

Verlag meldpunten 22/11/2019

Aanwezigheid

Aanwezig: Bracquez Björn, Defour Paul, Devlamynck Rosette, Descheemaeker Erik, Desmet Julien, Galle Martin, Mareel Machteld, Plancke Jacqueline, Rosez Philip, Van Goethem Arthur, Verholle Lieve, Vermeersch Paul

Verontschuldigd: Bourgeois Sophie, Casier Noël, D’Hoop Erna

Agenda

- Nieuwe meldpunten
- Nieuwe medewerker
- Samenlevingsopbouw
- Nieuwe werking
- Werking poetsfirma’s en herstellingen
- Brandpreventie
- Huurdersadviesraad
- Varia
 - Zoutvoorraad
 - Stickers
 - Mooimakers
 - Huurders in de bloemetjes

Verloop

Nieuwe meldpunten

Deze bijeenkomst mochten we opnieuw twee nieuwe meldpunten ontvangen, van recente nieuwbouwappartementen:

Björn Bracquez – Kruiskalsijdestraat Gits

Martin Galle – Passendaalsestraat Moorslede

We heten hen welkom en wensen hen alvast veel succes!

Nieuwe medewerker gebouwenbeheer

Sinds augustus 2019 is Leen Lapere gestart bij de dienst gebouwenbeheer. Zij neemt grotendeels de vroegere taken van Emily over en werkt nauw samen met Sibille. Je kan bij Leen dus terecht voor technische meldingen.

Contactgegevens:

Leen.Lapere@demandel.be

051/23 35 42

Samenlevingsopbouw

Op 2 oktober zijn Veerle en Miranda van Samenlevingsopbouw gestart bij De Mandel, naar aanleiding van het advies van de huurdersadviesraad van vorig jaar om meer buurtgerichte participatieprojecten op te starten. Hun eerste trajecten zullen zij uitwerken in het appartementsgebouw in de Kattenstraat in Roeselare en in de wijk van het Boudewijnpark te Zonnebeke. Het is de bedoeling dat zij ongeveer in 2 appartementsgebouwen en 2 buurten zullen werken per jaar. Zowel Veerle als Miranda sluiten indien mogelijk ook aan op de bijeenkomsten.

Contactgegevens:

Veerle Verslype - 0484 67 49 50 of veerle.verslype@samenlevingsopbouw.be

Nieuwe werking

De meldpunten vormen voor De Mandel een belangrijk aanspreekpunt voor de huurders, medewerkers, externe firma's,... Er wordt dan ook steeds meer ingezet op het aanstellen van meldpunten in zowel bestaande als nieuw opgeleverde gebouwen. Gezien de steeds groter wordende groep, blijkt het moeilijker om het overzicht te bewaren en iedereen voldoende aan het woord te kunnen laten.

Om de bijeenkomsten efficiënter te laten verlopen en meer ervaringsuitwisseling onder elkaar mogelijk te maken, hebben we er dan ook voor gekozen om de groep in tweeën te splitsen. De meest evidente keuze leek om de meldpunten uit regio Roeselare samen uit te nodigen en de meldpunten die hierbuiten wonen. Zo kunnen bepaalde projecten ook gerichter voorgesteld worden. Vaak werd er informatie meegegeven die specifiek voor de Roeselaarse bewoners bedoeld was, waardoor er nu meer ruimte mogelijk is voor extra punten die jullie zelf willen aanbrengen.

De bijeenkomst met de meldpunten uit Roeselare vond reeds begin deze maand plaats. Vanuit hun groep kwamen enkel positieve reacties op deze opsplitsing; het is zo gemakkelijker om te focussen op het overleg en je kan ook vlotter zelf inbreng doen. Ook het grootste deel van deze groep kan zich hierin vinden. Philip en Paul geven aan dat ze dit wel spijtig vinden, vooral uit schrik om bepaalde standpunten van andere meldpunten te missen. Het voorstel komt dan ook om een gezamenlijk verslag te versturen, waarin de besproken zaken van beide bijeenkomsten vermeld worden.

