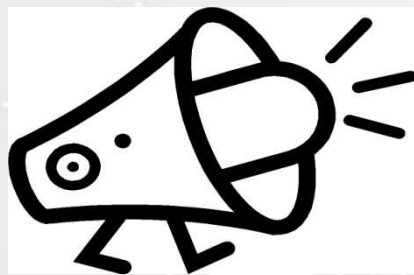




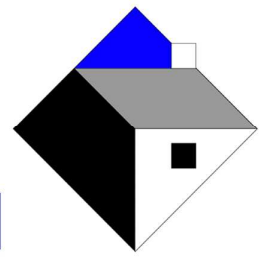
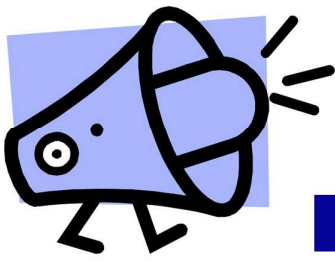
Herstellingenbeleid

EVALUATIE 2012



DE STEM VAN DE HUURDERS IN DE MANDEL

APRIL 2012



ADVIES HERSTELLINGENBELEID

1.1 Overzicht - 1

Vaststelling probleem 2008

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...).

Beslissing Raad van Bestuur 2009

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. De Mandel voorziet dat het nieuwe softwaresysteem van toepassing wordt vanaf 2010.

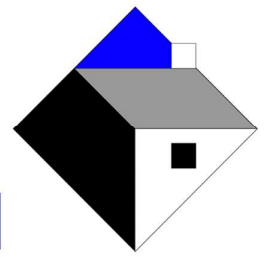
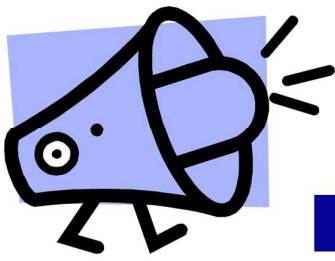
Een onderscheid maken tussen meldingen met werkbon en meldingen zonder werkbon lijkt niet nodig als alle meldingen online opgenomen worden. Zowel voor De Mandel als voor de huurder wordt opvolging online mogelijk. Op de webpagina zal duidelijk vermeld staan of de herstelling ten laste van de huurder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

Evaluatie 2012

Sinds 2009 is er een nieuw softwaresysteem van toepassing bij De Mandel. Dit zal de interne werking wellicht ten goede komen, maar leidt niet tot een oplossing van het aanvankelijk vastgestelde probleem.

Om de onduidelijkheid voor de huurders te onderscheppen heeft de raad van bestuur beslist om alle meldingen online beschikbaar te maken. Via de webpagina zou de huurder over een bewijs van melding beschikken. Tot op heden hebben huurders nog geen enkel bewijs van melding, daarom dringt de huurdersadviesraad er op aan om de eerder genomen beslissing door de raad van bestuur in uitvoering te nemen.

Antwoord raad van bestuur 2012

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

Tot op heden maakten we de meldingen nog niet online beschikbaar voor huurders of andere externe personen. Op heden bestaat wel reeds een website waarop meldingen en werkopdrachten online opgevraagd kunnen worden. Deze website kan echter onmogelijk openbaar gemaakt worden, gezien we dan de wet op de privacy van vele huurders niet respecteren. Samen met een ICT-specialist bekijken we hoe een huurder eigen meldingen op een veilige manier kan opvolgen.

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.

Beslissing Raad van Bestuur 2009

Bij wijze van experiment zal De Mandel een huisbewaarder aanstellen die actief zal zijn op verschillende sites 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.

Evaluatie 2012

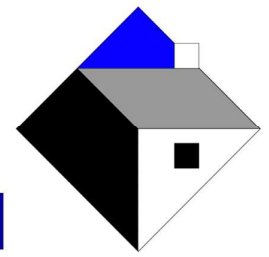
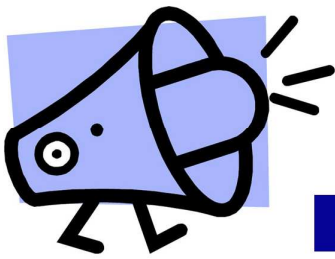
Aanvankelijk was het de bedoeling om de huisbewaarder in te zetten in een aantal wijken in Roeselare. De huurdersadviesraad kan de activiteiten van de huisbewaarder volgen door info van verschillende meldpunten, waaruit gebleken is dat de taken van de huisbewaarder al uitgebreid zijn. Sinds 2009 is het aanbod van appartementen spectaculair gestegen, waar de huisbewaarder ook ingezet wordt. Met de huisbewaarder is het mogelijk om vele kleine problemen op te vangen en frustraties bij de bewoners te beperken. Dit kan de huurdersadviesraad alleen maar toejuichen.

Antwoord raad van bestuur 2012

Gelet op de positieve evaluatie is een verdere toelichting niet nodig.

1.3 Overzicht - 3

Wat is het probleem

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

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.

Beslissing Raad van Bestuur 2009

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.

