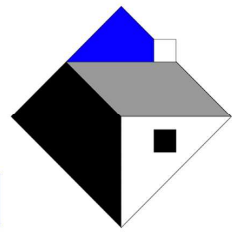


T W E E Z I J D I G



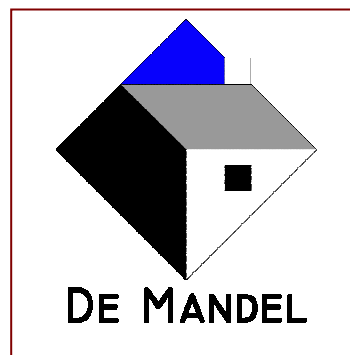
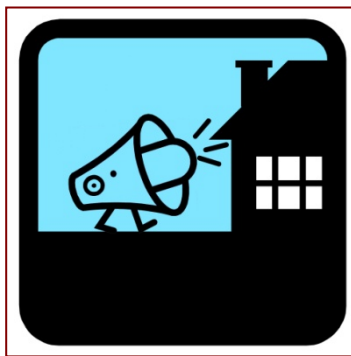
DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

## HUURDERSADVIESRAAD

---

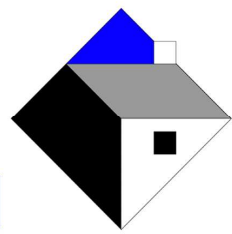
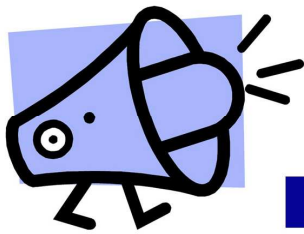
Evaluatie 2013

Advies onthaalbeleid 2010



---

Goedkeuring advies 7 oktober 2013



## Voorgeschiedenis

---

In de vergadering van 25 mei 2010 nam de raad van bestuur kennis van het advies van de huurdersadviesraad inzake het onthaalbeleid van De Mandel. Om tot een degelijk advies te komen werden 251 huurders bevestigd. De resultaten van de enquête werden samengevat en dienden als leidraad voor de gesprekken in de huurdersadviesraad. Op 22 juni 2010 formuleerde de raad van bestuur een antwoord aan de huurdersadviesraad. De huurdersadviesraad toetste het antwoord van de raad van bestuur dd 22/06/2010 in de eerste helft van 2013 aan de praktijk.

Een eerste belangrijk besluit uit het advies van 2010 was dat de huurdersadviesraad het telefoniesysteem hernieuwd wenste te zien bij de verhuis naar de Groenestraat. De Mandel was telefonisch moeilijk bereikbaar en hanteerde een klantvriendelijk systeem, waarbij huurders in een onpersoonlijk keuzesysteem terecht kwamen. De raad van bestuur stemde in met het advies waarmee ze een receptioniste beloofde aan te stellen die zich de onthaalfunctie geheel zou toe-eigenen. Daarnaast zou een klantvriendelijk en efficiënt telefoniesysteem geïnstalleerd worden, waarbij huurders meteen in contact zouden komen met een telefoniste. Deze moet de huurder doorverbinden met de juiste persoon of in geval van afwezigheid mededelen wanneer de verantwoordelijke op kantoor is.

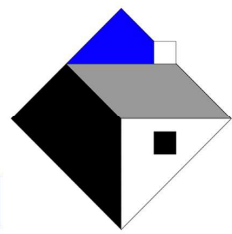
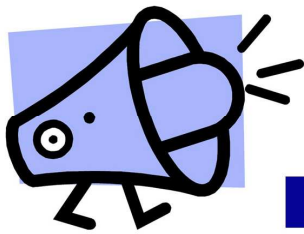
Daarnaast gaf de huurdersadviesraad ook adviezen rond een klantvriendelijk onthaal in de nieuwe burelen. In het nieuwe kantoorgebouw moest het onthaal in zijn geheel georganiseerd worden door een persoon aan de balie die de algemene klantenservice verbetert. Bezoekers worden meteen begroet en doorverwezen naar de juiste contactpersoon aan de balie. Dit alles moet de wachttijden aan het onthaal verminderen. Daarnaast beloofde de raad van bestuur in hun antwoord om enkele kleine onthaalokalen te voorzien waar bezoekers vlot geholpen kunnen worden zonder dat ze zich naar de afzonderlijke en drukke burelen moeten begeven. Door huurders te ontvangen in kleine afgesloten ruimtes kunnen delicate zaken in een rustige omgeving afgehandeld worden zonder gestoord te worden van andere aanwezigen.

