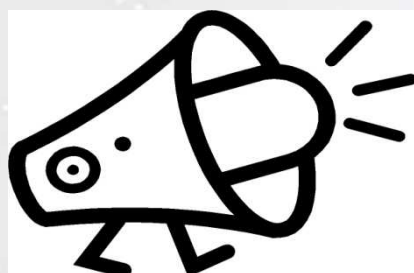


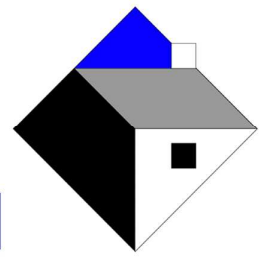
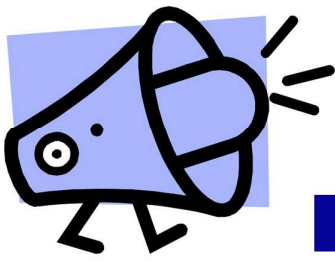


Herstellingenbeleid

BESLISSING RvB



DE STEM VAN DE HUURDERS IN DE MANDEL



ADVIES HERSTELLINGENBELEID

1.1 Overzicht - 1

Wat is het probleem

Uit de analyse van de bevraging van het herstellingenbeleid blijkt dat het moeilijk is om uitspraken te doen over de werkelijke termijn tussen het binnenkomen van de melding en de afhandeling ervan. Er worden namelijk heel wat meldingen opgenomen waar geen werkbon aan gekoppeld wordt (gewone vragen, herstelling die de huurder zal uitvoeren...).

Gevolgen

- ❑ Dit onoverzichtelijk geheel van meldingen bemoeilijkt de administratie die met het herstellingenbeleid gepaard gaat. Deze administratieve moeilijkheden zorgen voor misverstanden, vergetelheden, onduidelijkheden, fouten, vertragingen... wat zowel voor het personeel van De Mandel als voor de huurders voor heel wat frustraties zorgt.
- ❑ Ook is het op deze manier onmogelijk om een duidelijke evaluatie te maken van het aantal afgehandelde meldingen en de bijhorende termijnen.

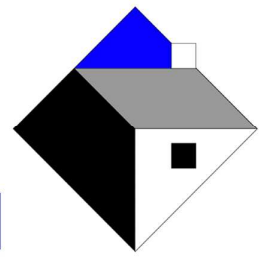
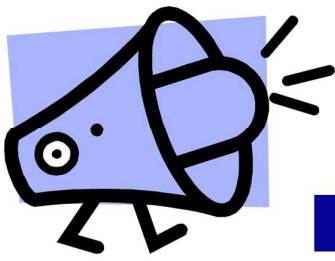
Advies

Het systeem dat De Mandel hanteert moet voor een duidelijker overzicht zorgen zodat de administratie vlotter kan gebeuren.

Bijvoorbeeld: In het computersysteem zou het moeten mogelijk zijn om een onderscheid te maken tussen meldingen waar een werkbon moet aan gekoppeld worden en meldingen waar geen werkbon moet aan gekoppeld worden, zodat de administratie soepeler kan verlopen.

Beslissing Raad van Bestuur

De Mandel zal investeren in nieuwe software die de dienstverlening ten goede komt. In april werd het ontwerp van het lastenboek 'geïntegreerde software' goedgekeurd door de Raad van Bestuur. Momenteel schrijft de verantwoordelijke ICT een offerteaanvraag uit. Gezien het hier om een grote investering gaat, is De Mandel verplicht tot enkele wettelijke publicaties. Dit vertraagt het hele proces om de nieuwe software te



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

programmeren, installeren en implementeren. De Mandel voorziet dat het nieuwe software systeem van toepassing wordt vanaf 2010.

Een onderscheid maken tussen meldingen met een werkbon en meldingen zonder werkbon lijkt niet nodig als alle meldingen online opgenomen worden. Zowel voor De Mandel als voor de huurder wordt opvolging online mogelijk. Op de webpagina zal duidelijk vermeld staan of de herstelling ten laste van de huurder is of ten laste van De Mandel. Indien een herstelling uitgevoerd moet worden door De Mandel dan zal er steeds een werkbon opgemaakt worden.

1.2 Overzicht - 2

Wat is het probleem

Verschillende huurders van eenzelfde wijk of appartement melden gelijkaardige problemen. Deze problemen worden niet altijd in z'n totaliteit aangepakt.

Gevolgen

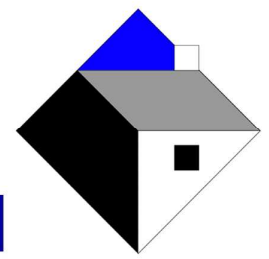
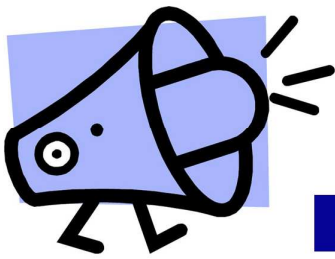
Door de individuele aanpak van dergelijke problemen worden soms enkel de symptomen in plaats van de oorzaak van het probleem aangepakt. Ook zorgt deze individuele aanpak voor extra vervoersonkosten en soms zelfs voor onnodige werken.

Advies

Regioverantwoordelijke: Dit advies wordt in de bijlage uitgewerkt omdat het bij verschillende problemen voor een oplossing kan zorgen.

Beslissing Raad van Bestuur

Momenteel past een regioverantwoordelijke niet in de algemene structuur van De Mandel. Dit komt grotendeels omdat het patrimonium van De Mandel zich over een groot gebied uitstrekt, wat voor De Mandel een erg grote investering zou zijn. Wel wil De Mandel ingaan op het advies van de huurdersadviesraad door bij wijze van experiment een huisbewaarder aan te stellen die actief zal zijn in de regio Roeselare. De huisbewaarder zal instaan voor verschillende wijken en appartementen in Roeselare. Gelijkaardige problemen in wijken en appartementsgebouwen zullen tijdig gedetecteerd en opgevolgd worden. Vooral kleine defecten die voor grote frustraties zorgen, zullen sneller aangepakt worden door de huisbewaarder zelf. Op die manier kan De Mandel bij wijze van experiment de voor- en nadelen ondervinden van een regioverantwoordelijke op kleine schaal.



1.3 Overzicht - 3

Wat is het probleem

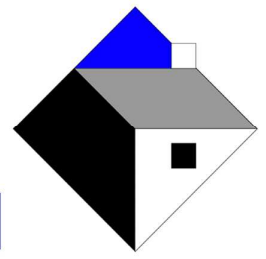
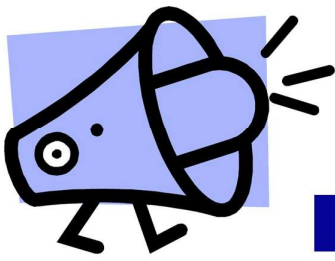
Bij een technisch probleem in de gemeenschappelijke delen van appartementsgebouwen komen er dikwijls meldingen binnen van verschillende huurders over éénzelfde probleem. Omgekeerd gebeurt het ook dat elke bewoner denkt: 'een andere bewoner zal dit wel doorgeven' waardoor het soms lang duurt voor De Mandel op de hoogte gesteld wordt van het technisch probleem.

