

8/11/2019 – bijeenkomst Roeselaarse meldpunten

Aanwezigheden

Aanwezig: Brouckaert Marian, Callewaert Luc, Demeyere Jo, De Muelenaere Nathalie, Dereux Lina, Devolder Monique, Feys Norbert, Lapeire Chris en Annemie, Mattheeuws Denise, Stragier Marc en Dina, Vandelanotte Robert, Vandewaetere Noël, Verbrugghe Marc, Wyseure Johan, Craeymeersch Marleen en Werner, Van Gelder Wilfried, Vanhulle Johan, Wyseure Johan

De Mandel: Andy Debakker, Hanne Mistiaen

Samenlevingsopbouw: Veerle Verslype, Miranda Bouttens

Verontschuldigd: Lefevere Emiel, Verfaillie Jean-Pierre,

Nieuwe meldpunten

Wilfried Van Gelder woont al sinds 2004 in het Polenplein in Roeselare. Hij is al jarenlang actief als lid van de huurdersadviesraad en trok zich ondertussen ook de bekommernissen aan van de bewoners. Sinds kort is hij officieel meldpunt voor de 18 appartementen in het gebouw.

Monique Devolder en Nathalie De Muelenaere wonen al langere tijd in de Beverseardeweg in Roeselare, Monique sinds 2003 en Nathalie sinds begin 2004. Het appartement bevindt zich naast de voorzieningen van Ten Elsberghe in Roeselare. Ook zij nemen al heel lang de taak op zich om De Mandel te informeren als er iets niet helemaal goed loopt. Zij zullen zich inzetten voor de 18 gezinnen in het appartementsgebouw.

Voorstelling samenlevingsopbouw

Op 2 oktober zijn Veerle en Miranda van Samenlevingsopbouw gestart bij De Mandel, naar aanleiding van het advies van de huurdersadviesraad van vorig jaar om meer buurtgerichte participatieprojecten op te starten. Hun eerste trajecten zullen zij uitwerken in het appartementsgebouw in de Kattenstraat in Roeselare en in de wijk van het Boudewijnpark te Zonnebeke. Het is de bedoeling dat zij ongeveer in 2 appartementsgebouwen en 2 buurten zullen werken per jaar.

Contactgegevens :

Veerle Verslype - 0484 67 49 50 of veerle.verslype@samenlevingsopbouw.be

Miranda Bouttens – 0474 91 96 32 of miranda.bouttens@samenlevingsopbouw.be

Opsplitsing groep meldpunten

Het aantal appartementsgebouwen in het patrimonium van De Mandel blijft jaar na jaar stijgen met als gevolg dat er ook steeds meer meldpunten bijkomen. Om op een constructieve manier te kunnen overleggen hebben wij beslist om de bijeenkomsten gesplitst te laten plaatsvinden.

Er zijn verschillende redenen waarom we het zo aanpakken:

- Grotere groepen zijn minder dynamisch – momenteel zijn er al meer dan 30 meldpunten.
- Het is moeilijk om naar iedereen te luisteren in zo'n grote groep. Aanwezigen kunnen gemakkelijker het woord nemen.
- Gezien het grote deel van de meldpunten in Roeselare woont, gaat het nogal dikwijls over de specifieke situatie in Roeselare. Voor de meldpunten van buiten Roeselare is dit niet altijd even interessant. Door de groep op te splitsen kunnen we meer op maat werken.
- We willen het wat informeel houden, waarbij we altijd wat tijd voorzien om even onder elkaar te praten, zodat eigen ervaringen uitgewisseld kunnen worden. Met een te grote groep wordt dit als erg chaotisch ervaren.

Wat is jullie mening hieromtrent?

Vanuit de groep komen er alleen positieve reacties. Het is beter om in een U-vorm te zitten dan in groepjes. Het is gemakkelijker om gefocust te blijven en om te luisteren naar wat gezegd wordt. Als je in groepjes zit, dan wordt er sneller tussen door iets gezegd. Verder delen een aantal meldpunten nog mee dat je gemakkelijker iets kan zeggen als de groep iets kleiner is.

Melding technische zaken

Andy Debakker, diensthoofd Gebouwenbeheer, sluit aan op de bijeenkomst.

Als meldpunt is het belangrijk om op een correcte manier de zaken te melden aan De Mandel. Heel dikwijls gaat het om technische zaken, waarvoor een interventie noodzakelijk is.

Technische zaken mogen gemeld worden aan **Leen Lapere of Sibille Depreitere – 051 23 35 41** of via het gekende e-mailadres herstellingen@demandel.be. Dringende zaken worden best telefonisch gemeld.

Emily Hoornaert is in zwangerschapsverlof tot eind maart. Zij volgt de herstellingen op die te maken hebben met de gemeenschappelijke delen van de appartementsgebouwen.