Poetsfirma's en herstellingen

Emily Hoornaert is in zwangerschapsverlof tot eind maart. Technische zaken over de appartementsgebouwen mogen steeds gemeld worden aan Leen Lapere. Dringende zaken laat je best telefonisch weten op het nummer 051/23.35.42 en niet-dringende zaken via e-mail met eventueel een bijhorende foto via herstellingen@demandel.be. Technische meldingen hoeven enkel naar dit e-mailadres verstuurd te worden, dit wordt enkel door hen behandeld!

Na de bevraging in 2018 werd bekeken om de zaken rond het poetsen transparanter te maken voor alle bewoners. Er werden hiervoor verschillende maatregelen getroffen. Volgende afspraken zijn gemaakt met de poetsfirma's:

- Er moet een blad ingevuld worden in de gemeenschappelijke delen, waarop poetsman of poetsvrouw aangeeft wanneer men aankomt en wanneer men vertrekt.
- Er is een vast en grotendeels algemeen takenpakket. Het takenpakket hangt uit in de gemeenschappelijke delen. Hierbij komt het erop neer dat inkomhallen wekelijks geïnspecteerd worden en de traphallen tweewekelijks. Als meldpunt controleer je best of dit schema gevolgd wordt en indien er extra zaken moeten toegevoegd worden, mag je dit via e-mail laten weten aan Andy (totdat Emily terug is).
- Er is een vaste poetsvrouw aangesteld per gebouw, die op een vaste dag komt (dit kan uitzonderlijk veranderen tijdens verlofperiodes).
- De factuur wordt voorgelegd aan de hand van een trackingsysteem. Dit om bij goedkeuring van de factuur de gepresterde uren naast het trackingsysteem te kunnen leggen.

Momenteel werkt De Mandel

- met eigen poetspersoneel
 - Ann
 - Nadine

- Heidi – was ziek tot begin november. Ze komt terug poetsen in de gebouwen, maar met verlaagde frequentie, gezien ze nog veel verlof moet opnemen.
- met 2 externe poetsfirma's
 - Cleaning Professionals startte begin 2019. Nu loopt het goed met deze poetsfirma en kennen ze hun weg.
 - Cleandienst startte in september. De opstart verliep niet vlot. Alle klachten werden behandeld. De facturen worden geprotesteerd als er niet voldaan is aan de voorwaarden.

De meldingen rond het poetsen volgt Emily Hoornaert normaal gezien op. Gezien haar zwangerschapsverlof, kunnen meldpunten klachten over het poetsen rechtstreeks melden aan diensthoofd Andy Debakker. Dit gebeurt best per mail naar andy.debakker@demandel.be.

Voor alle andere zaken kunnen jullie bij Hanne of Femke terecht. Indien nodig verwijzen wij jullie door naar de betreffende dienst of medewerker.

Brandpreventie

Branddeuren

Om de brandveiligheid te kunnen waarborgen, moeten alle branddeuren steeds dicht zijn. Een branddeur is telkens voorzien van een teken aan de binnenkant van de deur – zie foto. Als meldpunt is het belangrijk om te controleren of de branddeuren dicht zijn. Als je merkt dat branddeuren blijven openstaan, dan meld je dit best aan de dienst Gebouwenbeheer via herstellingen@demandel.be.

Vanuit De Mandel voorzien we dan een sticker die vervolgens op de betreffende deur gekleefd wordt. Als bewoners de deur hardnekkig open laten staan, dan zullen we bewoners sensibiliseren om de deuren toch dicht te doen. Oproep aan alle meldpunten om na te zien of dat de branddeuren dicht zijn!