Gevolgen

- ❑ Voor De Mandel is het niet duidelijk of het bij de binnenkomende meldingen over hetzelfde of een nieuw probleem gaat: is het nog steeds niet opgelost of is het opnieuw stuk, gaat het om hetzelfde probleem of duikt er op een andere plaats een gelijkaardig probleem op... Dit is onduidelijk en zorgt vaak voor misverstanden. Bijvoorbeeld: er wordt niemand ter plaatse gestuurd omdat De Mandel denkt dat dit technisch probleem al doorgegeven/opgelost is, De Mandel gaat twee keer langs omdat het niet duidelijk is of het om hetzelfde probleem gaat, dat zorgt voor een onnodige verplaatsing...
- ❑ Het is moeilijk om afspraken te maken om het technisch probleem ter plaatse te bekijken/op te lossen, met wie moet De Mandel namelijk afspreken? Welke huurders zijn op de hoogte van het probleem...
- ❑ De huurders krijgen geen duidelijk antwoord, want tot wie moet De Mandel zich richten?

Advies

- ❑ In elk appartementsgebouw is er één meldpunt. Eén van de bewoners neemt de verantwoordelijkheid op zich om de meldingen over de gemeenschappelijke delen door te geven aan De Mandel. Hij/zij is gekend bij de bewoners, waardoor bewoners zaken aan hem/haar kunnen signaleren. Ook is hij/zij de contactpersoon voor De Mandel inzake opvolging van de melding. Deze persoon neemt zijn/haar taak vrijwillig op en weet zich daarin gesteund door de andere bewoners van het appartementsgebouw en De Mandel. (Eventueel kan deze persoon ook instaan voor welomschreven kleine klusjes in de gemeenschappelijke delen, bijvoorbeeld: kapotte lampen indraaien...)



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

Vanuit de contacten tussen De Mandel en het meldpunt kan De Mandel een vinger aan de pols houden in haar appartementsgebouwen. Zowel De Mandel als de bewoners hebben een aanspreekpunt. Zo kan De Mandel de banden met haar huurders aanhalen, een aanspreekpunt werkt namelijk drempelverlagend. Bovendien kunnen de verschillende meldpunten een signaalfunctie vervullen. Ook vormt de installatie van meldpunten in appartementsgebouwen een basis voor samenwerking met en participatie van een ruimere groep huurders. Dit is iets wat bijvoorbeeld in het opstellen en toetsen van een huishoudelijk reglement voor appartementen al concrete resultaten kan opleveren.

Beslissing Raad van Bestuur

De Mandel erkent het probleem dat specifiek is voor appartementsgebouwen en wil chaos inzake meldingen vermijden. Op heden bestaat reeds goed contact met enkele bewoners in appartementsgebouwen. Deze bewoners treden min of meer op als conciërge maar werden nog niet officieel erkend. Een aanspreekpunt in elk appartementsgebouw is geen overbodige luxe en is zowel ten voordele van De Mandel als van de bewoners. Om een goede verstandhouding tussen De Mandel en de conciërge (aangesteld door de bewoners) te onderhouden zal de conciërge een contract ondertekenen, waarin de voorwaarden en de vergoeding vermeld staan. Met de hulp van de conciërge zal het samenleven in een appartementsgebouw in vele opzichten verbeteren.

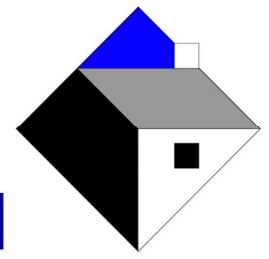
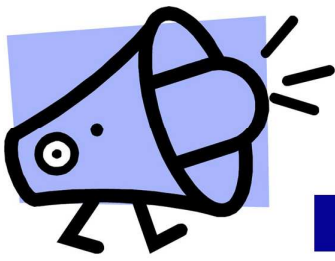
Om de communicatie naar alle bewoners te verzorgen zal De Mandel elk appartementsgebouw voorzien van een ad valvas bord. Dit bord wordt voorzien van nuttige informatie – zoals aanwezigheid van de poetsvrouw, nuttige telefoonnummers en het huishoudelijk reglement dat aangepast is aan elk appartementsgebouw.

1.4 Communicatie/Informatie - 1

Wat is het probleem

Als huurders contact opnemen met De Mandel om een melding door te geven, ontvangen ze onvoldoende en/of onduidelijke informatie over de (aanpak van de) melding en de afhandeling van de melding. Daardoor weten de huurders niet wat er met hun melding zal gebeuren.

Zaken die niet altijd duidelijk zijn voor de huurder of vragen die vaak onbeantwoord blijven, zijn:



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

- ❑ Heb ik mijn melding aan de juiste persoon doorgegeven en is ze dus ingegeven in het systeem of niet? Moet ik al dan niet opnieuw contact opnemen om mijn melding door te geven?
- ❑ Moet ik al dan niet zelf instaan voor de herstelling? En, indien De Mandel zorgt voor de herstelling, wie staat in voor de kosten?
- ❑ Is het duidelijk wat mijn probleem is of komt men dit eerst nog eens nakijken? Zoja, wanneer?
- ❑ Wanneer komt men de herstelling uitvoeren?
- ❑ Staat De Mandel in voor de herstelling of wordt ze uitgevoerd door een externe firma?
- ❑ ...

Bovendien beschikt de huurder over geen enkel bewijs dat hij/zij het technisch probleem heeft gemeld aan De Mandel, wat bij het uitblijven van een herstelling soms voor problemen en discussies kan zorgen.

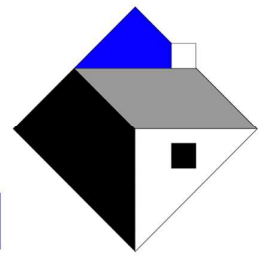
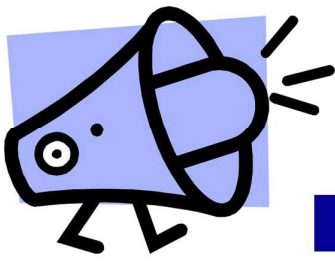
Ook na de uitvoering van de herstelling is de communicatie met de huurder nihil. Zo krijgt de huurder op geen enkel moment zelf een exemplaar van de afgetekende bon bij herstellingen uitgevoerd in eigen regie.