EVALUATIE 2012

Vanuit de ervaring van appartementsbewoners uit de huurdersadviesraad blijkt dat een meldpunt een oplossing vormt voor bepaalde appartementsgebouwen. Het hebben van meldpunten is zeker nuttig en zorgt voor meer betrokkenheid en medezeggenschap voor de huurders.

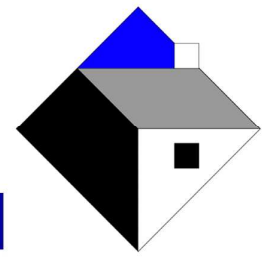
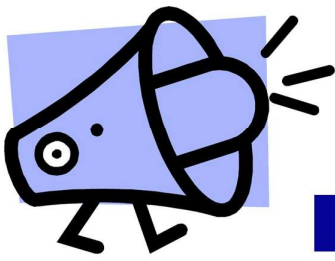
In gebouwen waar geen meldpunt gevonden werd, moet De Mandel extra aandacht hebben voor de vragen van de huurders.

Elk appartementsgebouw beschikt over een informatiebord met nuttige informatie voor de huurder.

Antwoord raad van bestuur 2012

Gelet op de positieve evaluatie is een verdere toelichting niet nodig.

1.4 Communicatie/Informatie - 1



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

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:

- ❑ 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?
- ❑ ...

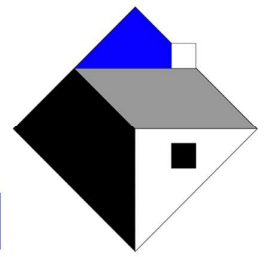
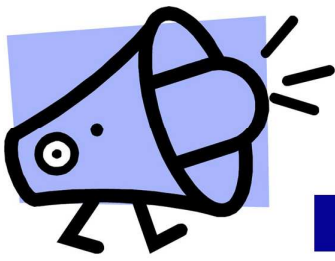
Bovendien beschikt de huurder over geen enkel bewijs dat hij/zij het technisch probleem heeft gemeld aan De Mandel, wat bij het uitblijven van een herstelling soms voor problemen en discussies kan zorgen.

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.

Beslissing Raad van Bestuur 2009

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 ten laste van De Mandel is, zal de technische dienst een afspraak maken om de herstellingen uit te voeren. Na het uitvoeren van de werken ontvangen de

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

huurders een ondertekende dubbel van de werkbbon waarop gedane werk en aantal uren vermeld staan.

EVALUATIE 2012

Tot op heden kreeg de huurder geen online bewijs van melding. (cfr. 1.1)

Hierbij moet echter wel de opmerking gemaakt worden dat op vandaag nog steeds een aanzienlijk groot aantal huurders niet over een internetaansluiting beschikt. Deze groep huurders is bijgevolg niet gebaat bij voorgestelde oplossing. In feite moet de wijze van contact door de huurder gevolgd worden.

- Telefonisch doorgeven van melding

Telefonisch antwoord zal leiden tot grotere klanttevredenheid. Bij een tweede contact door de huurder kan technische dienst nummer van melding doorgeven en verwijzen naar de online beschikbare informatie. Hierbij dient concreet meegedeeld te worden of de melding ten laste van de huurder of De Mandel valt.

- Melding doorgeven via e-mail

Technische dienst dient per mail een antwoord te geven met nummer melding en verwijzen naar de website.

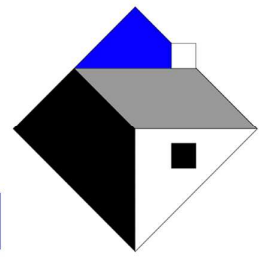
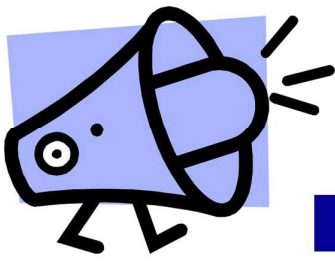
- Huurder geeft melding schriftelijk door.

Indien de huurder de moeite neemt om de melding schriftelijk door te geven aan de technische dienst, lijkt het vanzelfsprekend dat De Mandel ook schriftelijk een antwoord formuleert met vermelding van het meldingsnummer en verwijzing naar de online beschikbare informatie.

Ook na uitvoering van de werken is het erg belangrijk dat een huurder steeds over een ondertekende dubbel van de werkbbon beschikt. Uit ervaring is gebleken dat huurders niet altijd over een bewijs van uitgevoerde werken beschikken. Sommige onderaannemers laten huurders een digitale handtekening plaatsen, waardoor een bewijs van uitvoering niet afgeleverd wordt. De huurdersadviesraad dringt erop aan om bij uitvoering van alle herstellingen steeds een bewijs af te leveren. Zeker als de werken uitgevoerd zijn door een onderaannemer. (Vb. Onderhoudsfirma's van CV-ketel laten huurders een handtekening op een adressenlijst plaatsen, hierdoor beschikt de huurder niet over een bewijs dat het onderhoud wel degelijk uitgevoerd is.)

