

Verlag meldpunten 23/11/2018

Aanwezigheid

Aanwezig: Brouckaert Marian, Craeymeersch Marleen en Werner, Defour Paul, Dereux Lina, Desmet Julien, Devlamynck Rosette, Feys Norbert, Lefevere Emiel, Mareel Machteld, Mattheeuws Denise, Phlypo Marnick, Rosez Philip, Stragier Marc en Dina, Vandelanotte Robert, Vandewaetere Noël, Van Goethem Arthur, Vanzielegem Omer, Verfaillie Jean-Pierre, Verbrugge Marc, Verholle Lieve

Verontschuldigd: Bourgeois Sophie, Callewaert Luc, Casier Noël, Demeyere Jo, Descheemaeker Eric en Karin, D'hoop Herna, Lapeire Chris en Annemie, Vanhulle Johan, Vermeersch Paul

Agenda

- Nieuw meldpunt
- Bevragingen poetsen, prijsvraag poetsfirma lopende – start 2019
- Advies huurdersadviesraad
- Thema 2019 meldpunten
- Communicatie infoborden
- Fietsenstallingen
- VARIA
 - Elektrische fietsen
 - Communicatie meldpunt
 - Zoutvoorraad
 - Kerstverlof

Verloop

Nieuw meldpunt

Tijdens de bijeenkomst mogen we Devlamynck Rosette verwelkomen. Zij is sinds 1 november meldpunt van het nieuwe appartementsgebouw in de Karel van Manderstraat te Meulebeke. Dit zijn doelgroepappartementen voor 65-plussers. We wensen Rosette veel succes!

Machteld Mareel was reeds een tijdje meldpunt voor de bewoners in de Engelstraat en Gasthuisstraat in Poperinge. Gezien de verwachtingen van de bewoners te hoog gespannen waren, was er een tijdje geen meldpunt meer in het gebouw. Na deze onderbreking kwamen we tot conclusie dat er opnieuw een groot draagvlak was onder de bewoners om Machteld aan te stellen als meldpunt.

Jean-Pierre Verfaillie zal vanaf 1 januari 2019 de taken overnemen van huidig meldpunt Omer in de Sint-Rochusstraat te Rumbeke. We bedanken Omer en Karla voor hun jarenlange inzet en hebben het volste vertrouwen in een goede opvolging door Jean-Pierre.

Bevraging appartementsgebouwen rond poetsen

Op de vorige bijeenkomst kon iedereen aanduiden over welke thema's een bevraging noodzakelijk of relevant leek. Het thema poetsfirma kwam duidelijk naar voor als meest belangrijk. Er werd een voorbeeld van dergelijke bevraging voorgelegd en dit werd door alle meldpunten goedgekeurd.

In de periode van juni tot september nam onze dienst 7 bevragingen af over het thema 'poetsen'. Er waren 2 soorten bevragingen: het installeren van een poetsdienst en tevredenheid over de werking van de poetsfirma. Als appartementsbewoner is het namelijk belangrijk om tevreden te zijn over het werk van de poetsfirma, gezien dit rechtstreeks wordt verrekend via de huurlasten.

Installeren van een poetsfirma

Deze bevraging werd in 4 gebouwen afgenomen:

Kortrijksestraat 47-49-51 in Ardoorie	9 van 14 (64,2%)
H. Consciencestraat in Roeselare	11 van 16 (68,8%)
't Park in Meulebeke	8 van 8 (100%)
De Weegbrug in Zonnebeke	6 van 9 (66,7%)

't Park in Meulebeke en De Weegbrug in Zonnebeke zijn kleinere appartementsgebouwen (6 en 8 appartementen) waar er een goed contact is tussen de bewoners onderling. Dit maakt dat er een duidelijke beurtrol voor het poetsen is afgesproken en het gebouw voldoende proper is. Een positief gevolg van de bevraging, is dat bepaalde bewoners die zich wat minder aantrokken van het poetsen, attenter geworden zijn hierop en ook hun deel opnemen.

Hendrik Consciencestraat in Roeselare en Kortrijkstraat in Ardoorie zijn al wat grotere appartementsgebouwen (16 en 14 appartementen) waar meer dan de helft van de bewoners aangeeft dat het installeren van een poetsfirma zinvol is. Dit vooral doordat er op vandaag te weinig gepoetst wordt en als er gepoetst wordt, dan is dit steeds door dezelfde personen. Bevraging in deze gebouwen bracht ook andere zaken naar boven, zoals extra delen die onderhouden moeten worden (groen, fietsenstalling,...).

