**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

De resultaten van deze bevraging dienen als basis voor een discussie, zowel intern als met de leden van de Huurdersadviesraad. De discussie binnen de Huurdersadviesraad moet leiden tot adviezen ten aanzien van de Raad van Bestuur van De Mandel ter verbetering van het herstellingenbeleid.

Conclusies

1 Administratieve opvolging

Eerst en vooral is het van belang een duidelijk onderscheid te maken tussen een 'uitgevoerde' herstelling en een 'afgeronde' herstelling.

- o Onder een 'uitgevoerde' herstelling verstaan we: de herstelling werd uitgevoerd bij de huurder.
- o Onder een 'afgeronde' herstelling verstaan we: de herstelling werd administratief afgerond.

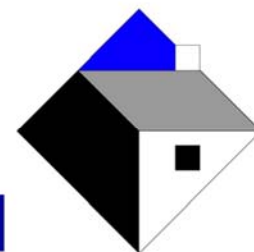
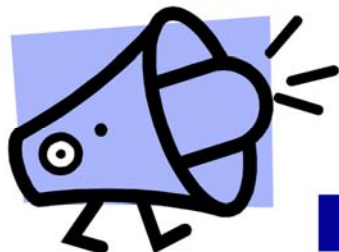
Dit verschil is van belang omdat de uitvoeringsdatum van de herstelling slechts raadpleegbaar is eens de herstelling is afgerond. Dit betekent dat huurders pas over de herstelling konden bevestigd worden eens de herstelling afgerond werd. We zien dat de reden van het niet ontvangen van een vragenlijst over de herstelling in 44.9% van de gevallen 'de herstelling is nog niet afgerond' is. Bij hoeveel van deze dossiers de herstelling al dan niet werd uitgevoerd, is niet duidelijk. We kunnen stellen dat we, door de gebrekkige administratieve opvolging van de werkbonden, geen goed zicht hebben op de praktische werking van de technische dienst inzake termijnen.

Een andere opmerking die we kunnen maken inzake de administratie is het ontbreken van de mogelijkheid meldingen waaraan geen werkbond moet worden gekoppeld duidelijk herkenbaar te maken. Aan 40.9% van de bevestigde meldingen werd geen werkbond gekoppeld, toch blijft deze melding open staan. Dit maakt een overzicht van openstaande meldingen onduidelijk.

Verder merken we een duidelijk onderscheid tussen de administratieve opvolging van interne en externe aannemingen. De interne aannemingen worden merkbaar beter opgevolgd dan de externe aannemingen:

- o 'Termijn melding – opmaak werkbond' versus 'soort aanneming':

	Binnen 1 week:	Later dan 4 weken
Interne aanneming	77.1%	6.9%



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

Externe aanneming	69.6%	26.1%
-------------------	-------	-------

- o Nog niet afgeronde herstellingen bij het afsluiten van het onderzoek:

Interne aannemingen: 51.9%

Externe aannemingen: 100%

2 Termijnen

Op het einde van het onderzoek stellen we vast dat er binnen de bevroegde periode slechts een beperkt aantal herstellingen werd afgerond, namelijk: 27.5% van alle bevroegde meldingen. Ook werd niet elke melding gekoppeld aan een werkbond. Van de termijnen waarbinnen dit alles gebeurde kunnen we het volgende zeggen:

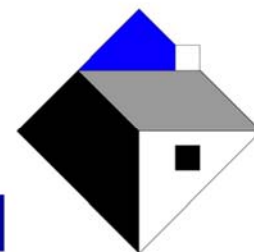
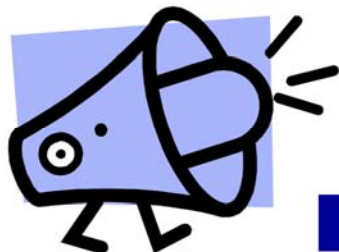
Melding – Opmaak werkbond	Opmaak werkbond – Uitvoering herstelling	Melding – Uitvoering herstelling
<u>Alle meldingen met werkbond</u> 50%: binnen 2 dagen	<u>Afgeronde herstellingen</u> 50%: binnen 7 dagen	<u>Afgeronde herstellingen</u> 50%: binnen 12 dagen
<u>Alle meldingen</u> 52%: binnen 7 dagen	<u>Alle herstellingen</u> ¹ 21.7%: binnen 7 dagen	<u>Alle herstellingen</u> ² 12.7%: binnen 7 dagen

Als we de cijfers van de meldingen waaraan een werkbond werd gekoppeld (68.6% van alle meldingen) bekijken, dan stellen we vast dat voor de helft daarvan de werkbond binnen een aanvaardbare termijn wordt opgemaakt. De cijfergegevens die alle meldingen in rekening brengen, zijn wat teleurstellend. Daarvan weten we echter dat ze sterk beïnvloed worden door meldingen waarvoor het niet nodig is een werkbond op te maken, maar waar geen administratieve aanduiding voor bestaat.

Ook de cijfers betreffende de termijnen 'opmaak werkbond – uitvoering herstelling' en 'melding – uitvoering herstelling', worden beïnvloed door administratieve problemen. Een nieuwe steekproef, op het moment dat deze administratieve achterstand is weggewerkt, is hier aanbevolen.

¹ Alle herstellingen: dit zijn alle meldingen waaraan een werkbond werd gekoppeld.

² Alle herstellingen: dit zijn alle meldingen waaraan een werkbond werd gekoppeld.

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL****3 De melding**

De meerderheid, namelijk 95.8%, van de bevroagde huurders geeft hun melding telefonisch of via een bezoek door.

We kunnen stellen dat de respondenten gemiddeld meer tevreden zijn over een melding die ze telefonisch of via een bezoek deden (70.95%) dan over een melding die ze per brief of mail deden (40.82%). Vooral de – duidelijke - communicatie over wat er met de melding zal gebeuren en wanneer dit zal gebeuren, scoort slecht:

	Ik weet niet wat er met mijn melding zal gebeuren.	Ik weet niet wanneer men op mijn melding zal reageren (~herstelling uitvoeren).
Telefoon/bezoek	16.2%	33.9%
Brief/mail	30.4%	34.7%

Opmerkingen die de huurders bij de melding maken, houden meestal verband met de lange wachttijd of onvoldoende duidelijkheid betreffende de melding/herstelling.

4 De herstelling

Gevraagd naar de ideale termijn, blijkt uit de antwoorden dat de respondenten geen onrealistische verwachtingen koesteren inzake de uitvoeringstermijn (termijn melding-uitvoering herstelling). Het is duidelijk dat de huurders een onderscheid maken tussen dringende en minder dringende herstellingen. Voor deze laatste wordt een maximumtermijn van 14 dagen het vaakst als indicatie opgegeven. Belangrijk hierbij is dat de huurders vooral vragen hebben naar duidelijkheid en communicatie betreffende de herstelling. Wanneer ze duidelijk geïnformeerd worden over de termijn, dan is die veel makkelijker aanvaardbaar dan wanneer ze in het ongewisse gelaten worden.

Over de uitgevoerde herstellingen zijn de respondenten over de hele lijn positief, zowel wat betreft de medewerkers als de kwaliteit van de herstelling. Een aandachtspunt hierbij is: het niet volledig afwerken van een herstelling, wat de huurders ontevreden stemt.