|  |
| --- |
| **Meldpunten**  28 februari 2014 |

AANWEZIGHEID

**Aanwezig:** Feys Norbert, Lapeire Chris, Priem Annemie, Vanzieleghem Omer, Dedeurwaerder José en Denise, Lefevere Emiel, Vandevoorde Lucien, Descheemaecker Eric, Dedeyne Karin, Verholle Lieve, Casier Noël, Werbrouck Marina, Gheskiere Eddy, Defour Paul, Johan Vanhulle, Monique Adyns, Bourgeois Sophie, Paul Vermeersch, Roosenboom Patrick en Faes Uriel.

**Verontschuldigd:** Marleen Craeymeersch.

AGENDA:

* Kennismaking nieuwe meldpunten
* Bewonerscongres VIVAS te Roeselare
* Bevraging informatiebrochure huurdersadviesraad
* Aanpassingen website
* Onderhoudscontracten
* De ervaringen van de meldpunten

VERLOOP

1. **Kennismaking nieuwe meldpunten**

We maken kennis met twee nieuwe meldpunten:

Patrick Roosenboom is het meldpunt voor één van de vier appartementsgebouwen in Zeveneiken te Meulebeke. Op de ganse site wonen 70 gezinnen in het centrum van Meulebeke.

Uriel Faes zal zich inzetten voor de 36 gezinnen die wonen op de site van het gouverneur Vramboutplein te Poperinge. Daar staan 3 appartementsblokken met telkens 12 appartementen. Hiermee vervangt Uriel het vorige meldpunt Carl Saelens.

1. **Bewonerscongres VIVAS**

Op 30 november vond het bewonerscongres van VIVAS plaats in Roeselare. Hierop werden alle meldpunten uitgenodigd om samen met andere sociale huurders over gans Vlaanderen informatie te verwerven over huurdersparticipatie en de stem van de huurders in andere bouwmaatschappijen. 32 huurders vertegenwoordigden De Mandel op dit congres.

**Wat zijn de ervaringen uit de groep?**

* De meeste die deelnamen aan de dag vonden de infosessies in de namiddag interessanter dan de infosessies in de voormiddag.
* Logistiek waren er wat problemen met het geluid. Vooral in het voormiddaggedeelte was het moeilijk om de personen in het panelgesprek te begrijpen.
* Algemeen vond iedereen het een leerrijke dag waar er meer dan voldoende ruimte was voor netwerking en informatie-overdracht.

1. **Bevraging over de huurdersbrochure voor huurdersadviesraad**

De huurdersadviesraad werd in het leven geroepen om de stem van de huurders kracht bij te zetten. Met de huurdersadviesraad willen we werken aan een klantvriendelijker beleid op maat van de huurders. Om alle huurders een structurele stem in het beleid van De Mandel te geven moeten de adviezen steeds gebaseerd zijn op de mening van een grotere groep huurders.

In 2014 zal de huurdersadviesraad werken rond het communicatiebeleid van De Mandel en meer bepaald rond de huurdersbrochures. Voor de jaarlijkse informatiebrochure zullen we de huurders mee betrekken in de keuze van de onderwerpen. Hiervoor werd een korte bevraging opgesteld die voorgelegd zal worden aan de huurders. Elk lid van de huurdersadviesraad heeft een aantal enquêtes verdeeld in zijn/haar buurt. Hiervan keerden reeds 89 van de 359 verstuurde enquêtes ingevuld terug. Door zelf rond te gaan met de enquêtes is de kans op respons namelijk groter. Via de banden die De Mandel heeft met de meldpunten vragen wij van hieruit ook medewerking om de enquêtes te verspreiden in het appartement. Het is aan de bewoners om de bevraging al of niet in te vullen en terug te geven aan het verantwoordelijk meldpunt of op te sturen naar De Mandel. Op 24 maart zullen de resultaten van de ingevulde enquêtes voorgelegd worden aan de huurdersadviesraad. **Om deze reden is het zeer belangrijk om de ingevulde bevragingen uiterlijk 14 maart terug te bezorgen aan Hanne.**

Ga er niet vanuit dat alle bewoners de bevraging zullen invullen. Als een derde van de bewoners de enquête ingevuld terug afgeeft mag je spreken van een succes. De huurdersadviesraad dankt de meldpunten alvast voor de medewerking.

1. **Aanpassingen website**

Op de laatste bijeenkomst werd beloofd om bepaalde aanpassingen aan de website door te voeren, gezien de huidige informatie niet meer klopt. Door ziekte van een personeelslid hebben wij de veranderingen niet kunnen doorvoeren. Gezien aanpassingen aan de website niet meer mogelijk zijn, heeft het directiecomité beslist om een volledig nieuwe website op te zetten. De procedure hiervoor is pas gestart.

1. **Communicatie algemeen**

Alle appartementen zijn definitief opgeleverd. Dit wil zeggen dat de werftoezichter niet langer verantwoordelijk is om de technische zaken van het appartement op te volgen.

Algemene meldingen

Meldpunten kunnen zich voor alles tot Hanne Mistiaen richten.

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

Vanuit deze dienst wordt de vraag bekeken en eventueel doorgestuurd naar de correcte contactpersoon.