Tevredenheidsenquête over huidige poetsfirma

Deze bevraging werd gedaan in volgende 3 gebouwen:

Kapelleveld 88-90 in Dadizele	12 van 21 (57%)
Dorpsplein 1-3 in Sint-Eloois-Winkel	13 van 23 (56,5%)
Mariastraat in Roeselare	13 van 19 (68,4%)

Over het algemeen is het grootste deel van de huurders die de bevraging invulden tevreden over de werking van de poetsfirma. Er werden een aantal concrete zaken benoemd die niet goed gepoetst werden. Dit werd meteen doorgegeven aan de verantwoordelijke van de poetsfirma. Het is ook niet altijd even duidelijk wat wel en niet opgenomen kan worden, bv grote ramen worden niet (twee)wekelijks gekuist.

Kort algemeen besluit na de bevragingen

- Kosten zo laag mogelijk houden. Er zijn altijd zaken die de bewoners anders zouden willen. Vanzelfsprekend bekijken we om de doorgerekende kosten via de huurlasten zoveel mogelijk te beperken.
- Via bevraging ook andere zaken die naar boven komen; bv. groenonderhoud. Dit wordt opgenomen met de betrokken medewerkers.
- Personen werden door de bevraging terug attent gemaakt op het feit dat zij ook verantwoordelijk zijn om de gemeenschappelijke delen tussentijds mee proper te houden.
- Het is niet altijd even duidelijk wat poetsfirma wel en niet kan opnemen.
- Het is ook niet altijd duidelijk wanneer de poetsfirma langskomt.

Op basis van deze resultaten en bevindingen werden bepaalde beleidsbeslissingen genomen, die gedragen worden door de huurders. Vanaf 2019 zal er een reorganisatie van de samenwerking met de poetsfirma's plaatsvinden. De belangrijkste veranderingen:

- Er zal een schema uithangen met het takenpakket van de poetsfirma, specifiek voor het poetsen in dat gebouw. Zo zal iedereen zicht hebben op de taken die de poetsfirma kan opnemen. Tijdens de bijeenkomst werd een voorbeeld van zo'n schema voorgesteld.
- Er wordt per gebouw een aanwezigheidslijst opgehangen, waarop het poetspersoneel zal aftekenen als ze langsgekomen zijn. Op die manier is het voor iedereen duidelijk wanneer de poetsfirma langskwam.
- De afrekening via de huurlasten wordt ook aangepast. Op heden wordt dit per poetsbeurt berekend, maar in 2019 schakelen we over naar een systeem per gepoetst uur. Zo moeten de bewoners enkel de gewerkte uren betalen. Daarnaast zal de poetsfirma met een tracking systeem werken, waardoor deze facturen beter gestaafd en opgevolgd kunnen worden. Robert uit zijn bezorgdheid bij het gebruik van dit trackingsysteem. Bepaalde poetsvrouwen komen wel degelijk ter plaatse, maar blijven in hun wagen zitten. Het is belangrijk dat jullie dit als meldpunt meteen doorgeven, zodat we kort op de bal kunnen spelen naar de poetsfirma toe. Vanaf 2019 zal er ook standaard meer contact met de verantwoordelijke van de poetsfirma zijn.

Tijdens de volgende bijeenkomst in 2019 zal Emily Hoornaert van de dienst Gebouwenbeheer hier verder op ingaan. Momenteel is er namelijk nog een prijsvraag aan het rondgaan bij verschillende firma's. De tevredenheidsenquêtes worden volgend jaar herhaald in dezelfde gebouwen en nadien worden de nieuwe resultaten aan jullie voorgelegd.

Thema huurdersadviesraad

Dit jaar boog de huurdersadviesraad zich over de vraag hoe de relatie tussen De Mandel en de huurders nog verder geoptimaliseerd kan worden. Hierbij is het uitgangspunt van de huurdersadviesraad dat De Mandel meer naar de huurders toe moet gaan om te weten wat er effectief leeft onder de huurders. Gezien er onder de huidige personeelsbezetting weinig ruimte is, wordt voorgesteld om te werken met een organisatie die expertise heeft. Idealiter wordt hierbij ingezet op meer huisbezoeken, laagdrempelige bijeenkomsten, vergaderingen,... om zo te polsen naar het gemeenschappelijk belang van de huurders.

