

Verlag meldpunten 21/02/2020

Aanwezigheid

Aanwezig: Brouckaert Marian, Craeymeersch Marleen, Mattheeuws Denise, Demeyere Jo, De Muelenaere Nathalie, Devolder Monique, Feys Norbert, Lapeire Chris, Lefevere Emiel, Vandelanotte Robert, Vandewaetere Noël, Vanhulle Johan, Van Gelder Wilfried, Verbrugghe Marc, Verfaillie Jean-Pierre

De Mandel – Hanne en Femke

Samenlevingsopbouw – Miranda Bouttens

Verontschuldigd: Callewaert Luc, Dereux Lina, Stragier Marc

Agenda

- Brandpreventie
- Evaluatie externe poetsfirma's
- Onderhoudscontracten
- Algemene communicatie
- Huurdersadviesraad
- Infomoment groepsaankoop energie
- Afvalbeleid
- Dag van de Buren
- VARIA

Verloop

Brandpreventie

Op de vorige bijeenkomst werd aangegeven dat een evacuatieoefening zou plaatsvinden in 2 gebouwen, nl. in het Sint-Elooisplein in Roeselare en in de Karel Van Manderstraat in Meulebeke.

Hoe moet de evacuatieoefening er uitzien?

Er volgt een evacuatiemoment op een vast tijdstip. Hiervan zullen alle bewoners op de hoogte gebracht worden. Er worden tijdens de oefening bepaalde problemen in kaart gebracht. Het is belangrijk als meldpunt om bepaalde zaken te signaleren aan De Mandel of de brandweer. Als meldpunt heb je de belangrijke taak om de brandweer en De Mandel op de hoogte te brengen van een aantal zaken, hiervoor moet je goed weten wie er in het gebouw woont:

- Zijn er mensen hardhorig, kunnen bepaalde mensen niet goed wandelen, zijn er burens die rolstoelafhankelijk zijn,.... ?

Tijdens de oefening worden afspraken gemaakt onder de bewoners, zodat ook mensen die vb. doof zijn geëvacueerd kunnen worden. Vlak voor de oefening zal een scenario uitgewerkt worden in samenspraak met het meldpunt. Norbert merkt nog op dat er zeker ook rekening moet gehouden worden met anderstaligen die het Nederlands (nog) niet goed machtig zijn.

Poetsen in gemeenschappelijke delen

De dienst gebouwenbeheer werkte in 2018 een prijsvraag uit voor het poetsen van de gemeenschappelijke delen in onze appartementsgebouwen. Bij de opmaak hiervan werd een andere manier van facturatie uitgewerkt om enkel de effectief gepresteerde uren op een transparante manier door te rekenen. Daarnaast wordt een uniform schema nagestreefd voor alle gebouwen om zo ook de kwaliteit van het werk op te volgen. Samen met de resultaten uit de bevestigingen rond het poetsen in

2018, werd de prijsvraag verder verfijnd. 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 aanduidt 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 de poetsvrouwen of poetsmannen hun aanwezigheid aantekenen. De factuur wordt betaald op basis van de geïnspecteerde uren. Hierbij wordt een vergelijking gemaakt met de uren die ingevuld werden in het gebouw en het tracking systeem van de poetsfirma. Enkel wanneer beide overeen komen wordt er overgegaan tot betaling. Daarom dat het zo belangrijk is om ervoor te zorgen dat de invulbladen in het gebouw correct ingevuld zijn. Zo is het duidelijk naar de huurders toe waarop de schoonmaakkosten gebaseerd zijn. Een medewerker van De Mandel komt de invulbladen maandelijks ophalen.

Momenteel werkt De Mandel

- met eigen poetspersoneel
- 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 2019. De opstart verliep niet vlot. Alle klachten werden behandeld. De facturen worden geprotesteerd als er niet voldaan is aan de voorwaarden.

Andy volgde de laatste maanden de meldingen op en stelt vast dat veel bewoners nog niet mee zijn met het nieuwe systeem. Aanwezige meldpunten vinden dat dit op één of andere manier wel gecommuniceerd mag worden naar de andere bewoners, maar staan er niet direct voor open om dit in eigen handen te nemen. Het komt erop neer dat bewoners de poetskosten kunnen drukken door zelf een extra inspanning te leveren. Als bewoners hun eigen verdieping mee poetsen, dan zal de poetsfirma er niet nog eens extra poetsen, waardoor het aantal poetsuren zakt en hiermee ook de huurlasten voor alle bewoners. Als je als meldpunt een systeem wil uitwerken met de bewoners om de poetskosten te drukken, weliswaar rekening houdend met het huidige systeem, dan kan dit in samenspraak met Hanne of Femke.

