|  |
| --- |
| **Meldpunten**28 juni 2013 |

AANWEZIGHEID

**Aanwezig:** Feys Norbert, Lapeire Chris, Priem Annemie, Vanzieleghem Omer, Derluyn Philippe, Dedeurwaerder José, Lefevere Emiel, Vandevoorde Lucie, Descheemaecker Eric, Dedeyne Karin, Verholle Lieve, Casier Noël, Werbrouck Marina, Gheskiere Eddy, Defour Paul en Saelens Carl.

**Verontschuldigd:** Marleen Craeymeersch, Johan Vanhulle, Philippe Derluyn, Bourgeois Sophie.

AGENDA:

* Kennismaking nieuwe meldpunten
* Takenpakket meldpunten
* Communicatie algemeen
* Contactgegevens
* Verlofperiode
* Tevredenheid nieuw onthaal
* Bewonerscongres Vivas
* Onderwerpen informatiebrochure
* VARIA
* Vandevoorde Lucien start project op ‘Let’s do it in de vuilbak’

VERLOOP

1. **Kennismaking nieuwe meldpunten**

2012 was een uitzonderlijk bouwjaar voor De Mandel. De Mandel leverde 228 huurappartementen op. In vergelijking met 2011 is dit een enorme stijging, toen werden 120 huurappartementen voorlopig opgeleverd. In de grootste nieuwbouwappartementen is De Mandel steeds op zoek naar een geschikt meldpunt dat over voldoende kennis beschikt om het gebouw zo goed mogelijk op te volgen.

Momenteel zijn er 18 meldpunten actief:

* Feys Norbert in St-Elooisplein te Roeselare
* Lapeire Chris in Rumbeeksesteenweg te Roeselare
* Vanhulle Johan in St-Amandsstraat te Roeselare
* Vanzieleghem Omer in St-Rochusstraat te Rumbeke
* Derluyn Philippe in Mariastraat te Roeselare
* Craeymeersch Marleen in Meensesteenweg te Roeselare
* Bourgeois Sophie in Statiestraat te Lichtervelde
* Vermeire Geert in Vleterproject te Gits (speciaal project)
* Dedeurwaerder José in Mandellaan te Roeselare
* Lefevere Emiel in Ardooiesteenweg te Roeselare
* Vandevoorde Lucien in Engelstraat te Poperinge
* Descheemaecker Eric in Lichterveldestraat te Torhout
* Verholle Lieve in Pittemstraat te Meulebeke
* Casier Noël in Br. Xaverianenstraat te Houthulst
* Werbrouck Marina in H. Consciencestraat te Roeselare
* Gheskiere Eddy in Collievijverpark te Roeselare
* Defour Paul in Zeveneiken te Meulebeke
* Saelens Carl in Vramboutplein te Poperinge
1. **Takenpakket meldpunten**

Het meldpunt is verplicht om alle (technische) zaken over de gemeenschappelijke delen door te geven aan De Mandel. Dit kan schriftelijk (via e-mail, brief), maar ook telefonisch.

Herstellingen in de woning zelf moet de huurder zelf doorgeven aan de technische dienst van De Mandel. Het is niet de bedoeling dat een meldpunt optreedt als tussenpersoon tussen een bewoner en De Mandel.

Wat burenruzies kan het meldpunt niet optreden als bemiddelaar. Het enige wat het meldpunt eventueel kan doen is doorverwijzen naar de wijkagent en/of De Mandel. Belangrijk is dat het meldpunt zich niet mengt in burenruzies en steeds neutraal blijft. Zodra een meldpunt gezien wordt door de omgeving als betrokken partij dan wordt hij door de bewoners niet langer geaccepteerd als meldpunt.

Daarnaast dient het meldpunt een beperkt aantal zaken uit te voeren. Het gaat hier over het steken van lampen in de gemeenschappelijke delen en het strooien van zout bij sneeuwval.

1. **Communicatie algemeen**

De nieuwe meldpunten komen vooral uit nieuwbouwprojecten, waar de werftoezichter nog het eerste contactpunt is. Zodra een appartementsgebouw definitief opgeleverd is, is de werftoezichter niet meer verantwoordelijk om de zaken over het appartement op te volgen. Na de definitieve oplevering kan het meldpunt terecht bij Hanne Mistiaen of bij de dienst herstellingen van De Mandel.

