

Verlag meldpunten 15/06/2018

Aanwezigheid

Aanwezig: Feys Norbert, Vanzieleghem Omer, Mattheeuws Denise, Descheemaecker Eric en Karin, Verholle Lieve, Lefevere Emiel, Desmet Julien, Lapeire Chris en Annemie, Brouckaert Marian, Stragier Marc en Dina, Craeymeersch Marleen en Werner, Vandelanotte Robert, Vandewaetere Noël, Phlypo Marnick, Adyns Monique, Van Goethem Arthur, Defour Paul, Demeyere Jo, Rosez Philip, Dereux Lina, Casier Noël, Vanhulle Johan, Verbrugghe Marc, Vermeersch Paul

Verontschuldigd: Bourgeois Sophie, Callewaert Luc, Faes Uriel, D'hoop Herna

Agenda

- Nieuw meldpunt
- Brandpreventie
- Thema huurdersadviesraad
- Communicatie nieuwe huurders
- Infoborden
- Afvalschema's
- VARIA

Verloop

Nieuw meldpunt

Ondertussen is Arthur Van Goethem reeds een vaste waarde onder de meldpunten, maar gezien de drukke agenda tijdens de vorige bijeenkomst werd hij nog niet officieel voorgesteld. Nogmaals welkom!

Brandpreventie

Tijdens de vorige bijeenkomst halverwege maart kwamen studenten van hogeschool Vives een toelichting geven rond brandpreventie. Deze voorstelling vonden jullie over het algemeen positief. Meldpunten die nog geen draaiboek ontvingen, kunnen dit nog steeds vragen aan Hanne of Femke. Er zijn nog enkele exemplaren ter beschikking.

Er werd door hen ook een affiche opgemaakt en meegegeven aan jullie om uit te hangen in de infoborden. Deze infoborden proberen we graag levendig te houden, dus de affiches mogen terug verwijderd worden.

Thema huurdersadviesraad

Zoals elk jaar, werkt de HAR rond een bepaald thema, namelijk huurdersparticipatie. Concreet bekijken we momenteel hoe we de huurders zoveel mogelijk op lokaal niveau kunnen betrekken bij het beleid van De Mandel. Om een zo goed en breed mogelijk beeld te krijgen hierover, stelden we ook aan jullie een aantal vragen rond dit thema.

1. Zijn er bij jou in het appartementsgebouw veel activiteiten/initiatieven? Zo ja, wat wordt er georganiseerd?
 - ➔ Over het algemeen wordt er niet zo veel georganiseerd in de appartementsgebouwen. Enkele uitblinkers:
 - Licht en ruimte, waar het project met de volkstuintjes plaatsvindt en de mensen zo bij elkaar komen

- Kapelleveld, waar er veel activiteiten gebeuren op de wijk zoals versiering hangen voor het WK voetbal en samen naar de voetbal kijken, een kruidenbak en moestuin, de Facebookgroep 'de Kapellevrienden',...
 - Prinsessestraat 15 'Klooster', waar er regelmatig met een aantal huurders samen bij iemand in het appartement een verjaardagsfeest, kerstfeest,... wordt gevierd. Bij een tweetal personen werden er wel een aantal keren feesten e.d. georganiseerd, maar is dit misgelopen wegens ruzie of pesterijen. Sindsdien wordt daar niets meer ondernomen.
2. Zo neen, wat lijkt jou een zinvol project?
- ➔ De meeste meldpunten bij wie er weinig wordt georganiseerd, geven aan dat dit niet zo evident is. Sommigen zijn zelf wel enthousiast, maar de meeste andere bewoners tonen geen interesse of er zijn te veel verschillende nationaliteiten waardoor het moeilijk is om een gepaste activiteit te bedenken.
3. Welke rol zou je als meldpunt kunnen opnemen?
- ➔ De meldpunten van gebouwen waar er al een aantal activiteiten plaatsvinden, willen wel hun steentje bijdragen bij het organiseren en het promoten van de initiatieven. Andere meldpunten geven aan dat ze hier liefst geen rol in willen opnemen, maar gewoon hun taak als meldpunt willen uitoefenen.

Kort besluit:

Er is een groot verschil tussen de verschillende appartementsgebouwen wat het organiseren van activiteiten betreft. Dit verschil kan te wijten zijn aan verschillende factoren; inzet van meldpunt, sfeer binnen het gebouw, diverse groep van huurders, ruimte in het gebouw om activiteiten te laten plaatsvinden,... Toch blijkt dat bepaalde meldpunten erin slagen om een grote betrokkenheid onder de bewoners te creëren.

