

Verlag meldpunten 21/06/2019

Aanwezigheid

Aanwezig: Brouckaert Marian, Callewaert Luc, Defour Paul, Demeyere Jo, Dereux Lina, Descheemaecker Eric en Karin, Desmet Julien, Devlamynck Rosette, Feys Norbert, Lapeire Chris en Annemie, Lefevere Emiel, Mareel Machteld, Mattheeuws Denise, Plancke Jacqueline, Rosez Philip, Stragier Marc en Dina, Vandelanotte Robert, Vandewaetere Noël, Van Goethem Arthur, Verfaillie Jean-Pierre, Verbrugghe Marc, Verholle Lieve, Wyseure Johan

Verontschuldigd: Bourgeois Sophie, Casier Noël, Craeymeersch Marleen en Werner, D'Hoop Erna, Mareel Machteld, Vanhulle Johan, Vermeersch Paul

Agenda

- Nieuwe meldpunten
- Poetsfirma en herstellingen
- Varia
 - Noodnummer
 - Terugbetaling kastickets
- Dag van de burens
- Bevraging energie

Verloop

Nieuwe meldpunten

Deze bijeenkomst mochten we opnieuw twee nieuwe meldpunten verwelkomen.

Johan Wyseure neemt deze verantwoordelijkheid op zich voor de appartementsgebouwen in de Spanjestraat 8-10-12 in Roeselare. Deze appartementen werden recent door De Mandel overgenomen van Vitare, een maatschappij die in vereffening ging. In totaal spreken we hier over 20 wooneenheden.

Jacqueline Plancke volgt de taken van vorig meldpunt Uriel Faes op in de appartementsblokken, gelegen te Gouverneur Vramboutplein in Poperinge. Uriel verhuisde eind vorig jaar en Jacqueline ziet het zitten om verder een oogje in het zeil te houden.

We heten hen welkom en wensen hen alvast veel succes!

Poetsfirma's en herstellingen

Sinds begin juni komt er een andere poetsploeg langs in de appartementsgebouwen die het nieuwe systeem volgen. Uiteraard is het voor hen in het begin nog even wennen en uitzoeken hoe ze alles het beste kunnen aanpakken. Meldpunt Philip legde hen bv. zelf enkele praktische zaken uit die eigen zijn aan de gebouwen in Kapelleveld, sindsdien is hij tevreden van hun poetsbeurten.

Indien er toch nog klachten zouden zijn, dan kan je dit rechtstreeks melden aan Emily Hoornaert. Alle andere technische meldingen mogen doorgegeven worden aan Sibille. Niet-dringende klachten via e-mail, indien mogelijk met een bijhorende verduidelijkende foto. Dringende klachten mogen meteen telefonisch gemeld worden.

Voor alle andere zaken kunnen jullie bij Hanne of Femke terecht. Indien nodig verwijzen wij jullie door naar de betreffende dienst of medewerker.

BESLUIT:

Meldingen over de poetsfirma's

→ Contactpersoon: Emily Hoornaert – 051 23 35 42 of emily.hoornaert@demandel.be

Technische meldingen

→ Contactpersoon: Sibille Depreitere – 051 23 34 41 of herstellingen@demandel.be

Andere meldingen

→ Contactpersoon: Hanne Mistiaen – 051 23 35 31 of hanne.mistiaen@demandel.be
of Femke Samyn – 051 23 35 32 of femke.samyn@demandel.be

VARIA**NOODNUMMER**

We herhalen nogmaals hoe je het noodnummer kan bereiken, gezien we merken dat dit nog steeds niet altijd gebeurt bij dringende situaties.

Wat is nu eigenlijk een technisch noodgeval?

Het technisch noodnummer is er enkel voor technische noodgevallen:

- Gasreuk in het gebouw,
- Brand,
- Wateroverlast, vb. als er grote waterlekken zijn,
- Problemen met de watertoevoer, vb. als er niemand in het gebouw water heeft,
- Problemen met de collectieve verwarming,
- Zware verstoppingen in de gemeenschappelijke leidingen van appartementsgebouwen. Bijvoorbeeld verstoppingen met terugvloeï in de toiletten.
- Het kan best zijn dat je een andere dringende situatie meemaakt, neem dan ook meteen contact op.