Evacuatieoefening

In het verleden kwam tijdens de bijeenkomst de vraag om een evacuatieoefening te doen in het gebouw. Vanaf 2020 zal de dienst Gebouwenbeheer samenwerken met de brandweer om per gebouw een nieuw brandweerverslag op te stellen. Gezien het patrimonium van De Mandel uitgestrekt is en in verschillende brandweergebieden ligt, zal dit heel wat tijd en energie vragen. Hieraan gekoppeld kan een evacuatieoefening gebeuren. Er werd beslist om in de 2e helft van 2020 een evacuatieoefening te doen in 2 appartementsgebouwen, nl. in de Karel Van Manderstraat in Meulebeke (minder mobiele huurders) en in het Sint-Elooisplein in Roeselare.

Tijdens de volgende bijeenkomst zullen we verder nadenken over hoe dergelijke evacuatieoefening er bij voorkeur uit moet zien. Enkele zaken waar de meldpunten aan dachten:

- Tips over hoe je andere bewoners best waarschuwt en welke afspraken je hieromtrent maakt.
- Vooraf brief sturen en melden dat er een oefening is?
- Adviezen rond evacueren van mindermobiele personen?
- Al dan niet gebruiken van de lift bij de oefening?

Eind 2020 zal het betrokken meldpunt zijn ervaringen ook delen met de andere meldpunten.

Uit de vorige groep kwam nog de vraag welke procedure er moet doorlopen worden als iemand vastzit in de lift. Het leek ons belangrijk om dit ook in de tweede groep mee te geven.

In eerste instantie moet de onderhoudsfirma opgebeld worden. Het meldpunt of andere bewoners van het appartementsgebouw kunnen bellen naar de onderhoudsfirma. Het nummer hangt uit bij de lift in de gemeenschappelijke delen. Bij noodoproep moet je altijd meedelen of er iemand vastzit in de lift. De techniek van de onderhoudsfirma belt zelf naar de brandweer als hij niet snel ter plaatse kan zijn.

Huurdersadviesraad

Advies 2019:

In maart hebben jullie als meldpunten zich ingezet om de bevraging rond energie te verdelen in jullie appartementsgebouw. De huurdersadviesraad rondde het advies in oktober af en zal dit voorstellen aan de raad van bestuur op 17 december. Het uiteindelijke antwoord van de raad van bestuur kunnen we eind januari of ten laatste eind februari verwachten. Indien gewenst, kan het voorgestelde advies per mail aan iedereen doorgestuurd worden. Opmerkingen kunnen steeds meegedeeld worden, maar het voorstel ligt reeds grotendeels vast.

Het advies bestaat uit twee luiken:

1. energie-efficiënte woningen voorzien en huidig patrimonium hieraan aanpassen
2. huurders sensibiliseren rond hun gedrag op vlak van energie

Energie-efficiënte woningen door:

- Alle woningen binnen huidig patrimonium voorzien van dubbel glas, dakisolatie,...
 - Indien mogelijk inzetten op vernieuwende energievormen zoals zonnepanelen, warmtepompen,... (denk aan woningen die verwarmen via elektriciteit)
 - Blijvende aandacht voor energiezuinige materialen in de gebouwen
- **Discussie rond thermostaten; blijkt dat een aanzienlijk deel van de huurders hier moeite mee heeft. Voorstel:
- Uniforme, gebruiksvriendelijke thermostaten
 - Duidelijke uitleg bij plaatsbeschrijving/intrede
 - Opleiding rond gebruik thermostaat, bv. voor HAR-leden, meldpunten

Huurders sensibiliseren door:

- Informatie over energiegebruik mee te geven tijdens infovergaderingen in appartementsgebouwen
- Een folder op te maken met tips rond energie
- Artikel over energie in de infobrochure
- Uitleg over energie in de infoborden
- Meterkaarten te voorzien om verbruik beter bij te houden (lekken en grote verbruikers opsporen)
- Samenwerking met energiesnoeiers in de verf zetten

