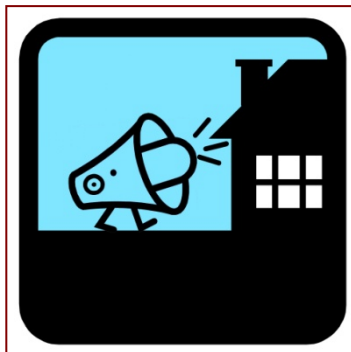


Huurdersadviesraad

Eerste termijn
Werkjaar 2009-2010

Advies 'Onthaalbeleid'

Antwoord Raad van Bestuur



VOORWOORD

Tijdens het tweede werkjaar verdiepte de huurdersadviesraad zich in het onthaalbeleid van De Mandel. 'Onthaal' wordt in het advies erg ruim opgevat. Het advies handelt over:

- De receptie of ontvangstbalie van De Mandel.
- Alle contacten die het personeel van De Mandel heeft met de huurders, zowel schriftelijk, persoonlijk als telefonisch.
- Huurders die zich in een specifieke situatie bevinden. Specifieke situaties zijn voor huurders ingrijpende gebeurtenissen waarin begeleiding, duidelijke communicatie en informatie van groot belang zijn. Hierbij denkt de adviesraad aan verplichte mutatie wegens renovatie of begeleiding van nieuwe huurders.

Om te voorkomen dat het advies alleen gebaseerd is op de mening van de leden werden 251 huurders bevestigd via een enquête. Uit het cijfermateriaal van de enquête heeft de adviesraad bepaalde besluiten getrokken waardoor het mogelijk was om tot het uiteindelijke advies te komen.

OPENINGSUREN DE MANDEL

Meer dan 80% van de huurders geeft aan dat de openingsuren geschikt zijn. Toch blijkt uit de enquête dat de jongere generatie zich minder kan schikken naar de openingsuren. Hoewel de reden niet echt gegeven wordt, gaat de huurdersadviesraad er van uit dat oudere mensen zich gemakkelijker kunnen vrijmaken doordat ze de pensioenleeftijd bereikt hebben.

Advies

Om deze reden adviseert de HAR om de openingsuren aan te passen aan de werkende populatie. Zo moet iemand die van 9u tot 17u werkt tevens de mogelijkheid krijgen om De Mandel te bezoeken. De HAR stelt voor om de werkende huurders de mogelijkheid te geven om een afspraak te maken voor 8u00, na 17u of op zaterdagvoormiddag. Alle afspraken kunnen gebundeld worden op 1 avond of zaterdagvoormiddag per maand.

Antwoord Raad van Bestuur:

Om ook de werkende gezinnen een dienst te verlenen heeft de raad van bestuur beslist om akkoord te gaan met het voorgestelde advies. In samenspraak met de betrokken werknemers wordt beslist om de openingsuren aan te passen. Concreet zullen de openingsuren van De Mandel er als volgt uitzien:

	Voormiddag	Namiddag
MAANDAG	8.00 – 12.00	13.00 – 17.45
DINSDAG	8.00 – 12.00	gesloten
WOENSDAG	gesloten	gesloten
DONDERDAG	8.00 – 12.00	13.00 – 16.00
VRIJDAG	8.00 – 12.00	gesloten

Er werd geopteerd om de maandagnamiddag open te blijven in plaats van de dinsdag. Zo kunnen inwoners van Roeselare een bezoek aan het stadhuis van Roeselare combineren met een bezoek aan De Mandel. Deze nieuwe uurregeling zal ingaan vanaf 1 septemeber 2010, zodat de nodige tijd voorzien kan worden om alle huurders en kandidaat-huurders te verwittigen. Tijdens de openingsuren zullen zowel de dienst Verhuring en Verkoop als de dienst Onderhoud en Herstellingen een permanentie voorzien, zodat veelgestelde vragen van huurders steeds beantwoord kunnen worden.

Uiteraard blijft het mogelijk om afspraken te maken buiten de normale openingsuren in samenspraak met de verantwoordelijke werknemer van De Mandel.