## Nieuwe bevestiging mei 2013

---

Gezien een groot deel van het advies van 2010 kaderde in de verhuis naar het nieuwe kantoorgebouw, wenste de huurdersadviesraad zich in 2013 te concentreren op het onthaal in de nieuwe burelen en op de telefonische klantvriendelijkheid. Opdat het advies niet gebaseerd zou zijn op de mening van de leden van de huurdersadviesraad werd een bevestiging georganiseerd vanuit de Dienst Tweezijdig. In de loop van de maand mei kregen bezoekers de kans hun mening te geven over het kantoorgebouw. 200 bezoekers werkten mee aan de enquête. Hieronder vindt u de belangrijkste resultaten van de enquête.

<p><b>78%</b> van de huurders geeft aan niet lang te moeten wachten vooraleer ze aan de beurt komen. <b>93%</b> van de bevestigden vindt dat ze op een vriendelijke en correcte manier onthaald worden. <b>87%</b> kruist aan dat ze snel doorverwezen worden naar de juiste dienst en dat hun contactpersoon aanwezig was. Hiervan kruist slechts 57% aan dat ze vooraf een afspraak gemaakt hadden.</p>
---



**90%** is van mening dat ze voldoende tijd krijgen om hun probleem of vraag te schetsen.  
**87%** van de bezoekers heeft het gevoel dat het bezoek aan de mandel hen vooruit geholpen heeft.  
Over het gebouw zelf vindt **94%** dat het ordelijk oogt, dat er voldoende zitplaatsen zijn en dat het voldoende toegankelijk is.  
**88%** vindt dat er een infostand aanwezig is. Hierbij maken bepaalde bevrageden de opmerking dat de infostand uitgebreider kan.

Een bevraging organiseren over het telefoniesysteem was praktisch moeilijker te realiseren. Om toch een objectief beeld te vormen van het telefoniesysteem werd geopteerd om gegevens uit de database te puren. De maand maart werd uitgekozen als ijkpunt.

Uit de maand maart is gebleken dat in totaal 1734 mensen belden naar het algemene nummer van de Mandel 051 23 35 00. Slechts 32 oproepen werden niet beantwoord, dit is gelijk aan 1,8%. Een ander positief signaal uit de database is de gemiddelde beltijd. Als iemand contact opneemt met de Mandel dan zal de telefoon gemiddeld 10 seconden overgaan vooraleer iemand de telefoon beantwoordt.

## Het besluit

Algemeen kan de huurdersadviesraad vaststellen dat het theoretische antwoord van het bestuur bijna volledig omgezet werd in de praktijk.

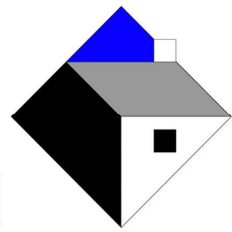
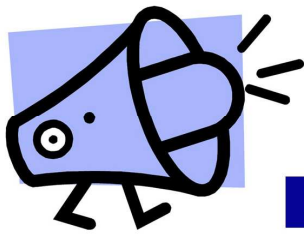
Het onthaal in het nieuwe kantoorgebouw valt niet te vergelijken met het vroegere onthaal en vormt dan ook een gigantische vooruitgang. De receptioniste eigent zich de onthaalfunctie geheel toe waardoor bezoekers onmiddellijk verwelkomd en doorverwezen worden. Bewoners kunnen op een vlotte manier hun wagen gratis parkeren. Het onthaal van het gebouw is toegankelijk voor bewoners met een rolstoel, hoewel de lift wat klein is om naar boven te gaan met een elektrische rolwagen. Er is een vlotte doorverwijzing van het algemene loket naar de loketten van de technische dienst of de dienst verhuur. Er zijn voldoende onthaalruimtes om bezoekers op een klantvriendelijke manier en toch in een privésfeer te onthalen.

Ook het telefonisch onthaal is een enorme verbetering voor de klantvriendelijkheid bij De Mandel. Door het aanwerven van een receptioniste worden oproepen van huurders snel beantwoord en krijgen ze tenminste de melding dat hun contactpersoon al of niet aanwezig is. Van 'verdwalen' in het keuzesysteem is zeker geen sprake meer.