Huurdersparticipatie is een ruim begrip. Een tweede aspect hierbinnen, is bevragingen. 7 meldpunten gaven nadrukkelijk aan dat er nood is aan een bevraging binnen hun gebouw. Om zicht te krijgen welke bevragingen volgens jullie belangrijk kunnen zijn in jullie gebouw, rangschikten jullie een aantal voorgestelde thema's volgens relevantie en geschiktheid. De gezamenlijke top 5 met op 1 het meest belangrijke thema:

1. Werking poetsfirma
2. Afvalbeleid/properheid in de buurt
3. Samenleven in een gebouw of buurt
4. Brandveiligheid
5. Onderhoud gemeenschappelijke delen

Uit bovenstaande blijkt duidelijk dat er nood is aan een bevraging over de werking van de poetsfirma. Momenteel zijn we hiermee bezig. Een eerste bevraging werd opgemaakt en tijdens de vergadering voorgelegd ter goedkeuring. Meer info hierover is terug te vinden bij de variapunten. Het onderhoud van de gemeenschappelijke delen hangt hier mee samen. Mochten er hier nog concrete opmerkingen over zijn, dan mag dit steeds doorgegeven worden.

Wat het afvalbeleid betreft, zijn we er ons van bewust dat het in bepaalde appartementsgebouwen niet evident is om dit nauwkeurig op te volgen. De vorige bijeenkomst kwam Martine Lakiere hier reeds over spreken en al vele jaren voeren we samen met jullie als meldpunten strijd tegen het afval. We blijven hier alert voor. We ondernemen sensibiliserende sancties samen met de milieudienst en bepaalde afvalintercommunales treden ook sanctionerend op.

Tijdens de vorige bijeenkomst kwamen een aantal studenten uit Vives spreken over brandpreventie. Daarnaast werken we sensibiliserend en treden we snel op als we merken dat bepaalde situaties de brandveiligheid in het gevaar brengen. Vb. snel handelen als we vaststellen dat ontvlambare producten in ondergrondse parkings staan, rookmelders op elke verdieping van een gebouw, ... Als meldpunt is het belangrijk om ons op de hoogte te houden als een rookmelder piept of als er andere zaken zijn die aangepakt moeten worden.

Uit de opdracht wordt ook duidelijk dat er veel belang gehecht wordt aan het samenleven in een gebouw of buurt. Dit sluit mooi aan bij het thema van de huurdersadviesraad en wordt daar verder bekeken. Na verdere uitwerking wordt dit vanzelfsprekend teruggekoppeld naar jullie.

Tijdens de bijeenkomst polsten we naar jullie mening of een bevraging door De Mandel of door een externe organisatie moet gebeuren. 5 meldpunten denken dat er wel degelijk een verschil is en dat een externe organisatie onafhankelijkheid van de SHM betekent. Volgens 2 meldpunten is er zeker geen verschil. De overige meldpunten hadden hierover geen echte mening.

Communicatie nieuwe huurders

Femke kwam begin dit jaar bij alle meldpunten langs om het gebouw en jullie als meldpunt te leren kennen. Er werd toen verschillende keren vermeld dat het spijtig is dat jullie niet (altijd) op de hoogte werden gebracht als er een nieuwe huurder in het gebouw kwam wonen.

Sinds begin april worden de meldpunten op de hoogte gebracht als een nieuwe bewoner intrekt in het appartementsgebouw. Dit gebeurt via een kort mailtje met vermelding van de naam en het busnummer van de nieuwe huurder(s). Meldpunten die niet over een e-mailadres beschikken, bellen zelf best eens op naar Femke om te horen of er iemand is ingetrokken.

Dit systeem wordt door iedereen als positief gezien. Dit wordt dus verder gezet. Meldpunten die niet aanwezig waren tijdens de bijeenkomst en van wie het e-mailadres nog niet werd doorgegeven, laten dit best nog weten aan Femke.

Infoborden

Tijdens de laatste bijeenkomst van 2017 werd er door verschillende meldpunten aangegeven dat er wat meer aandacht geschonken mag worden aan de infoborden. In de Onze-Lieve-Vrouwestraat bij Marc en in de Broeders Xaverianenstraat bij Noel hangen er nog geen infoborden. Deze worden besteld.