Technische meldpunten

Eens het gebouw definitief opgeleverd is, is de werftoezichter niet langer verantwoordelijk om de werf op te volgen. Technische zaken worden de bevoegdheid van de technische dienst van de Mandel.

**051 23 35 40 of herstellingen@demandel.be**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

In appartementsgebouwen is steeds een firma aangesteld voor depanage en onderhoud van de **lift**.

**ThyssenKrupp 070 233 266** is onderhoudsfirma in onderstaande appartementsgebouwen:

* **Gasthuisstraat, Engelstraat in Poperinge;**
* **St-Rochusstraat in Rumbeke;**
* **Meensesteenweg in Roeselare;**
* **Vleterstraat in Gits;**
* **Ardooisesteenweg in Roeselare;**
* **Mandellaan in Roeselare;**
* **Lichterveldestraat in Torhout.**

**Kone 059 70 14 56** is onderhoudsfirma in onderstaande appartementsgebouwen:

* **St-Elooisplein te Roeselare;**
* **St-Amandsstraat te Roeselare.**

**Schindler 0800 170 70** is onderhoudsfirma in onderstaande appartementsgebouwen:

* **De Carninstraat te Staden;**
* **Gr. Vramboutplein te Poperinge;**
* **Pittemstraat/Wetstraat te Meulebeke;**
* **Broeders Xaverianenstraat te Houthulst;**
* **Zeveneiken te Meulebeke.**

Voor het **Collievijverpark** zal een onderhoudscontract afgesloten worden met de volgende aanbesteding.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

In alle woningen van De Mandel is een onderhoudscontract afgesloten met de firma Six voor een tweejaarlijkse keuring van de **CV-ketel**. De firma kan ook opgebeld worden voor een depanage. Recentelijk werd het onderhoudscontract uitgebreid met onderstaande appartementen:

* H. Consciencestraat te Roeselare
* Zeveneiken te Meulebeke
* Collievijverpark te Roeselare

SIX kan je best telefonisch bereiken op onderstaande nummers. Normaal hangt dit nummer aan de ketel in het 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

Voor Brugsesteenweg 69-71 in Roeselare is er voorlopig nog geen onderhoudscontract afgesloten bij de firma Six.

Steunpunt Patrick

Patrick wordt ingezet in de algemene delen van de appartementsgebouwen om kleine onderhoudsklusjes uit te voeren. In de meeste appartementsgebouwen gaat hij tweewekelijks langs om toezicht te houden op de gemeenschappelijke delen.

Bij elk bezoek controleert hij lampen, controleputjes, roosters,... in de gemeenschappelijke delen. Hij kuist de roosters uit in appartementsgebouwen, verwijdert groen op binnenkoer, onderhoudt kleine stukjes groen,…

Afval in de gemeenschappelijke delen kan meegenomen worden door Patrick, als niet duidelijk is wie het afval er gedeponeerd heeft. Dergelijke interventies kunnen wel tot kosten leiden voor alle bewoners van het gebouw.

1. **Jouw ervaringen als meldpunt**

Aangezien de tijd beperkt is en wij willen dat iedereen zijn ervaringen als meldpunt kan meedelen beslissen wij om te werken in 4 groepen. Hierbij is het de bedoeling dat iedereen constructieve ideeën op een blad noteert. Hieronder de opmerkingen vanuit de werkgroepen.

* **Groepje 1**: Bourgeois Sophie, Vanhulle Johan, Faes Uriël, Gheskiere Eddy en Vermeersch Paul
* Debat over de lampen. De toelevering van lampen laat soms lang op zich wachten. Dit heeft te maken met lange levertermijnen met bepaalde types lampen.
* In sommige appartementsgebouwen blijft de verlichting dag en nacht branden. De bewoners vragen zich hier af of dit wel nodig is.
* In andere appartementsgebouwen werkt men met een bewegingssensor. Doordat de lampen daar steeds aan- en uitslaan gaan de lampen zeer snel kapot, wat een extra kost met zich meebrengt.
* **Groepje 2**: Emiel Lefever, Monique Adyns, Patrick Roosenboom, Denise en José Dedeurwaerder
* In dit groepje wordt gedebatteerd over de kleine en grote overlastproblemen die voorkomen appartementen. Meestal is het goed wonen, maar doordat sommige mensen zich niet houden aan de *“regels van het huis”* kan er wat overlast zijn. Het gaat ver mensen die de regels van het afvalbeleid aan hun laars lappen, bezoekers die overlast veroorzaken, …
* **Groepje 3**: Chris en Annemie Lapeire, Noël Casier, Omer Vanzieleghem, Lucien Vandevoorde.
* In sommige appartementsgebouwen vormt de taalbarrière een probleem. Doordat er niet gecommuniceerd kan worden, houden anderstaligen zich ook niet altijd aan de gemaakte afspraken.
* De samenwerking met de verschillende diensten binnen De Mandel loopt heel goed. Daarnaast hebben bepaalde meldpunten zeer goede ervaringen met de samenwerking met de stadsdiensten.
* **Groepje 4:** Eric en Karin Descheemaeker, Lieve Verholle, Norbert Feys, Werbrouck Marina.
* Een zeer specifieke vorm van hinder in appartementsgebouwen is het slaan met de deuren. Dergelijke vorm van burenhinder kan zelfs leiden tot burenruzies.