Voor bepaalde zaken vraagt de huurdersadviesraad extra aandacht; zodoende het algemene onthaal verder te verbeteren. Correcte informatie op het juiste moment en op maat van de huurder blijft een stokpaardje van de huurdersadviesraad. Ook uit eigen ervaring en met het oog op het verbeteren van de algemene klantvriendelijkheid verleent de huurdersadviesraad volgende adviezen aan de raad van bestuur:

Het kantoorgebouw:

- Praktisch is het parkeren voor bezoekers enorm verbeterd in vergelijking met de kantoren op de botermarkt. Met het oog op de toegankelijkheid moeten tenminste 2 parkeerruimtes voorbehouden worden voor personen met een beperking. Deze aanduiding is er niet op de bezoekersparking.



## DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

- De infostand in het onthaal uitbreiden met algemene info over huren, kopen en lenen bij de mandel. Ook doorverwijzing naar andere instanties kan een insteek zijn voor bezoekers aan het gebouw.
- Er zijn 3 loketten voorzien. Deze moeten een beperktere functie hebben dan de vergaderruimtes.

De loketten moeten gebruikt worden om:

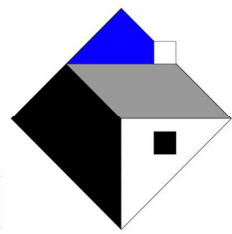
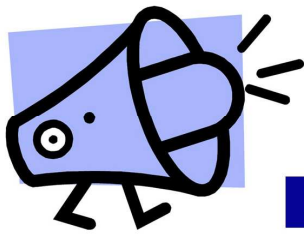
- Documenten af te geven;
- Eerstelijns advies te geven (snelle info);
- Door te verwijzen.

Voor volgende zaken moet er steeds een doorverwijzing zijn naar de aparte onthaalruimtes:

- Alle zaken die de privésfeer raken, zoals bijvoorbeeld uitleg over huurprijs, info over wijziging van de gezinssamenstelling, burenp Problemen,...
- Alle zaken die een bepaalde tijd in beslag nemen vb. langer dan 10 minuten.
- In het advies van 2010 antwoordde de raad van bestuur dat De Mandel ook na de verhuis bereikbaar zou blijven in het centrum van Roeselare. Dit zou gebeuren via een zitdag in de burelen van de huisvestingsdienst. De huurdersadviesraad vraagt om dit alsnog in praktijk om te zetten.
- Mensen die afhankelijk zijn van het openbaar vervoer moeten eerst de trein en dan de bus nemen om De Mandel te bereiken. Voor sommige vormt dit een drempel in het vinden van het gebouw. In alle communicatie kan De Mandel standaard meegeven dat het kantoor bereikbaar is vanaf het station met lijn 5.
- Er is geen bushokje voorzien aan de dichtste halte bij De Mandel. Een bushokje vormt een veel klantvriendelijker alternatief dan een bushalte.
- 22% van de huurders vindt wel dat ze lang moeten wachten. Hierop kan ingespeeld worden door de loketten niet te lang bezet te houden en daar geen uitgebreide informatie te verschaffen aan de huurders.
- Momenteel oogt het gebouw slordig door de groenaanleg die nog dient te gebeuren. De aanleg van de voortuin zou een goede indruk geven in het eerste contact met De Mandel.
- Kinderen kunnen zich niet bezighouden in het onthaal. Er zou een klein speelhoekje voorzien moeten worden in de onthaalruimte.
- De openingsuren zijn niet duidelijk zichtbaar aan de inkom van het onthaal.
- De tevredenheidsenquête over het onthaal zou tweemaal herhaald moeten worden om een periodieke evaluatie mogelijk te maken.

Het telefoniesysteem:

- De telefoniste wordt inderdaad op een zeer vlotte manier bereikt, maar uit de studie blijkt niet hoe snel er teruggebeld wordt door de verantwoordelijke contactpersoon naar de huurder. Soms blijven antwoorden erg lang uit of kan een huurder met een vraag de juiste contactpersoon zeer moeilijk bereiken. Iedereen moet de plicht krijgen om binnen de 48u terug te bellen na vraag van een huurder.



