

Verlag meldpunten 14/02/2020

Aanwezigheid

Aanwezig: Bracquez Björn, Descheemaeker Erik, Galle Martin, Mareel Machteld, Plancke Jacqueline, Rosez Philip, Van Goethem Arthur, Bourgeois Sophie, Dejonckheere Dirk, Defour Paul, Devlamynck Rosette

Verontschuldigd: Casier Noël, Verholle Lieve, Vermeersch Paul, Desmet Julien, D’Hoop Erna

Agenda

- Huurdersadviesraad
- Infomoment Groepsaankoop
- MIROM afvalkalenders
- Brandpreventie
- Onderhoudscontracten
- Evaluatie externe poetsfirma’s

Verloop

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. De raad van bestuur formuleert een antwoord 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?

Inhoudelijk geen opmerkingen op de bevraging. Er wordt wel opgemerkt dat de deelgemeentes niet vermeld staan.

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

Aanwezige meldpunten vinden het geen probleem om rond te gaan met de bevraging bij de medebewoners. Op deze manier is er nog eens contact met de burens.

Uiteindelijk besluiten we om de bevraging per mail te versturen in maart. Eind maart krijgen de meldpunten feedback rond de antwoorden. Als er te weinig reactie komt op de bevraging per mail, dan zullen de meldpunten in april samengeroepen worden en zullen ze de bevraging alsnog ronddelen

in het gebouw. Als alle meldpunten opnieuw de bevraging willen ronddelen dan komt daar opnieuw veel papier bij kijken en vraagt dit heel wat extra personeelsinzet. Er zal 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 zich in een groot deel van West-Vlaanderen bevindt, lag het voor de hand om provincie West-Vlaanderen hiervoor in te schakelen. 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 “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
 - Philip Rosez, Galle Martin en Plancke Jacqueline sluiten aan in Roeselare.
- Woensdag 26 februari om 10u in Esenkasteel Diksmuide
- Woensdag 26 februari om 14u in Buurthuis Poperinge

Mirom afvalkalenders

De Mandel werkt actief samen met MIROM om problemen met afval in de kiem te smoren. Vooral in Roeselare merken we veel problemen met de afvalophaling.

Enkele reacties uit de groep:

- Sommige meldpunten zijn van mening dat het extra bord geen toegevoegde waarde heeft. Bewoners krijgen de afvalkalender in hun brievenbus, dus dat moet volstaan. Andere meldpunten vinden het schema dan wel weer een meerwaarde.
- In bepaalde gemeentes werken ze met 1 afvalkalender, waar verschillende rondes op staan, dat kan wel voor problemen zorgen.
- Paul D. stelt dat analfabeten en allochtone inwoners wel moeite hebben met de sorteerregels. IVIO is verantwoordelijk voor afvalophaling. Sinds 1 februari is dag van ophaling veranderd in Meulebeke, waardoor veel bewoners afval op het verkeerde moment buiten gezet hebben. Positief is wel dat veel bewoners hun afvalzak ook terug binnen nemen.
- Meldpunten, die in de IVIO of IVVO-zone wonen, vinden het geen meerwaarde om een kalender op maat uit te werken. Machteld hangt elke week zelf een blad uit en dat werkt. Andere meldpunten proberen bewoners persoonlijk aan te spreken, zodat afvalzakken terug binnen gezet worden.

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 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 de poetsvrouwen of poetsmannen hun aanwezigheid aantekenen. De factuur wordt betaald op basis van de gepresteerde 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.**

Brandpreventie

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

Hoe moet de evacuatieoefening eruit zien?

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.

Onderhoudscontracten

Alle meldpunten krijgen een blad met de nummers van de nieuwe onderhoudsfirma's voor lift.

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 uitgehangen 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. Vb. als de lift even buiten gebruik zal zijn door geplande werken, dan zal hiervan 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.

Niet van alle bewoners hebben we een email. Wanneer dus mensen niet bereikt worden op deze manier, 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 email 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.