Gezien de diverse groep van huurders bij De Mandel, dient de aanwezige info in deze borden zo laagdrempelig mogelijk te zijn. Een bepaalde manier om dit te verwezenlijken, is via pictogrammen. Tegen de volgende bijeenkomst wordt een voorbeeld gemaakt met pictogrammen. Vanuit de groep kwamen er niet meteen thema's naar voren waarover iets kan opgesteld worden;

Vraag Jo: Bijkomende info ikv noodgevallen

In de gemeenschappelijke delen kunnen wij niet uithangen welke handelingen verricht moeten worden bij een specifieke noodsituatie – vb. bij hartfalen moeten andere handelingen ondernomen worden, dan bij een epileptische aanval. Het is soms moeilijk in te schatten wat er precies aan de hand is. Om deze reden hebben wij het Europees noodnummer 112 uitgehangen in de gemeenschappelijke delen. Als iemand in nood is, dan bel je best naar 112. Telefonisch geeft men instructies rond uit te voeren handelingen.

Vraag Marian: Barbecueën

In appartementsgebouwen staan we niet toe dat men barbecuet. Ook een elektrische barbecue is niet toegestaan, gezien dit geurhinder en rookhinder veroorzaakt. In enkele gebouwen was er sprake van een barbecue terwijl dit niet toegestaan is, hier werd een algemene, duidelijke brief verstuurd naar alle bewoners van het gebouw. Als je als meldpunt merkt dat iemand toch de barbecue aanlegt, dan kan dit gemeld worden. We bekijken geval per geval om dit op te nemen.

Door de bespreking van bovenstaande thema's, bleek dat er niet in elk gebouw een lijst met belangrijke telefoonnummers aanwezig is. Dit wordt opgemaakt voor Kapelleveld, Kattenstraat, Prinsessestraat, Kokelaarstraat-Wortelstraat, Lichterveldestraat, De Carninstraat, Broeders Xaverianenstraat, Zeger Maelfaitstraat en de Rumbeeksesteenweg. De huidige lijst is voor iedereen voldoende duidelijk en bevat de belangrijkste gegevens.

Om de infoborden zo aantrekkelijk en levendig mogelijk te maken voor huurders, deden we het voorstel om bv. maandelijks een bepaalde tip uit te hangen. We zouden starten met een aantal tips uit het boekje van papafume. Hierin staat een 20-tal tips in cartoonvorm om het aangenaam samenleven met de burens te versterken. Dit wordt uitgewerkt om van start te gaan in de loop van september en zal na enkele maanden geëvalueerd worden. De reacties hierop waren positief.

VARIA

GDPR – Wat?

Vrijdag 25 mei 2018 trad de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG, ook wel gekend als GDPR) in voege. De AVG is een Europese wetgeving die ervoor zorgt dat alle burgers van de EU dezelfde rechten hebben met betrekking tot de bescherming van hun privacy/persoonsgegevens. Iedereen heeft voortaan het recht om:

- in te zien welke persoonsgegevens wij bijhouden,
- deze te wijzigen,
- gegevens over te dragen,
- informatie te krijgen: op basis van welke grondslag worden welke persoonsgegevens verwerkt, en voor welke reden?

Wat zijn die persoonsgegevens?

Alle gegevens die in verband gebracht worden met een natuurlijk persoon. Het kan dus gaan over de naam en adres van een persoon, de burgerlijke staat, de gezinssamenstelling, een telefoonnummer, een e-mailadres, een rijksregisternummer, een bankrekeningnummer, inkomensgegevens, handicap, gegevens met betrekking tot land van herkomst, medische gegevens, taalkennis, eigendomsgegevens, identiteitskaart en/of verblijfstitel, een (pas)foto, camerabeelden, een personeelsnummer, ...

Elke organisatie die persoonsgegevens verwerkt, moet aan een aantal verplichtingen voldoen, zo niet kan er door de Gegevensbeschermingsautoriteit een boete opgelegd worden.

Telefoonnummers en adresgegevens van meldpunten worden wel eens doorgegeven aan onderhoudsfirma's of aan andere bewoners van het desbetreffende gebouw. In dit kader vragen wij alle meldpunten hun akkoord te geven om hun adresgegevens door te mogen geven. Verder vragen wij ook om e-mailadressen onder elkaar uit te wisselen. Zo is er mogelijkheid om onder elkaar eventueel ervaringen te delen per mail.

Vraag Paul: TL-lampen vs LED-verlichting

De voordelen van LED-verlichting zit hem vooral in het verbruik. LED-verlichting verbruikt over het algemeen minder dan TL-lampen. Een voordeel voor de huurders dus. Echter het nadeel van LED-verlichting is dat dit duurder is in aanschaf en dat het kleurenspectrum soms nog incompleet is. Dikwijls wordt het licht niet als 'natuurlijk' ervaren.

