

## Verlag meldpunten 22/02/2019

### Aanwezigheid

**Aanwezig:** Bourgeois Sophie, Brouckaert Marian, Callewaert Luc, Craeymeersch Marleen en Werner, Defour Paul, Demeyere Jo, Dereux Lina, Descheemaecker Eric en Karin, Desmet Julien, Devlamynck Rosette, Feys Norbert, Mareel Machteld, Mattheeuws Denise, Rosez Philip, Stragier Marc en Dina, Vandelanotte Robert, Vandewaetere Noël, Van Goethem Arthur, Vanhulle Johan, Verfaillie Jean-Pierre, Verbrugghe Marc, Verholle Lieve, Vermeersch Paul

**Verontschuldigd:** Casier Noël, D'Hoop Erna, Lapeire Chris en Annemie, Lefevere Emiel

### Agenda

- Poetsfirma door Emily Hoornaert
- Uitbreiding huurdersparticipatie
- Bevraging energie
- Dag van de burens
- Evaluatie
  - Zoutbedeling
  - Communicatie infoborden
  - Opruiming fietsenstalling
- Varia
  - Noodnummer Jean-Pierre

### Verloop

#### Werking poetsfirma's

Emily Hoornaert van de dienst Gebouwenbeheer (technische dienst) komt langs voor een uiteenzetting.

De klachten m.b.t. het poetsen gingen vooral over de externe firma's waarmee we samenwerken. Deze klachten werden gebundeld en op basis daarvan werd een nieuwe aanpak besproken.

In enkele gebouwen regio Roeselare werd er begin dit jaar reeds gestart met de nieuwe firma (of dezelfde firma maar onder andere voorwaarden.)

Enkele belangrijke wijzigingen:

- Tracksysteem

De factuur wordt gestaafd met een gps-systeem dat aan de poetswagen vasthangt. Bij de factuur zal een uittreksel van dit trackingsysteem zitten. Op dit formulier is exact te zien van welk uur tot welk uur de poetsdienst aanwezig is in het gebouw. Zo kunnen facturen opgemaakt worden op basis van het aantal gepresteerde uren en niet meer zoals vroeger een vast bedrag per gepeetst gebouw. Hoe meer uren er gepeetst worden, hoe meer de huurder zal betalen. Als je als huurder eens wil dat er iets extra gepeetst wordt, dan kan dit nu ook.

- Wekelijks poetsen

Elke inkomhal wordt op wekelijkse basis gepeetst. Algemeen vragen we poetsfirma's de trappenhallen slechts op 2-wekelijkse basis te poetsen, tenzij anders afgestemd. Hierdoor is er niet iedere week even veel werk, maar blijft het wel telkens voldoende onderhouden.

- Controle blijft nodig

Meldpunten mogen steeds opmerkingen doorgeven aan Emily op het nr. 051/23 35 42 of via [emily.hoornaert@demandel.be](mailto:emily.hoornaert@demandel.be). Indien je een e-mail stuurt, dan is het handig dat er een goede beschrijving met duidelijke foto bijgevoegd wordt. In de beginfase is er een maandelijks overleg gepland tussen Emily Hoornaert en de verantwoordelijke poetsfirma. Zij zal dan ook alle meldingen rond het poetsen bundelen en doorgeven aan de poetsfirma. Als je een

opmerking doorgeeft, dan wordt dit dus genoteerd om verder te behandelen tijdens de maandelijkse bijeenkomst. Uiteraard mag je als meldpunt ook zelf de poetsfirma aanspreken op het moment dat je iets vaststelt. Vanzelfsprekend verwachten wij dat dit telkens op een beleefde, respectvolle manier gebeurt.

- Nederlandse taal

Bij de aanvang merkten we dat de poetsploeg onvoldoende Nederlands spreekt. De firma is er zich bewust van en werkt hier actief aan. Indien er geen verbetering komt naar het einde van dit jaar, dan zullen we dit opnieuw evalueren. Het voldoende beheersen van de Nederlandse taal is belangrijk voor een goede werking en goede communicatie tussen de poetsdienst, de huurders en De Mandel.

- Communicatie huurders – Poetsfirma

In ieder gebouw hangt er op een centrale plaats een schema waar het personeel hun uren moet invullen. Zo is er controle mogelijk vanuit het gebouw. Naast deze controle besteedt De Mandel voldoende aandacht aan het vergelijken van de verkregen facturen met het rapport van het tracksysteem.