HET KANTOOR (Botermarkt-Groenestraat)

Hoofdkantoor op de Botermarkt

Bijna 90% van de huurders is tevreden over de ligging van het kantoor op de Botermarkt. Roeselare is centraal gelegen in het patrimonium van De Mandel en centrum Roeselare is bovendien gemakkelijk te bereiken met het openbaar vervoer. Op de ligging is dus zeker niets aan te merken, hoewel de infrastructuur verouderd is. De helft van de huurders vindt het vervelend dat voorbijgangers een blik kunnen werpen in de wachtzaal. Bovendien verwacht 1/3 van de bezoekers dat bepaalde zaken in een gesloten ruimte besproken worden, zodat ze wat privacy hebben om hun probleem te bespreken. Van de bevroegde personen pleit ook 1/3 huurders dat ze zich vooraf kunnen aanmelden bij een receptioniste.

Advies

De infrastructuur van het kantoor op de Botermarkt leent zich er niet toe om een optimaal onthaalbeleid te ontwikkelen voor de huurders. Toch kunnen huurders al rekenen op wat meer privacy als er een folie over het glas gekleefd zou worden. Zo wordt een gevoel van privacy gecreëerd zonder dat er grote kosten gemaakt worden.

Antwoord Raad van Bestuur:

De infrastructuur van het huidige kantoor kan inderdaad op een goedkope manier aangepast worden. De voordeur en het glas tussen het kantoor en de wachtruimte worden voorzien van een band, zodat van buitenaf de persoon in het kantoor niet meer herkenbaar is.

Hoofdkantoor in de Groenestraat

Onbekend is onbemind; dit blijkt over het toekomstig kantoorgebouw van De Mandel. Veel huurders geven aan dat ze de Groenestraat niet weten te situeren en hebben hierdoor niet echt een mening over het nieuwe adres. Drie vierde van de huurders ziet De Mandel dan ook liever in het centrum van Roeselare en wil absoluut dat de huisvestingsmaatschappij bereikbaar blijft in het centrum na de verhuis. Uit de enquête blijkt ook dat het overgrote deel van de huurders helemaal niet op de hoogte is van de verhuis van het hoofdkantoor van De Mandel.

Advies

Het stokpaardje van de HAR is open communicatie naar de huurders. De verhuis naar de groenestraat moet vooraf aangekondigd worden naar alle huurders op verschillende manieren. In eerste instantie via de jaarlijkse informatiebrochure. Vlak voor de verhuis moeten alle huurders en kandidaat-huurders op eigen adres verwittigd worden via een brief of een folder. Daarnaast moet de verhuis ook tijdig gemeld worden op de website van De Mandel.

Antwoord Raad van Bestuur:

De Mandel wil zich professioneel laten begeleiden bij de verhuis door een communicatiebureau aan te stellen. Met het communicatiebureau wordt het mogelijk om de informatie efficiënt te laten doorstromen naar de diverse kanalen. Het spreekt voor zich dat huurders en kandidaat-huurders op diverse manieren verwittigd worden. De informatiedoorstroming mag niet alleen gebeuren via een persoonlijke brief, maar moet ook verspreid worden via andere kanalen, denk maar aan het stadskrantje, de website, de informatiebrochure, bepaalde kranten,...

Het communicatiebureau moet De Mandel ook intern bijstaan. In eerste instantie moet de administratie binnen De Mandel aangepast worden (briefhoofd, visitekaartjes, automatische handtekening in e-mail,...).

Vooraf denkt De Mandel er aan om het gebouw in de Groenestraat beter te identificeren. Met een reclamebord waarop het logo van De Mandel staat, wordt het ook voor passanten duidelijk waar de nieuwe burelen van De Mandel gevestigd zullen zijn.

Advies

Aangezien er een gloednieuw hoofdkantoor komt, adviseert de HAR om het onthaal te reorganiseren. Zoals eerder aangegeven moet een permanent bemande balie voorzien worden. Zo kunnen huurders zich aanmelden, het onderwerp kort aanhalen en doorverwezen worden. Op deze manier wordt de wachttijd korter en zijn de huurders tevreden.