Antwoord raad van bestuur 2012**Online beschikbaar maken van meldingen – zie 1.1**

De huurder is ertoe gehouden om elke schade waarvan de herstelling ten laste van De Mandel valt onmiddellijk te melden. In feite dienen huurders zich te

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

houden aan deze meldingsplicht door alle schade ten laste van De Mandel schriftelijk te melden. De praktijk wijst echter uit dat vele huurders een melding telefonisch doorgeven. De dienst gebouwenbeheer draagt klantvriendelijkheid hoog in het vaandel en zal de nodige uitleg telefonisch verschaffen als een huurder een telefonische melding maakt. Als de melding schriftelijk gebeurt dan volgt een antwoord van de dienst gebouwenbeheer per e-mail of per brief.

Na uitvoering van werken door eigen personeel krijgt een huurder steeds de mogelijkheid om een werkbond af te tekenen. Ook bij de bespreking van nieuwe onderhoudscontracten zal erop aangedrongen worden om steeds een dubbel van de werkbond af te geven aan de huurder.

1.5 Communicatie/Informatie - 2

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...

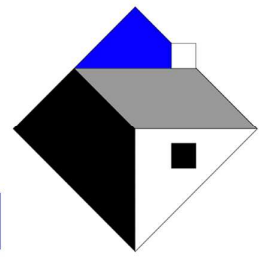
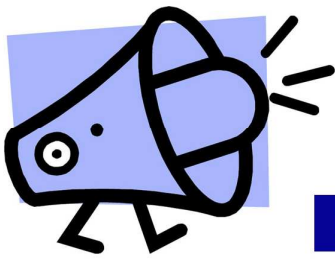
Beslissing Raad van Bestuur 2009

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.

EVALUATIE 2012

Voor bepaalde huurders vormt het nog steeds een drempel om contact op te nemen met De Mandel. Als blijkt dat ze zelf voor een oplossing moeten zorgen voor een bepaald probleem zijn ze terug bij af. Bij telefonisch contact moeten klantvriendelijkheid en goede begeleiding steeds voorop staan. Zowel de huurder als De Mandel heeft er belang

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

bij dat de werken correct uitgevoerd worden. De huurdersadviesraad ziet het dan ook als een taak van De Mandel de huurder hierin te begeleiden.

Antwoord raad van bestuur

Een huurder is verplicht om alle onderhouds- en herstellingswerkzaamheden ten laste van de huurder onverwijld uit te voeren. Alle meldingen, zowel die ten laste van de huurder als die ten laste van de verhuurder, neemt de dienst gebouwenbeheer op in het softwaresysteem. Op deze manier wordt duidelijk welke meldingen zich herhalen en welke acties De Mandel reeds ondernomen heeft. In bepaalde gevallen is het niet duidelijk of een herstellingswerk ten laste van de huurder of verhuurder valt. In geval van twijfel wordt een controlebon gemaakt voor een techniker die ter plaatse gaat kijken. Zo heeft de huurder tevens de mogelijkheid om bijkomende vragen te stellen.

Als de herstelling duidelijk ten laste van de huurder valt dan heeft De Mandel niet de ruimte om deze herstelling op te nemen. De melding wordt opgenomen in het softwaresysteem en de huurder wordt op de hoogte gesteld van het feit dat De Mandel de herstellingswerken niet zal uitvoeren. De klantenservice bestaat er hier dan uit de huurder duidelijk te informeren.

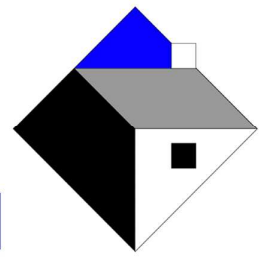
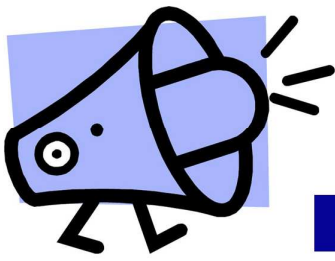
1.6 Communicatie/Informatie - 3**Wat is het probleem**

De huurders ontvangen weinig informatie over de omgevingswerken.

Beslissing Raad van Bestuur 2009

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.

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL****EVALUATIE 2012**

Het meersporenbeleid dat De Mandel hier volgt op communicatievlak wordt erg naar waarde geschat door de huurdersadviesraad. Jammer dat er nog geen echte inspraakmomenten zijn voor huurders over concrete projecten.

Antwoord raad van bestuur

Gelet op de positieve evaluatie is een verdere toelichting niet nodig.

1.7 Communicatie/Informatie - 4Wat 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...

Beslissing Raad van Bestuur 2009

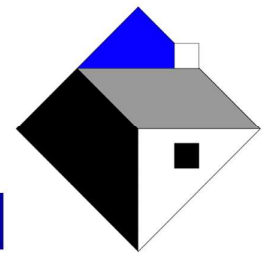
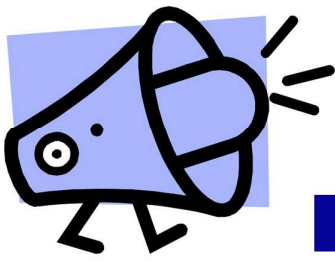
Bij niet opgeleverde werken is de aannemer verantwoordelijk voor bepaalde mankementen. Bij het begin van de voorlopige oplevering wordt een lijst opgesteld met alle defecten die de aannemer voor zijn rekening moet nemen. Deze mankementen worden veelal snel aangepakt. Andere mankementen worden voorgelegd 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.