Samen met de meldpunten en de poetsfirma zoeken we naar een systeem waarbij we kunnen voldoen aan ieders verwachtingen. Appartementengebouwen vragen constante controle en zorg. Daarom zorgt De Mandel in de toekomst voor extra preventieve controles. Emily Hoornaert zal binnen haar takenpakket meer ruimte krijgen om de technische aspecten uit de gemeenschappelijke delen beter op te volgen door ook preventief ter plaatse te gaan.

Daarnaast vermeldt Emily nog kort dat alle technische zaken best rechtstreeks aan de dienst Gebouwenbeheer gemeld worden. Zaken die niet dringend zijn, kunnen via e-mail verstuurd naar [herstellingen@demandel.be](mailto:herstellingen@demandel.be). Deze mailbox wordt dagelijks bekeken. Het kan ook handig zijn om bij de e-mail enkele foto's van het probleem toe te voegen, zodat meteen duidelijk wordt waarover het gaat. Dringende zaken meld je best telefonisch. Hiervoor kunnen jullie rechtstreeks bellen naar Sibille op het nr. 051/ 23 35 41.

**BESLUIT:**

Meldingen over de poetsfirma's

→ Contactpersoon: Emily Hoornaert – 051 23 35 42 of [emily.hoornaert@demandel.be](mailto:emily.hoornaert@demandel.be)

Technische meldingen

→ Contactpersoon: Sibille Depreitere – 051 23 34 41 of [herstellingen@demandel.be](mailto:herstellingen@demandel.be)

Andere meldingen

→ Contactpersoon: Hanne Mistiaen of Femke Samyn

Uitbreiding huurdersparticipatie

Voorstel van de huurdersadviesraad om met Samenlevingsopbouw in zee te gaan en te werken op onderstaande:

- **Beter inzetten op sociale cohesie in appartementengebouwen tussen huurders onderling.**

In al te veel appartementengebouwen zijn er samenlevingsproblemen. Bij het behandelen van sociale klachten valt het op dat er jaar na jaar meer klachten geregistreerd en opgevolgd moeten worden. Dit heeft ongetwijfeld te maken met de toename van het aantal appartementengebouwen. Het samenleven in een appartementengebouw is niet altijd evident en er lopen al eens wielen van de kar. Het is geen eenvoudige taak om de gemeenschappelijke verantwoordelijkheden aan te kaarten bij de bewoners en tegelijk ook de positieve contacten tussen de bewoners onderling te stimuleren. Door de gemeenschappelijke belangen naar voor te schuiven, door te werken aan de goede contacten tussen de huurders onderling en door

een vlotte communicatie van De Mandel wordt het mogelijk om in te spelen op bepaalde verwachtingen van de bewoners. We zijn er ook van overtuigd dat het aantal sociale klachten kan verminderen als er gewerkt wordt aan een goede sfeer in een gebouw. Na een kennismakingsfase kunnen er specifieke acties op touw gezet worden samen met de bewoners door vb. de resultaten aan te pakken van een tevredenheidsenquête, deelname dag van de burens, onderhoud van een stukje groen, een bank te plaatsen op een specifieke ruimte,... Het is de bedoeling dat de noden en vragen van de huurders gekend zijn en dat hier verder op gewerkt wordt.

- **Acties opzetten in bepaalde wijken van De Mandel**

Uit de verschillende getuigenissen tijdens de sessies van de huurdersadviesraad bleek al snel dat De Mandel in bepaalde wijken beter gekend is dan in andere wijken. Daarnaast kwam de huurdersadviesraad tot besluit dat bepaalde wijken meer bloeien, dan andere wijken. Dit heeft dikwijls te maken met het ontbreken van diensten of van een goed draaiend wijkcomité. In sommige wijken is er te weinig draagkracht onder de bewoners. Een actie opzetten in een 'blinde vlek' binnen het patrimonium van De Mandel kan een opening betekenen om een positieve wind te doen waaien in de nu reeds bestaande participatiewerking van De Mandel. Met sommige wijken of appartementsgebouwen heeft De Mandel weinig voeling. Weten wat er leeft onder huurders in buurten waar huurders niet zo snel contact opnemen met De Mandel, kan verrassende resultaten opleveren. Door op deze manier te werken kan De Mandel haar beleid beter afstemmen op vragen die huurders effectief hebben. Via dit traject wil de huurdersadviesraad andere huurders beter kennis laten maken met haar eigen werking en De Mandel in het algemeen. Het is belangrijk om participatie op te starten vanuit een positief verhaal, net zoals de huurdersadviesraad 10 jaar geleden opgestart is en niet vanuit een negatieve ervaring. Via deze weg worden stappen ondernomen om mensen nog beter te informeren over de mogelijkheden van participatie en om ze te stimuleren om deel te nemen.