Antwoord Raad van Bestuur:

In het nieuwe kantoorgebouw zal de mogelijkheid bestaan om het onthaal geheel te reorganiseren. Een persoon aan de balie zal een beperkt takenpakket krijgen, zodat de klantenservice voor alle bezoekers verbetert. De receptioniste zal zich de onthaalfunctie geheel toe-eigenen. Dit houdt in dat bezoekers onthaald en doorverwezen worden door een receptioniste. Anderzijds zal De Mandel ook afstappen van het huidige keuzesysteem via een telefooncentrale. Bij telefonisch contact op het algemene nummer zal geen bandje meer te horen zijn, maar zal de receptioniste aan de lijn zijn. Dit maakt het contact wat persoonlijker en klantgerichter. Enkel als er een rechtstreeks nummer gevormd wordt, kan men bij een bepaalde werknemer van De Mandel terecht komen.

Advies

De doorverwezen bezoekers moeten de mogelijkheid krijgen om zaken als geld, familie, burenruzies, ... in een aparte ruimte te bespreken. Een goede service kan echter pas als er een open communicatie is en dit is op zijn beurt enkel mogelijk als bepaalde problemen achter gesloten deuren besproken worden.

Antwoord Raad van Bestuur:

In de ontwerpplannen van het nieuwe kantoorgebouw zijn enkele kleine vergader/onthaalokalen voorzien. Deze ruimtes geven zowel uit op de burelen als op de onthaalruimte. Op deze manier vormen de ruimtes de ideale verbinding tussen het onthaal en de burelen, waardoor bezoekers vlot geholpen kunnen worden zonder dat ze zich naar de (lawaaijige) burelen moeten begeven.

Advies

Het nieuwe bureel van De Mandel is zeer goed gelegen voor mensen die over een wagen beschikken. Hiervoor moet wel voldoende parking voorzien worden voor de bezoekende huurder, zodat men gratis en gemakkelijk kan parkeren dicht bij het nieuwe gebouw. Het grote nadeel van de ligging is dat het veraf gelegen is van het station. De reistijd van huurders die niet over een wagen beschikken zal minstens 25 minuten langer worden. Om die reden moet wekelijks een zitdag gehouden worden in centrum Roeselare. De adviesraad adviseert om het huidige onthaal wekelijks op een vast tijdstip open te houden.

Antwoord Raad van Bestuur:

Vooran het nieuwe kantoor van De Mandel zijn 20 parkeerplaatsen voorzien en 2 plaatsen voor mindervaliden. Naast autostandplaatsen wordt tevens een fietsenstalling voor 14 fietsen voorzien. Om de overgang vlot te laten verlopen, zal De Mandel een

wekelijkse zitdag inplannen in de burelen van de huisvestingsdienst in het centrum van Roeselare. Deze zitdag zal na verloop van tijd geëvalueerd worden.

CONTACT MET DE MANDEL

Bezoek aan het kantoor

De meeste huurders bezoeken De Mandel enkel als het nodig is. De gewone huurder zoekt echter nauwelijks contact op met De Mandel. Op kantoor hebben we met 1/5 van de huurders jaarlijks contact. Bovendien zijn ze ook tevreden over het onthaal.

Advies

Rekening houdend met bovenstaand advies kan hier en daar toch wat verbetering aangebracht worden. Vooral wat het huidig kantoor betreft, kan een minimale aanpassing tot een klantvriendelijker onthaal leiden.

Antwoord Raad van Bestuur:

De infrastructuur van het huidige kantoor kan inderdaad op een goedkope manier aangepast worden. De voordeur en het glas tussen het kantoor en de wachtruimte worden voorzien van een band, zodat van buitenaf de persoon in het kantoor niet herkenbaar is.

Telefonisch contact

Wat de vraag of het onderwerp ook is, de huurder grijpt in eerste instantie naar de telefoon. Dit blijkt de eenvoudigste weg te zijn om te communiceren. In realiteit is De Mandel telefonisch 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...

Advies

Zoals aangegeven in het vorige advies moet het onpersoonlijke keuzesysteem vervangen worden door een telefoniste. De telefoniste kan de huurder in kwestie doorverbinden met de juiste persoon of in geval van afwezigheid medelen wanneer de verantwoordelijke op kantoor is.

Antwoord Raad van Bestuur:

In het nieuwe kantoorgebouw zal uiteraard de mogelijkheid bestaan om het onthaal geheel te reorganiseren. Een persoon aan de balie zal een beperkt takenpakket krijgen, zodat de klantenservice voor alle bezoekers verbetert. De receptioniste zal zich de onthaalfunctie geheel toe-eigenen. Dit houdt in dat bezoekers onthaald en doorverwezen worden door de persoon aan de balie. Wie contact neemt met De Mandel via het algemene nummer zou niet meer terecht komen in de telefooncentrale, maar zou de receptionist aan de lijn krijgen. Zo wil De Mandel een klantvriendelijk en efficiënt telefoonbeleid creëren.

