke warmteverliezen liggen in de praktijk tussen 35 à 40% van het totale verbruik;
- e) Er moet zekerheid zijn dat alle individuele meettoestellen perfect werken, zodat een regelmatig nazicht zich opdringt;
- f) De vervanging van een defect meettoestel bedraagt ongeveer 830€, een interventie kost 250€.

Naast de verhoging van de kosten voor de huurder heeft dit systeem nog het bijkomende nadeel dat De Mandel solidair aansprakelijk gesteld kan worden bij het niet betalen van de energiefactuur door de huurder. Dit houdt in dat De Mandel verantwoordelijk is voor huurders die de energiefactuur van Electrabel niet betalen. Deze verantwoordelijkheid dient een sociale huisvestingsmaatschappij niet te dragen en De Mandel heeft er dan ook voor geopteerd deze bijkomende verantwoordelijkheid niet op zich te nemen.

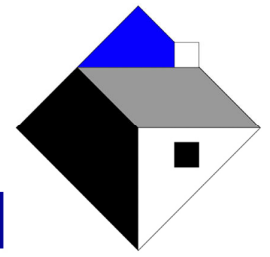
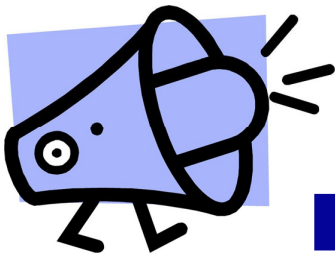
Op 21 juni 2011 heeft de raad van bestuur reeds beslist om:

\*De wijze van afrekening van het gasverbruik te behouden en dus de afrekening te maken op basis van proportionele verdeling volgens de oppervlakte van de wooneenheid.

- Voldoende diepe en brede goten die gemakkelijk onderhouden kunnen worden, zodat huurders de kosten van een hoogwerker niet moeten dragen.

#### Antwoord RvB:

De keuze van de juiste diameter van zowel goot als afvoerpijp wordt gemaakt in functie van de af te



## DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

wateren oppervlakte of m.a.w. het dak. Hier beantwoorden de gebouwen van De Mandel steeds aan de voorgeschreven normen.

In de praktijk blijkt dat het onderhoud van de dakgoten van appartement tot appartement bekeken wordt. In het verleden heeft De Mandel appartementen gebouwd, waarvan het dak gemakkelijk te bereiken was. Uit eerdere ervaring is gebleken dat de toegankelijkheid tot het dak kan leiden tot vandalenstreken. Met het oog op de veiligheid heeft De Mandel geopteerd om in bepaalde appartementsgebouwen het dak ontoegankelijk te maken van binnenuit. In deze appartementen zijn de dakgoten enkel bereikbaar met een hoogtewerker.

- Energiezuinig beleid: Vb. zo weinig mogelijk lampen in de gemeenschappelijke delen.

### Antwoord RvB:

In alle nieuwe appartementsgebouwen voorziet De Mandel steevast spaarlampen. Het gebruik van spaarlampen in de gemeenschappelijke delen doet de energiekost voor de huurders aanzienlijk dalen.

Bij het voorzien van lichtpunten houdt de bouwheer echter niet alleen rekening met het verbruik, ook het veiligheidsgevoel is op vandaag een *hot* item. Voldoende lichtpunten binnen en buiten schrikt onbetrouwbare types af en verhoogt de sociale controle door omwonenden.

- Een putje voorzien om water op te vangen in de parking.

### Antwoord RvB:

Bij parkings of standplaatsen die zich op het gelijkvloers bevinden kan De Mandel op een relatief eenvoudige manier een waterafvoeringssysteem, vb. een kloksifon, voorzien. Hieraan zullen de werftoezichters extra aandacht besteden.