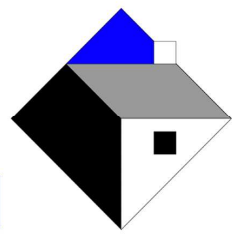
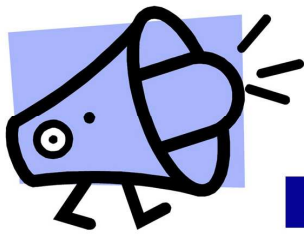
## Antwoord raad van bestuur 17 december 2013

---

Op 17 december neemt de raad van bestuur kennis van de nota van de huurdersadviesraad dd. 7/10/2013 en antwoordt volgende:

- Als sociale huisvestingsmaatschappij willen wij de gevraagde aanpassingen rondom het gebouw doorvoeren:
  - De groenaanleg aan de voorzijde van het gebouw werd reeds gegund op 26 november 2013. De aannemer zal aan de slag gaan in het voorjaar van 2014.
  - In de plannen zijn 2 parkeerplaatsen voorzien voor personen met een beperking. De voorziene parkeerplaatsen aan de inkom van het kantoorgebouw zullen aangeduid worden met een bordje.
  - De kantooruren moeten duidelijk zichtbaar zijn voor bezoekers aan De Mandel. Er zal een extra melding komen aan de voordeur van het onthaal.
- De infostand aan het onthaal zal uitgebreid worden met brochures van De Mandel, maar er zullen ook folders te vinden zijn met doorverwijzing naar andere instanties die op één of andere manier te maken hebben met wonen.
- Voor het personeel van De Mandel is het duidelijk dat bepaalde zaken best besproken worden in een afgesloten ruimte; bvb. zaken die te maken hebben met achterstallige betalingen. Het onthaal is er echter niet op voorzien om alle bezoekers te ontvangen in een afzonderlijke vergaderruimte. Zo zullen kandidaat-huurders niet ontvangen worden in een afzonderlijke ruimte als ze vragen hebben over hun plaats op de wachtlijst. Dit is niet haalbaar, zeker niet als 22% van de bevroegden vindt dat er een lange wachttijd is in het onthaal. Naar aanleiding van de jaarlijkse huurprijs herrekening heerst er traditioneel een grote drukte in januari. Op dergelijke piekmomenten zal het niet altijd mogelijk zijn om de uitleg over de huurprijsberekening af te handelen in de afzonderlijke vergaderruimtes. Afhankelijk van de specifieke vraag, de fysieke toestand van de bezoeker en de beschikbaarheid van de lokaaltjes zal de onthaalmedewerker oordelen of een plaats in een afzonderlijke ruimte zich opdringt.

Personeelsleden zullen alle vragen aan het loket zoveel als mogelijk afhandelen in een zo kort mogelijk tijdsbestek, maar wel steeds rekening houdend met een klantvriendelijke houding ten opzichte van de bezoeker aan De Mandel.
- Als adviesraad adviseert u De Mandel om een bijkomend loket te voorzien in het centrum van Roeselare. Dit werd inderdaad noodzakelijk geacht in 2010. Vandaag is de woondienst regio Roeselare een partner van De Mandel. Wij menen zelfs dat de woondienst Regio Roeselare met zijn wekelijkse zitdagen in Ardoioie, Hooglede, Moorslede, Lichtervelde en Staden een meerwaarde biedt voor iedereen met vragen over wonen. Vanuit de woondienst wordt zelfs nog een extra service verleend waarbij kandidaten voor sociaal huren niet enkel ingeschreven worden bij De Mandel, maar ook in het nabijliggende sociaal verhuurkantoor. Tot en met 2011 organiseerde De Mandel in Lichtervelde een zitdag op hetzelfde tijdstip als de zitdag van de woondienst. Hier bleek dat de zitdag van De Mandel geen succes kende, maar de zitdag van de Woondienst des te meer.

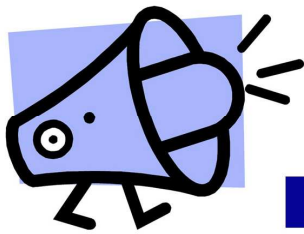


## DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

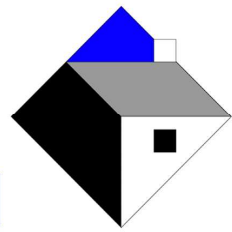
Vanuit De Mandel hebben wij via het lokaal woonoverleg in Roeselare regelmatig contact met alle instanties op vlak van Wonen. Geen enkele instantie signaleerde de nood aan een zitdag in het centrum van Roeselare.