Praktisch gezien is dit voorlopig nog moeilijk uitvoerbaar met de huidige personeelscapaciteit, doordat niemand dit bij zijn bestaand takenpakket kan nemen. In het nieuwe gebouw zal dit er sowieso komen, aangezien iemand de balie permanent zal

bemannen. Er wordt verder bekeken of dit gebeurt via het doorschuiven van het bestaand personeel of via aanwervingen.

Contact via e-mail

De bevroegde groep huurders die ooit al een e-mail stuurde is zo klein dat het onmogelijk is om besluiten te trekken uit de enquête. Toch kan algemeen geconcludeerd worden dat e-mail en internet niet overschat mogen worden door personeelsleden van De Mandel. Slechts een klein percentage van de huurders is vertrouwd met moderne communicatiemiddelen.

Advies

Aangezien e-mail en internet onder de huurders van De Mandel niet al te vaak gebruikt wordt als communicatiemiddel mag er geen belangrijke informatie verspreid worden via internet en dus ook e-mail.

Antwoord Raad van Bestuur:

De Mandel pleit in haar communicatieplan steeds weer voor een meersporenbeleid. Dit houdt niet alleen in dat huurders per adres verwittigd worden, maar dat belangrijke informatie ook gecommuniceerd wordt via de informatiebrochure, op de website, in bepaalde regionale kranten,...

Advies

Als huurders een mail sturen, moet binnen 5 werkdagen een antwoord volgen op de e-mail. Een mail onbeantwoord laten kan niet.

Antwoord Raad van Bestuur:

Het spreekt voor zich dat elke werknemer moet antwoorden op inkomende mails. Toch blijkt de communicatie intern niet altijd even vlot te verlopen. Vooral bij dienstoverschrijdende e-mails is niet altijd duidelijk wie een bepaalde mail moet beantwoorden. Na intern overleg zal één iemand verantwoordelijk gesteld worden om de mails die naar het info-mailadres gestuurd worden op te volgen.

Advies

De huurdersadviesraad ziet De Mandel ook als een informatieverstrekker. Aan het onthaal moeten verschillende folders te zien zijn. Ook bijvoorbeeld over de elektronische week die stad Roeselare georganiseerd heeft.

Antwoord Raad van Bestuur:

Er werd reeds gemeld dat de huidige onthaalruimte zich er niet toe leent om een klantvriendelijk onthaalbeleid te voeren. Een tafeltje met allerlei folders die rechtstreeks of onrechtstreeks met sociale huisvesting te maken hebben zou nochtans geen overbodige luxe zijn, maar daarvoor is nu eenmaal geen ruimte beschikbaar.

In het nieuwe kantoorgebouw wordt een ruim onthaal gecreëerd waar voldoende ruimte is om een infohoekje op te bouwen. Daar kunnen de huurders tijdens het wachten al enkele antwoorden vinden op bepaalde vragen.

Contact op zitdag

De cijfers over de opkomst op zitdagen moeten wat gerelativeerd worden. Enkel de mensen die wat verder wonen van Roeselare hebben baat bij een zitdag. De huurdersadviesraad is zich bewust dat er geen conclusies getrokken kunnen worden uit het cijfermateriaal. De vraagstelling zou opnieuw plaats moeten vinden in steden waar een zitdag georganiseerd wordt.

Advies

De betrokken bewoners tweejaarlijks informeren via een folder. Zo wordt men nog eens op de hoogte gebracht van de service die De Mandel verleent dicht bij de huurders.

Antwoord Raad van Bestuur:

Bepaalde informatie moet op regelmatige basis herhaald worden. De Mandel zal een folder voorzien die verdeeld kan worden in de verschillende gemeentelijke diensten en welzijnsinstellingen. Zowel huurders als kandidaat-huurders kunnen via deze weg geïnformeerd worden. Daarnaast worden de zitdagen ook steeds vermeld op de website van De Mandel en in de jaarlijkse informatiebrochure.