EVALUATIE 2012

Het eerste jaar worden huurders goed geïnformeerd.

Gezien het hier veelal om nieuwe huurders gaat, weten ze niet altijd waar ze terecht

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

kunnen na kantooruren. Goede bekendmaking van het noodnummer – zowel mondeling, schriftelijk via de jaarlijkse brochure als online op de website van De Mandel. Voor vele huurders is het niet bekend dat De Mandel over een noodlijn beschikt.

Antwoord raad van bestuur 2012

In de jaarlijkse brochure gericht aan de huurders is een artikel opgenomen dat gaat over de bereikbaarheid van De Mandel. Daarnaast worden huurders goed begeleid door het antwoordapparaat als ze na kantooruren het algemene nummer van De Mandel contacteren.

Het telefonesysteem dient echter verder geoptimaliseerd te worden. De raad van bestuur is zich bewust van het feit dat het telefonisch onthaal gebreken kent. Bij de verhuis naar de Groenestraat zal een gebruiksvriendelijk telefoonsysteem geïnstalleerd worden. Dit systeem moet de gekende problemen op vandaag weten op te vangen. Zo zal de doorschakeling transparanter lopen, een oproep zal niet zomaar afgebroken worden bij drukke momenten en ook bij oproepen naar rechtstreekse nummers zal het mogelijk zijn om een antwoordboodschap te horen.

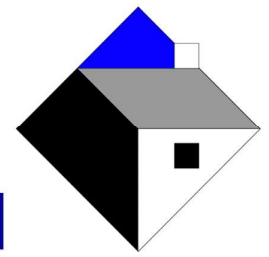
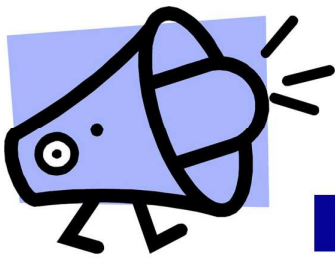
1.8 Communicatie/Informatie - 5**Wat is het probleem**

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.

Beslissing Raad van Bestuur 2009

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.

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL****EVALUATIE 2012**

De nieuwe, lopende projecten worden inderdaad vermeld in de jaarlijkse informatiebrochures voor huurders. Het gaat hier steeds om grondige renovatiewerken die gepaard gaan met een verhuisbeweging van de huurders. De huurdersadviesraad kan bovenvermelde procedure alleen maar positief onthalen.

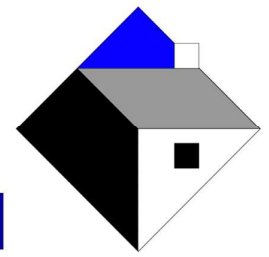
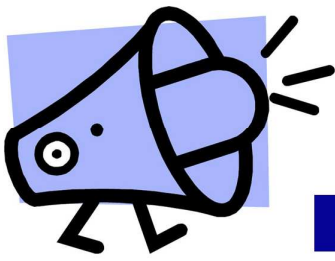
Wat met woningen die niet binnen 2 jaar gerenoveerd worden, maar ook toe zijn aan bepaalde structurele werken?

Een actueel pijnpunt echter blijkt een goede isolatie van alle huurwoningen. Dubbel glas, een geïsoleerde zolder en een nieuwe CV-ketel leiden niet enkel tot een groter wooncomfort, maar maken ook maandelijks het verschil in de energiefacturen. Een sociale huisvestingsmaatschappij als De Mandel verhuurt woningen wel tegen een betaalbare huur, maar wat baat het als de energiefacturen blijven stijgen. De Vlaamse overheid heeft in het Energierenovatieprogramma 2020 energiedoelen vastgelegd. Volgens dit programma moeten alle woningen in 2020 over dubbele beglazing, dakisolatie en energiezuinige verwarmingssystemen beschikken. Is het haalbaar om tevens een planning bekend te maken met de energie-efficiënte renovatiewerken?

Antwoord raad van bestuur 2012

De Mandel beschikt over een verouderd patrimonium met heel wat woningen uit de jaren 1970 en 1980. De meeste van deze woningen beantwoorden niet aan de criteria die gehaald moeten worden in 2020. Vanuit de dienst gebouwenbeheer maakte men een planning op om de woningen systematisch te renoveren. In maart 2012 kwam echter het onheilspellende bericht van de Vlaamse overheid dat er onvoldoende budgetten zijn om alle geplande renovatieprojecten te financieren. Dit wil zeggen dat er grote onzekerheid bestaat over financieringen van toekomstige projecten van De Mandel. Om aan de energetische doelstellingen van 2020 te voldoen is een budget van 3 miljard euro nodig in Vlaanderen. Daarnaast zijn ook nog grondige, structurele renovaties noodzakelijk. Het tekort in 2012 voor renovatiebudgetten zal dus zeker geen eenmalig probleem zijn.