Onderhoudscontracten

Alle meldpunten krijgen een blad met de nummers van de nieuwe onderhoudsfirma's voor de lift. Voor sommige gebouwen is de firma veranderd. De betreffende liftfirma's zullen in ieder gebouw langs komen om de contactgegevens aan te passen waar nodig.

Wat het groenonderhoud betreft, is het de bedoeling om op dezelfde manier te werken als met de poetsfirma's. Er zal een onderhoudsplan per gebouw uitgedrukt worden. Momenteel is het nog niet gekend wie het groenonderhoud zal opnemen. Tegen de volgende bijeenkomst zal dit wel gekend zijn en zal een voorbeeld van het onderhoudsplan besproken worden op de bijeenkomst met de meldpunten.

Algemene communicatie appartementsgebouwen

Het is niet altijd gemakkelijk om alle bewoners van een appartementsgebouw vlot te bereiken. Soms moet er relevante info gegeven worden op een korte termijn. Enerzijds rekenen we hiervoor op de meldpunten. Er wordt een systeem uitgewerkt per mail, zodat meldpunten gemakkelijker op de hoogte gebracht zullen worden als een herstelling aangevraagd wordt voor het gebouw. Anderzijds willen we met 1 mail ook alle bewoners kunnen bereiken. Dit bijvoorbeeld als de lift even buiten

gebruik zal zijn door geplande werken, hiervan zal dan een mailtje vertrekken voor alle bewoners. Daarnaast zal je als meldpunt ook een mailtje krijgen als een andere bewoner van het appartement een vraag naar herstelling stelt. Zo blijf je als meldpunt op de hoogte en krijg je meteen ook een stand van zaken op technisch vlak.

We beschikken niet van iedere bewoners over een e-mailadres. Als mensen niet op deze manier bereikt worden, zal dit de reden zijn. Je mag aan deze mensen dan meegeven dat ze contact opnemen met De Mandel zodat we, indien ze dit wensen, hun e-mailadres kunnen gebruiken voor deze manier van communiceren.

Als meldpunt mag je zelf je grenzen stellen en als blijkt dat je te veel mailtjes krijgt, dan zal men vanuit de dienst Gebouwenbeheer bekijken om dit anders in te stellen. Het wordt dus bij wijze van proef opgestart. Op de volgende bijeenkomst zal de werking wellicht geëvalueerd kunnen worden.

Algemeen zijn de aanwezige meldpunten zeer positief en hopen ze inderdaad op deze manier een overzicht te hebben.

Huurdersadviesraad

Vorig jaar werkten alle meldpunten mee aan de energiebevraging. Door de bezoeken van de meldpunten en de leden van de huurdersadviesraad was het mogelijk om het advies te baseren op een groep van 651 huurders. Twee leden van de huurdersadviesraad stelden eind december het advies voor aan de raad van bestuur, die hierop een antwoord zal formuleren tegen eind maart. Ondertussen gingen we wel al aan de slag met het advies – cfr. infomoment groepsaankoop (meer info hieronder).

Dit jaar buigt de huurdersadviesraad zich over het thema mobiliteit. De centrale vragen die we ons stellen bij dit thema:

- Hoe mobiel zijn huurders?
- Hoe verplaatsen onze huurders zich?
- 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?
- ...

Om dit goed in kaart te kunnen brengen, willen we opnieuw de mening van de grotere groep huurders kennen. Na het succes van vorig jaar willen we opnieuw gegevens verzamelen via een bevraging. Een voorbeeld werd reeds opgemaakt vanuit onze dienst.

- **Hoe wordt de bevraging ervaren, opmerkingen?**

De bevraging is duidelijk en vlot in te vullen. Verschillende meldpunten merken op dat er in de ondergrondse garage en fietsenstalling geen gevoel van veiligheid heerst. Er wordt regelmatig iets gestolen. Het zou dan ook beter zijn dat er met individuele, afgesloten garageboxen gewerkt wordt.

- **Hoe de bevraging verdelen? Is het relevant om opnieuw dezelfde mensen te bevragen?**

We zouden eerst de bevraging per mail versturen in maart, zodat ook andere huurders bereikt kunnen worden dan enkel de inwoners van de appartementsgebouwen waar een meldpunt is. Bovendien willen we ook informatie verzamelen over de kandidaat-huurders.

Eind maart krijgen de meldpunten feedback rond de antwoorden vanuit onze dienst. Als er te weinig reactie komt op de bevraging per mail, dan zullen de meldpunten in april samengeroepen worden om alsnog de bevraging rond te delen in het gebouw. Als alle meldpunten opnieuw de bevraging willen

ronddelen, dan komt daar terug veel papier bij kijken en vraagt dit heel wat extra personeelsinzet. Er zal moeten bekeken worden of de extra tijd er is.