De raad van bestuur beslist hierover op 26 februari 2019. Hopelijk kunnen we in de loop van 2019 extra inzetten op positieve acties in wijken en appartementsgebouwen.

#### Thema huurdersadviesraad

In de laatste bijeenkomst gaven jullie aan te willen werken rond het thema 'Energie'. Ook de huurdersadviesraad vond dit een interessant thema om te behandelen in 2019. Energie en woningen staan namelijk rechtstreeks in verband met elkaar. Veel huishoudens hebben moeite om de kosten te dekken die zij maken om in hun energiebehoeften te voorzien. Energiearmoede is een maatschappelijke problematiek die veel mensen treft. In 2016 werden 21% van de Belgische huishoudens getroffen door energiearmoede<sup>1</sup>.

Rond energiezuinigheid is er zeker een aandeel voor De Mandel. De Mandel moet woningen voorzien die voldoende geïsoleerd zijn met kwaliteitsvolle toestellen in. Als je 2 gezinnen vergelijkt die ongeveer in dezelfde woning wonen, maar in de ene woning is een oude CV-ketel geïnstalleerd en in de andere woning een nieuwe, dan zal het gezin met de nieuwe, energiezuinige CV-ketel minder moeten betalen om de woning op te warmen, dan het gezin dat in een woning woont waar een oudere CV-ketel hangt. De Mandel draagt dus zeker haar verantwoordelijkheid.

Daarnaast is het ook interessant om te onderzoeken wat huurders weten over hoe ze hun woning efficiënt kunnen verluchten en verwarmen. Het gedrag van huurders kan leiden tot een nutteloze verhoging van de energiefactuur en dus ook tot een verhoogd risico op energiearmoede. Met de

---

<sup>1</sup> Platform tegen Energiearmoede (2017) *Barometer Energiearmoede 2017*.

bevraging willen we bekijken waar de noden liggen en hoe we huurders best begeleiden. Energiebewust handelen is niet alleen aan te raden in oude woningen met een geringe energie-efficiëntie. Het is ook belangrijk in nieuwe of recent gerenoveerde woningen waar moderne technologieën en materialen enkel effect opleveren als de huurder er correct mee omgaat. Daarom willen we de bevraging zo ruim mogelijk verspreiden. Tijdens de volgende bijeenkomst zullen we de respons en eventuele besluiten terugkoppelen.

#### **BESLUIT**

We vragen alle meldpunten om de bevraging mee te verdelen.

Hoe haal je het meest bevragingen terug op:

Je krijgt evenveel bevragingen als appartementen in je gebouw met een open envelop. Verdeel de envelop en haal ze terug op. Er zal een begeleidende brief bijzitten **waarop je je naam kan invullen en de datum** dat je de enquêtes terug zal ophalen. Geef andere bewoners maximaal 2 weken de tijd om de bevraging in te vullen en terug te bezorgen. Nadat je de bevragingen terug hebt verzameld, kan je deze komen afgeven op bureel van De Mandel of ons een seintje geven. Afhankelijk van wie er in de buurt moet zijn, zal Patrick, Hanne of Femke dit komen ophalen.

VOORBEELD:

Je post de bevragingen op 8 maart en vult in dat de andere bewoners de bevragingen uiterlijk tegen 22 maart terug kunnen bezorgen in uw brievenbus. Meldpunten die het zien zitten kunnen de bevraging ook ronddragen en deze terug ophalen. Dit is misschien ook een gelegenheid om de bewoners opnieuw wat beter te leren kennen. Bel nadien gerust nog eens aan bij bewoners die niet reageerden op de bevraging. Misschien krijg je zo toch nog meer respons.

**Gelieve ingevulde bevragingen terug te bezorgen tegen ten laatste 19 april.**

#### Dag van de buren

Dit jaar gaat dag van de buren door op vrijdag 31 mei. Dit is een dag waarop je met je buren in een gemoedelijke sfeer kan bijpraten. Dit wordt vooral in Roeselare gevierd, maar als meldpunt kan je natuurlijk ook los van 'dag van de buren' iets organiseren.

Het opzet is vooral om eenzaamheid tegen te gaan, met de buren te praten om gemeenschappelijke ervaringen te delen. Het moet helemaal niet groots zijn: je kan buren vragen om een stoel en een drankje mee te nemen. Of je organiseert een feestje voor de buren.