Hoe ziet de huurdersadviesraad deze uitbreiding:

- In appartementsgebouwen met samenlevingsproblemen werken aan de sociale cohesie tussen de burens onderling. Via positief contact streven naar een gemeenschappelijk doel en hierbij zoveel mogelijk bewoners bij betrekken.
- Met bepaalde wijken, gebouwen is er weinig contact. Ook daar wil de huurdersadviesraad dat er gewerkt wordt aan positief contact tussen de bewoners. Als De Mandel weet wat er leeft onder de huurders, dan kan ze ook haar beleid beter afstemmen op de noden en vragen van huurders. Via dit traject wil de huurdersadviesraad andere huurders beter kennis laten maken met haar eigen werking en de werking van De Mandel in het algemeen.
- In wijken waar een renovatie door De Mandel gepland is, adviseert de huurdersadviesraad om daar de contacten met de buurtbewoners te verhogen, dit in een fase voor de werken, maar ook nog als de werken afgerond zijn. Hierbij is de vraag aan een opbouwwerker om ook het energieverbruik op te volgen. Niet enkel energie-efficiënte renovatiewerken door De Mandel doen de energiefacturen dalen, ook kleine gedragsveranderingen hebben een invloed op het verbruik.

Het advies wordt op 18 december voorgelegd aan de raad van bestuur. Het antwoord van de raad van bestuur zal toegelicht worden op de volgende bijeenkomst.

Thema volgende bijeenkomst

We willen graag rekening houden met jullie mening. Tijdens de bijeenkomst werden de aanwezigen bevraagd over zaken die je als meldpunt zou willen behandelen als groter thema op één van de volgende bijeenkomsten. Wat voor jullie een meerwaarde zou hebben om rond te werken bij de uitvoering van je taken:

Energie	8
Communicatie	6
Vorming	5
Goede praktijkvoorbeelden	5
Huurlasten	3

Andere voorstellen:

- Labelen vuilniszakken; dit werd reeds besproken in maart met Martine Lakiere.
- Sluikstorting vermijden; dit blijft een veelvoorkomend en hardnekkig probleem. Mogelijke aanpak werd reeds besproken met Martine Lakiere van de dienst milieu.
- Agressie onder de bewoners (vorming)
- Hoe veel voorkomende klachten aanpakken (vorming)
- Evacuatie bij brand; in maart vond een toelichting over brandveiligheid plaats door de studenten van VIVES.

Energie is duidelijk een thema dat velen onder jullie interessant vinden om rond te werken. We nemen dit zeker mee naar volgend jaar en denken na hoe we dit concreet vorm kunnen geven. We zullen ook bekijken om eventueel een korte vorming op touw te zetten. Indien er zich bepaalde situaties voordoen in of rond het gebouw waarbij je als meldpunt niet meteen weet hoe je hier op een goede manier op kunt reageren, dan kan er steeds contact opgenomen worden met Hanne of Femke om dit te bespreken. Indien relevant, kan dit ook voorgelegd worden voor de hele groep.

Infoborden

Tijdens de vorige bijeenkomst hebben we even stilgestaan bij het gebruik van de infoborden, ook wel 'ad valvas' genoemd. We stelden helaas vast dat in een deel van de gebouwen de infoborden weinig gelezen en gebruikt worden. Hier willen we graag verandering in brengen, door te pogen om de infoborden aantrekkelijker te maken. Dit lijkt ons vooral haalbaar door de meldingen wat sneller af te wisselen en bondig maar positief te formuleren. Op deze manier willen we de bewoners opnieuw attent maken op de boodschappen die via deze weg gegeven worden.

Onderstaande zaken worden ondertussen toegepast:

- Vanaf november zijn we gestart met het uithangen van een maandelijks tip over aangenaam samenleven met de burens. De tips komen van een organisatie die zich specialiseerde in goed buerschap en zijn in cartoonvorm opgesteld, zodat dit ook begrepen kan worden door minderjarigen en anderstaligen. In de appartementsgebouwen in de Zeger Maelfaitstraat werd dit positief ontvangen. Verder kwam hier voorlopig weinig reactie op, wel waren er enkele bewoners nieuwsgierig hiernaar.