Gevolgen

- ❑ Huurders blijven in onwetendheid achter, wat vaak zorgt voor heel wat frustraties. Dit verzuurt de relatie met De Mandel en maakt de communicatie met de medewerkers van De Mandel vaak bitsig.
- ❑ Huurders bellen om de haverklap naar De Mandel om te informeren naar de stand van zaken in verband met hun melding. Een onrechtstreeks gevolg daarvan is dat er soms meerdere meldingen worden aangemaakt voor éénzelfde probleem, wat een oplossing voor het probleem alleen maar bemoeilijkt.
- ❑ Bij problemen kan de huurder niet bewijzen dat hij/zij het technisch probleem gemeld heeft aan De Mandel.

Advies

- ❑ Huurders ontvangen na het melden van een technisch probleem een 'bewijs van melding'. Een bewijs van melding heeft twee functies: enerzijds is het voor de huurder een zekerheid. Hij heeft namelijk een bewijs dat hij het probleem gemeld heeft aan De Mandel en dat dit door De Mandel ook opgenomen is in het systeem. Anderzijds vergemakkelijkt dit de toekomstige communicatie over deze melding. De huurder kent namelijk het nummer van de melding en kan daarnaar verwijzen wanneer hij De Mandel contacteert. Daarenboven bevat het bewijs van melding ook



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

informatie over de aanpak van de melding, een stap vooruit in de communicatie tussen De Mandel en de huurder.

Een bewijs van melding bevat:

- De datum van de melding.
- De omschrijving van de melding.
- Het nummer van de melding.
- Aanpak van de melding. Hier zijn verschillende mogelijkheden:
 - *De melding zal niet gevolgd worden door een herstelling, want het is een vraag.*

Bewijs van melding: datum, omschrijving en nummer van de melding + antwoord op de vraag.

- *De melding zal niet gevolgd worden door een herstelling, want de herstelling is ten laste van de huurder en de huurder moet zelf instaan voor de herstelling.*

Bewijs van melding: datum, omschrijving en nummer van de melding + 'deze herstelling is ten laste van de huurder, u moet zelf voor de herstelling instaan.'

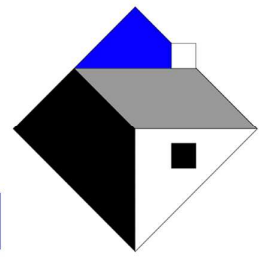
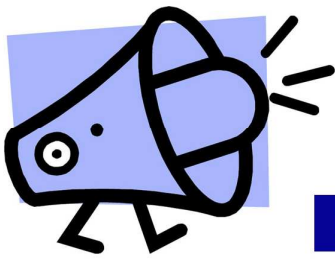
- *Het is niet duidelijk wat er precies aan de hand is, om dit uit te klaren is er een nazicht nodig.*

Bewijs van melding: datum, omschrijving en nummer van de melding + 'er komt een technisch medewerker langs op (datum, voor-/namiddag) om het technisch probleem te bekijken.' Opmerking: mogelijkheid om, wanneer het absoluut niet past op de voorgestelde datum, een andere afspraak te maken. Daarvoor moet de huurder zelf contact opnemen. (Extra opmerking: duidelijk vermelden wat er gebeurt als men niet aanwezig is en het nazicht daardoor niet kan doorgaan.)

- *De melding wordt gevolgd door een herstelling ten laste van de huurder, uitgevoerd door personeel van De Mandel.*

Bewijs van melding: datum, omschrijving en nummer van de melding + 'er komt een technisch medewerker van De Mandel langs op (datum, voor-/namiddag) om de herstelling uit te voeren. Deze herstelling is ten uwen laste.' Opmerking: mogelijkheid om, wanneer het absoluut niet past op de voorgestelde datum, een andere afspraak te maken. Daarvoor moet de huurder zelf contact opnemen. (Extra opmerking: duidelijk vermelden wat er gebeurt als men niet aanwezig is en de herstelling daardoor niet kan doorgaan.)

- *De melding wordt gevolgd door een herstelling ten laste van De Mandel, uitgevoerd door personeel van De Mandel.*



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

Bewijs van melding: datum, omschrijving en nummer van de melding + 'er komt een technisch medewerker van De Mandel langs op (datum, voor/namiddag) om de herstelling uit te voeren. Deze herstelling is ten laste van De Mandel.' Opmerking: mogelijkheid om, wanneer het absoluut niet past op de voorgestelde datum, een andere afspraak te maken. Daarvoor moet de huurder zelf contact opnemen. (Extra opmerking: duidelijk vermelden wat er gebeurt als men niet aanwezig is en de herstelling daardoor niet kan doorgaan.)

- o *De melding wordt gevolgd door een herstelling ten laste van de huurder/ten laste van De Mandel, uitgevoerd door een externe aannemer.*

Bewijs van melding: datum, omschrijving en nummer van de melding + 'voor de herstelling doen wij een beroep op een externe aannemer, deze zal u contacteren om een afspraak te maken. De herstelling is ten uwen lasten/ten laste van De Mandel.' (Extra opmerking: duidelijk vermelden hoe de afrekening moet gebeuren wanneer de herstelling ten laste van de huurder is.)

❑ Regioverantwoordelijke

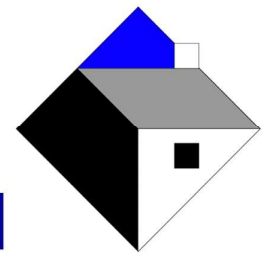
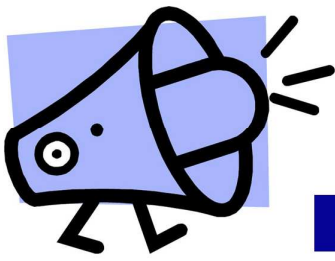
Dit advies wordt in de bijlage uitgewerkt omdat het bij verschillende problemen voor een oplossing kan zorgen.

- ### ❑ Na het uitvoeren van de werken ontvangen de huurders een ondertekende dubbel van de werkbbon.

Beslissing Raad van Bestuur

De Mandel heeft beslist om alle meldingen die binnenkomen online beschikbaar te maken. Zo kunnen de meldingen geraadpleegd worden door de huurders en door De Mandel. Via de webpagina beschikt de huurder over een bewijs van melding. Als een huurder later terugbelt, kan hij verwijzen naar de webpagina. Aan de hand van de datum kunnen alle meldingen teruggevonden worden en bestaat er geen discussie meer over het al of niet doorgeven van een defect.

Indien een herstelling ten laste is van de huurder zal dit ook vermeld staan op de webpagina en zal er vervolgens niets meer ondernomen worden door De Mandel zelf. Indien een herstelling uitgevoerd moet worden die ten laste is van De Mandel zal de technische dienst een afspraak maken om de herstellingen uit te voeren. Na het uitvoeren van de werken ontvangen de huurders een ondertekende dubbel van de werkbbon waarop gedane werk en aantal uren vermeld staan.