Hoe het noodnummer bereiken?

Bij problemen met de verwarming kan je als huurder rechtstreeks contact opnemen met de onderhoudsfirma van je CV-ketel. Normaal gezien hangt er op de CV-ketel een oranje sticker waar het correcte nummer op vermeld staat.

Om het noodnummer van De Mandel te contacteren, bel je gewoon naar het algemene nummer 051/23 35 00. Buiten onze kantooruren kom je op een antwoordapparaat terecht, waar je het nummer van de meldkamer te horen krijgt. Als je de meldkamer opbelt met een dringend en technisch noodgeval, dan zal je verder geholpen worden.

Het huidige noodnummer sla je best niet op bij je contactgegevens. Het kan best zijn dat dit na bepaalde tijd veranderd wordt, waardoor je dan niet meer juist terecht komt. Bovendien kan er een boete aangerekend worden als er rechtstreeks naar het noodnummer gebeld wordt zonder dringende situatie of tijdens de kantooruren.

TERUBETALING KASTICKETS

Het gebeurt wel eens dat we kasticketjes ontvangen van een meldpunt naar aanleiding van bepaalde aankopen. Het is absoluut goed dat de zaken opgevolgd worden en dat je als meldpunt kijkt voor de

algemene netheid in het gebouw. Om een rechte lijn te trekken hierin, werd een tijdje terug beslist om geen kastickets meer terug te betalen.

Het vraagt heel wat administratief werk voor onze boekhouding om dergelijke kleine zaken in te boeken en op te volgen. Daarnaast is er nog het praktische aspect. Als er een plaag is van vliegen, mieren, zilvervisjes,... dan kunnen we proberen om dit met een gewoon insecticide te bestrijden, maar meestal is het aangewezen om een gespecialiseerde firma langs te sturen voor een grondige aanpak.

Tijdens de bijeenkomst gaf niemand aan dat ze momenteel met een groot insectenprobleem kampen in hun gebouw. Indien dit wel het geval zou zijn, dan kan er contact opgenomen worden met Emily of Hanne om te bekijken waar de nood precies zit en kan er eventueel een bestrijdingsmiddel in iets grotere oplage aangekocht worden. Producten tegen mieren, zilvervisjes en dergelijke kunnen aangeleverd worden aan de meldpunten vanuit De Mandel.

INFOBORDEN

Nieuw meldpunt Johan stelt de vraag hoe hij de infoborden op een leuke manier aantrekkelijk kan maken voor de bewoners.

Verschillende adviezen van de andere meldpunten:

- Wekelijks schema van de afvalophaling
- Mooie spreuken rond goed buerschap
- Informatietips, bv. over binnen roken, verluchten,...
- Belangrijke telefoonnummers (dit wordt aan de nieuwe meldpunten bezorgd)
- ...

Vanaf september krijgt elk meldpunt opnieuw een maandelijkse tip om uit te hangen in het infobord.

BRANDVEILIGHEID

Philip heeft een opmerking over de brandblusapparaten: bij hen in het gebouw staan de brandblussers in de kasten met de energiemeters van water en elektriciteit. Deze kasten bevinden zich echter in de inkomhal, waardoor ze afgesloten worden voor mogelijke ongewenste bezoekers. Het lijkt Philip daardoor niet zo veilig dat men bij brand eerst nog de kast met de correcte sleutel moet openen alvorens men aan het blusapparaat geraakt. Dit wordt intern verder bekeken.

Naar aanleiding van deze vraag, geven verschillende meldpunten aan dat ze interesse hebben in een algemene opleiding rond brandpreventie. Hanne en Femke bekijken eventuele mogelijkheden tegen de volgende bijeenkomst. Indien dit niet haalbaar blijkt, stelt Robert nog voor om een filmpje met algemene informatie en handelingen op de website van De Mandel te plaatsen.

Dag van de burens

Dag van de burens ging dit jaar door op vrijdag 31 mei. Dit is een dag waarop je met je burens in een gemoedelijke sfeer kan bijpraten.