- Mochten er gebouwen zijn waar de schema's m.b.t. het goed sorteren van afval nog uithangen, dan mag dit weggenomen worden. De bewoners hebben voldoende tijd gehad om dit te bekijken.
- Er werden enkele voorbeelden voorgesteld om te werken met pictogrammen. 2 voorbeelden werden opgemaakt door onze dienst, verder werd nog een voorbeeld getoond van de VMSW met 4 korte, handige tips. In de toekomst zullen we dit soort pictogrammen toevoegen aan de algemene meldingen die opgemaakt worden. **Het voorbeeld van de VMSW wordt meegestuurd met dit verslag. Het is de bedoeling dat jullie dit in december uithangen in de infoborden.**

Fietsenstalling

In september vond in het Damberdshof een opruiming van de fietsenstalling plaats. Dit werd een week op voorhand aangekondigd aan alle bewoners (die gebruik maken van de fietsenstalling). Aan elke fiets werd een label gehangen met daarop de boodschap om het label te verwijderen indien de fiets nog gebruikt wordt.

Als meldpunt is het interessant om dergelijke acties mee te ondersteunen door dit te communiceren aan de bewoners. Dergelijke opruimacties lijken ons vooral noodzakelijk in oudere gebouwen, waar bepaalde fietswrakken van vroegere huurders gedurende lange tijd blijven staan. Tijdens de bijeenkomst konden alle meldpunten aanduiden of dat zo'n opruiming nodig lijkt in hun gebouw. In volgende gebouwen zou een opruiming niet overbodig zijn: Zeger Maelfaitstraat, Mgr. Eugene Laridonstraat, Sint-Rochusstraat en Kattenstraat.

Het opruimen van kapotte fietsen en ander materiaal dat niet in de fietsenstalling thuishoort, is positief. Dit creëert namelijk meer ruimte, orde en netheid. Het geeft ook aan dat er blijvend controle uitgevoerd wordt door De Mandel, in samenwerking met de meldpunten, op het plaatsen van vuilnis in de gemeenschappelijke delen.

VARIA

Gebruik elektriciteit gemeenschappelijke delen

Stopcontacten in de gemeenschappelijke delen mogen niet gebruikt worden voor persoonlijke doeleinden, vb. opladen elektrische fiets, opladen elektrisch scooter is niet mogelijk in onze gemeenschappelijke gang. Als je dit vaststelt als meldpunt, dan ga je na wie gebruik maakt van de stopcontacten. Hierna neem je best contact op met Hanne of Femke.

Per vraag wordt bekeken of er mogelijkheid is om een tussenteller te plaatsen. Indien dit mogelijk is, kan De Mandel of aannemer in opdracht van De Mandel een tussenteller plaatsen. Deze kosten kunnen hoog oplopen, dus huurder dient vooraf akkoord te gaan met werken. Dergelijke veranderingswerken vallen namelijk ten laste van de bewoners.

Meldingen gemeenschappelijke delen

Het gebeurt wel eens dat we meldingen doorkrijgen van andere bewoners los van het meldpunt. Vanuit De Mandel dienen wij te luisteren naar elke oproep. We geven mee aan de bewoners dat ze dit best ook bespreken met het meldpunt en vanuit De Mandel wordt – indien nodig – contact opgenomen met het meldpunt. We merken dat het niet in elk gebouw even gemakkelijk is om als meldpunt een draagvlak te hebben bij bewoners. Je kan je werk als meldpunt echter maar echt goed doen, als de meeste bewoners vertrouwen in je hebben als meldpunt. Vertrouwen verkrijgt je als je open communiceert met de bewoners, als je nu en dan eens een klein praatje slaat met de bewoners, als je

helpt om de directe omgeving net te houden,... Het zit hem meestal in de kleine dagdagelijkse handelingen.

Sommige meldpunten organiseren ook wel eens iets met de bewoners. Zo zal nieuw meldpunt Jean-Pierre Verfaillie samen met Omer en Karla een nieuwjaarsdrink organiseren. Dergelijke initiatieven helpen zeker om vertrouwen te krijgen bij de bewoners. Dit is zeker geen must, maar zeker het vermelden waard als goed praktijkvoorbeeld. Ook in Kapelleveld en Prinsessestraat 15 wordt een nieuwjaarsreceptie op poten gezet.

Zoutvoorraad

Als meldpunt heb je de plicht om zout voorradig te stellen bij ijzel. In het beste geval spreek je af met enkele bewoners om samen zout te strooien.

Indien iemand nog zout nodig heeft, dan kan dit doorgegeven worden aan Hanne.

Kerstverlof

De Mandel is collectief gesloten op dinsdag 25 december en woensdag 26 december en op dinsdag 1 januari en woensdag 2 januari. In het kerstverlof (van 24 december tot en met 4 januari) is er een beperkte dienstverlening en worden enkel de dringende herstellingen uitgevoerd.

De volgende bijeenkomst staat gepland op vrijdagmiddag 22 februari.