Voor De Mandel is het onmogelijk om alle kosten die dergelijke renovatiewerken teweegbrengen met eigen middelen te financieren. De kostprijs van de investering moet immers gedragen worden door de SHM, terwijl de financiële voordelen bij de huurders terechtkomen. Vanuit de Vlaamse regering wordt druk gezet om de woningen te renoveren en om meer

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

kwaliteitsvolle sociale huurwoningen te bouwen, maar de huurinkomsten dekken bijlange de leningskost niet. De vraag wie de tekorten zal moeten dragen en hoe dit zal gebeuren blijft onbeantwoord. De sociale huisvestingssector vraagt de Vlaamse Overheid om dringend werk te maken van een oplossing die de doelstellingen tegen 2020 voor renovatie mogelijk maakt.

1.9 Bereikbaarheid - 1**Wat is het probleem**

Telefonisch is De Mandel moeilijk bereikbaar en wordt 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...

Beslissing Raad van Bestuur 2009

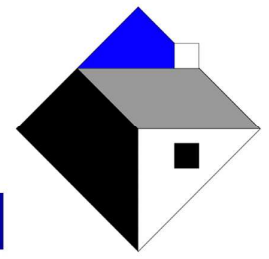
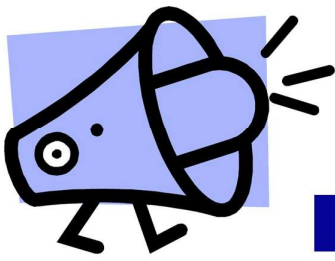
De Mandel is zich bewust van het feit dat het keuzesysteem niet altijd de meest klantvriendelijke oplossing is, maar met het huidige software systeem zijn de mogelijkheden beperkt. Gezien De Mandel een contract van bepaalde duur heeft gesloten met de telefoonmaatschappij kan het contract niet zomaar 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,...

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.

EVALUATIE 2012

Dit item wordt geëvalueerd in het najaar. De huurdersadviesraad heeft reeds de toelating gekregen om ook het advies over het onthaalbeleid te evalueren. Dit kan pas goed gebeuren als de verhuis naar de Groenestraat daadwerkelijk gebeurd is. Bij de evaluatie zal de huurdersadviesraad de proef op de som nemen en het advies toetsen

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

aan de praktijk.

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.

Beslissing Raad van Bestuur 2009

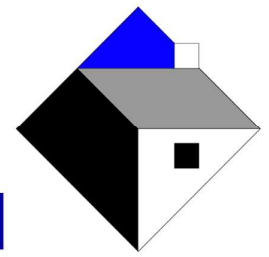
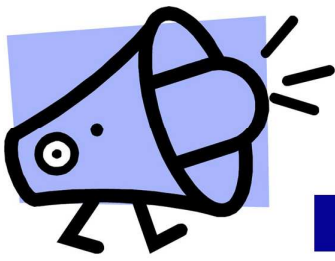
Tijdens verlof en in het weekend is het antwoordapparaat te horen. Alle ingesproken berichten worden elke werkdag beluisterd en de nodige acties worden genomen. Tijdens het verlof is een bericht te horen waarop De Mandel terug bereikbaar is. Ook op de website wordt steeds vermeld wanneer De Mandel gesloten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

EVALUATIE 2012

Het permanentiesysteem werd al intern geëvalueerd door De Mandel. De dienst tweezijdig bracht de huurdersadviesraad op de hoogte van de wijziging van de beslissing. Buiten kantooruren wordt een huurder in noodgevallen doorverwezen naar een meldkamer. Dit houdt in dat de huurders in eerste instantie dienen te bellen naar het algemene nummer van De Mandel. Huurders krijgen een boodschap te horen dat ze naar een 02-nummer moeten bellen. Na deze boodschap is de drempel hoog voor vele huurders om een 02-nummer te contacteren. Bovendien lopen de telefoonkosten ook verder op.

Ook het permanentiesysteem van onderhoudsfirma's blijkt ontoereikend. Vooral tijdens het weekend en op feestdagen is de onderhoudsfirma moeilijk bereikbaar. Tijdens een

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

kerstperiode kan dit leiden tot lange periodes in de kou. Gezien De Mandel nieuwe onderhoudscontracten zal afsluiten voor het centrale verwarmingssysteem vraagt de huurdersadviesraad dit mee te nemen in de aanbesteding. Het is belangrijk dat een huurder de onderhoudsfirma ook kan bereiken buiten de normale kantooruren.

Antwoord raad van bestuur

Het permanentiesysteem vormt een extra kost voor De Mandel. Eén oproep van een huurder naar de meldkamer kost minstens 3€. Deze extra dienstverlening aan de huurders wordt op heden nog steeds geëvalueerd. Het is namelijk zo dat dergelijk permanentiesysteem enkel in stand gehouden kan worden als er geen sprake is van misbruik door de huurders. Het antwoordapparaat moet in zekere zin drempelverhogend werken zodat enkel de echt dringende oproepen bij de meldkamer terechtkomen.