Bepaalde meldpunten deden hieraan mee, zoals Marc en Dina in de Zeger Maelfaitstraat. Dit is goed verlopen. Ook vanuit Stad Roeselare kwam er positieve feedback over dit laagdrempelig initiatief. Dina merkt nog op dat het spijtig is dat deze dag tijdens de Ramadan valt, waardoor bepaalde burens het niet meteen zien zitten om hieraan deel te nemen. Ook in de Mandellaan bij Denise en José werd er opnieuw een Dag van de burens georganiseerd. Het werd goed geregeld door de huurster die het initiatief nam, in samenwerking met de buurtwerker van stad Roeselare. Toch viel het hier op dat de opkomst minder groot was dan de voorbije jaren. Meldpunten Jean-Pierre en Marc en Dina denken

erover na, gezien de gebouwen dicht bij elkaar liggen, om volgend jaar samen een initiatief te organiseren. Het lijkt hen interessant om hierbij het zaaltje of de gezellige tuin in de Sint-Rochusstraat als locatie te gebruiken.

Bevraging energie

Enkele maanden terug werd de bevraging rond energie ruim verspreid door jullie en de HAR-leden in het appartementsgebouw of de wijk waar jullie wonen. In totaal werden er 1071 exemplaren verstuurd. De respons hierop was zeer goed. We hebben 629 ingevulde enquêtes terug ontvangen, omgezet is dit 59%. Zonder jullie inzet en gedrevenheid zou dit niet gelukt zijn. Alvast een welgemeende merci hiervoor!

Op de volgende pagina vind je een overzicht van de respons per gebouw. Indien jullie interesse hebben om alle resultaten per specifiek gebouw te bekijken, dan kan dit getoond worden na afspraak.

Gebouw	Aantal verstuurd	Aantal ontvangen	Omgezet in %
Statiestraat 103	14	12	86%
Kokelaarstraat/Wortelstraat	44	32	73%
H. Consciencestraat 1A	17	15	88%
Broeders Xaverianenstraat 8	13	7	54%
Meensesteenweg 58	15	8	53%
Mandellaan 198/14	36	30	83%
Zeveneiken 29	70	24	34%
Knokuilstraat 27 bus 21	40	32	80%
Lichterveldestraat 82A/2	12	13	100%
Prinsessestraat 77/32	31	21	68%
Karel van Manderstraat 59/00.07	34	30	88%
Markt 3/12	11	3	27%
St-Elooisplein 36/1	40	2	5%
Rumbeeksesteenweg 30/12	30	16	53%
Ardooiesteenweg 150/11	19	15	79%
Engelstraat 3/B1	41	26	63%
Kapelleveld 90 bus 2	21	15	71%
Zeger Maelfaitstraat 45 bus 31	37	26	70%
Prinsessestraat 15 bus 7	40	29	73%
Mgr. Eugeen Laridonstraat	42	19	45%
St-Amandsstraat 131/12	15	8	53%
O.L.Vrouwestraat 10/307	36	20	56%
St-Rochusstraat 7/5	32	24	75%
Pittemstraat 31/301	13	6	46%
De Carninstraat 15/33	21		0%
TOTAAL	724	433	60%

Tijdens de bijeenkomst werd even stilgestaan bij de ervaringen van de meldpunten over het verspreiden en terug ontvangen van de bevestigingen. Verschillende meldpunten hebben meegewerkt met de bewoners om dit in te vullen. Dit vanuit verschillende vragen; de taal niet goed begrijpen, te moeilijke woorden, oudere mensen die het niet meer goed konden lezen,... Zo gaf Marian aan dat sommige huurders de vragen niet goed begrepen. Als ze dit dan wat concreter uitlegde, konden ze wel antwoorden op de vraag. In de Lichterveldestraat kregen Erik en Karin alle verdeelde bevestigingen terug. Hun aanpak was dan ook om bij iedere bewoner afzonderlijk aan te bellen, de enquête af te geven en hen te vragen om dit persoonlijk terug te bezorgen aan hen.

Een aantal meldpunten verdeelden de bevestigingen via de persoonlijke brievenbussen van de huurders. We kunnen algemeen opmerken dat de respons hier wat lager is wegens het gebrek aan mondelinge duiding. Uiteraard is het in grotere appartementsblokken wat moeilijker om een persoonlijke, individuele aanpak te hanteren.

