

Verslag Meldpunten 8 juli 2016

AANWEZIGHEID

Aanwezig: Feys Norbert, Vanzieleghem Omer, Dedeurwaerder José en Denise, Descheemaecker Eric, Dedeyne Karin, Verholle Lieve, Callewaert Luc, Defour Paul, Johan Vanhulle, Monique Adyns, Casier Noël, Lefevere Emiel, Desmet Julien, Herna Dhoop, Lapeire Chris.

Verontschuldigd: Vandevoorde Lucien, Bourgeois Sophie, Vermeersch Paul, Phlypo Marnick, Marc Verbrugghe, Craeymeersch Marleen, Dewitte Werner, Faes Uriel.

AGENDA:

- Kennismaking nieuw meldpunt
- Onderhoudscontract lift
- Info huurlasten
- Info poetsvrouwen
- Stavaza huurdersadviesraad
- Verlof
- Communicatie algemeen

VERLOOP

1. Kennismaking nieuw meldpunt

Marc en Dina vormen samen het meldpunt voor de 3 nieuwe appartementsblokken in de Zeger Maelfaitstraat in Rumbeke. Zij zijn al langer huurder van De Mandel en woonden voorheen in een gezinswoning in de Hans Memlingstraat – een wijk in Rumbeke.

2. Onderhoudscontract lift

In elk appartementsgebouw met lift is steeds een firma aangesteld voor deparnagen en onderhoud van de lift. Momenteel lopen er onderhoudscontracten met de firma's ThyssenKrupp, Schindler, Kone en Coopman. In de lift hangt het telefoonnummer van de verantwoordelijke onderhoudsfirma. Om de 2 jaar veranderen de onderhoudscontracten. Dat heeft te maken met de wet op de overheidsopdrachten.

Het nieuwe onderhoudscontract ging naar Schindler 0800/170 70

Voor volgende appartementen:

- ▶ Markt 3 te Kortemark
- ▶ Ardoisesteenweg 148 – 150 te Roeselare
- ▶ Mandellaan 196-198-200 te Roeselare
- ▶ Sint-Amandsstraat 131-137 te Roeselare
- ▶ Lichterveldestraat 82-82A te Torhout

De Mandel heeft de afspraak met de onderhoudsfirma dat zij binnen de 24u na de melding ter plaatse moet zijn bij een noodzakelijke herstelling. Als een persoon vastzit in de lift, dan is ook de onderhoudsfirma verantwoordelijk om binnen het uur ter plaatse te zijn of zij sturen zelf de brandweer. Dit geldt 7 dagen op 7 en 24 uur op 24.

De andere onderhoudscontracten blijven ongewijzigd.

3. Afrekening huurlasten

Dit jaar is er wat vertraging bij de afrekening van de huurlasten. Enerzijds heeft dit te maken met het steeds groter wordend patrimonium van De Mandel. Er komen meer appartementen bij, dus er is ook meer tijd nodig om de afrekening te maken. Anderzijds ondervinden wij dat de facturen van de leveranciers voor water en elektriciteit langer op zich laten wachten. Zonder factuur kan er vanzelfsprekend geen correcte afrekening gemaakt worden. Vanuit de dienst boekhouding hebben ze een planning gemaakt met vermelde termijn, waarop je de afrekening van de huurlasten kan verwachten.

- ▶ TEGEN EIND AUGUSTUS afrekening voor:
 - ▶ Mandellaan, St-Amandsstraat
- ▶ TEGEN EIND SEPTEMBER afrekening voor:
 - ▶ Wetstraat/Pittemstraat, Zeveneiken, Rumbeeksesteenweg, Kattenstraat, O.L.Vrouwestraat, St-Rochus, De Carninstraat
- ▶ TEGEN EIND OKTOBER afrekening voor:
 - ▶ St-Elooisplein, Prinsessestraat
- ▶ Najaar 2017 afrekening voor:
 - ▶ Zeger Maelfaitstraat – eerste afrekening

4. Poetsvrouw verlof

Een meldpunt stelde de vraag wat binnen het takenpakket van de poetsvrouwen zit. De poetsvrouw is in eerste instantie verantwoordelijk voor het algemeen onderhoud van de gemeenschappelijke delen. Zaken die de poetsvrouw opmerkt, geeft ze ook door aan De Mandel. Hier kan je als meldpunt eventueel samenwerken met de poetsvrouw. Dit is verschillend van poetsvrouw tot poetsvrouw en kan onderling afgesproken worden.

Als er bepaalde zaken extra gepoetst moeten worden, vb. fietsenstalling, ondergrondse garage, ..., dan bespreek je dit best eerst met de poetsvrouw. Voor de ondergrondse standplaatsen wordt Patrick ingezet, hier kan je Hanne contacteren. In bepaalde gebouwen is het nodig om vooraf een melding uit te hangen in de gemeenschappelijke delen. Hier kan ook Hanne opnieuw gecontacteerd worden.

De poetsvrouwen nemen hun verlof meestal op in juli-augustus. Hieronder vind je het verlofschema terug. Niet-gewerkte uren worden bij de afrekening niet doorgerekend in de huurlasten.