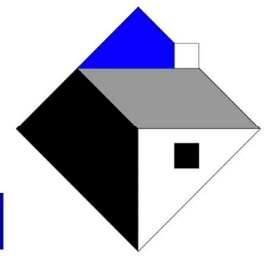
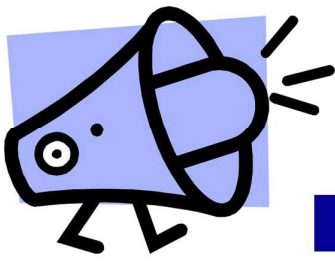
1.11 Contact - 1Wat is het probleem

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.

Beslissing Raad van Bestuur 2009

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 verwelkoming zal de verantwoordelijke van de dienst tweezijdig de informatiebrochure

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

persoonlijk afgeven. De nieuwe huurder kan van de gelegenheid gebruik maken om vragen te stellen of mankementen te melden.

EVALUATIE 2012

Dat de wijkbezoeken niet uitvoerbaar bleken voor De Mandel is voor de huurdersadviesraad van ondergeschikt belang. Een bewoner van een wijk zal het bezoek pas naar waarde schatten als er daadwerkelijk problemen zijn in de wijk. Bij problemen is het van belang de problemen aan te pakken en eventueel een bewonersvergadering te organiseren waarop de betrokken diensten van De Mandel aanwezig zijn. Op deze manier kan gestructureerde informatie gegeven worden aan de bewoners van de wijk. Vanuit een preventieve invalshoek is begeleiding van nieuwe huurders via een huisbezoek van groot belang. Zo kan De Mandel een stevige relatie uitbouwen met de huurders. Dit biedt zowel voordelen voor De Mandel als voor de huurder. Uit eigen ervaring merken huurders van de huurdersadviesraad op dat niet alle nieuwe huurders een bezoek krijgen van De Mandel.

Antwoord raad van bestuur 2012

De huisbezoeken worden uitgevoerd door de dienst Tweezijdig. Al gauw bleek het niet haalbaar om alle 'nieuwe' huurders te bezoeken. Om deze reden werd een selectie gemaakt. Een verhuis betekent niet automatisch een nieuwe huurder. Om het aantal uit te voeren huisbezoeken haalbaar te houden maakten we een selectie.

- **Huurders die muteren binnen De Mandel**

Hier gaat het om huurders die al op de hoogte zijn van het reilen en zeilen van De Mandel. Zij weten dat ze elk jaar hun inkomensgegevens moeten opsturen, waar ze terechtkunnen met technische klachten, sociale klachten of vragen over hun huurprijs,... Voor hen lijkt een huisbezoek zich niet op te dringen.

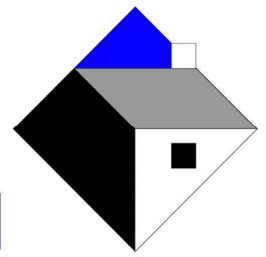
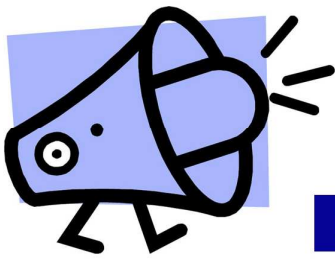
- **Huurders die eerder geen woning huurden bij De Mandel**

Huurders betrekken een nieuwbouwproject

Deze nieuwe huurders worden het eerste jaar begeleid door de verantwoordelijke werftoezichter. Doordat de werftoezichter vaak ter plaatse is kan een vertrouwensband opgebouwd worden, waardoor huurders er met hun vragen terecht kunnen.

Huurders betrekken een bestaande huurwoning

De dienst tweezijdig brengt een bezoek aan de nieuwe huurders in het kader van de proefperiode die voorafgaat aan het huurcontract. Tijdens het bezoek

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

krijgen de nieuwe bewoners een algemeen beeld van De Mandel als organisatie. Daarnaast kunnen ze van de gelegenheid gebruik maken om vragen te stellen.

1.12 Contact - 2

Wat is het probleem

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

Beslissing Raad van Bestuur 2009

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.

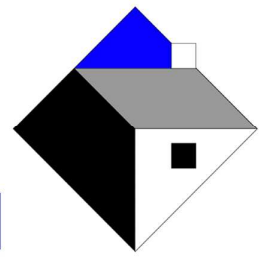
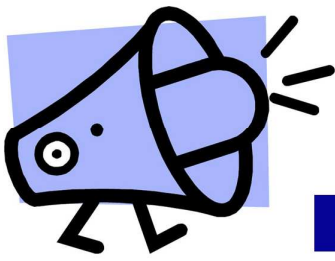
Een ander voorbeeld uit de praktijk is de lijst met schilderwerken die jaarlijks opgenomen wordt in de informatiebrochure. Zo weten huurders dat ze op de lijst staan voor de schilderwerken.