De verwerking van deze bevestigingen vergt veel tijd en energie. Het meest relevant is om dit per gebouw of wijk te bekijken. Tijdens de bijeenkomst werden alvast de resultaten van de eerste drie delen besproken. Mogelijkheden om op verbeterpunten in te pikken, worden verder uitgebreid bekeken binnen de huurdersadviesraad. Uiteraard wordt dit nadien ook teruggekoppeld aan jullie.

1. De Mandel en de woning

- De Mandel voerde de nodige verbeteringswerken uit aan mijn woning.
 - JA – 42%
 - NEEN – 43%
 - VALKUIL bij deze vraag was dat het begrip ‘verbeteringswerken’ niet voor alle bevestigden even duidelijk was.
 - In nieuwbouwappartementen voert De Mandel geen verbeteringswerken uit.
 - Vb. Knokuilstraat – verhuurd sinds april 2016;
32 appartementen
 - 6 - JA
 - 19 – NEEN
- De ramen zijn goed geïsoleerd.
 - JA – 77%
 - NEEN – 15%
 - Opmerking: Gezien de enquête mee verspreid werd door alle meldpunten, woont het grootste deel van de bevestigden in appartementsgebouwen. De meeste appartementen zijn recent gebouwd en behoren dus eerder tot het ‘jong patrimonium’. Was deze bevestiging vooral afgenomen in het (kleine) deel van de woningen waarvan de ramen nog vervangen moeten worden, dan zou dit een ander resultaat gegeven hebben.
- Het dak is geïsoleerd.
 - JA – 69%
 - NEEN – 6%
 - Opmerking: in appartementsgebouwen is dit minder van belang voor bewoners die niet onder het dak wonen. Bevestigden slaan vraag over met opmerking ‘geen dak’.
- Ik kan mijn woning goed verwarmen. Goed resultaat:
 - JA – 85%

- NEEN – 9%

- Ik gebruik nog extra verwarmingstoestellen: elektrisch vuurtje, pelletkachel,...
 - JA – 10%
 - NEEN – 83%
 - Opmerking: sommigen verwarmen extra in badkamer – hangt af van het gebouw. (Zeveneiken, Sint-Rochus geven dit bv. vaker aan)

- Mijn woning beschikt over een programmeerbare thermostaat.
 - VALKUIL – betekenis ‘programmeerbare thermostaat’; niet iedereen verstond hier hetzelfde onder, er bestaan dan ook verschillende soorten.
 - JA – 73%
 - NEEN – 13%

- Ik weet hoe mijn thermostaat werkt
 - JA – 62%
 - NEEN – 14%
 - Dit puntje werd wat uitgebreider besproken tijdens de bijeenkomst. Meerdere meldpunten hebben bij de ophaling van de enquêtes uitgelegd aan de bewoners hoe hun thermostaat werkt en dit zelfs ingesteld. Mogelijke ideeën van de meldpunten om dit in de toekomst aan te pakken:
 - Handleiding bezorgen aan het meldpunt
 - Infomoment organiseren voor alle huurders
 - Video tutorials maken per merk van thermostaat en op de website plaatsen

- Ik gebruik mijn thermostaat met dagindeling, vb. de thermostaat staat ‘s nachts kouder ingesteld dan overdag
 - JA – 57%
 - NEEN – 18%

BESLUIT

Algemeen scoort De Mandel redelijk wat het aandeel in de woningen betreft. Het wordt uit de vragen van dit eerste deel duidelijk dat een aanzienlijk deel van de huurders dat over een programmeerbare thermostaat beschikt, hier geen optimaal gebruik van maakt. We stonden stil bij de mogelijke adviezen van de HAR hierrond. Six zou hier een rol in kunnen spelen, maar ook de bewoners onder elkaar. Vanuit De Mandel kan er eventueel communicatie per brief gebeuren.

Enkele meldpunten zien het niet meteen zitten om mondeling uitleg te geven over de thermostaat aan de andere huurders. Het grootste deel blijkt hier echter geen probleem mee te hebben en velen doen dit eigenlijk al.

