

Zoals alle andere huisvestingsmaatschappijen in Vlaanderen onderging ook De Mandel in het najaar van 2015 een doorlichting van de totale werking. Het belang van zo'n visitatie is niet min en kan bij een slecht rapport serieuze gevolgen hebben voor een sociale huisvestingsmaatschappij. Na een periode van intensieve voorbereiding hebben 3 visitatoren gedurende 2 dagen de werking van De Mandel doorgelicht. Hierbij gingen ze gesprekken aan met de bestuurders, voorzitter, directie, de stafleden, medewerkers, huurders en lokale woonpartners (ambtenaren van gemeenten, SVK's, OCMW's en andere welzijnswerkers, burgemeesters en schepenen). Tijdens de gesprekken had éénieder de mogelijkheid om ongezoeten zijn mening te geven over De Mandel.

Die gesprekken werden trouwens afzonderlijk gevoerd, zodat de commissie de verklaringen en beoordelingen aldus kon toetsen aan de mening van al deze betrokken stakeholders.

Op 17 december 2015 lichtte de driekoppige visitatiecommissie het voorlopige rapport toe voor de raad van bestuur van De Mandel. En het resultaat is niet min. De Mandel kan zonder blozen zeggen dat ze de beste leerling van de klas is. Met grote onderscheiding slaagt De Mandel voor haar examen. Concreet scoorde De Mandel voor 17 onderdelen "goed" en voor 5 criteria kreeg De Mandel de hoogste score "uitstekend". Geen enkele maatschappij in Vlaanderen behaalde dergelijk hoge score op dit visitatierapport. "Deze hoge score is een beloning voor het harde werk en motiveert om verder te gaan, te blijven evolueren en te reflecteren over onze werking", aldus voorzitter Daniël Vanpoucke.

Op sociaal vlak pootte De Mandel een fantastische score neer. In het rapport komt duidelijk naar voor dat de visitatoren en de gehoorde actoren de werking van de dienst Tweezijdig sterk waarderen. De huurdersadviesraad behoort zelfs tot één van de vier goede praktijken en geldt dus als een voorbeeld in Vlaanderen. Jaarlijks stelt de huurdersadviesraad een advies voor aan de raad van bestuur, die op haar beurt verplicht is een standpunt te formuleren aan de huurdersadviesraad. Dit systeem maakt het mogelijk om de werking van De Mandel jaar na jaar te verbeteren vanuit de visie en de standpunten van de huurders. De Mandel vervult reeds sedert 2008 een pioniersrol op vlak van huurdersparticipatie en –communicatie en is daar best wel fier op. De Roeselaarse bouwmaatschappij wenst haar voorbeeldrol hierin te behouden door verder te experimenteren met diverse vormen van huurdersparticipatie.

Niet alleen op sociaal vlak presteerde De Mandel erg goed, De Mandel draagt ook haar steentje bij als het gaat over het ontwikkelen van nieuwe woonegelegenheden. In de periode 2010-2014 realiseerde De Mandel gemiddeld 213 nieuwe sociale huurwoningen per jaar. Daarmee is ze de best presterende SHM van de sector. Ook de komende jaren zal De Mandel haar patrimonium aanzienlijk blijven uitbreiden. Met deze nieuwe bouwprojecten wil De Mandel de lange wachtlijsten beperken

en voldoen aan de noden en wensen van iedereen. Hoewel het niet altijd gemakkelijk bleek om op financieel vlak het hoofd boven water te houden, schrikte dit De Mandel niet af om te blijven inzetten op renovatie- en nieuwbouwprojecten. De visitatiecommissie spreekt dan ook vol lof over de financiële planning van De Mandel. Door de financiële planning als werkinstrument te gebruiken, kan De Mandel de impact van beleidsbeslissingen perfect inschatten.

Kostprijzbewust bouwen is één zaak, een andere zaak is om ook de kosten voor de zittende huurders beperken. Natuurlijk bepalen het inkomen en de gezinssamenstelling van de huurder in belangrijke mate de huurprijs, maar De Mandel spant zich ook in om de huurlasten te beperken. De visitatoren oordeelden dat De Mandel zich de laatste jaren sterk ingezet heeft om deze huurlasten zo laag mogelijk te houden en hebben die inspanningen ook beloond met een goede score. Door nieuwbouwprojecten “slim” te ontwerpen kunnen de huurlasten beperkt worden. Daarnaast koopt De Mandel de diensten, die deel uitmaken van de huurlasten, steeds zo goedkoop mogelijk in. Hier stopt het voor De Mandel echter niet. Ook het activeren en sensibiliseren van huurders om zo zuinig mogelijk om te springen met energie maakt deel uit van de strategie om de huurlasten te beperken. Deze acties en de waakzaamheid van De Mandel leiden tot lage huurlasten voor de huurders.

Dat De Mandel, volgens de visitatoren, ook evolueert naar een echte woonmaatschappij is iets waar we echt trots op kunnen zijn. Het omvangrijke actieterrein van De Mandel vormt een uitdaging om een kwaliteitsvolle dienstverlening te bieden. Door actieve samenwerking met lokale besturen en woon- en welzijnsactoren is het voor De Mandel mogelijk om een goede dienstverlening te bieden aan al haar (kandidaat-)huurders, ook aan diegene die de verplaatsing naar Roeselare niet kunnen overbruggen. De goede samenwerking met de lokale woonwinkels, SVK's en OCMW's maakt een vlotte inschrijving van kandidaat-huurders mogelijk, een uniform inschrijvingsformulier voor het SVK regio Roeselare en De Mandel is hiervan een mooi voorbeeld.

Dit zijn enkele van de vele goede voorbeelden die aangehaald worden in het visitatierapport.

Dit uitzonderlijk goede rapport vormt een bijzonder grote uitdaging voor de toekomst. Deze resultaten zullen er dan ook niet toe leiden dat De Mandel de lat in de toekomst minder hoog zal leggen. Integendeel, het leren en verbeteren zit in de genen van de organisatie, aldus ook het rapport. Door middel van de huurderstevredenheidsmetingen, externe audits, de huurdersadviesraad en de goed uitgewerkte klachtenprocedure zal De Mandel zich regelmatig een spiegel voorhouden. Ook bestaande initiatieven zullen steeds onder de loep genomen worden en waar mogelijk zal De Mandel blijven zoeken naar verbetermogelijkheden. De Mandel zal zich blijven inzetten om signalen van partners en huurders om te zetten tot verbeteracties. Als bouwmaatschappij zijn wij ons ervan bewust dat de relatie met alle actoren op vlak van sociaal wonen nodig zal blijven, om zo samen niet alleen de traditionele bouwactiviteiten te bestrijken, maar ook steeds meer het sociale domein.