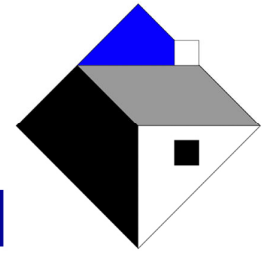
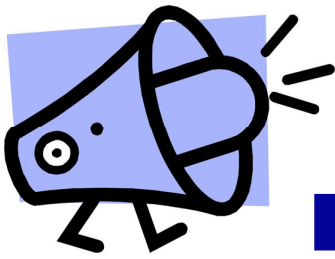
Bij ondergrondse standplaatsen ligt het voorzien van een waterafvoeringssysteem echter moeilijker. De kosten om water van beneden naar boven af te voeren lopen hoog op. In het geval van een kloksifon moet deze aangesloten zijn op de riolering via een pomp. De kosten om de juiste leidingen en de pomp te voorzien lopen hoog op. Ook nadat alles geïnstalleerd is, zijn de onderhoudskosten aan de pomp niet te onderschatten. Deze kosten vallen volledig ten laste van de huurder. Om deze reden heeft de raad van bestuur beslist om geen waterafvoeringssysteem te voorzien in de meeste ondergrondse parkeerplaatsen.

- Voldoende groot terras.

### Antwoord RvB:

In de meeste gevallen financiert De Mandel haar projecten met gesubsidieerde leningen van de VMSW<sup>1</sup>. Bij deze projecten moet De Mandel zich houden aan de voorschriften die de VMSW oplegt aan sociale huisvestingsmaatschappijen. Wat het terras betreft zijn er specifieke bepalingen, maar ontwerpen moeten ook inspelen op alles wat de beleving van een privéwoonruimte aantrekkelijk maakt. Een private buitenruimte, vb. een ruim terras, draagt bij om een aantrekkelijke privéruimte te bekomen. De voorziening van een buitenterras blijft wenselijk en wordt verplicht gesteld vanaf drie slaapkamers. Het terras moet steeds aansluiten op de leefruimte of keuken. Terrassen zijn ook voor woningen met minder dan drie slaapkamers wenselijk, indien de kostprijs het toelaat. Als de kosten te hoog oplopen kunnen ramen tot op vloerniveau in combinatie met een balustrade een alternatief bieden. Per ruimte bestaat er een minimale lokaaloppervlakte, voor het terras geldt de eenvoudige regel dat de grootte van het terras moet toelaten om er een tafel en stoelen te plaatsen. Het terras moet minimaal 120cm breed zijn. Deze regel geldt enkel bij woningen vanaf 3

<sup>1</sup> Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen



## DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

slaapkamers. De huidige financiële situatie binnen De Mandel laat het niet toe om overal terrassen te voorzien, gezien De Mandel geen subsidies kan krijgen voor deze woonoppervlakte.

- Doorgang in appartementen moet voldoende ruim zijn, zodat bewoners in nood via de trap naar beneden gedragen kunnen worden op een brancard. In bepaalde appartementsgebouwen moet de brandweer ter plaatse komen met een hoogtewerker.

### Antwoord RvB:

De Vlaamse overheid en de VMSW leggen sinds 2010 aan bouwmaatschappijen bepaalde criteria op die betrekking hebben op de toegankelijkheid van de gemeenschappelijke delen van een woongebouw. In hoofdzaak geldt hier dat de gemeenschappelijke delen rolstoelbezoekbaar moeten zijn. Om dit mogelijk te maken bestaan er specifieke voorschriften waaraan een bouwmaatschappij moet voldoen, vb. bredere deuren in de inkom, drempels zijn lager dan 2 cm,... Bij nieuwbouw moet elke lift geschikt zijn voor rolstoelgebruikers, bij renovatie telkens als dit bouwtechnisch enigszins mogelijk is.

Als de gemeenschappelijke delen rolstoelbezoekbaar zijn dan is er voldoende circulatieruimte voorzien om patiënten te vervoeren in evacuatiestoelen. Dergelijke evacuatiestoelen gebruiken ambulanciers op plaatsen, zoals trappen en liften, waar brancards gewoonlijk niet gebruikt kunnen worden.

De kosten zijn echter te ingrijpend om overal een traphal en lift te voorzien waar een patiënt liggend vervoerd kan worden.

- Appartementen moeten aanpasbaar zijn, zodat een rolstoelpatiënt er kan blijven wonen.