EVALUATIE 2012

Als huurder werden we in 2009 geïnformeerd over het nieuwe onderhoudscontract via een folder. De informatie op deze folder bleek niet altijd te stroken met de realiteit. Veel huurders hebben problemen in hun contact met de onderhoudsfirma. Hoewel de huurder via huurlasten al maandelijks een bijdrage betaalt, blijkt niet alles inbegrepen te zijn in het onderhoudscontract. De onderhoudsfirma's dienen zelf aan te geven of al dan niet een factuur zal volgen. In de folder zou een lijstje moeten staan met wat niet inbegrepen is in het onderhoudscontract.

In vele woningen maakt de onderhoudsfirma de opmerking dat de verluchting niet in orde is of dat er te veel CO in de rookafvoer zit. De opmerkingen worden jaar na jaar herhaald, maar De Mandel lijkt er geen oor naar te hebben. Hoe komt het dat jaarlijks dezelfde opmerkingen gemaakt worden zonder dat iemand actie onderneemt?

Bij informatie over de nieuwe onderhoudsfirma in 2013 raadt de huurdersadviesraad aan de folder een beetje aan te passen. Hierin moet concreet opgenomen worden wat inbegrepen is in het onderhoudscontract en waarvoor huurders extra moeten betalen.

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

Ook bepaalde vragen moeten beantwoord worden in de folder. Een onderhoudsfirma keurt een ketel af, maar toch wordt deze ketel niet direct vervangen. Hoe komt dit? Een folder versturen met begeleidende brief lijkt de beste oplossing bij een beslissing die concrete gevolgen heeft voor de huurder. De juiste informatie op het juiste tijdstip. Daarnaast moet de informatie ook nog vermeld worden op de webstek en in de jaarlijkse informatiebrochure. Zo kunnen huurders op verschillende tijdstippen geïnformeerd worden.

Antwoord raad van bestuur 2012

De wet bepaalt dat onderhoudsfirma's bepaalde opmerkingen dienen te maken bij de keuring van een CV-installatie. Hierbij is het voor de huurder van het grootste belang dat het toestel gekeurd is. Als het toestel afgekeurd wordt en er dreigt gevaar, dan zal de onderhoudsfirma de CV-installatie onmiddellijk buiten werking stellen en De Mandel op de hoogte stellen. Als huurders vragen hebben over het onderhoud op hun CV-installatie of over de werking van de onderhoudsfirma's dan kunnen zij zich richten tot de dienst gebouwenbeheer. Om de schriftelijke vragen zo vlot mogelijk te verwerken zal een standaardbrief opgemaakt worden die een antwoord geeft op de meest gestelde vragen.

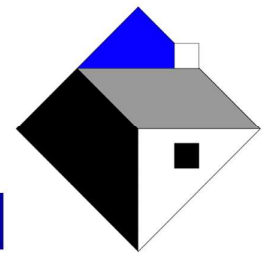
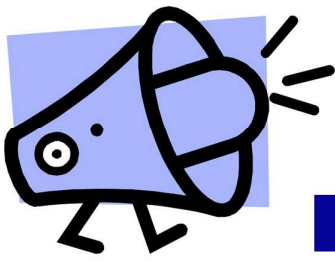
In haar communicatiebeleid wil De Mandel zich kenmerken door steeds een meersporenbeleid te volgen. Alle huurders moeten namelijk bereikt worden en dit kan het beste door dezelfde informatie op verschillende manieren te verspreiden, vb. folder, brief, internet,... Dit geldt zeker als er informatie verspreid wordt over een nieuw onderhoudscontract.

1.13 Termijn**Wat is het probleem**

Herstellingen laten te vaak te lang op zich wachten.

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



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

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.

EVALUATIE 2012

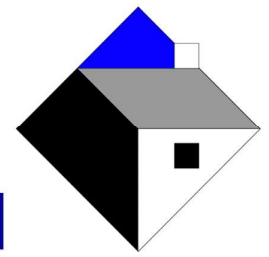
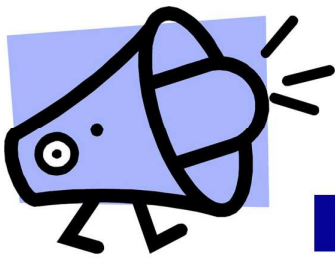
De huurder informeren over concrete en correcte informatie is een eerste stap in de goede richting. Een bewijs van melding met vermelding dat een werkopdracht volgt, is hiervan een goed voorbeeld zijn. (zie reeds bovenvermeld onder 1.4)

Daarnaast vraagt de huurdersadviesraad een engagement van De Mandel om maximumtermijnen te hanteren om een bepaalde herstelling uit te voeren. Bij de melding van een herstelling zou een huurder al moeten weten hoe lang het maximaal zal duren vooraleer een eerste plaatsbezoek volgt om de werken te bekijken. Nu blijven huurders soms maanden op hun honger zitten. Dit leidt niet alleen tot ontevredenheid bij de huurders, maar ook tot extra werkdruk bij De Mandel. Huurders bellen vaker terug als ze geen éénduidig antwoord krijgen met een welbepaalde termijn.