Wat je ook doet of wat je plannen ook zijn, wij horen graag wat je organiseert. Wij zijn ook bereid om mee te helpen achter de schermen. Eventueel kunnen we helpen bij de opmaak van een uitnodiging of denken we mee wat het concept kan zijn. Het belangrijkste is dat het initiatief van de meldpunten of bewoners uitkomt.

#### Bedeling zout

In december en januari kenden we enkele winterprikken. Het zout werd overal bedeed en de voorraad bij De Mandel bleef op peil. Bij plotse grote vraag kunnen we niet overal tegelijk zijn. Indien de mogelijkheid er is, kan een meldpunt ook zelf zout komen afhalen, na afspraak met Hanne.

Op verschillende plaatsen kwam De Lochting langs na de sneeuwval. Dit was het geval in de Statiestraat, Mandellaan, Knokuilstraat, Sint-Rochusstraat, Wortelstraat en Mgr. Eugeen Laridonstraat. In eerste instantie komt De Lochting om de schuine hellingen naar de ondergrondse garages vrij te maken, of eventueel bovengrondse parkeerplaatsen.

## Maandelijkse tips

Sinds november zijn we gestart met het uithangen van een maandelijkse tip om aangenaam samen te leven met de burens. Het is belangrijk dat alle meldpunten dit maandelijks aanpassen in de infoborden. Uit de groep blijkt dat hier af en toe wel reactie op komt. Soms vraagt een bewoner waarom dit uithangen wordt, maar tegelijk betekent dit dat ze dit toch bekeken hebben.

Voor alle meldpunten lagen er achteraan stapels met exemplaren om in april, mei en juni uit te hangen. Maart werd reeds opgestuurd samen met de tip voor februari. Verontschuldigde meldpunten ontvangen dit per post.

## Fietsenstalling

De opruiming van de fietsenstallingen werd reeds in 5 appartementen uitgevoerd. We passen een methode toe, waarbij we aan elke fiets een label hangen. Als het label na 2 weken niet verwijderd is, dan verwijderen we de fiets en stallen we deze nog een tijdje bij De Mandel.

Als meldpunt is het belangrijk om aan de bewoners te melden dat ze best hun fiets eens controleren.

Op deze manier is de kans kleiner dat we fietsen meenemen die eerder occasioneel gebruikt worden door bewoners.

Indien je als meldpunt ook graag eens de fietsenstalling wil opruimen, dan kan je contact opnemen met Femke of Hanne. Tijdens de bijeenkomst gaven de meldpunten van de gebouwen in de Kokelaarstraat, Knokuilstraat en Mandellaan aan dat zo'n opruiming bij hen een goede zaak zou zijn.

## VARIA

### NOODNUMMER op vraag van Jean-Pierre

#### **Wat is nu eigenlijk een technisch noodgeval?**

Het technisch noodnummer is er enkel voor technische noodgevallen:

- Gasreuk in het gebouw,
- Brand,
- Wateroverlast, vb. als er grote waterlekken zijn,
- Problemen met de watertoevoer, vb. als er niemand in het gebouw water heeft,
- Problemen met de collectieve verwarming,
- Zware verstoppingen in de gemeenschappelijke leidingen van appartementsgebouwen. Bijvoorbeeld verstoppingen met terugvloei in de toiletten.

#### **Hoe het noodnummer bereiken?**

Bij problemen met de verwarming kan je als huurder rechtstreeks contact opnemen met de onderhoudsfirma van je CV-ketel. Normaal gezien hangt er op de CV-ketel een oranje sticker waar het correcte nummer op vermeld staat.

Om het noodnummer van De Mandel te contacteren, bel je gewoon naar het algemene nummer 051/23 35 00. Buiten onze kantooruren kom je op een antwoordapparaat terecht, waar je het nummer van de meldkamer te horen krijgt. Als je de meldkamer opbelt met een dringend en technisch noodgeval, dan zal je verder geholpen worden.

### Nieuwsbrief

Tijdens de bijeenkomst wordt nog kort besproken dat de digitale nieuwsbrief van De Mandel terug opgemaakt en verstuurd zal worden. Alle meldpunten die over een e-mailadres beschikken, zullen deze ontvangen in de loop van februari. Het is de bedoeling om 3 à 4 keer per jaar beknopt enkele zaken weer te geven waar De Mandel rond werkt. Als je deze nieuwsbrief niet meer wenst te ontvangen, dan vind je onderaan een link om je uit te schrijven.