- ▶ All-Works
 - ▶ Geen verlof
- ▶ Verlof poetsvrouwen De Mandel
 - ▶ Heidi – 22 aug tot 9 sept
 - ▶ Carine – ziek – verlof van 18 juli tot 5 aug
 - ▶ An – 12, 15, 19, 22, 26 juli en 9, 16 en 29 augustus
 - ▶ Nadine – 18 jul tot 29 jul en 22 aug tot 26 aug
 - ▶ Rebecca – 13 juli tot 15 aug
 - ▶ Evelien nog ziek tot eind september
- ▶ Bij vragen of problemen mailen of bellen naar Hanne of Andy

5. STAVAZA huurdersadviesraad

In 2016 werkt de huurdersadviesraad volop mee aan het ontwerp van een nieuw Reglement van Inwendige Orde. Dit reglement wordt steeds als bijvoegsel getekend bij start van een huurovereenkomst. In het reglement van inwendige orde staan afspraken en regels opgesomd waaraan huurders zich moeten houden. Op heden is het reglement van De Mandel aan vernieuwing toe. De huurdersadviesraad bestudeerde al verschillende reglementen van verschillende maatschappijen in Vlaanderen. Over bepaalde items zou ze ook graag het standpunt kennen van de huurders. Om de mening van een grotere groep huurders te kennen werd een enquête opgesteld. Wil je als meldpunt de enquête in eerste instantie zelf invullen? Het is ook de bedoeling om de bevraging te laten invullen door andere bewoners van het appartement. De vraag van de har komt om de enquête te verspreiden en deze terug op te halen in het appartement. De ingevulde enquêtes mogen terug gebracht worden naar De Mandel tegen eind juli. Mag eventueel ook in de brievenbus gestopt worden.

6. Verlof algemeen

De Mandel is collectief gesloten van maandag 18 juli tot en met vrijdag 22 juli. Bij dringende oproepen in die periode kan je bellen naar het algemene nummer 051/23 35 00. Beluister het antwoordapparaat tot het einde. Dan krijg je het nummer van de meldkamer te horen. De meldkamer kan gebeld worden in geval van noodoproepen. Vanuit de meldkamer begeleiden zullen ze zelf de nodige stappen zetten.

De techniekers van De Mandel zijn gedurende 3 weken in verlof. Tot 8 augustus zal er dus een beperkte dienstverlening zijn op vlak van herstellingen.

Hanne is in augustus in ouderschapsverlof. Meldingen mogen steeds overgemaakt worden aan vervangster Emma Claeys. Zij zal bereikbaar zijn op hetzelfde nummer 051 23 35 31 of per mail emma.claeys@demandel.be. Als je een mailtje richt aan Hanne, dan wordt dit automatisch doorgestuurd naar Emma.

7. Meldingen algemeen

Heb je melding dan kan je terecht bij :

- ▶ Binnen kantooruren
 - ▶ Hanne Mistiaen – voor sociale zaken, burentwisten, planning Patrick.
 - ▶ 051 23 35 31 of hanne.mistiaen@demandel.be
 - ▶ Sibille Depreitere – voor technische zaken.
 - ▶ 051 23 35 41 of herstellingen@demandel.be
 - ▶ Centrale verwarming – Six
- ▶ Noodgeval na kantooruren
 - ▶ Bel het algemene nummer 051/23.35.00 en beluister het antwoordapparaat.

8. Reflectie per groepje

De meldpunten worden 3 keer per jaar samengeroepen. Dit met als doel om ook ervaringen onder elkaar uit te wisselen. Zo hoor je nog eens hoe het loopt in een ander gebouw en wat de aanpak is van een ander meldpunt.

Meldingen vanuit de bijeenkomst.

- Meldpunten geven aan dat ze graag wat meer betrokken zouden worden bij herstellingen die uitgevoerd worden. Meldpunten tekenen nu en dan af voor een werkopdracht, maar niet altijd. Als een firma langs komt voor het onderhoud van de lift, dan vragen de meldpunten of de firma wil aanbellen bij hen. Als ze niet thuis zijn, dan kan de firma een briefje in de brievenbus steken.
- Marc en Dina geven aan dat ze wat afvalproblemen hadden in en rond het appartementsgebouw. Marc hangt nu elke week een briefje uit in de gemeenschappelijke delen met vermelding van welk afval er in dezelfde week buitengezet kan worden. De bewoners lijken dit te appreciëren. Sindsdien verloopt de afvalophaling veel beter.
- Denise geeft aan dat je als melder van sociale zaken niet altijd weet wat er concreet met de klacht gebeurt. Als er een petitie ingediend wordt, dan krijgen ze niet altijd feedback.
- Als er afval staat in de gemeenschappelijke delen, dan kan Patrick langskomen om dit op te ruimen. Als een opruiming te dikwijls moet gebeuren, dan kunnen de kosten doorgerekend worden aan alle bewoners. Hiervan worden de bewoners eerst schriftelijk verwittigd, zodat de opruiming nog kan gebeuren door de bewoners zelf.
- Om de communicatie te verbeteren vragen 2 meldpunten om infoborden te hangen in de gemeenschappelijke delen. Andere meldpunten waren niet direct geïnteresseerd of maakten al gebruik van deze infoborden.