Reorganisatie poetsen

Na de bevraging in 2018 werd bekeken om de zaken rond het poetsen transparanter te maken voor alle bewoners. Er werden 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 gepoetst worden en de traphallen 2-wekelijks.
- Er is een vaste poetsvrouw aangesteld per gebouw. De poetsvrouw komt op een vaste dag.
- De factuur wordt voorgelegd aan de hand van een trackingsysteem. Dit om bij goedkeuring van de factuur de gepresteerde uren naast het trackingsysteem te kunnen leggen.

Momenteel werkt De Mandel in Roeselare

- met eigen poetspersoneel
 - Carine is afwezig tot eind dit jaar. In de gebouwen van Carine zal een poetsfirma de taken van Carine overnemen tot Carine terug aan de slag kan.
 - Heidi was ziek tot begin november. Ze komt terug poetsen in de gebouwen, maar met verlaagde frequentie, gezien ze nog veel verlof moet opnemen.
- 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. De opstart verliep niet vlot. Alle klachten werden behandeld. De facturen worden geprotesteerd als er niet voldaan is aan de voorwaarden.

De meldingen rond het poetsen volgt Emily Hoornaert op. Gezien Emily in zwangerschapsverlof is tot eind maart, kunnen meldpunten [klachten over het poetsen rechtstreeks melden aan diensthoofd Andy Debakker](#). Dit gebeurt best per mail andy.debakker@demandel.be.

Brandpreventie

Om de brandveiligheid te kunnen waarborgen moeten alle branddeuren altijd dicht zijn. Een branddeur is steeds voorzien van een teken aan de binnenkant van de deur. Als meldpunt is het belangrijk om te controleren of de branddeuren dicht zijn. Als je merkt dat branddeuren blijven openstaan, dan meld je dit best aan de dienst Gebouwenbeheer via herstellingen@demandel.be.

Vanuit De Mandel voorzien we een sticker die vervolgens gekleefd wordt op de deur. Als bewoners de deur hardnekkig open laten staan, dan zullen we bewoners sensibiliseren om de deuren toch dicht te doen.

Oproep aan alle meldpunten om na te zien of branddeuren dicht zijn.

In het verleden kwam tijdens de bijeenkomst al eens de vraag om een evacuatieoefening te doen in het gebouw. Vanaf 2020 zal de dienst Gebouwenbeheer samenwerken met de brandweer om per gebouw een nieuw brandweerverslag op te stellen. Gezien het patrimonium van De Mandel uitgestrekt is en er verschillende brandweezones zijn, zal dit heel wat tijd en energie vragen. Hieraan gekoppeld kan een evacuatieoefening gebeuren. Er werd beslist om in de 2^e helft van 2020 een evacuatieoefening te doen in 2 appartementsgebouwen, nl. in de Karel Van Manderstraat in Meulebeke en in het Sint-Elooisplein in Roeselare.

Hoe deze evacuatieoefening er bij voorkeur uit moet zien zal verder besproken worden op de volgende bijeenkomst:

- Tips over hoe je andere bewoners best waarschuwt en welke afspraken je hieromtrent maakt, vb. kloppen op deuren?
- Vooraf brief sturen en melden dat er een oefening is?
- Adviezen rond evacueren van mindermobiele personen?
- Norbert Feys zal eind 2020 zijn ervaringen ook delen met de andere meldpunten.

Uit de groep komt nog de vraag rond de lift. Welke procedure moet doorlopen worden als iemand vastzit in de lift?

- In eerste instantie moet de onderhoudsfirma opgebeld worden. Het meldpunt of andere bewoners van het appartementsgebouw kunnen bellen naar de onderhoudsfirma. Het nummer hangt uit bij de lift in de gemeenschappelijke delen.
- Bij noodoproep moet je altijd meedelen of er iemand vastzit in de lift. De techniker van de onderhoudsfirma belt zelf naar de brandweer als hij niet snel ter plaatse kan zijn.

MIROM

In september had De Mandel een overleg met Martine Lakiere van de milieudienst van Roeselare en met Goedele Osaer van MIROM. Door te overleggen en samen te werken proberen we de afvalproblematiek zoveel mogelijk in te dijken, elk vanuit onze eigen ervaring. Door hetzelfde signaal te geven vanuit verschillende instanties werden we al mooie resultaten bereikt.

De sorteerregels zijn gewijzigd. Acties:

- Blad met nieuwe sorteerregels uithangen in de gemeenschappelijke delen;
- Bij problemen – help burens op een positieve manier en toon wat wel en niet kan bij het sorteren.
- Milieudienst biedt gratis rondgangen aan op het recyclagepark. Wie heeft interesse?
 - Chris en Annemie van Rumbeeksesteenweg

- Nathalie en Monique van Beverseardeweg
- Jo van Knokuilstraat
- Marc en Dina van Zeger Maelfaitstraat
- Johan van Sint-Amandsstraat
- Denise van Mandellaan
- Marian en Lina van Kokelaarstraat en Wortelstraat
- Robert en Noël van Mgr. E. Laridonstraat
- Marleen en Werner van Meensesteenweg
- Samenlevingsopbouw voor Kattenstraat

Hanne zet dit punt opnieuw op de agenda voor de volgende bijeenkomst eind januari/begin februari om het praktische verder te bespreken.