Advies

Op zitdag moet de medewerker over een computer en internet beschikken. Heel wat informatie is te vinden op de webstek van De Mandel. Deze extra informatie kan meteen gegeven worden aan huurders die de weg niet kennen naar de website van De Mandel.

Antwoord Raad van Bestuur:

Voor alle personeelsleden is een laptop beschikbaar die meegenomen kan worden op zitdag. Op deze laptop worden de nodige gegevens opgeladen, zodat steeds recente informatie gegeven kan worden op de zitdag.

Advies

Op vraag van OCMW's of steden moeten extra zitdagen georganiseerd worden in steden buiten Roeselare.

Antwoord Raad van Bestuur:

Afgelopen jaren is gebleken dat een zitdag in elke gemeente onmogelijk is. Bovendien leert de ervaring dat huurders die de mogelijkheid hebben om tot kantoor te komen dit ook liever doen. Iemand van Staden, Meulebeke,... zal vlug geneigd zijn om het kantoor te bezoeken. Momenteel werkt De Mandel een nota uit, waarin de zitdagen van de laatste jaren geëvalueerd worden. Als blijkt dat een zitdag in een bepaalde gemeente te weinig bezoekers krijgt, dan zal de zitdag geannuleerd worden. Nu al is gebleken dat een langere afstand bijvoorbeeld Poperinge-Roeselare of Diksmuide-Roeselare wel een drempel vormt voor de huurders om De Mandel te bezoeken. Zonder voorafgaande studie is duidelijk dat zitdagen in verafgelegen gemeenten meer bezoekers krijgen en dus ook behouden zullen worden.

Huisbezoeken

Iets meer dan 60% zou geen problemen hebben met een huisbezoek van De Mandel om de woning te controleren. Anderen aarzelen dan weer en houden De Mandel liever op afstand. Bij problemen kunnen ze zelf wel contact nemen met De Mandel. Slechts de helft van de huurders is tevreden over de tijd die De Mandel nodig heeft om op vraag van de huurders eens langs te gaan.

Advies

De HAR is van mening dat een huisbezoek te allen tijde moet kunnen na telefonisch of schriftelijk overleg met de huurder.

Antwoord Raad van Bestuur:

Praktisch gezien is het niet haalbaar om een willekeurig bezoek te brengen aan iedere huurder. Als één werknemer 20 huisbezoeken in een week aflegt, dan zijn 8 voltijds equivalenten nodig om alle huurders jaarlijks een bezoek te brengen. Momenteel worden

planmatig bezoeken afgelegd aan de nieuwe huurders, aan huurders die moeten verhuizen omwille van renovatie en aan huurders die niet in staat blijken te zijn hun woning goed te onderhouden.

Advies

Sinds het advies in 2009 heeft De Mandel zich geëngageerd om de nieuwe huurders beter op te volgen, zodat problemen kunnen aangepakt worden vooraleer ze escaleren. Vooral op vraag van huurders zelf of na klachten van burens moet De Mandel snel ingrijpen. Zowel bij klachten van sociale als van technische aard moet het probleem geanalyseerd worden. Elk probleem moet ernstig genomen worden en niet enkel de problemen die eerst besproken werden met politieke figuren.

Antwoord Raad van Bestuur:

Bij technische problemen ten laste van De Mandel worden de problemen telefonisch geanalyseerd en gaan de technici ter plaatse. Bij onduidelijkheid wordt eerst een controlebon gemaakt, zodat ter plaatse bekeken kan worden wat er precies dient te gebeuren. Problemen van sociale aard probeert De Mandel in eerste instantie telefonisch en schriftelijk op te lossen. Als het probleem dreigt te escaleren worden de betrokken diensten erbij gehaald en wordt overleg gepleegd met de verschillende kanalen.

Elk contact van De Mandel met de huurders moet in alle omstandigheden vriendelijk verlopen. Een goed onthaalbeleid kan pas slagen als huurder en verhuurder op goede voet staan met elkaar. Een goede dienstverlening is ook afhankelijk van de snelheid waarop De Mandel de problemen aanpakt. Als de problemen – zowel van sociale als van technische aard – snel opgelost worden is de huurder sowieso tevreden. Er moet voldoende tijd genomen worden om in samenwerking met gemeente, politie en betrokken huurders tot een oplossing te komen. Wederzijds vertrouwen is in deze context van enorm groot belang.