### Antwoord RvB:

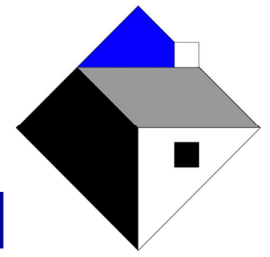
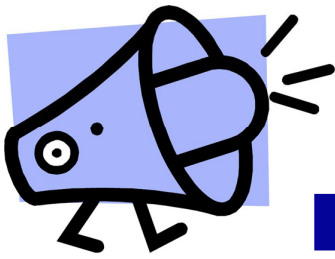
De VMSW wil een voortrekkersrol spelen in het voorzien van rolstoelbezoekbare en aanpasbare woningen. Alle woningen en woonoppervlakten op de begane grond gesitueerd alsook alle appartementen met een lift moeten daarom rolstoelbezoekbaar ontworpen worden. Bij appartementsgebouwen streeft De Mandel naar een optimale verdeling van aanpasbare woningen en overige woningen in functie van de behoefte en de structuur en opbouw van het gebouw. Aanpasbare woningen zijn ongeveer 20% ruimer dan andere woningen. Hier dient rekening gehouden te worden met enkele specifieke normen. Alle appartementen aanpasbaar bouwen zou ons te ver leiden, gezien slechts een klein percentage van de huurders behoefte heeft aan een aanpasbare woning, is het niet nodig alle woningen op dergelijke manier te bouwen. Bovendien ligt ook de kostprijs van aangepaste woningen een stuk hoger. In 2011 werden 448 sociale appartementen aangekocht, opgeleverd of opgestart als nieuw project. Van deze ontwerpen zijn er 290 appartementen toegankelijk voor rolstoelpatiënten. Uiteindelijk uit zich dit in 64,7% rolstoeltoegankelijke appartementen.

### Algemeen

- Rolluiken zorgen voor een grotere veiligheid en zijn vanuit een energiezuinig beleid onmisbaar.

### Antwoord RvB:

Het is een verkeerde stelling dat rolluiken een grotere veiligheid zouden veroorzaken. Ze geven wel een groter gevoel van geslotenheid, maar dat is louter subjectief. Voor het voorzien van rolluiken legt de VMSW geen normen op, er zijn echter wel strenge normeringen over energieprestaties. Bij het ontwerp van een sociale woning moet een bepaald isolatiepeil en een bepaalde ventilatienorm gehaald worden. Hierbij geldt de algemene regel dat een bouwheer koudebruggen moet vermijden bij de opbouw van een nieuwbouwwoning. De rolluikkast vormt een zwakke plek in de structuur van

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

een gebouw en wordt gezien als een koudebrug. De rolluiken zelf hebben geen toegevoegde waarde meer om de woning extra te isoleren, gezien de ramen zelf een extra isolerende waarde hebben. Daarbovenop komt nog dat rolluiken voorzien een erg hoge kost is die De Mandel veelal niet zelf wenst te dragen. Hier en daar zijn nog rolluiken voorzien in de ontwerpfase, maar dit vormt geen prioriteit om kwaliteitsvolle woningen op te leveren.

- Voordeuren in PVC, zeker geen glazen voordeur.

Antwoord RvB:

De Mandel wenst elke ruimte in de woning overdag zoveel mogelijk te verlichten zonder kunstlicht te gebruiken om zo het elektriciteitsverbruik te beperken. Hierbij kunnen ingesloten circulatieruimtes, vb. de inkomhal, verlicht worden via transparante elementen, zoals opperlichters, glazen deurdelen. Over het algemeen voorziet men in de ontwerpfase een voordeur in hout of in PVC, waarvan een gedeelte van de deur licht kan doorlaten. De Mandel zal er wel op toezien dat voordeuren volledig in glas nooit weerhouden zullen worden in gezinswoningen.

Het concept van de vroegere tuinvijken, waarbij groepen huizen werden opgebouwd volgens eenzelfde plan met dezelfde materialen is tegenwoordig helemaal achterhaald. Elk project is uniek en hangt niet alleen af van de architecturale smaak van de ontwerper, maar ook van randvoorwaarden en bijzondere doelstellingen. Bij de keuze van het materiaal van de voordeur is de ontwerper vrij en bestaan er geen opgelegde regels. Zo ontstaan er ontwerpen waarbij het schrijnwerk uitgevoerd is in PVC of in hout, afhankelijk van de stijl. Voordeuren in PVC aan de zonnkant gaven vroeger dikwijls problemen inzake zetting, dus daar opteren we hoofdzakelijk voor houten voordeuren.

