

AANWEZIGHEID

Aanwezig: Feys Norbert, Lapeire Chris, Priem Annemie, Vanzieleghem Omer, Dedeurwaerder José en Denise, Vandevoorde Lucien, Descheemaecker Eric, Dedeyne Karin, Verholle Lieve, Werbrouck Marina, Gheskiere Eddy, Defour Paul, Johan Vanhulle, Monique Adyns, Bourgeois Sophie, Paul Vermeersch, Roosenboom Patrick, Marnick Phlypo, Marc Verbrugghe, Casier Noël, Craeymeersch Marleen.

Verontschuldigd: Herna Dhoop, Lefevere Emiel, Faes Uriel.

AGENDA:

- Kennismaking nieuw meldpunt
- Technische meldingen gemeenschappelijke delen
- Informatie gemeenschappelijke delen
- Nieuwe website De Mandel

VERLOOP

1. Kennismaking nieuw meldpunt

Julien Desmet zal zich inzetten voor de 31 gezinnen die wonen in het gloednieuw appartement in de Prinsessestraat. Voor het eerst realiseerde De Mandel huurwoningen in Emelgem, deelgemeente van Izegem. Tot nu toe verhuurde De Mandel enkel eenheden in Kachtem, een andere deelgemeente van Izegem.

2. Technische meldingen gemeenschappelijke delen

Contact met Sibille:

051/23 35 41 of herstellingen@demandel.be

Sibille Depreitere stelt zich voor aan de meldpunten en geeft een uitvoerige uitleg over de concrete werking van de technische dienst bij de melding van een klacht. Sibille Depreitere is verantwoordelijk om technische meldingen te registreren en op te volgen. Als meldpunt kan je technische meldingen best rechtstreeks doorgeven aan Sibille.

De technische meldingen die doorgegeven werden op de bijeenkomst worden verwerkt door Sibille.

Contact met Hanne:

051/23 35 31 of hanne.mistiaen@demandel.be

Bepaalde zaken meld je best bij Hanne. Dit geldt bijvoorbeeld voor eigenaardigheden in de gemeenschappelijke delen, een burenruzie die dreigt te ontsporen, Patrick die langs moet komen,...

Hanne staat in voor de planning van Patrick. Hij kan allerhande klusjes opnemen. Het gaat over roosters uitkuisen, ontgroenen van voetpad of binnenkoer, lampen vervangen, afval opruimen en meenemen,...

Contact met liftfirma:

In elk appartementsgebouw met lift is steeds een firma aangesteld voor deparanage en onderhoud van de **lift**. Iedereen heeft een blad ontvangen met het telefoonnummer van de verantwoordelijke onderhoudsfirma. Momenteel lopen er onderhoudscontracten met de firma's ThyssenKrupp, Schindler, Kone en Coopman. In de lift hangt het telefoonnummer van de verantwoordelijke onderhoudsfirma.

- Onderhoudscontract
 - ThyssenKrupp 070 233 266
 - ✦ Engelstr/Gasthuisstr, St-Rochusstr, Meensestnwg, Ardooisestnwg, Mandellaan, Lichterveldestr
 - Kone 059 70 14 56
 - ✦ St-Amandsstraat, Markt 3
 - Schindler 0800 170 70
 - ✦ Br. Xaverianenstr, Pittemstr, Gr. Vramboutplein, De Carninstr, H. Consciencestr, Zeveneiken, **Brugsesteenweg 69/71, Kattenstraat, O.L.Vrouwestraat,**
 - COOPMAN (nieuw) – 056/35 07 01
 - ✦ **St-Elooisplein, Collievijverpark**

Doorverwijzende functie:

Als er zich een burenrucie afspeelt tussen 2 burendan is het belangrijk om als meldpunt geen standpunt in te nemen. Als burendoch aan je deur kloppen, dan deel je best mee dat ze contact opnemen met de wijkagent of met De Mandel.

Als een buur vraagt om technische meldingen in het private deel van het appartement op te volgen, dan verwijs je de buur best door naar de technische dienst van De Mandel.

Voor alle appartementen, die definitief opgeleverd zijn, heeft De Mandel een onderhoudscontract afgesloten met firma Six. Bewoners kunnen onderhoudsfirma Six zelf opbellen bij problemen aan hun verwarming of bij problemen met warm water.

SIX kan je telefonisch bereiken op onderstaande nummers. Dit nummer hangt ook aan de CV-ketel in je appartement.

ROESELARE	-	051/233 591
LICHTERVELDE	-	051/233 595
POPERINGE	-	051/233 593
TORHOUT	-	051/233 595
MEULEBEKE	-	051/233 594
HOUTHULST	-	051/233 596
STADEN	-	051/233 595

3. Evaluatie zoutbelevering

De zoutbelevering verliep goed. In slechts 2 appartementen hebben ze tijdelijk een tekort gehad, maar het zout werd snel terug aangeleverd. Vele meldpunten hadden nog steeds een overschot van de voorraad die zij vorig jaar ontvangen hadden.