GESCHREVEN DOCUMENTEN

Brieven

80% van de huurders is van oordeel dat brieven en documenten van De Mandel duidelijk en verstaanbaar opgesteld zijn. De huurdersadviesraad bestudeerde 4 brieven en kwam tot besluit dat het moeilijk is om de brieven anders op te stellen. Vooral de brief met uitleg over de huurprijsberekening blijft een struikelblok. De materie is zo ingewikkeld dat schriftelijke uitleg niet volstaat voor een groot deel van de huurders.

Advies

Naast de brief die verstuurd wordt naar de huurders moet dit onderwerp jaarlijks opnieuw aangehaald worden in de blauwe informatiebrochure. De contactgegevens van de verantwoordelijke persoon in De Mandel moeten steeds vermeld staan op elke brief van gelijk welke aard. Hierdoor is duidelijk voor de huurder dat ze zich ook telefonisch kunnen informeren bij De Mandel.

Antwoord Raad van Bestuur:

In de algemene briefwisseling van De Mandel staat de contactpersoon bovenaan vermeld. De naam en het telefoonnummer van de werknemer kunnen eventueel nog extra geaccentueerd worden. Softwarematig zijn de mogelijkheden hier wel beperkt.

De informatiebrochures

Uit de enquête blijkt dat de bestaande informatiebrochures geliefd zijn bij de huurders. De meeste huurders ontvangen liefst informatie via deze weg.

Advies

De informatiebrochure moet een aantal vaste onderwerpen jaarlijks herhalen. Vooral de huurprijsberekening en het onderhoudscontract moeten uitgebreid aan bod komen. Dit jaar kreeg het ZieZo-zakboekje een nieuw kleedje, ook dit moet vermeld zijn in de informatiebrochure. Een beetje extra uitleg over het gebruik en nut van het ZieZo-boekje is nodig.

Antwoord Raad van Bestuur:

De huurprijsberekening vormt al jaren een struikelblok. Aangezien de materie dermate ingewikkeld is, is het belangrijk de huurders voldoende te informeren. Ook na de overgangperiode moet de huurprijsberekening een vast onderwerp blijven in de infobrochure.

NIEUWE PROJECTEN

Wanneer woningen van De Mandel gerenoveerd (+vervangingsbouw) worden, heeft dit voor de zittende huurders ingrijpende gevolgen. Ofwel dienen ze te verhuizen, ofwel worden de werken uitgevoerd terwijl de huurders in de woning blijven wonen, wat enige overlast met zich meebrengt. Het is belangrijk huurders in dergelijke situaties goed te informeren en te begeleiden. Huurders die in nieuwe projecten gaan wonen worden een jaar lang opgevolgd door een werftoezichter. Bewoners van een nieuw appartementsgebouw blijken toch nog met een groot aantal vragen te zitten.

Advies

Vanuit De Mandel moet een bewonersvergadering georganiseerd worden in grote appartementsgebouwen vanaf 15 appartementen. Op deze bewonersvergadering moeten de rechten en plichten van de huurders en De Mandel aan bod komen. Daarnaast moet ook het huishoudelijk reglement opgesteld worden, zodat de bewoners weten wat wel en niet kan op het appartementsgebouw.

Antwoord Raad van Bestuur:

Chaos is zeker troef in nieuwe en grote appartementscomplexen. Vaak is een extra woordje uitleg over het gebruik van de gemeenschappelijke delen nodig om het dagdagelijks leven georganiseerd te krijgen. Samen met de werftoezichter en de dienst Verhuring of Tweezijdig zal een bewonersvergadering georganiseerd worden over de gemeenschappelijke delen van het appartementsgebouw.

Verplichte mutatie bij renovatiewerken zorgt voor veel stress bij de huurders. Momenteel worden huurders twee jaar vooraf geïnformeerd over de renovatieplanning. Zodra het voorontwerp af is, wordt een bewonersvergadering belegd waarop alle omwonenden uitgenodigd zijn. Tevens krijgt de huurder die moet verhuizen een bezoek van een werknemer van De Mandel. Tijdens dit bezoek kan men vragen stellen en is het mogelijk om zich in te schrijven voor een nieuwe woning.