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

Wat is het probleem

Bij een herstelling ten laste van de huurder, waarbij de huurder zelf moet instaan voor de herstelling, weten niet alle huurders hoe ze dit moeten aanpakken, waar ze daarvoor terecht kunnen...

Gevolgen

- ❑ De huurder probeert het zelf op te knappen (of vraagt dit aan een kennis of familielid), maar doet dit niet correct waardoor de schade groter wordt.
- ❑ De huurder weet niet waarheen en laat het maar zo, wat eveneens de schade vergroot.

Advies

Wanneer de huurder op de hoogte gesteld wordt over het feit dat hij zelf voor de herstelling moet instaan, kan De Mandel een aanzet geven. Dit kan bijvoorbeeld door contactgegevens van stielmannen, waarvan De Mandel weet dat ze hun werk goed uitvoeren, door te geven.

Beslissing Raad van Bestuur

Voor heel wat huurders is het niet evident om zelf een goede stielman te vinden. Ook de technische dienst van De Mandel heeft een wachttijd en zet zich vooral in om werken uit te voeren die ten laste zijn van De Mandel. Toch wil De Mandel de huurders niet in de kou laten staan met werken die ze zelf moeten opknappen. Het spreekt voor zich dat De Mandel de nodige informatie kan geven aan de huurders. Op vraag van de huurder kan de technische dienst contactgegevens bezorgen van elektriciens, schrijnwerkers of loodgieters uit de buurt van de huurder zelf.

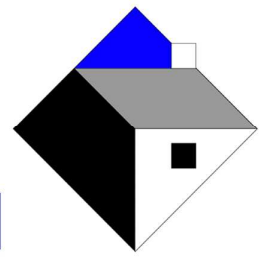
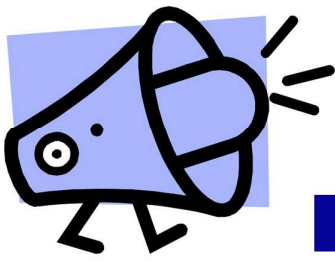
Als bewijs van melding kan de huurder steeds een kijkje nemen op de webpagina. Daarop zal duidelijk vermeld staan dat de huurder zelf verantwoordelijk is voor de herstelling.

1.6 Communicatie/Informatie - 3

Wat is het probleem

De huurders ontvangen weinig informatie over de omgevingswerken.

Gevolgen



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

- ❑ Geen of onvoldoende informatie ontvangen leidt vaak tot frustraties en ontevredenheid.
- ❑ De huurders steken zelf de handen uit de mouwen en leggen bijvoorbeeld een voortuin aan. Wanneer na verloop van tijd blijkt dat deze terug moet verdwijnen leidt dit vaak tot conflicten en onenigheid.
- ❑ De Mandel ontvangt verschillende vragen van huurders over de omgevingswerken: personeel van De Mandel moet dezelfde uitleg verschillende keren opnieuw doen.

Advies

De Mandel moet zelf het initiatief nemen om de huurders tijdig en éénduidig te informeren over de omgevingswerken.

Beslissing Raad van Bestuur

Informatie over omgevingswerken verstrekken is niet altijd mogelijk, omdat een groot deel uitgaat van de VMSW. Het kan dus zijn dat De Mandel het dossier niet helemaal kan opvolgen en niet over exacte informatie beschikt.

Informatie over omgevingswerken uitgevoerd in opdracht van De Mandel kan gemakkelijker verspreid worden. Voor zover De Mandel over exacte gegevens beschikt worden alle omwonenden tijdig geïnformeerd. Een lijst van alle werken met beknopte informatie zal zo volledig mogelijk opgenomen worden in de informatiebrochure van De Mandel. Het spreekt voor zich dat de omwonenden kunnen rekenen op extra informatiemomenten waarop ze vragen kunnen stellen aan de deskundige zelf.

1.7 Communicatie/Informatie - 4

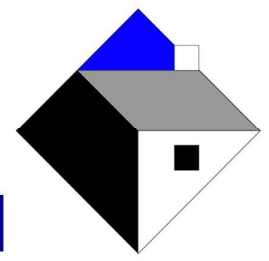
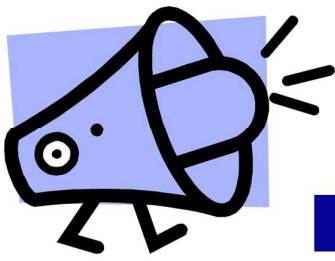
Wat is het probleem

Huurders, die een woning huren die nog niet definitief opgeleverd is, weten niet altijd waar ze terecht kunnen met vragen, meldingen, opmerkingen...

Gevolgen

- ❑ De huurders herstellen zelf technische mankementen of draaien zelf op voor de kosten, terwijl dit niet altijd nodig is.
- ❑ Vragen voor herstellingen worden soms opgenomen door De Mandel, terwijl dit nog de verantwoordelijkheid is van de aannemer.

Advies



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

Regioverantwoordelijke: Dit advies wordt in de *bijlage* uitgewerkt omdat het bij verschillende problemen voor een oplossing kan zorgen.

Beslissing Raad van Bestuur

Bij niet opgeleverde werken is de aannemer verantwoordelijk voor bepaalde mankementen. Bij het begin van de voorlopige oplevering wordt een lijst opgesteld met alle defecten die de aannemer voor zijn rekening moet nemen. Deze mankementen worden veelal snel aangepakt. Andere mankementen worden voorgelegd aan de aannemer vlak voor de definitieve oplevering, dus 1 jaar na het begin van de voorlopige oplevering. Bij het begin van de voorlopige oplevering krijgt elke huurder de nodige informatie en kunnen ze alle defecten melden. Ook op het einde vlak voor het verlopen van de voorlopige oplevering krijgen de huurders opnieuw de kans om meldingen door te geven. Er zijn dus 2 momenten waarop de huurder per brief gecontacteerd wordt.

Verdere informatie zal online beschikbaar zijn. De Mandel streeft er naar om zoveel mogelijk informatie te verspreiden via het internet. Een database met alle nog niet opgeleverde werken kan geraadpleegd worden door alle huurders. Nuttige informatie, zoals verantwoordelijke van de technische dienst, einddatum voorlopige oplevering,... kan men terugvinden op de website. Dezelfde informatie kan ook vermeld worden in de jaarlijkse informatiebrochure. Zo worden huurders die niet over een internetaansluiting beschikken ook op de hoogte gehouden.