- Vensters moet je als huurder zelf veilig kunnen poetsen. Hoogtewerkers en ruitenwassers zorgen voor een grotere kost.

Antwoord RvB:

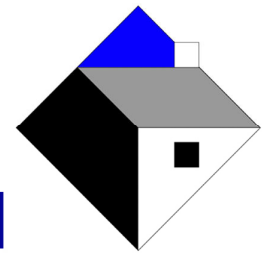
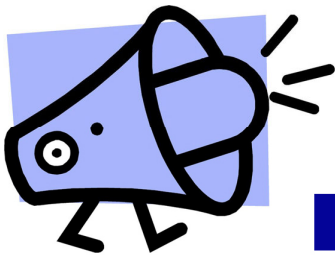
De Mandel streeft ernaar om de kosten die bovenop de huurprijs komen zo laag mogelijk te houden. Dit geldt voor de huurlasten, maar ook voor de onderhoudskosten. Voor gezinswoningen moet het mogelijk zijn om bij het voorontwerp een extra controle uit te voeren op de vensters. In deze fase kan de architect zijn plannen nog aanpassen op dergelijke manier dat de ramen wel geopend kunnen worden. Op deze manier gaat het onderhoud niet gepaard met extra kosten voor de huurder.

In de gemeenschappelijke delen van appartementsgebouwen kan De Mandel niet altijd verzekeren dat ramen gepoetst kunnen worden zonder het gebruik van een hoogtewerker. Toch zal ook een extra controle uitgevoerd worden bij het voorontwerp. De aanpassing kan pas doorgevoerd worden als de veiligheid niet in het gedrang komt en als het ontwerp de aanpassing ook toelaat.

- Mogelijkheid om wasmachine aan te sluiten op gelijkvloers.

Antwoord RvB:

Bij het ontwerpen van sociale woningen gelden oppervlaktebeperkingen, waarbij een evenwichtige ruimteverdeling en optimale afmetingen, i.f.v. bestemming en bemeubelbaarheid, een grote impact hebben op het wooncomfort. Bij wijze van woonsimulaties moet de ontwerper alle ruimten steeds aftoetsen aan een concrete bemeubelingssituatie en het functioneel gebruik van de ruimte. Ook voor de wasmachine moet de ontwerper een plaatsingsruimte reserveren om er zeker van te zijn dat het toestel gemakkelijk geplaatst kan worden. Concreet moet men in de berging, badkamer of garage een ruimte van 60cmx60cm voorzien met de nodige aansluitingen. Voor deze drie ruimtes gelden dan ook nog eens aparte standaardafmetingen. Indien er bij eengezinswoningen geen



## DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

andere berging is, kan men de garage wat ruimer en polyvalent opvatten als bergruimte. In dit geval mag de garageoppervlakte boven 18m<sup>2</sup> uitstijgen. Van ontwerp tot ontwerp moet dus bekeken worden welke ruimtes voorzien zijn. Bij het voorontwerp zal de dienst bouwprojecten een extra controle uitvoeren om dit puntje na te zien. Op voorwaarde dat het ontwerp het toelaat zal geopteerd worden om de aansluiting van de wasmachine op het gelijkvloers te voorzien.

- Tuinen moeten vrijgemaakt worden van stenen vooraleer ze verhuurd worden.

### Antwoord RvB:

In elke aannemingsovereenkomst neemt De Mandel een extra clause op waarin genoteerd staat dat de aannemer de werf proper moet achterlaten. Dit houdt in dat de aannemer het verpakkingsmateriaal moet opruimen en dat hij het bouwafval moet afvoeren. De verantwoordelijke werftoezichter brengt op regelmatige basis bezoeken aan de werf, waarop hij onder meer controleert of het afval steeds afgevoerd wordt. Bij de oplevering moet de aannemer al het werfafval verwijderen, als dit niet het geval is, kan een werftoezichter de aannemer hierop aanspreken en eisen om het werfafval te verwijderen met verwijzing naar het contract. Het kan evenwel niet vermeden worden dat in de aangevoerde aarde nog steenresten zitten.