Advies

De huurdersadviesraad is er van overtuigd dat De Mandel het nodige doet om de betrokken huurders zo goed mogelijk op te volgen. Toch zijn bewoners vaak al eerder op de hoogte door geruchten 'in de wandelgangen', waardoor onjuiste informatie verspreid wordt. Dit zorgt voor ontevredenheid bij de huurders. In de blauwe informatiebrochure moet een lijst opgenomen worden met alle woningen die op de renovatieplanning staan en waarvan al een schetsontwerp is.

Antwoord Raad van Bestuur:

De betrokken huurders worden ruim op voorhand geïnformeerd over de op til zijnde veranderingswerken. De hele renovatieplanning 2 jaar vooraf opnemen in de informatiebrochure zou nogal omslachtig zijn. Het boekje wordt nodeloos dik en bepaalde werken worden tot op het laatste moment nog uitgesteld. Daarom opteert De Mandel al in de informatiebrochure van 2010 om een beperkte lijst van de bouwprojecten op te nemen. Enkel de projecten die gepland zijn hetzelfde jaar waarin het boekje verdeeld wordt, kunnen opgenomen worden. Zo zal de infobrochure van 2010 de planning bevatten van de bouwprojecten in 2010.

NIEUWE EN VERTREKKENDE HUURDERS

Vanuit een preventieve invalshoek is begeleiding van nieuwe huurders van groot belang. Wanneer nieuwe huurders op een goede manier geïnformeerd en opgevolgd worden, bouwt De Mandel een stevige relatie uit met haar huurders. Dit biedt zowel voordelen voor De Mandel als voor de huurder. Voor de huurder wordt de drempel naar De Mandel op deze manier verlaagd. Een dergelijk onthaalbeleid zorgt er voor dat De Mandel een duidelijker zicht heeft op haar huurders en eventuele problemen in een vroegtijdig stadium kan detecteren en aanpakken.

Advies

Over het algemeen zijn de huurders tevreden over de informatie die ze krijgen. De huurdersadviesraad pleit er voor om de huurders te informeren op elk vlak. Het is niet de bedoeling dat De Mandel instaat voor alles, maar zij kan opnieuw een doorverwijsfunctie op zich nemen. Aan de hand van een checklijst die gegeven wordt op de plaatsbeschrijving weet de huurder wat hem te doen staat. Zo wordt de administratieve rompslomp die komt kijken bij een verhuis opgenomen in een lijstje met kernwoorden.

Antwoord Raad van Bestuur:

De infobrochure voor de nieuwe huurder krijgt een nieuw kleedje in 2010. De nieuwe brochure maakt de nieuwe huurder wegwijs in het hele verhuisproces. Stap voor stap wordt uiteengezet wat de nieuwe huurder beter regelt voor de verhuis, tijdens het verhuizen en in de nieuwe woonst. Aan de hand van de brochure kan men opvolgen welke stappen reeds gezet zijn en welke zaken nog geregeld moeten worden.

Ook vertrekkende huurders bevinden zich in een specifieke situatie die een degelijke opvolging vereist. Hierbij is het hoofdthema: de plaatsbeschrijving. Het deelthema 'vertrekkende huurder' sluit nauw aan bij het onthaalbeleid.

Advies

Aangezien de huurder vertrekt op vrijwillige basis, is het niet langer de taak van De Mandel om de huurder op te volgen. Toch kan nog een service gegeven worden tijdens de opzegperiode. De Mandel stuurt een checklijst bij bevestiging van opzeg van de huur. Zo weet de huurder waar hij terecht kan om alles in orde te brengen.

Antwoord Raad van Bestuur:

Nadat een huurder zijn huurcontract opzegt, stuurt De Mandel een bevestiging waarin staat wat de volgende stappen zijn. Hierin is de plaatsbeschrijving het centrale thema. Daarnaast wordt de huurder nog ingelicht over bepaalde zaken die hij beter doet voor de verhuis – verwittigen werkgever, gemeente, arts,... Bepaalde zaken die blijven aanslepen kunnen erg vervelend zijn voor de nieuwe huurder. Zo raadt De Mandel de vertrekkende

huurders aan om ook naar De Post te gaan en gebruik te maken van de service die de brieven naar het nieuwe adres stuurt.