Infomoment groepsaankoop

In het advies werd de vraag gesteld naar een algemene infosessie voor alle huurders. De Mandel zocht naar een interessante partner om dit samen te organiseren. Gezien het volledige patrimonium van De Mandel in West-Vlaanderen ligt, spreekt het voor zich dat we hiervoor de provincie West-Vlaanderen inschakelden. Bovendien hebben zij hierin reeds meer expertise opgebouwd. Eind februari gaan er 3 infosessies door, waarvoor de huurders zich kunnen inschrijven.

Tijdens deze sessies zal meer info gegeven worden over de groepsaankoop van groene stroom. Huurders die hier nog niet aan deelnemen, kunnen langskomen met een overzicht van hun energieverbruik. Op het einde van de sessie wordt dan een simulatie gemaakt van de mogelijke besparing. Sommige gezinnen sparen op deze manier tot wel € 200 per jaar uit op hun energiefactuur!

Belangrijk:

Huurders dienen zich hiervoor vooraf in te schrijven. Zoals vorig jaar naar voren kwam uit de enquêtes, blijkt dit niet interessant voor huurders die reeds genieten van sociaal tarief.

Concreet:

- Dinsdagnamiddag 25 februari om 14u30 in burelen De Mandel – Jeanne zal hierbij aansluiten.
- Woensdag 26 februari om 10u in Esenkasteel Diksmuide
- Woensdag 26 februari om 14u in Buurthuis Poperinge

Mirom afvalkalenders en bezoek aan containerpark

De Mandel werkt actief samen met MIROM om problemen met afval in de kiem te smoren. Vooral in Roeselare merken we regelmatig problemen met de afvalophaling. Er werden dan ook aangepaste kalenders opgemaakt op niveau van het gebouw. Als dit aanslaat, zullen we dit in de toekomst ook proberen uit te werken voor appartementsgebouwen buiten Roeselare, in een IVIO of IVVO-zone. Verschillende meldpunten geven aan dat het extra bord geen meerwaarde betekent voor het gebouw. Bovendien wordt het nogal chaotisch – er is een infobord, poetsschema, afvalschema,... Er wordt teveel informatie meegegeven en bewoners kijken er niet meer naar. We bekijken of hier reactie op komt vanuit de bewoners als dit een tijdje blijft hangen en of dit effect heeft op de ophaling in probleemgebieden.

Vorig jaar gaf de grootste groep meldpunten aan dat een bezoek aan het containerpark interessant zou zijn. Martine Lakiere van de milieudienst zal dit organiseren. Afspraak op **vrijdagnamiddag 27/03/2020 om 13u** stipt aan het containerpark van Roeselare, Oostnieuwkerksesteenweg 121.

Norbert, Noël, Robert, Emiel, Marian, Denise, Nathalie en Monique zullen aansluiten. Ook Hanne en Femke zullen aanwezig zijn.

Dag van de Buren

Zoals ieder jaar vindt op de laatste vrijdag van mei de Dag van de Buren plaats. Een mooi initiatief om op een laagdrempelige, positieve manier samen te komen met buurtbewoners. Vorig jaar zetten bepaalde meldpunten hier hun schouders onder, zoals Marc en Dina.

Om de organisatie hiervan wat mee in goede banen te leiden, kan de dienst Samenleven van Stad Roeselare wat helpen ondersteunen. Jean-Pierre had graag iets georganiseerd, maar is tijdens deze periode net op reis. Andere meldpunten die alsnog interesse zouden hebben, kunnen hiervoor steeds contact opnemen met Hanne of Femke.

VARIA

Wilfried: Er zijn nieuwe afvalzakken in voege getreden. Vanaf 1 maart 2020 kunnen oude vuilniszakken enkel nog buiten geplaatst worden mits het kleven van een extra aangekochte sticker. Dit concept loopt nog tot eind 2021. De stickers kunnen aangekocht worden in het stadhuis, op het recyclagepark of op het onthaal van MIROM zelf. De prijs bedraagt €0,40 voor een grote zak en €0,20 voor een kleine.

Algemeen vrezen de meldpunten dat dit niet aangekocht zal worden door bepaalde bewoners. ook gebeurt het steeds meer dat mensen van buiten het gebouw hun vuilniszakken komen bijplaatsen. Denise, Marian en Monique geven aan dat hiervoor contact opgenomen kan worden met Stad Roeselare via het meldnummer 1788. Soms moeten ze wat aandringen om dit te komen ophalen, maar nadien worden de zakken alsnog onderzocht. Indien men de eigenaar kan vaststellen, wordt deze hiervoor beboet.