- Goed ventilatiesysteem voorzien dat geen koud gevoel met zich meebrengt.

### Antwoord RvB:

In het kader van de Kyoto-doelstellingen maakte de Europese Unie in 2002 een richtlijn op om het energieverbruik in gebouwen te verbeteren. In Vlaanderen trad op 1 januari 2006 de energieprestatieregelgeving in werking. Concreet wordt bij elke bouwaanvraag in functie van het type van de werken en de functie van het gebouw een set van eisen vastgelegd waaraan het project moet voldoen. De eisen omvatten onder meer bepalingen rond de ventilatievoorzieningen en het risico op overhitting. Algemeen ligt de focus op efficiënte energiereducerende maatregelen. Ventilatie neemt een aanzienlijk deel van de energieverliezen in een woning voor zijn rekening. Verse lucht is echter een voorwaarde voor een gezond binnenklimaat. Ook hier dient een bouwmaatschappij rekening te houden met de opgelegde regelgeving door de Vlaamse overheid.

- Voldoende stopcontacten voorzien, ook in gang en toilet.

### Antwoord RvB:

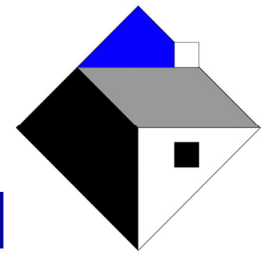
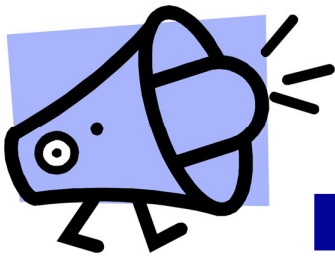
Reeds in de ontwerpfase moet de architect rekening houden met de opstelling van radiatoren, schakelaars, stopcontacten, huishoudelijke elektro,... Algemeen leggen de conceptonderrichtingen (C-2008) van de VMSW op dat er voldoende stopcontacten aanwezig moeten zijn. Concreet legt men een minimaal aantal stopcontacten op per leefruimte:

- Keuken: ≥ 10 stopcontacten
- Woonkamer: ≥ 10 stopcontacten
- Slaapkamers: ≥ 6 stopcontacten
- Badkamer: ≥ 1 stopcontact
- Berging: ≥ 1 stopcontact
- Garage (bij de woning): ≥ 2 stopcontacten
- Hallen, inkom: ≥ 1 stopcontact per woonlaag, centraal geplaatst voor poetsen
- Zolderruimte: ≥ 1 stopcontact

Toezichters controleren bij de opbouw van de werf of aan bovenstaande richtlijnen voldaan is.

- Douche i.p.v. bad (veiliger, minder energieverbruik).

### Antwoord RvB:



## DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

Voor gezinswoningen vanaf 3 slaapkamers moet een bouwmaatschappij steeds een bad voorzien met mogelijkheid tot douchen. Voor woningen met minder dan 3 slaapkamers voorziet De Mandel meestal een douche, en voor appartementen bijna altijd. Om de kosten voor het waterverbruik te verminderen worden overal spaardouchekoppen aangebracht. Bij een druk van 3 bar verbruikt een traditionele douchekop gemiddeld 10 tot 18l/minuut. Een spaardouchekop verbruikt in dit geval gemiddeld 5 tot 10 l/minuut, dus 53% minder.

- Concepten die overlast in de hand werken vermijden (vb. kangoeroewoningen, appartementencomplex waar appartementen met drie slaapkamers gecombineerd worden met éénslaapkamerappartementen.).

### Antwoord RvB:

Het kangoeroeprincipe houdt in dat een duowoning op de benedenverdieping bewoond wordt door een ouder gezin en de verdiepingswoning door een jong gezin. Binnen een ideaal scenario van wederzijds engagement kan het jonge gezin de oudere een handje toesteken bij bijv. de boodschappen of het tuinonderhoud en kan de oudere bijv. helpen bij de naschoolse opvang van de kinderen. Het principe is dus niet zozeer verbonden met een welbepaald woningtype, als wel gericht op het creëren van een win-winsituatie. Wanneer geen familiebanden aanwezig zijn, vraagt dit een grote solidariteit die, zo blijkt, niet altijd even vanzelfsprekend kan worden bereikt. Binnen sociale huisvesting waar de toewijzing van woningen gebeurt volgens wachtlijsten, blijft het soms moeilijk bewoners hiertoe te motiveren en vergt de mogelijke conflictbemiddeling vaak bijkomende sociale begeleiding. De Mandel zal dergelijke concepten dan ook zoveel als mogelijk weren uit haar patrimonium.