Niet in elk gebouw zullen TL-lampen eenvoudig vervangen kunnen worden door LED-verlichting. Er moet bekeken worden of dit mogelijk is door vb. andere lampen aan te kopen of misschien moet ganse armatuur vervangen worden.

Momenteel is elektricien Christophe bezig met de studie van de verlichting in 1 appartementsgebouw, nl. Camiel Meysmanstraat in Wijnendaele (Torhout). Er wordt bekeken wat de mogelijkheden zijn in dit specifieke gebouw, wat kostprijs is voor TL-lampen, kunnen armaturen omgevormd worden, moet volledige armatuur vervangen worden,...

Na dit proefproject wordt een kostenanalyse gemaakt voor gans het patrimonium van De Mandel. De directie dient hierover nog een beslissing te nemen.

Vraag Arthur: Plaatsen van camera's om sluikstorters af te schrikken

Sluikstorten is een algemeen probleem waar men op elk niveau mee bezig is. We willen met z'n allen een gedragswijziging bij de mensen. Hierrond gaf Martine Lakiere op de vorige bijeenkomst een uitvoerige uitleg. In eerste instantie proberen we deze gedragswijziging te bekomen via sensibiliserende maatregelen. De Mandel doet dit o.a. door samenwerking met milieudienst, afval-intercommunale, communicatie naar huurders toe – cf. affiche rond sorteren in de gemeenschappelijke delen,...

Echter MIROM treedt vanaf nu niet enkel sensibiliserend, maar ook sanctionerend op. Op openbaar domein zet MIROM camera's in aan glasbollen en op andere delicate plaatsen. De beelden worden geanalyseerd door de politie. Zij kunnen via een nummerplaat of een gezichtsherkenning vaststellen wie de dader is. Echter De Mandel beschikt over te weinig personeel om camerabeelden te analyseren. In sommige appartementen hangen camera's. Echter het is zeer moeilijk om beelden te bekijken op het juiste moment en om personen dan nog te herkennen.

Gezien de afvalproblematiek ons allemaal aangaat, zullen we hierrond een proefproject opstarten in enkele appartementsgebouwen. We zullen op 'sluikstort-gevoelige' plaatsen een camera plaatsen en bekijken of dit effect heeft. Hanne vraagt prijs op en zal studie maken waar de camera geplaatst kan worden.

Marian en Lina : vraag naar werking poetsfirma's

Meldpunten vormen de ogen en oren van De Mandel. Ook wat het poetsen betreft. Merk je dat de poetsfirma niet op het gewoonlijk tijdstip langskomt of merk je dat er week na week een bepaalde ruimte niet gepoetst wordt, dan is het belangrijk om kort op de bal te spelen en dit zo snel mogelijk mee te delen aan Andy Debakker – diensthoofd Gebouwenbeheer. Aan de hand van concrete info (vb. datum waarop er niet gepoetst werd of plaats waar er niet gepoetst werd) neemt De Mandel contact op met de poetsfirma. Een factuur kan geweigerd worden, als blijkt dat men niet op een bepaald tijdstip gepoetst heeft. Als melding op dag zelf nog komt, dan keert de poetsfirma de dag zelf nog terug.

Gezien onderhoud van de gemeenschappelijke delen een rechtstreekse gevolg heeft op de huurlasten, is het belangrijk dat wij bewoners betrekken bij onze beslissing hierin. Om deze reden hebben wij een

bevraging ontworpen voor 6 verschillende appartementsgebouwen. Aan de hand van de resultaten van de bevraging kunnen wij beleidsbeslissingen nemen die ook gedragen worden door de huurders.

Bevraging wordt voorgelegd op de bijeenkomst. Meldpunten hadden geen bijkomende opmerkingen en keurden de bevraging goed.

Om klachten naar volgend jaar beter te kunnen behandelen, zal de poetsfirma de aanwezigheid bevestigen door een aanwezigheidslijst af te tekenen in de gemeenschappelijke delen. Daarnaast zullen zij een trackingsysteem in hun wagens installeren. Aan de hand van dit trackingsysteem zullen zij moeten bewijzen dat zij wel degelijk ter plaatse geweest zijn om te poetsen. Op basis hiervan zal een factuur gemaakt worden. Tot slot zal een factuur niet langer opgemaakt worden per poetsbeurt, maar wel op basis van gewerkte uren in een gebouw.