1.8 Communicatie/Informatie - 5

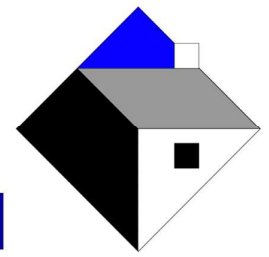
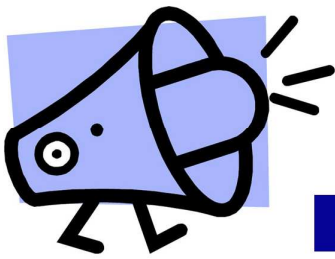
Wat is het probleem

Herstellingen aan woningen die op de lijst van renovaties staan worden meestal niet meer uitgevoerd, met uitzondering van dringende herstellingen. Sommige woningen staan echter voor een hele lange periode op de lijst voor herstellingen.

Gevolgen

Huurders die dergelijke woningen huren, moeten soms gedurende een (heel) lange periode in een woning met (grote) gebreken wonen. Het is hen ook niet altijd duidelijk of hun woning nu al dan niet op de lijst voor renovaties staat, vooral omdat dit over vaak lange termijnen gaat.

Advies



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

- ❑ De Mandel gaat een engagement aan, namelijk een maximumtermijn voor renovatielijsten.
- ❑ De Mandel informeert huurders die een huis huren die op een renovatielijst staat duidelijk: staat het huis al dan niet op de renovatielijst, wat is de maximumtermijn, welke gevolgen heeft dat... (bijvoorbeeld inzake herstellingen: welke herstellingen worden wel nog/niet meer uitgevoerd...)

Beslissing Raad van Bestuur

Zodra het voorontwerp klaar is, krijgen de huurders een bezoek van een werknemer van De Mandel. Zo wordt de huurder, die op de renovatielijst staat, ongeveer 2 jaar voor de definitieve start van de werken op de hoogte gebracht. Tijdens het bezoek krijgt de bewoner een folder met nuttige informatie over renovatiewerken in het algemeen. Waardoor men ook na het bezoek alle informatie nog eens kan nalezen. Tevens wordt een bewonersvergadering gehouden voor alle omwonenden. Op deze collectieve bewonersvergaderingen kunnen de bewoners vragen stellen aan verschillende werknemers van De Mandel.

De lijst met woningen die gerenoveerd worden, zal online beschikbaar zijn voor alle huurders van De Mandel en zal vermeld worden in de informatiebrochure 2010.

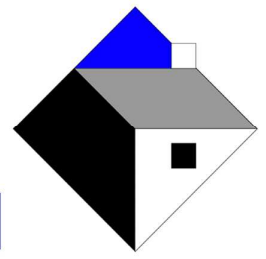
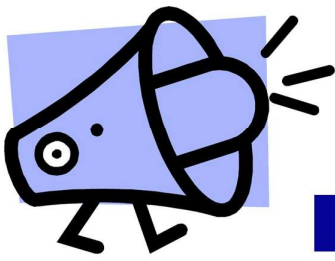
1.9 Bereikbaarheid - 1

Wat is het probleem

Telefonisch is De Mandel moeilijk bereikbaar en wordt er een klantvriendelijk systeem gehanteerd. Als huurders het algemene nummer bellen komen ze in een keuzesysteem terecht. Dit is een vrij onpersoonlijke dienstverlening die bovendien niet voor iedereen even duidelijk is. Huurders verdwalen in het systeem, hangen langer aan de lijn omdat ze naar alle boodschappen moeten luisteren (het gesprek wordt duurder), komen via hun keuzes niet altijd bij de juiste persoon terecht...

Gevolgen

- ❑ De huurders verliezen hun geduld doordat ze lang moeten wachten, verdwalen in het systeem, bij de verkeerde persoon terecht komen...
- ❑ Ook hebben ze het gevoel dat ze niet ernstig genomen worden en van het kastje naar de muur gestuurd worden. Zo vormen er zich frustraties, wat leidt tot ontevreden huurders.



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

- ❑ Dit alles bemoeilijkt de communicatie en heeft geen goede invloed op de relatie tussen de huurders en De Mandel.
- ❑ Door al het voorgaande nemen bepaalde huurders minder snel (telefonisch) contact op met De Mandel. Het systeem werkt dus drempelverhogend.

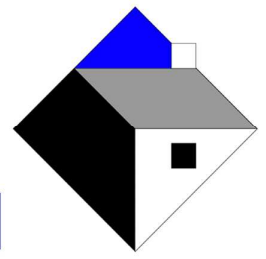
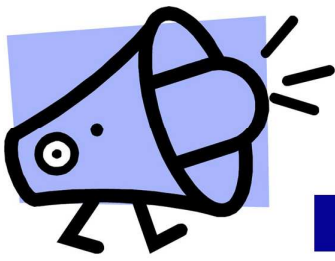
Advies

- ❑ Het telefonisch keuzesysteem kan vervangen worden door een receptionist(e)/telefonist(e) die alle binnenkomende telefoons op het algemeen nummer beantwoordt en zonodig doorverbindt. Wanneer de gevraagde persoon niet aanwezig is, kan dit onmiddellijk doorgegeven worden aan de beller. De beller komt eveneens meteen te weten wanneer deze persoon wel bereikbaar is. Dat bespaart heel wat nutteloze telefoontjes. Ook kan de receptionist(e)/telefonist(e) een onthaalfunctie opnemen: bezoekers doorverwijzen naar de juiste personen, brieven in ontvangst nemen (waarvoor de huurders nu moeten mee aanschuiven met de mensen die een afspraak hebben en daardoor soms heel lang moeten wachten)... Deze receptionist(e)/telefonist(e) verlicht de taak van het personeel die het onthaal doet voor de dienst verhuring en verbetert meteen de dienstverlening van het onthaal van deze dienst doordat hij/zij ervoor zorgt dat niet alle bezoek en telefoon bij hen terecht komt. Het is namelijk onmogelijk een goede dienstverlening te leveren aan het onthaal (van de dienst verhuring) als deze personen ook voortdurend de telefoon moeten beantwoorden. Noch de bellers, noch de bezoekers kunnen op deze manier naar behoren geholpen worden.
- ❑ (Nog) betere bekendmaking van het rechtstreeks nummer om technische klachten te melden. Waardoor de bellers meteen bij de juiste persoon terecht komen.

Beslissing Raad van Bestuur

De Mandel is zich bewust van het feit dat het keuzesysteem niet altijd de meest klantvriendelijke oplossing is, maar met het huidige software systeem zijn de mogelijkheden beperkt. Gezien De Mandel een contract van bepaalde duur heeft gesloten met de telefoonmaatschappij kan het contract niet zomaar verbroken worden. Veranderen naar een andere maatschappij is voorlopig dus onmogelijk. Zodra het contract afgelopen is, overweegt De Mandel een ander, klantvriendelijk systeem.

Bij de verhuis naar de Groenestraat zal de ruimte zo ingedeeld zijn dat er steeds iemand aanwezig zal zijn aan het onthaal. Zo zal de balie bemand zijn met iemand die bezoekers doorverwijst naar de juiste persoon, brieven in ontvangst neemt,...