4. Informatie gemeenschappelijke delen

Vanuit De Mandel willen we vermijden dat de gemeenschappelijke delen vol hangen met handgeschreven papiertjes of diverse meldingen. Sommige meldingen blijven best hangen, zoals bijvoorbeeld het huishoudelijk reglement of een melding aan een deur 'geen afval in

deze bergruimte'. Andere meldingen kan je als meldpunt een week of 2 uithangen en dan terug verwijderen. Wij adviseren steeds om zelf geen meldingen uit te hangen in de gemeenschappelijke delen, gezien deze info dan niet uniform is. Als je als meldpunt dan toch iets moet uithangen in de gemeenschappelijke delen, dan is het belangrijk om het briefje te tekenen met je eigen naam en niet met De Mandel.

De laatste maanden hebben we zoveel mogelijk oude meldingen uit de gemeenschappelijke delen gehaald. Als meldpunt is het belangrijk om zelf nog eens na te zien of de meldingen die nu uithangen wel nog noodzakelijk zijn. Misschien mag de melding wel verwijderd worden.

Voorstel komt om overal een blad met **belangrijke contactgegevens** op te hangen. Wat vinden jullie van de gegevens op dit blad? Zou je nog zaken toevoegen of zou je eerder zaken weglaten? Het is belangrijk om een evenwicht te vinden tussen belangrijke informatie enerzijds, maar we willen de bewoners ook niet overspoelen met info, want dan verliezen we het overzicht.

Verschillende reacties vanuit de bijeenkomst:

- Algemeen zeer positieve reacties van diverse meldpunten.
- Het algemene oproepnummer 101 van de politie wijzigen met het nummer van het plaatselijke wijkkantoor.
- Bewoners niet overstelpen met telefoonnummers, wel huishoudelijk reglement uithangen.

Daarnaast wil De Mandel een verkorte versie van het huishoudelijk reglement uithangen in de gemeenschappelijke delen. Vroeger was de info verspreid over 3 bladen in een klein lettertype. We hebben de belangrijkste informatie eruit gehaald en gepoogd om in duidelijke taal te weergeven waaraan appartementsbewoners zich best houden om het leven op een appartement zo gestructureerd mogelijk te laten verlopen. Op vraag van bepaalde meldpunten hebben we een poging gedaan om te werken met pictogrammen. Is de informatie volledig? Zou je zaken weglaten of toevoegen?

Verschillende reacties vanuit de bijeenkomst:

- Algemeen zeer positieve reacties.
- Honden moeten aangeliend zijn in de gemeenschappelijke delen – dit eventueel in vet vermelden.
- Mogelijkheid om ook melding uit te hangen dat er geen elektrische scooters opgeladen mogen worden in de gemeenschappelijke delen. (*reactie Hanne: dit probleem wordt aangepakt als het zich stelt en wordt besproken met persoon in kwestie. Op vraag van meldpunt kan een aparte melding tijdelijk uitgehangen worden, maar dit wordt voorlopig niet toegevoegd aan het huishoudelijk reglement.*)
- Voor Statiestraat in Lichtervelde misschien aanpassing. Katten kunnen niet geweerd worden uit de gemeenschappelijke delen, gezien de open structuur van het gebouw.
- Wat het afvalbeleid betreft advies om te verwijzen naar Mirom of andere dienst.

Meldpunt van Zeveneiken Paul D. zou de bewoners graag motiveren om wat vaker de trap te nemen. Dit is niet alleen beter voor de gezondheid, ook naar verbruik toe zullen alle bewoners het voordeel hiervan ondervinden. Wat vinden jullie van deze info?

Verschillende reacties vanuit de bijeenkomst:

- Een goed idee om een luchtige toets te geven aan het infobord.

De formulieren om uit te hangen in de gemeenschappelijke delen worden daar waar mogelijk aangepast met de adviezen vanuit de bijeenkomst. De documenten worden voorgelegd aan de directie voor goedkeuring. Na de goedkeuring ontvangt elk meldpunt de documenten om uit te hangen. Het is belangrijk om per gebouw de telefoonnummers nog eens te controleren op correctheid. Indien je vaststelt dat de info niet geheel correct is, dan kan dit doorgegeven worden aan Hanne.

5. Nieuwe website

In januari lanceerde De Mandel een nieuwe website. De website van De Mandel is een belangrijk communicatiemiddel om klare informatie te geven aan alle bezoekers. De laatste jaren werd de website eerder een statisch gegeven. Sam Sercu was namelijk ontwerper en beheerder van de website, maar door zijn langdurige afwezigheid wegens ziekte kon de website niet meer voldoende onderhouden worden. De nieuwe website is op zo'n manier ontwikkeld dat elke dienst op eigen initiatief bezoekers kan informeren over het meest actuele nieuws. Op deze manier is de huidige website een dynamisch gegeven geworden met recente info over alle diensten van De Mandel.