Antwoord raad van bestuur

Maximumtermijnen hanteren blijkt nog steeds onmogelijk door de diversiteit aan meldingen die bij de dienst gebouwenbeheer terechtkomen. Bij de planning dringen drie vragen zich steeds op: "wat houdt de herstelling precies in?"; "op welk adres dient de herstelling te gebeuren?" en "is de herstelling weersafhankelijk?".

Planmatig werken is erg moeilijk gezien niet altijd duidelijk is wat de herstelling precies inhoudt. Pas als men ter plaatse is kan een techniker inschatten hoeveel tijd de herstelling in beslag neemt. Bovendien is de planning afhankelijk van de plaats waar men aan het werk is. De Mandel beschikt over een patrimonium dat verspreid is over 21 gemeenten. Het kan zijn dat een

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

bepaalde werkopdracht sneller uitgevoerd wordt, omdat de techniekers dan in de buurt zijn. Zo gebeurt het wel eens dat een huurder pas de dag zelf op de hoogte wordt gesteld van de komst van De Mandel. Een derde zaak waarmee rekening gehouden moet worden is het weer. Bepaalde werkopdrachten zijn weersafhankelijk en kunnen pas uitgevoerd worden als het weer een uitvoering toelaat.

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...

Beslissing Raad van Bestuur

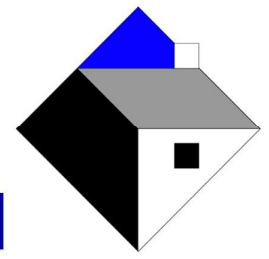
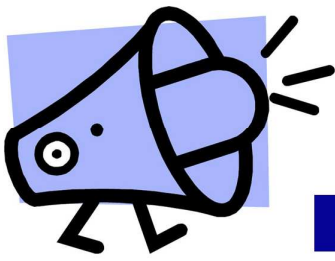
Zoals reeds eerder vermeld past een regioverantwoordelijke niet in de werking van De Mandel. Zowel logistiek als financieel is het niet werkbaar om per regio een verantwoordelijke aan te duiden. Bij de hervorming van de technische dienst zal er wel een extra verantwoordelijke aangesteld worden die de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

EVALUATIE 2012

Uitgevoerde werken worden nooit gecontroleerd. Voor uitvoering van complexere werken zijn soms verschillende techniekers nodig. Bij opvolging tussen de verschillende aannemers/techniekers kan het fout lopen, waardoor werken niet snel afgewerkt worden.

De tevredenheidskaart is sinds 2009 nog niet in voege. De vraag blijft echter of huurders die tevredenheidskaart wel zullen terugsturen. De huurder ontvangt een ondertekende dubbel van de werkbbon, maar deze werkbbon moet nog gedurende enkele dagen tegensprekelijk zijn. Als blijkt dat herstellingen niet correct uitgevoerd zijn, dan

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

heeft de huurder de plicht dit direct te melden aan De Mandel. Een grotere tevredenheid bij de huurders zal bereikt worden, als De Mandel de klacht direct onderzoekt en ter plaatse gaat kijken bij de huurder. Is het mogelijk om een opmerking te noteren op de werkbou als huurder? Zijn steekproefsgewijze controles een optie op uitgevoerde werken?

Antwoord raad van bestuur 2012

Op een werkbou van De Mandel is er de nodige ruimte voorzien voor handtekening en datum van de huurder. Daarnaast is er ook nog een veld aanwezig waarop bepaalde opmerkingen genoteerd kunnen worden. Als er bepaalde opmerkingen zijn dan dient de huurder dit zeker te vermelden, zo is het later nog traceerbaar bij de dienst gebouwenbeheer.

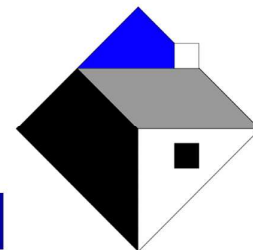
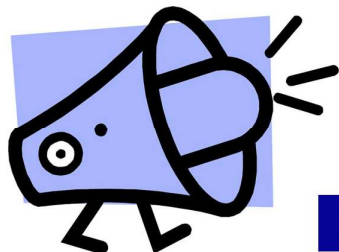
Het klopt dat werken slechts gecontroleerd worden als er daadwerkelijk klachten zijn over de uitvoering. Vandaag laat de bezetting van de dienst gebouwenbeheer het niet toe om uitgevoerde werken systematisch te controleren. De dienst gebouwenbeheer wil wel het engagement aangaan om steekproefsgewijze controles telefonisch uit te voeren. Tijdens het telefoongesprek zal niet enkel gevraagd worden naar een goede uitvoering van de werken, maar zal ook gepeild worden naar de klantenservice die geleverd werd tijdens de uitvoering.

1.15 Algemeen**Wat is het probleem**

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



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

Alle wooneenheden zijn opgebouwd volgens de strenge normering van de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen. 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.

EVALUATIE 2012

Eind 2011 legde de huurdersadviesraad een checklijst voor aan de raad van bestuur met de vraag rekening te houden met de ervaringsdeskundigheid van de huurders bij de start van nieuwe projecten. Op 20/01/2012 formuleerde de raad van bestuur hierop een antwoord.