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

Op de website en op alle folders staat het rechtstreeks nummer van de technische dienst duidelijk vermeld. Ook bij briefwisseling naar de huurders wordt het nummer stevast vermeld.

1.10 Bereikbaarheid - 2

Wat is het probleem

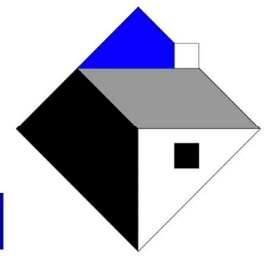
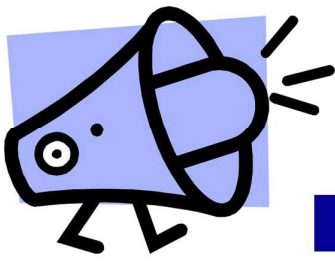
De Mandel is buiten de kantooruren onbereikbaar. Zelfs voor dringende gevallen, waarbij De Mandel moet ingeschakeld worden, kunnen huurders nergens terecht.

Gevolgen

- ❑ De huurders staan op zo'n momenten in de kou. Ze weten niet waarheen, contacteren vaak de verkeerde personen, waardoor er niet correct kan ingegrepen worden en de schade soms nog groter wordt.
- ❑ Sommige huurders gaan op zoek naar privénummers van de directie/personeel van De Mandel, waardoor die thuis lastig gevallen worden.

Advies

- ❑ Wanneer De Mandel niet rechtstreeks bereikbaar is (na de kantooruren, in het weekend, op feestdagen of bij collectieve sluiting) moet bij telefonisch contact een bandje te horen zijn dat de beller meteen duidelijk maakt dat de kantoren gesloten zijn (eventueel met reden, namelijk: feestdag, collectieve sluiting, na de kantooruren, weekend...) en vanaf wanneer het personeel terug bereikbaar is. Dit moet zo zijn voor alle telefoonnummers die de huurders kunnen opbellen en niet enkel voor het algemene nummer. Wanneer de kantoren wel open zijn, maar één van de personeelsleden is in verlof, dan kan dit door de receptionist(e)/telefonist(e) meegedeeld worden aan de beller.
- ❑ Een noodnummer kan (enkel) in noodgevallen een oplossing bieden. Dit noodnummer is GEEN noodlijn waar de beller rechtstreeks met een personeelslid van De Mandel in contact komt, daar zou namelijk al te snel misbruik van gemaakt worden. Een alternatief is een noodnummer dat enkel in noodgevallen mag gebeld worden. De beller kan zijn boodschap inspreken op een antwoordapparaat. Dit antwoordapparaat wordt op geregelde tijdstippen beluisterd. Wanneer blijkt dat dit een dringende melding is, wordt de huurder opnieuw gecontacteerd en worden er afspraken gemaakt om het probleem aan te pakken. Als de melding niet dringend is, wordt de



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

huurder terug gecontacteerd tijdens de kantooruren. Dit noodnummer vraagt een permanentiesysteem van De Mandel.

Beslissing Raad van Bestuur

Tijdens verlof en in het weekend is het antwoordapparaat te horen. Alle ingesproken berichten worden elke werkdag beluisterd en de nodige acties worden genomen. Tijdens het verlof is een bericht te horen waarop De Mandel terug bereikbaar is. Ook op de website wordt steeds vermeld wanneer De Mandel gesloten is.

De Mandel is zich bewust dat ze een zekere verantwoordelijkheid heeft tegenover haar huurders, ook wanneer het kantoor gesloten is. Om te beantwoorden aan het advies van de huurdersadviesraad is De Mandel bereid een extra inspanning te leveren naar de huurders toe. Buiten kantooruren zal op het antwoordapparaat een gsm nummer te horen zijn dat gebeld kan worden bij noodgevallen. Dit systeem vraagt een permanentiesysteem van het personeel van De Mandel en vergt dus heel wat energie. Het permanentiesysteem zal bij wijze van experiment opgestart worden. Zaken die binnen de kantooruren afgehandeld kunnen worden, zullen geen replek krijgen. Als blijkt dat er al te veel misbruik wordt gemaakt van het noodnummer zal De Mandel opteren voor een alternatief.

1.11 Contact - 1

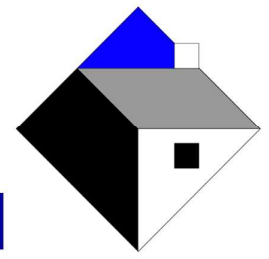
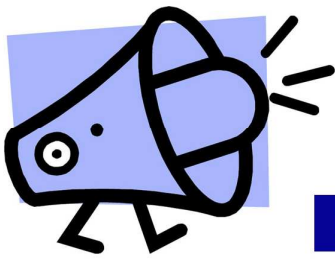
Wat is het probleem

Er is weinig spontaan contact tussen de huurders en De Mandel. Meestal is er contact naar aanleiding van iets negatief: iets wat kapot is, huur die niet (tijdig) betaald wordt... De drempel om als huurder een stap naar 'de organisatie De Mandel' te zetten, is daardoor soms te hoog.

Gevolgen

- ❑ De Mandel kent veel huurders niet, of leert ze pas kennen als het eigenlijk al te laat is.
- ❑ Doordat de drempel om zelf een stap naar De Mandel te zetten voor sommige huurders te hoog is, wachten ze soms te lang om contact op te nemen waardoor problemen kunnen escaleren.

Advies



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

Als De Mandel alle huurders op regelmatige basis bezoekt, bijvoorbeeld om de twee jaar, kan die drempel verlaagd worden. De Mandel krijgt zo niet alleen een gezicht voor haar huurders, maar ook een zicht op haar huurders. De Mandel houdt de vinger aan de pols en kan deze bezoeken benoemen als tevredenheidsbezoeken. (Eventueel kan aan dat bezoek een beloning gekoppeld worden om de mensen te stimuleren hun huis goed te onderhouden.)

Beslissing Raad van Bestuur

Een bezoek aan elke huurder is niet haalbaar, zowel logistiek als financieel. Het patrimonium van De Mandel is erg verspreid, waardoor heel wat tijd verloren gaat tijdens het bezoeken van alle huurders. Bovendien kan momenteel niemand deze taak bij het bestaande takenpakket nemen. Wel heeft De Mandel besloten dat achtmaal per jaar een 'wijkwandeling' georganiseerd kan worden. De huurders van een bepaalde wijk worden vooraf verwittigd van de aanwezigheid van De Mandel en krijgen een tevredenheidsenquête of een meldkaart opgestuurd. Tijdens de wandeling in de wijk kunnen de huurders op de personeelsleden van De Mandel toestappen. Zo komt de huurder naar De Mandel toe op eigen terrein. Op deze georganiseerde wijkbezoeken zullen alle diensten van De Mandel vertegenwoordigd zijn, zodat alle vragen van de huurders beantwoord kunnen worden.