Andere mogelijke ideeën:

*Handleiding bezorgen aan het meldpunt

*Infomoment organiseren voor alle huurders

*Video tutorials op website plaatsen

Er komt tevens een vraag naar zonnepanelen. Momenteel is het moeilijk om in appartementsgebouwen zonnepanelen te koppelen aan de individuele appartementen. De Mandel beschikt over 1 appartementsgebouw met zonnepanelen voor het verbruik van elektriciteit in de gemeenschappelijke delen. Het gaat hier dus niet over een voordeel van persoonlijk verbruik.

Vanuit de dienst Gebouwenbeheer en de dienst Bouwprojecten bekijkt men wat de mogelijkheden zijn rond zonnepanelen. Op erg korte termijn is er nog geen sluitend en concreet antwoord op de vraag naar zonnepanelen.

2. Ik en mijn woning

- Als ik thuis ben, staat de verwarming op 21 graden.
 - JA – 42%
 - NEEN HOGER – 25%
 - NEEN LAGER – 22%

- Als ik niet thuis ben, staat de verwarming op 17 graden.
 - JA – 41%
 - NEEN HOGER – 27%
 - NEEN LAGER – 22%

- 's Nachts staat de verwarming op 17 graden.
 - JA – 43%
 - NEEN HOGER – 22%
 - NEEN LAGER – 26%

- Ik ben bereid om de verwarming een graadje lager te zetten om te besparen.
 - JA – 69%
 - NEEN – 25%
 - Veel huurders geven aan dat ze hiertoe bereid zijn. Dit is interessant, gezien 60% van de jaarlijkse energiekost naar verwarming gaat. Volgende temperaturen zouden volgens Eandis ideaal zijn: 20° overdag en 16° 's nachts

- Ik zet een uur voor het slapengaan de verwarming op nachtstand.
 - JA – 55%
 - NEEN – 35%
 - Bron Eandis: dit betekent een winst van €100 per jaar. HAR-leden geven aan dat het goed zou zijn om dit mee te delen aan de huurders.

- Ik leg regelmatig iets op de radiator om te drogen, bv. kledij, natte post,...
 - JA – 18%
 - NEEN – 77%
 - Het is goed dat meesten dit niet doen, ook dit betekent een winst van €50 per jaar. Tegelijk zorgt dit ervoor dat er meer vocht in de lucht zit. Vochtige ruimtes vragen ook meer energie om op dezelfde temperatuur te kunnen opwarmen als ruimtes waar de vochtigheidsgraad veel lager ligt.
 - De vraag wordt hier gesteld of het voor iedereen duidelijk is hoe er op een goede manier verlucht wordt, bv. ook in de winter. Dampkap, vochtvreters en dergelijke

zaken lijken interessant om te bespreken bij mogelijke tips voor huurders. Dit zorgt er namelijk ook voor dat de vochtigheid vermindert in de woning.

- Ik gebruik spaar- of ledlampen in mijn woning.
 - JA – 83%
 - NEEN – 12%

- Ik zit graag knus en verduister soms een ganse dag mijn woning door gordijnen of rolluiken dicht te laten.
 - JA – 18%
 - NEEN – 77%

- Ik ontdooi de diepvriezer minstens één keer per jaar.
 - JA – 82%
 - NEEN – 12%

- Ik weet hoeveel mijn elektrische toestellen verbruiken.
 - JA – 31%
 - NEEN – 62%
 - Opmerking: het is niet zo evident om dit te weten. Via de gemeente kunnen er wel energiemeters ontleend worden om dit grondig te onderzoeken. Eventueel kan dit ook via de energiesnoeiers. Sommige HAR-leden vragen zich af hoe ver je hierin moet gaan. Het lijkt interessanter om de meterstanden consequent bij te houden.

- Ik overweeg de aankoop van nieuwe, energiezuinige toestellen.
 - JA – 34%
 - NEEN – 58%
 - Opmerking: In de Karel Van Manderstraat in Meulebeke werd een groepsaankoop gedaan van elektrische apparaten, waaronder dampkap, kookfornuis, frigo, diepvriezer,... Meldpunt Rosette geeft aan dat ze hierdoor een aanzienlijk bedrag kon besparen. Marian stelt voor om eens rond te vragen bij verschillende grote verdelers van elektrische toestellen of zij dergelijke acties kunnen aanbieden waarop de huurders kunnen intekenen.