Ook in appartementen moet de architect vanaf de conceptfase overlastproblemen zoveel als mogelijk vermijden. Zo moeten architecten vanaf het ontwerp geluidshinder op zoveel mogelijk manieren beperken, vb. geluidsdempende materialen gebruiken in de vloer, sanitaire installaties zo ontwerpen dat geluidshinder beperkt wordt,... Concreet zal De Mandel appartementen met drie slaapkamers zoveel als mogelijk beperken, maar als de overige ruimte bij een appartementsgebouw te klein is om 2 appartementen te vormen dan kan het gebeuren dat er sporadisch toch een appartement ontworpen wordt met drie slaapkamers. In 2011 heeft zich dit concreet geuit in 11 appartementen met 3 slaapkamers, terwijl De Mandel in totaal 448 appartementen gebouwd heeft. In percentages uit zich dit in 2,5% appartementen met 3 slaapkamers. Deze trend wensen we in de toekomst ook verder te zetten.

- Voldoende open ruimtes laten in keukens, zodat standaard keukenapparaten ingeschoven kunnen worden (vb. koelkast, kookfornuis, ...).

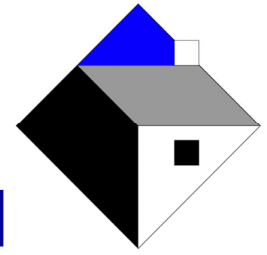
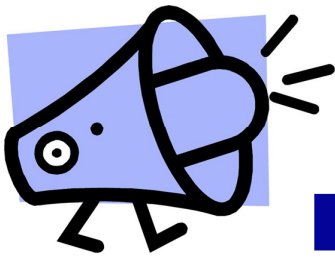
### Antwoord RvB:

Voor de keukens schrijft de VMSW specifieke normen voor. Zo moet er een minimale plaatsingsruimte voorzien worden voor een dubbele spoelbak en verlek (120cm), een fornuis (60cm), een koelkast (60cm), en een opstelruimte voor een microgolfoven (55cm x 35cm). In het verleden liet De Mandel het werktablet boven de plaatsingsruimte voor de koelkast doorlopen. Hierdoor kan een bewoner geen hoge koelkast plaatsen. Om dit toch mogelijk te maken kan bij de opbouw van een keuken een ruimte gelaten worden in het werkblad.

- Bij gezinswoningen moet de toegang tot aan de voordeur voldoende breed zijn voor rolstoelpatiënten.

### Antwoord RvB:

In het klassieke ontwerp is de 'standaardmens' de norm. Deze benadering zet enkele doelgroepen

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

van de sociale woningsector buitenspel. Ouderen en personen met een handicap hebben meer specifieke noden. Het woningaanbod moet hierop een afdoend antwoord bieden. Tevens dient het aanbod rekening te houden met de toenemende vergrijzing, de wens om zo lang mogelijk zelfstandig in de vertrouwde omgeving te wonen en de uitbreidende mogelijkheden van thuiszorg. Bij rolstoelbezoekbaar bouwen bouwt men op zo'n manier dat een persoon in een rolstoel de woning kan bezoeken of dat een huurder die door omstandigheden voor een korte tijd gebruik moet maken van een rolstoel, in zijn eigen woning kan blijven wonen mits hulp van medebewoners. De bouw van dergelijke woningen is duurder doordat de woningen ongeveer 20% groter zijn dan de standaard gezinswoningen. Het grootste deel van de huurders heeft geen nood aan een rolstoelbezoekbare woning. De Mandel streeft naar een evenwicht tussen standaardwoningen en rolstoeltoegankelijke woningen rekening houdend met vraag en aanbod. In 2011 heeft De Mandel 245 gezinswoningen tot stand gebracht, waarvan 51 rolstoelbezoekbare woningen. Dus 20,8% van de recent opgeleverde woningen is rolstoelbezoekbaar.