De Mandel wil tevens de aandacht vestigen op de nieuwe huurders. Bij wijze van verwelcoming zal de verantwoordelijke van de dienst tweezijdig de informatiebrochure persoonlijk afgeven. De nieuwe huurder kan van de gelegenheid gebruik maken om vragen te stellen of mankementen te melden.

1.12 Contact - 2

Wat is het probleem

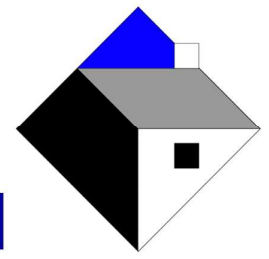
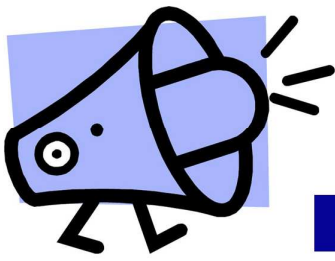
De huurder wordt soms aan zijn lot overgelaten in contacten met onderaannemers.

Gevolgen

- ❑ De huurders zijn in deze contacten de zwakste partij en hebben daardoor het gevoel dat er van hen kan geprofiteerd worden, dat er niet correct zal gehandeld worden...

Advies

Wanneer er werken moeten uitgevoerd worden door externen, moet De Mandel de huurders duidelijk informeren hoe de afspraken (moeten) gemaakt zijn.



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

Beslissing Raad van Bestuur

De Mandel heeft geanticipeerd op het voorstel van de huurdersadviesraad en staat volledig achter het advies. Een goed voorbeeld uit de praktijk is de folder die gemaakt werd over de nieuwe onderhoudscontracten van verwarmingsinstallaties en waterverwarmers. In deze folder staat duidelijk vermeld dat een nieuwe onderhoudsfirma aangesteld wordt, wat inbegrepen is in het contract en wat niet inbegrepen is. Aan de hand van dergelijke folder weet de huurder hoe de onderhoudsfirma tewerk gaat en wat de afspraken zijn.

Een ander voorbeeld uit de praktijk is de lijst met schilderwerken die jaarlijks opgenomen wordt in de informatiebrochure. Zo weten huurders dat ze op de lijst staan voor de schilderwerken.

1.13 Termijn

Wat is het probleem

Herstellingen laten te vaak te lang op zich wachten.

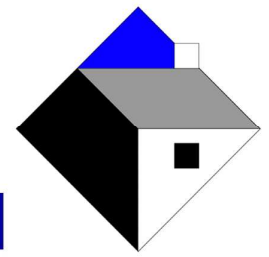
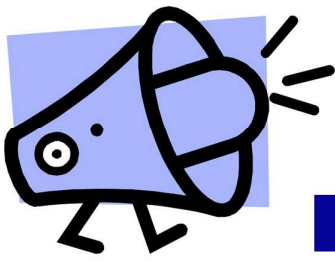
Gevolgen

- ❑ Dit is de grootste oorzaak van ontevredenheid en frustraties bij de huurders, dit heeft bijvoorbeeld het algemeen onderzoek uitgewezen.
- ❑ Het te lang moeten wachten op een herstelling zorgt er vaak voor dat de schade vergroot.

Advies

De Huurdersadviesraad maakt een onderscheid tussen dringende en minder dringende herstellingen. Bij minder dringende herstellingen is de termijn van ondergeschikt belang. Daar is het namelijk vooral belangrijk om duidelijk te communiceren over de aanpak van de herstelling (zie ook bewijs van melding). Daar waar bij dringende herstellingen naast de communicatie een snelle oplossing van het probleem van heel groot belang is. De Huurdersadviesraad vraagt daarom een engagement van De Mandel om maximumtermijnen te hanteren wat betreft een 'eerste contact' en 'de herstelling'.

- ❑ Dringende herstellingen: maximumtermijn eerste contact binnen de 24 uur, maximumtermijn oplossing binnen de 2 dagen.
- ❑ Minder dringende herstellingen: maximumtermijn eerste contact binnen de twee dagen, maximumtermijn oplossing binnen de 4 weken.



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

Wat verstaan we onder 'eerste contact'? Een eerste contact is een contact tussen de huurder en De Mandel waarbij details over de melding worden uitgewisseld en waarbij er afspraken worden gemaakt betreffende de aanpak van de melding. Dit kan, op het moment dat de huurder de melding doorgeeft, gebeuren. Soms zal het ook nodig zijn dat De Mandel terug contact opneemt met de huurder om de concrete afspraken te maken. Onder dringende herstellingen verstaan we: waterproblemen, elektriciteitsproblemen, dakschade, liften en verwarming.

Beslissing Raad van Bestuur

Door de huidige structuur van De Mandel is planmatig werken erg moeilijk. De Mandel is zich bewust van de problemen en frustraties die zo veroorzaakt worden bij de huurders. Onder andere om deze reden heeft De Mandel zich laten doorlichten door KPMG. Het besluit van de doorlichting was dat bij de technische dienst een herstructurering nodig is. Om te voldoen aan de vraag van de meeste huurders werft De Mandel een extra personeelslid aan om de herstellingen in goede banen te leiden. Door een extra persoon aan te werven wil De Mandel herstellingen gestructureerd laten verlopen.

Een planning opmaken voor herstellingen blijft moeilijk van aard. De arbeiders kunnen vooraf moeilijk inschatten hoeveel tijd ze nodig hebben voor een bepaalde taak. Als blijkt dat een herstelling vroeger af is dan verwacht, zal de planning herwerkt worden. In dergelijke gevallen kan het zijn dat de huurder pas de dag zelf op de hoogte is van de komst van De Mandel. Omgekeerd blijkt ook: sommige herstellingen vergen meer tijd dan verwacht, waardoor een andere herstelling uitgesteld moet worden. Vooraf een gedetailleerde planning opmaken blijft dus een heikel probleem en kan niet zomaar opgelost worden.

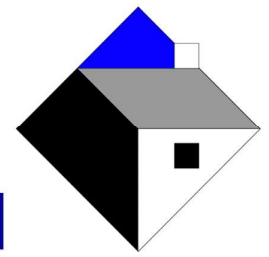
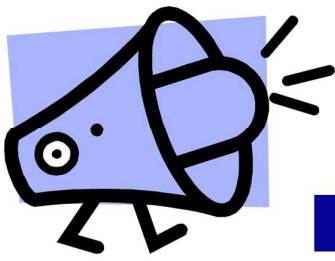
Met het nieuwe softwarepakket en de online informatie zal de dienstverlening naar de huurder zeker en vast verbeterd worden.