- Ik ken het verbruik van mijn verwarmingsinstallatie.
 - JA – 36%
 - NEEN – 55%

- Jaarlijks vergelijk ik mijn energieverbruik met de voorafgaande jaren.
 - JA – 67%
 - NEEN – 27%

- Ik houd de meterstanden bij om mijn verbruik goed op te volgen.
 - JA – 52%
 - NEEN – 40%

- Zoals hierboven aangegeven, lijkt dit interessant volgens de aanwezige HAR-leden. Op die manier kan de huurder zijn eigen gedrag op vlak van energie evalueren, kunnen waterlekken vermeden worden door regelmatige controle en kunnen ook hoge facturen vermeden worden. Het is dus aangewezen om dit te promoten bij de grote groep huurders, gezien 40% toch aangeeft dit niet te doen.
 - De vraag wordt gesteld of dat er op heden nog een groot verschil merkbaar is tussen dag- en nachttarief en of dit ook meegedeeld moet worden. Dit wordt verder onderzocht.
-
- Ik begrijp mijn energiefactuur.
 - JA - 68%
 - NEEN – 24%
-
- Ik wil weten hoe ik kan besparen op mijn eigen energieverbruik.
 - JA – 62%
 - NEEN – 29%
 - Groot aantal geeft aan dit te willen weten. Verschillende mogelijkheden worden tijdens de bijeenkomst besproken; zie besluit.
-
- Ik ben bereid om mijn gedrag aan te passen om energie te besparen.
 - JA – 72%
 - NEEN – 16%

BESLUIT

We krijgen via de cijfers een duidelijk beeld op het gedrag en de visie van de grote groep huurders. Veel bewoners lijken bereid om te besparen en aldus hun gedrag op energiegebied wat aan te passen, als ze hierover correcte info ontvangen.

Mogelijke adviezen:

* Boekje met tips rond energie voor huurders, volgens voorbeeld van driemaandelijkse brochure van Eandis.

* Tips vermelden in jaarlijkse infobrochure. Dit wordt best vooraan in de brochure vermeld en aantrekkelijk en opvallend gemaakt als artikel.

* Info rond verluchten; hoe lang, welke toestellen kunnen helpen,...

* Meterkaart of een ander systeem om meterstanden op regelmatige basis bij te houden.

* Eventueel samenwerking met stadsbestuur om een infovergadering rond dit thema te organiseren voor de huurders. Er is wat onenigheid onder de HAR-leden ofdat veel huurders hier naartoe zouden komen.

* Meldpunten: groepsaankoop van elektrische toestellen waarop huurders kunnen intekenen.

3. Energiescan

- De energiesnoeiers voeren een energiescan uit in mijn woning:
 - JA – 18%
 - NEEN – 66%

- Ik heb interesse in een energiescan:
 - JA – 33%
 - NEEN – 48%

Indien een energiescan plaatsvond, werden ook onderstaande vragen beantwoord

- De energiesnoeiers lieten energiebesparend materiaal achter:
 - JA – 78%
 - NEEN – 22%
- Ik gebruik het materiaal dat de energiesnoeiers hebben achtergelaten:
 - JA – 74%
 - NEEN – 22%
- Ik heb een opvolgscan aangevraagd aan de energiesnoeiers:
 - JA – 19%
 - NEEN – 74%

BESLUIT

Een derde van de huurders die de bevraging invulden, geeft aan interesse te hebben in zo'n energiescan. Dit is toch wel een mooi cijfer. We bekijken de mogelijkheden hierrond. Momenteel zijn er nog energiescans bezig in bepaalde buurten. Enkele meldpunten gaven aan dat ze recent bezoek kregen van de energiesnoeiers.

Verschillende meldpunten zijn hierin geïnteresseerd. Via onderstaande website kan een gratis energiescan aangevraagd worden:

<https://www.energiesnoeiers.net/energiescanaanvragen.html>

De andere 2 onderdelen van de bevraging, gingen over de gemeenschappelijke delen in appartementsgebouwen en acties vanuit het lokaal beleid. Dit moeten we nog verder verwerken om concrete resultaten en eventueel opvallende zaken te kunnen bespreken. De volgende bijeenkomst wordt dit teruggekoppeld.

De volgende bijeenkomst zal in de periode oktober-november plaatsvinden.