- Op het einde van het terras een waterafvoersysteem voorzien om overtollig water op te vangen.

Antwoord RvB:

Terrassen mogen geen wateroverlast tot stand brengen, daarom zal De Mandel een woning pas opleveren als de terrastegels waterdoorlatend zijn of als er een kloksifon aanwezig is op het terras. Ook na de oplevering houdt De Mandel eraan om het tuinkarakter te behouden om wateroverlast te vermijden. Zo krijgen huurders enkel de toelating om minder dan 50% van de tuin te verharderen of maximaal 40m<sup>2</sup>. 50% van de tuinooppervlakte moet dus groenzone blijven.

- Op verschillende plaatsen een tv- en telefoonaansluiting voorzien, zodat nieuwe huurders verschillende mogelijkheden hebben om meubels te plaatsen.

Antwoord RvB:

Per ruimte legt de VMSW bepaalde minimumoppervlakten op rekening houdend met de woonfunctie. Naast een minimumoppervlakte zijn er tevens eisen gesteld inzake maatverhoudingen, bemeubelbaarheid en comfort. Voor de leefruimte moet de ontwerper de bemeubelbaarheid, de aansluiting van de tv-distributie en de opstelling van radiatoren op elkaar afstemmen. Op verschillende plaatsen een tv- en telefoonaansluiting voorzien is niet altijd mogelijk en het is moeilijk om hiermee rekening te houden.

- Internetaansluitingen reeds voorzien in de woning.

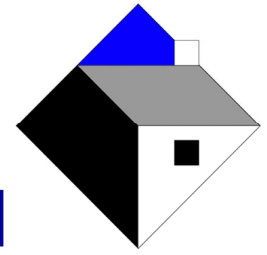
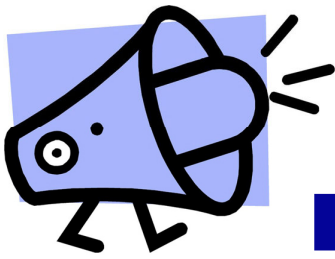
Antwoord RvB:

Bij het ontwerp moet de architect steeds rekening houden met de functionaliteit van een welbepaalde ruimte. Zo gelden strikte regels voor de leefruimte. Deze ruimte moet steeds voorzien zijn van een eetzone en een zitzone. Daarnaast moet de architect de bemeubelbaarheid, de aansluitingen (van tv en internet) en de opstelling van de radiatoren op elkaar afstemmen. De Mandel voorziet op 1 plaats in de woning een kabel. Een huurder is vrij om voor een bepaalde provider (de bekendste zijn Belgacom, Telenet,...) te kiezen. Daarnaast is de persoonlijke voorkeur van een bewoner ook afhankelijk van de modem die geïnstalleerd dient te worden. De bekabeling zit klaar, maar als huurder moet men zelf contact nemen met de gekozen provider.

- Afvoerputjes steeds voorzien in garages.

Antwoord RvB: (zie hoger)

Bij parkings of standplaatsen die zich op het gelijkvloers bevinden kan De Mandel op een relatief

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

eenvoudige manier een waterafvoeringssysteem, vb. een kloksifon, voorzien. Hieraan zullen de werftoezichers extra aandacht besteden.

Bij ondergrondse standplaatsen ligt het voorzien van een waterafvoeringssysteem echter moeilijker. De kosten om water van beneden naar boven af te voeren lopen hoog op. In het geval van een kloksifon moet deze aangesloten zijn op de riolering via een pomp. De kosten om de juiste leidingen en de pomp te voorzien lopen hoog op. Ook nadat alles geïnstalleerd is, zijn de onderhoudskosten aan de pomp niet te onderschatten. Deze kosten vallen volledig ten laste van de huurder. Om deze reden heeft de raad van bestuur beslist om geen waterafvoeringssysteem te voorzien in de meeste ondergrondse parkeerplaatsen.

- Lichtpunten steeds voorzien op logische plaatsen, vb. in het midden van de gang, in het midden van de leefruimte,...