1.14 Opvolging

Wat is het probleem

De herstellingen worden niet altijd even goed opgevolgd. Daardoor worden sommige herstellingen niet volledig afgewerkt, worden ze soms verkeerd uitgevoerd...

Gevolgen



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

- ❑ Bij verkeerde uitvoering: de schade is nog groter, de huurder heeft niet meteen door dat de herstelling niet juist is uitgevoerd en wacht daarom soms te lang om De Mandel terug te contacteren...
- ❑ Bij niet volledig uitgevoerde herstelling: de huurder blijft wachten op de afwerking, wanneer de administratie niet op de hoogte is van de niet volledig afgewerkte herstelling wordt deze als afgewerkt geboekt en kan de huurder heel lang wachten... Dit kan ook leiden tot bijkomende schade. Bij de huurder leidt dit tot grote ontevredenheid over de herstelling.

Advies

Regioverantwoordelijke: Dit advies wordt in de bijlage uitgewerkt omdat het bij verschillende problemen voor een oplossing kan zorgen.

Beslissing Raad van Bestuur

Zoals reeds eerder vermeld past een regioverantwoordelijke niet in de werking van De Mandel. Zowel logistiek als financieel is het niet werkbaar om per regio een verantwoordelijke aan te duiden. Bij de hervorming van de technische dienst zal er wel een extra verantwoordelijke aangesteld worden die de werking van de technische dienst in goede banen moet leiden.

Een controle uitvoeren na iedere herstelling is niet haalbaar. Wel kan de huurder zelf de herstelling beoordelen. Bij iedere afgeboekte werkbond zal een 'tevredenheidskaart' opgestuurd worden. Op deze scheurkaart moet de huurder enkel een bolletje aankruisen, waarmee hij aangeeft dat de werken al dan niet goed uitgevoerd zijn. De port van de tevredenheidskaarten zal reeds door De Mandel betaald zijn, zodat de huurder geen extra moeite moet nemen om postzegels te halen.

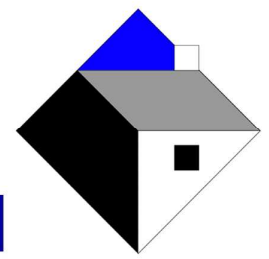
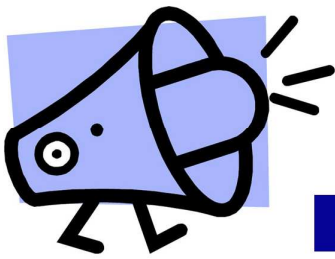
1.15 Algemeen

Wat is het probleem

Soms zijn er structurele problemen aan het patrimonium die via het herstellingsbeleid niet kunnen opgelost worden.

Gevolgen

- ❑ Huurders hebben te kampen met schade aan de woning die niet op een eenvoudige manier op te lossen valt. Dit is niet altijd meteen duidelijk voor beide partijen wat



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

soms zorgt voor een heleboel geregeld, onderzoeken, herstellingen die op niets uitdraaien... Dit zorgt voor frustraties en ontevredenheid.

- Voor De Mandel betekent dit vaak hoog oplopende kosten.

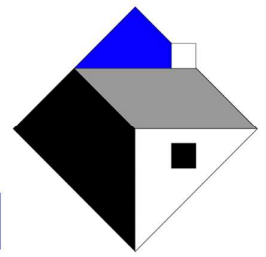
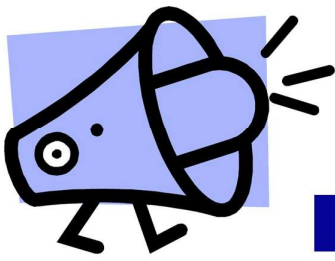
Advies

Wanneer meer aandacht wordt besteed aan en meer wordt geïnvesteerd in de kwaliteit van het patrimonium bij de opbouw, kunnen dergelijke problemen vermeden worden.

Beslissing Raad van Bestuur

In de jaren '70 bouwde De Mandel heel veel woningen. Het klopt dat de kwaliteit van deze woningen niet altijd even goed was, waardoor er vandaag heel wat renovaties nodig zijn. Aan nieuwe projecten die nu dagelijks opduiken in het straatbeeld gaat een zeer lang proces vooraf. Al vanaf het begin, namelijk bij de selectie van de architect, wordt rekening gehouden met kwaliteit. De Mandel stelt een architect aan op basis van zijn technische kennis, maar ook op basis van zijn ervaring met de sociale huisvestingssector. Bij het definitieve ontwerp weet de architect perfect welke materialen er gebruikt moeten worden om te voldoen aan de eisen die men vandaag de dag stelt.

Alle wooneenheden zijn opgebouwd volgens de strenge normering van de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij. Dit betekent onder andere een hoge isolatiewaarde en in regel met de reglementering qua ventilatie in een woning. Alle nieuwe woningen worden voorzien van centrale verwarming.

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL****Bijlage**

Bij punt 1.2, 1.4, 1.7 en 1.14 wordt als advies 'een regioverantwoordelijke' vermeld. Dit lichten we hier nader toe:

De Technische Dienst kan werken met regioverantwoordelijken. Daarbij wordt het patrimonium in verschillende regio's verdeeld, waarvoor telkens één medewerker verantwoordelijk is (met telkens één back-up). De regioverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de opvolging van alle werken binnen deze regio: bouwprojecten, renovatieprojecten en herstellingen. Dit zorgt ervoor dat de regio een 'gezicht' krijgt inzake herstellingen. De huurders weten tot wie ze zich moeten richten, De Mandel wordt een persoon en dit werkt drempelverlagend. Bovendien ontstaan op deze manier minder misverstanden doordat de communicatie vlotter en beter kan verlopen, er is namelijk één contactpersoon per regio. De opvolging van de werken en de herstellingen kan effectiever en efficiënter georganiseerd worden. Doordat een regioverantwoordelijke binnen zijn regio verantwoordelijk is voor verschillende taken, is het ook gemakkelijker om een afwezige collega te vervangen.

De taken van een regioverantwoordelijke inzake herstellingenbeleid zijn:

- ❑ Opvolgen van de herstellingen: moet er vooraf een bezoek gebracht worden om uit te maken wat er moet gebeuren, controle achteraf door bezoek of door gewoon even contact op te nemen met de huurder om te vragen of alles naar wens verlopen is...
- ❑ Opvolgen en coördineren van gelijkaardige problemen in een appartementsgebouw of in een wijk (doordat de regioverantwoordelijke verantwoordelijk is voor één specifieke regio kan hij zich beter verdiepen in deze regio waardoor de kennis van het patrimonium in deze regio stijgt)...
- ❑ Opvolgen, coördineren en beantwoorden van vragen, klachten... van nog niet opgeleverde werven en omgevingswerken in eigen regio. Ook na de definitieve oplevering blijft de regioverantwoordelijke de contactpersoon voor de huurders binnen deze regio.