

Verslag Meldpunten 7 juli 2017

AANWEZIGHEID

Aanwezig: Feys Norbert, Vanzielegem Omer, Dedeurwaerder José en Denise, Descheemaecker Eric en Karin, Verholle Lieve, Callewaert Luc, Johan Vanhulle, Desmet Julien, Dereux Lina, Brouckaert Marian, Marc Verbrugghe, Stragier Marc en Dina, Maes Marleen, Vandelanotte Robert, Monique Adyns, Demeyere Jo, Rosez Philip.

Verontschuldigd: Bourgeois Sophie, Faes Uriel, Herna Dhoop, Craeymeersch Marleen en Werner, Vermeersch Paul, Giordo Maité, Lapeire Chris en Annemie, Lefevere Emiel, Casier Noël, Defour Paul, Phlypo Marnick.

AGENDA:

- Kennismaking nieuw meldpunt
- Info onderhoudscontract lift en contactgegevens Six
- Verlof
- Ontgroenen
- Infoborden
- Communicatie
- VARIA
 - Jo – vraag tot sleutel

VERLOOP

1. Kennismaking nieuw meldpunt

Philip Rosez heeft geruime tijd in de Begonialaan in Dadizele gewoond. In februari verhuisde hij samen met zijn echtgenote naar het nieuwe appartement op Kapelleveld. Daar staan in totaal 3 blokken met in totaal 21 appartementen. Hij is aangesteld als meldpunt voor de 3 blokken.

2. Onderhoudscontract lift

Sinds 1 juli is een nieuw onderhoudscontract afgesloten bij Coopman voor volgende appartementsgebouwen:

- Zeveneiken Meulebeke
- Brugsesteenweg 69-71 Roeselare
- O.L.Vrouwestraat 10 Roeselare
- Kokelaarstraat/Wortelstraat Roeselare
- Knokuilstraat Rumbeke
- Zeger Maelfaitstraat Rumbeke

CONTACTGEGEVENS COOPMAN: 056/35 07 01
--

Bij defect aan lift mag er rechtstreeks contact opgenomen worden met de onderhoudsfirma. De onderhoudsfirma is tevens verantwoordelijk om lampen in de lift te vervangen. Dus er mag ook contact opgenomen worden met onderhoudsfirma, indien een lamp in de lift

vervangen moet worden. De onderhoudsfirma is zelf verantwoordelijk om de juiste contactgegevens op te hangen in de lift.

Voor de andere appartementsgebouwen blijft het onderhoudscontract met verantwoordelijke liftfirma lopen.

Op de bijeenkomst kwam nog de vraag tot het bekomen van e-mailadressen van de onderhoudsfirma's om niet-dringende zaken te melden. Bepaalde onderhoudsfirma's werken met callcenters, waar alle oproepen verzameld worden. Het is belangrijk om de onderhoudsfirma's te bereiken via de contactgegevens die uithangen in de lift. Ook bij niet-dringende herstellingen mag er gebeld worden naar de onderhoudsfirma.

Voor bijkomende vragen over het onderhoudscontract mag er contact opgenomen worden met herstellingen@demandel.be of 051 23 35 40.

3. Onderhoudscontract SIX

Als huurder betaal je niet alleen voor het 2-jaarlijks onderhoud aan de CV-ketel, maar krijg je ook de garantie dat Six langskomt bij een defect aan de CV-ketel. Elk oneven jaar vindt een keuring plaats aan de CV-ketel. Hierbij komt een techniker van Six langs ter controle. Normaal moet een roze sticker uithangen aan de CV-ketel. Indien de sticker er niet hangt, mag je deze opvragen bij de herstellingendienst herstellingen@demandel.be of 051 23 35 40.

▶ Roeselare –	051 233 591
▶ Poperinge –	051 233 593
▶ Meulebeke –	051 233 594
▶ Lichtervelde, Torhout, Staden –	051 233 595
▶ Houthulst –	051 233 596

Bij nieuw opgeleverde appartementen begint het onderhoudscontract pas te lopen na het 2^e jaar.

4. VERLOF

De Mandel is collectief gesloten van maandag 17 juli tot en met vrijdag 21 juli. Indien een dringende herstelling nodig is, dan kan de meldkamer gebeld worden. De meldkamer is te bereiken via het algemeen nummer 051 23 35 00. Beluister het antwoordapparaat tot het einde en noteer het nummer van de meldkamer.

De technikers zijn in verlof van 17 juli tot en met 7 augustus. Tijdens deze periode zullen dus enkel dringende herstellingen opgenomen worden door externe aannemers. Vanaf maandag 24 juli is De Mandel terug open en kunnen meldingen, zowel van sociale als van technische aard, terug opgenomen worden.

5. Algemene communicatie

Bepaalde meldpunten geven aan dat ze te weinig op de hoogte gesteld worden door De Mandel indien er herstellingswerken gebeuren in het appartementsgebouw. Daartegenover zijn er meldpunten die dan weer aangeven dat het niet de taak is van hen om steeds thuis te

zijn voor aannemers of om poetsvrouwen van een onderhoudsfirma een rondleiding te geven.

Vanuit De Mandel geven wij contactgegevens van de meldpunten door aan aannemers waar we vaak mee werken – vb. Six of onderhoudsfirma van de lift. Er is echter al eens een personeelwissel of de lijsten worden dergelijk lang dat dit niet altijd goed meegenomen wordt. Als je als meldpunt zelf een melding doorgeeft, dan worden je contactgegevens meegegeven in de afzonderlijke melding. Er wordt steeds contact opgenomen met de persoon die de melding doorgeeft. Vanuit de vergadering komt de vraag om intern nog eens extra door te geven dat de gegevens van het meldpunt op de werkbond geplaatst worden. Hanne zal de lijst van meldpunten nog eens afgeven aan Patrick.