Thema 2020

Op de laatste bijeenkomst besliste de huurdersadviesraad om in 2020 te werken rond het thema 'mobiliteit'. Dit is een breed thema dat op verschillende manieren kan worden ingevuld. Er rijzen ook meteen een aantal concrete vragen:

- Hoe mobiel zijn huurders? Is er noodzaak aan parking op openbaar domein in onze wijken? Hoeveel auto's heeft men gemiddeld per gezin? Is er in appartementsgebouwen voldoende plaats voor auto's, fietsen, elektrische scooters,...?, Zijn acties rond deelauto's, deelsteps aanwezig of gekend bij de huurders? Waar is algemeen nood aan en hoe kan De Mandel hierop inspelen? ...

Er moet nog bekeken worden hoe dit thema verder ingevuld zal worden. Wellicht zullen we opnieuw werken met een bevraging.

VARIA

ZOUTVOORRAAD

Er werd bevestigd of dat er in ieder gebouw nog voldoende zoutzakken voorzien zijn, met een maximum van 4 zakken. Daarnaast werd nogmaals nagezien of dat ieder meldpunt over een

sneeuwschop beschikt. Meldpunten die zich dienden te verontschuldigen, kunnen dit nog doorgeven aan Hanne of Femke. Patrick zal deze zakken komen beleveren.

STICKERS OP BRIEVENBUSSEN

De laatste tijd merkten we op dat in bepaalde gebouwen veel reclamefolders e.d. blijven liggen aan of op de brievenbussen. Om dit alsnog wat te kunnen vermijden, werden er op (zo goed als) alle brievenbussen stickers met 'nee tegen reclame' gehangen. Zijn er meldpunten die vinden dat dit in hun gebouw ook nodig is? Patrick kan hiervoor langskomen.

Daarnaast maakt de brandweer tegenwoordig veel publiciteit om het aantal huisdieren per woning aan te duiden op de door hun ontworpen stickers. We stelden echter vast dat bewoners deze stickers op de brievenbus plakken. Dit is niet de bedoeling. Dergelijke sticker hangt best zo goed mogelijk zichtbaar in de buurt van de voordeur van het appartement. Mochten jullie opmerken dat dit in jullie gebouw ook het geval is, dan kan hier zeker een algemene communicatie over verstuurd worden vanuit onze dienst.

VARIAPUNT PHILIP

Philip gaf halverwege oktober door dat het wel opvallend was dat in verschillende appartementen reeds kranen begonnen te lekken. Normaal gezien valt deze herstelling ten laste van de huurder, maar gezien het een collectief probleem is in een recent opgeleverd gebouw, is het goed dat hij dit algemeen signaleerde. Dit wordt verder bekeken vanuit De Mandel, zo werd er contact opgenomen met de fabriek die deze kranen leverde om tot een haalbare oplossing te komen.

MOOIMAKERS

'Mooimakers' is een campagne vanuit de overheid om in te zetten op propere buurten. Martine Lakiere sprak hier vorig jaar kort over toen ze langs kwam op de bijeenkomst en bepaalde meldpunten en huurders nemen via dit project deel aan opruimacties in hun buurt. Deze campagne werd kort vermeld, omdat er via hun website leuke affiches kunnen aangevraagd worden om bv. uit te hangen in de infoborden.

HUURDERS IN DE BLOEMETJES

Bij deze nogmaals een oproep onder de meldpunten om na te denken over mogelijke kandidaten die eens positief in de kijker mogen gezet worden. Vorig jaar ging dit bv. over mensen die steeds klaarstonden met een tasje koffie voor hun burens, die hielpen met klusjes waar nodig, die een meldpunt bijstonden bij het controleren van de algemene delen in en rond het gebouw,... Als je alsnog een leuk verhaal hebt over een medebewoner, kan je dit voorstellen aan Femke. Dit ten laatste tegen eind 2019.