Antwoord RvB:

Over het minimaal aantal lichtpunten per woning legt de VMSW bepaalde verplichtingen op. In een woning moet de ontwerper zoveel mogelijk natuurlijk licht naar binnen trekken. Daarnaast moeten alle lokalen voorzien worden van minstens één lichtpunt centraal aan het plafond. In de keuken en de badkamer moet er bijkomend licht voorzien worden boven het aanrecht en boven de lavabo. De woonkamer en de zithoek hebben elk minstens één centraal lichtpunt. Als het minimaal aantal lichtpunten niet aanwezig is in de woning dan zal de verantwoordelijke werftoezichter de woning niet opleveren.

- Natuurlijke inval van licht in aangebouwde garages.

Antwoord RvB:

Over natuurlijke inval van licht in de woning bestaan strikte regels. Zo moet elke slaapkamer, leefruimte, ... over een venster beschikken. Daarnaast moet de architect bij elk ontwerp een poging ondernemen om zoveel mogelijk natuurlijk licht in de woning te trekken. Bij bepaalde concepten is het echter niet steeds mogelijk om natuurlijk licht te voorzien in garages. Daarbij komt nog dat volgens de regelgeving een venster niet verplichtend is in een garage.

- Deuren voorzien waar groot energieverlies beperkt kan worden, vb. tussen leefruimte en gang (zie Schareststraat).

Antwoord RvB:

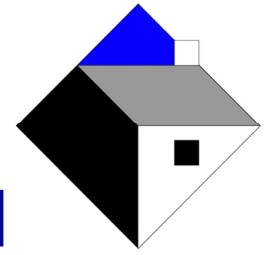
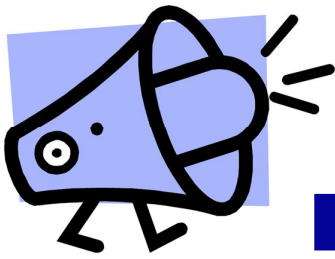
Een inkomzas als buffer tussen woonruimten en de buitenomgeving of traphal is strikt vereist om het energieverlies tot een minimum te beperken. Ook de verticale circulatie wordt bij voorkeur thermisch en akoestisch geïsoleerd ten opzichte van de leefruimte. Daarom is het aan te bevelen om bij visueel opengewerkte trappen in de leefruimte een extra tussendeur te voorzien boven in de nachthal. Hierop kan enkel een uitzondering gemaakt worden bij kleine studio's, maar De Mandel opteert wel steeds voor visuele afscheiding.

- Schuifdeur voorzien in kleine ruimtes.

Antwoord RvB:

Bij het vastleggen van minimumoppervlakten heeft de VMSW ook steeds rekening gehouden met de functionaliteit van de ruimte. Een maximum aan ruimtelijkheid en functionaliteit tegenover een minimum aan moeilijk bruikbare restruimte of overtollige circulatieruimte vormen het uitgangspunt. Aandachtspunten voor elke woonruimte zijn: goede maatverhoudingen, vlotte interne circulatiepatronen, rationele opstelling en draairichting van deuren en ramen.

Als de ruimte het toelaat voorziet de architect draaideuren gezien deze keuze een goedkopere optie



## DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

is en niet aan kwaliteit moet inboeten. Slechts in zeer uitzonderlijke situaties zal men schuifdeuren voorzien. Deze beslissing wordt niet enkel gemaakt omwille van de duurdere aankoop, maar ook omwille van het feit dat schuifdeuren moeilijker te onderhouden zijn.

- Aan nieuwe huurders steeds meegeven waar absoluut niet geboord mag worden om eventueel kaders op te hangen.

### Antwoord RvB:

Over het algemeen kan gesteld worden dat men niet mag boren in de nabijheid van dampkappen, thermostaten, schakelaars, stopcontacten,... Leidingen komen steeds van onder naar boven. Bij pas opgeleverde projecten zijn de werftoezichers het eerste jaar regelmatig ter plaatse en ook voor dergelijke vragen kunnen bewoners bij hen terecht. Zo kan de verantwoordelijke werftoezichter steeds voldoende informatie geven op maat van de huurder zelf.