Als je als meldpunt technische zaken meldt, dan gaat dit het vlotst via e-mail naar herstellingen@demandel.be met een bijgevoegde foto. Een foto geeft een direct beeld van de melding en maakt veel duidelijk. Vanzelfsprekend kunnen meldingen ook telefonisch.

Aarzel niet om een afspraak te maken met Andy en Hanne, indien je merkt dat de communicatie op bepaalde vlakken niet loopt zoals je zou willen. Een gesprek kan veel verduidelijken.

6. Ontgroenen

Na de vorige bijeenkomst heeft Patrick het onderhoud van trappen, voetpaden en de directe omgeving van appartementen gratis opgenomen. Het resultaat van het ontgroeningsproduct is merkbaar na een paar dagen, dus niet onmiddellijk. Het positieve aan het nieuwe ontgroeningsproduct is dat het ecologisch te verantwoorden is, dat het reeds werkt bij temperaturen vanaf 5 graden. Het nadeel is dat het enkel gebruikt kan worden bij droog weer en dat het product duur in aankoop is.

Evaluatie :

De meeste meldpunten zijn tevreden over het product.

Andere meldpunten geven aan dat ze zelf de taak op zich genomen hebben om de gemeenschappelijke zones of de directe zones rond het gebouw te ontgroenen. Dina gaf mee als tip om SODA te gebruiken. Dit blijkt erg efficiënt, goedkoop en goed voor het milieu.

Gezien het product duur in aankoop is, zal vanaf het najaar een kleine kost doorgerekend worden aan alle bewoners van het appartementsgebouw. Indien bepaalde zones erg groen worden, dan kan via Hanne gevraagd worden om het onderhoud op te nemen: hanne.mistiaen@demandel.be of 051 23 35 31.

7. Infoborden

Sinds de laatste bijeenkomst werden infoborden gehangen in volgende appartementen:

- Statiestraat te Lichtervelde, H. Consciencestraat te Roeselare, Brugsesteenweg 69-71 in Roeselare, Kokelaarstraat/Wortelstraat in Roeselare, Mgr. Eugeen Laridonstraat te Roeselare en Knokuilstraat te Rumbeke.

Als meldpunt is het belangrijk om het infobord te ‘onderhouden’. Als meldpunt kan je van het infobord gebruik maken om info over De Mandel te verspreiden, maar ook om initiatieven uit de buurt kenbaar te maken, vb. flyer dag van de burens, ... Berispende meldingen vanuit De Mandel die bewoners wijzen op de plichten, hangen er beter een beperkte periode. Na verloop van tijd hebben bewoners hier geen oog meer voor. Als meldpunt hang je regelmatig nieuwe documenten in het infobord. Zo blijft het nuttig voor bewoners om er nu en dan eens een kijkje in te nemen. Politiek gekleurde meldingen of zaken ivm de verkiezingen mogen niet uitgehangen worden in het infobord.

Uit ervaringen van de meldpunten blijkt dat vele meldpunten het infobord opvrolijken met spreuken. Andere meldpunten laten het infobord voor wat het is. Dit heeft als gevolg dat bewoners het infobord niet meer controleren op nieuws.

TIPS vanuit de bijeenkomst:

- **Werken met pictogrammen, zodat dit duidelijk is voor iedereen.** (we komen hier de volgende bijeenkomst op terug)
- **Algemene info van De Mandel – uren poetsvrouw, algemene telefoonnummers, strikte richtlijnen van De Mandel, info rond afvalbeleid**

8. Lopers

Na een incident waarbij een persoon medische hulp nodig had in de Knokuilstraat, kwam de vraag van Jo De Meyere om een loper. De Mandel beschikt niet over een loper van alle appartementsgebouwen, bovendien is het niet de bedoeling dat je als meldpunt altijd bereikbaar bent bij een noodgeval.

Een bewoner is steeds zelf verantwoordelijk voor de sleutels van zijn appartement en moet de keuze krijgen wie over een sleutel beschikt van zijn eigen appartement. Wellicht zal niet elke bewoner het appreciëren dat je als meldpunt binnen kan in zijn appartement.

Andere meldpunten geven aan dat bepaalde bewoners zelf de sleutel afgegeven hebben van hun appartement. Via het meldpunt kunnen ze dan het appartement binnen, als ze eens de sleutel vergeten zijn. Als een bewoner zelf de vraag stelt om een sleutel bij te houden van zijn appartement, dan ben je als meldpunt vrij om hier op in te gaan.

Bij mensen die vaak hulp nodig hebben, kan het advies gegeven worden om een sleutelkuisje te plaatsen. Gezien het hier om werken gaat in de gemeenschappelijke delen moet eerst de vraag gesteld worden bij De Mandel tot het plaatsen van een sleutelkuis. Pas na toestemming vanuit de Dienst Gebouwenbeheer kan het sleutelkuisje geplaatst worden op de daarvoor aangeduide plaats.

9. Aanwezigheid

We merken dat bepaalde meldpunten nog niet aanwezig waren op de bijeenkomst dit jaar en sommige ook niet vorig jaar. Hierbij vragen wij aan deze meldpunten om op de volgende bijeenkomst zeker aanwezig te zijn. Op de bijeenkomsten wordt info gegeven die belangrijk is om de taak als meldpunt goed uit te voeren. Daarnaast worden onderling vaak tips gegeven die bruikbaar zijn in andere appartementsgebouwen.

Via de getekende overeenkomst gaf elk meldpunt zijn akkoord om aanwezig te zijn op de bijeenkomsten. Op basis hiervan kunnen we ook je taak als meldpunt evalueren.