- Vanaf 2020 liggende A3 naar voorbeeld poetsschema's om afvalkalender in uit te hangen.
- Folders grof vuil worden verdeeld. Meldpunten kunnen de folder afgeven om te burens te informeren als een buur niet weet wat te doen met materiaal – sensibilisatie. Tegen erg lage prijzen haalt MIROM afval op.

Advies huurdersadviesraad

In maart hebben de meldpunten zich ingezet om de bevraging rond energie te verdelen in het appartementsgebouw. De huurdersadviesraad rondde het advies in oktober af en zal dit advies voorstellen aan de raad van bestuur op 17 december. Het uiteindelijke antwoord van de raad van bestuur kunnen we eind januari of ten laatste eind februari verwachten. Er was weinig tijd om dit advies uitgebreid te bespreken. Het advies van de huurdersadviesraad zal per mail doorgestuurd worden.

Op de laatste bijeenkomst besliste de huurdersadviesraad om in 2020 te werken rond het thema 'mobiliteit'. Dit is een breed thema dat op verschillende manieren kan worden ingevuld. Er rijzen ook meteen een aantal concrete vragen:

- Hoe mobiel zijn huurders? Is er noodzaak aan parking op openbaar domein in onze wijken? Hoeveel auto's heeft men gemiddeld per gezin? 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? ...

Er moet nog bekeken worden hoe dit thema verder ingevuld zal worden. Wellicht zullen we opnieuw werken met een bevraging.

Zoutvoorraad

De winter komt er aan. De algemene verplichting om zout te strooien aan de inkomhallen blijft bestaan. Als meldpunt ben je verantwoordelijk om minstens zout ter beschikking te stellen. Zelf neem je de taak ook op om zout te strooien, als het niet lukt dan maak je afspraken met medebewoners.

Belevering zout:

- Kan door belevering via Patrick – zakken van 25kg. Aanvragen via Hanne.
 - Op de bijeenkomst geeft iedereen mee hoeveel zakken nog voorradig zijn en wat nodig is – belevering door Patrick gebeurt in de loop van november.
- Kan door zelf af te halen – zakken van 10 kg. Aanvragen via Hanne.

Voorraad wordt bijgehouden. Sommige appartementen hebben een veel groter verbruik dan andere appartementsgebouwen. Het heeft geen zin om een dikke laag zout te strooien, wel belangrijk om zout gelijkmatig te verspreiden over de oppervlakte.

Stickers

Inkomhallen moeten er steeds uniform en verzorgd uitzien. Om te voorkomen dat reclamedrukwerk blijft rondslingeren kunnen er stickers geen reclamedrukwerk, geen gratis pers gehangen worden. Als je als meldpunt merkt dat een bepaalde bewoner geen sticker heeft en reclamedrukwerk niet leest, stimuleer hem dan om een sticker op de brievenbus te kleven.

Stickers worden uitgedeeld op de bijeenkomst en zijn nog te verkrijgen via Hanne of Femke of in het stadhuis van Roeselare.

De stickers rond huisdieren duiken overal op. In appartementsgebouwen is het niet zinvol om stickers op de brievenbussen te kleven. Bij brand zal brandweer niet eerst de brievenbus de brievenbus controleren, vooraleer ze de woning binnendringen. De stickers op de brievenbussen zullen verwijderd worden. Om schade aan geschilderde deuren te vermijden is het ook niet toegelaten om de sticker op de voordeur van afgesloten appartementen te kleven. Hierrond komen verder geen opmerkingen. De aanwezige meldpunten zijn akkoord. Stickers op brievenbussen zullen verwijderd worden door De Mandel. Bewoners worden aangesproken door De Mandel als vastgesteld wordt dat een sticker op een geschilderde voordeur hagt. Hierrond komt er nog een melding in het infobord!

Huurders in de bloemetjes

Vanuit De Mandel weten we hoe belangrijk het is om goede contacten te hebben met je burens. Het spreekwoord "beter een goede buur, dan een verre vriend" bevat zeker een waarheid. Om positieve verhalen van huurders kracht bij te zetten is dit sinds vorig jaar een item dat aan bod komt in de huurdersbrochure. Het concept is simpel. Je kan een buur in de bloemetjes zetten op kosten van De Mandel. Heb je zelf een buur die heel veel betekent voor jou of ken je als meldpunt 2 burens die erg veel doen voor elkaar? Laat het dan zeker weten aan Femke!