Vandaag zien wij de meerwaarde niet om op 2 kilometer van ons kantoorgebouw - waar een vlotte behandeling van alle vragen mogelijk is - een loketfunctie te voorzien. Toch zullen wij rekening houden met het advies van de huurdersadviesraad door in december de vraag te stellen aan alle huurders van De Mandel. Via een korte bevraging zullen alle huurders de mogelijkheid hebben om op dit vlak hun stem te laten horen. Afhankelijk van de antwoorden die wij ontvangen zullen wij deze vraag opnieuw evalueren.

- Het kantoorgebouw van De Mandel ligt vandaag niet meer op wandelafstand van het station. Daarentegen zijn we wel vlotter bereikbaar voor personen die met de wagen ons kantoor wensen te bereiken. In aanloop van de verhuis hebben wij via een kerstkaartje, in onze briefwisseling, op de website, in de informatiebrochure en mondeling op elke bijeenkomst meegedeeld hoe bezoekers De Mandel het best kunnen bereiken. Het lijkt ons vandaag geen meerwaarde om op elke briefwisseling vanuit De Mandel te melden hoe het kantoorgebouw bereikbaar is met het openbaar vervoer. Uit de vele communicatietrainingen hebben wij steeds geleerd dat de briefwisseling vanuit De Mandel een korte en duidelijke boodschap moet bevatten. Wij dienen dan ook te vermijden dat onze brieven nodeloos lang worden. Het lijkt in dit opzicht niet opportuun om onze brieven nog langer te maken door aan te duiden hoe De Mandel bereikbaar is. Door het advies van de huurdersadviesraad zijn wij wel tot de vaststelling gekomen dat de verwijzing op de website beter kan. Wij zullen de website hier dan ook aanpassen en duidelijk vermelden hoe men ons kantoorgebouw kan vinden met het openbaar vervoer.
- Voor mensen die het kantoor wensen te bereiken is een rechtstreekse bus vanaf het station. Op 100 meter van het kantoorgebouw bevindt zich een bushalte en geen bushokje. In dit kader hebben wij in september reeds een schrijven gericht naar de burgemeester en de schepenen van stad Roeselare met de vraag of zij een bushokje willen voorzien in de Blauwvoetstraat.
- Ons kantoorgebouw wordt op regelmatige basis bezocht door kinderen. Om het wachten voor de allerkleinsten te verlichten zullen wij onze infrastructuur een klein beetje aanpassen door een kleine, vaste speeltafel te voorzien in het onthaal.
- Vanuit de huurdersadviesraad werden reeds verschillende bevragingen georganiseerd. Dit juicht de raad van bestuur alleen maar toe. Enkel op deze manier kunnen bepaalde pijnpunten aan het licht worden gebracht en kunnen wij evalueren waar De Mandel staat ten opzichte van haar huurders. Periodieke bevragingen moeten steeds mogelijk blijven, maar deze hoeven niet steeds te gaan over het onthaal van De Mandel. Ook bevragingen over andere onderwerpen dringen zich op.
- Een laatste opmerking van het advies slaat op de telefonie. Vanuit de raad van bestuur zijn wij van oordeel dat er niet bespaard kon worden op een klantvriendelijk telefonisch onthaal. Om deze reden werd een gloednieuw telefonesysteem geïnstalleerd waardoor het mogelijk moet zijn om De Mandel op een vlotte manier te bereiken. Ook de onthaalmedewerker zal telefonisch steeds meedelen wanneer



T W E E Z I J D I G



## DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

iemand de juiste contactpersoon kan bereiken. Binnen De Mandel heeft elke werknemer een zeer specifiek afgebakende opdracht, de onthaalmedewerker is dan ook de geschikte persoon om de bellers wegwijs te maken in De Mandel en hen door te verwijzen naar de juiste contactpersoon. Vanuit De Mandel zullen wij ook via de informatiebrochure de telefoonnummers zoveel als mogelijk aanpassen zodat iedereen de juiste contactpersoon kan bereiken. Anderzijds zullen alle personeelsleden opgeroepen worden om elke telefoon op een klantvriendelijke manier af te handelen en steeds terug te bellen wanneer dit gevraagd wordt door de onthaalbediende. Indien de contactpersoon de telefoon niet opneemt, dan zal vanuit De Mandel een boodschap ingesproken worden.