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

Nieuwe meldpunten kunnen zich tot de definitieve oplevering richten tot de werftoezichter. Eens het gebouw definitief opgeleverd is, is de werftoezichter niet langer verantwoordelijk om de werf op te volgen. Dit wordt dan 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**

**Gasthuisstraat, Engelstraat in Poperinge;**

**St-Rochusstraat in Rumbeke;**

**Mariastraat in Roeselare;**

**Meensesteenweg in Roeselare;**

**Vleterstraat in Gits;**

**Ardooiesteenweg in Roeselare;**

**Mandellaan in Roeselare.**

**Kone 059 70 14 56**

**St-Elooisplein te Roeselare;**

 **St-Amandsstraat te Roeselare.**

Voor de nieuwe appartementsgebouwen zal een onderhoudscontract afgesloten worden in de tweede helft van 2013. Voor 13 liften werd vraag tot onderhoud ingediend. Onderhoudsfirma’s kunnen tot begin juli hun prijs geven en de laagste bieder krijgt het onderhoudscontract. Op de volgende bijeenkomst wordt duidelijk welke onderhoudsfirma verantwoordelijk is voor de lift gelegen in onderstaande appartementen:

**Broeders Xaverianenstraat in Houthulst;**

**Gr. Vramboutplein in Poperinge;**

**Pittemstraat in Meulebeke;**

Andere appartementsgebouwen met lift zullen in een volgende aanbesteding zitten.

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. Als afval te veel opgeruimd moet worden door Patrick dan zullen de kosten doorgerekend worden aan alle bewoners.

Indien een bezoek van Patrick zich opdringt of indien er een werk gepland moet worden dan kunnen de meldpunten zich steeds richten tot Hanne. Zij zal Patrick zo snel mogelijk sturen.

Verlofperiode

Tijdens de verlofperiode van 22 juli tot 9 augustus is er een beperkte dienstverlening vanuit De Mandel. Door verlof van arbeiders en aannemers zullen slechts een beperkt aantal herstellingen uitgevoerd kunnen worden.

De mandel is collectief gesloten van 22 juli tot 26 juli. Tijdens deze periode van collectief verlof kan er gebeld worden naar 051 23 35 00. Op het antwoordapparaat is een nummer te horen waar je terecht kan voor noodgevallen.

Hanne is in verlof van 11 juli tot 28 juli.

**Noodgeval? Bel 051 23 35 00**

1. **Tevredenheid onthaalbeleid**

In de loop van de maand maart werden 245 enquêtes verstuurd betreffende ‘bezoek kantoorgebouw’. Hiervan keerden slechts 18 enquêtes ingevuld terug.

Om toch wat respons op de enquêtes te krijgen werd het mogelijk van begin mei tot 7 juni om een enquête in te vullen aan het onthaal van het kantoorgebouw. Alle bezoekers werden vriendelijk verzocht om de vragenlijst in te vullen tijdens het wachten en te deponeren in een doos. Deze aanpak werkte wel en in een maand werden 200 vragenlijsten ingevuld door bezoekers van de Mandel.

|  |
| --- |
| Resultaten enquête bezoek kantoorgebouw* Ik moet lang wachten vooraleer ik aan de beurt kom – 78.2% gaat niet akkoord
* Ik word direct begroet door de receptioniste – 92,8% gaat akkoord
* Ik kom vlug bij de juiste persoon terecht – 86.7% gaat akkoord
* Ik word vriendelijk te woord gestaan - 92.5% gaat akkoord
* Ik krijg voldoende tijd om mijn probleem te schetsen – 90.2% gaat akkoord
* Ik word ernstig genomen met mijn vraag 87.7% gaat akkoord
* Ik heb het gevoel dat het bezoek mij geholpen heeft – 86.9% gaat akkoord
* De onthaalruimte ligt er netjes bij – 93.9% gaat akkoord
* Er zijn voldoende zitplaatsen in het onthaal – 93.7% gaat akkoord
* Er is een infostand aanwezig in het onthaal – 87.6% gaat akkoord
* Er moet een speelhoekje aanwezig zijn in het onthaal – 71.4% gaat akkoord
* De onthaalruimte is voldoende toegankelijk – 93.2% gaat akkoord
* Mijn contactpersoon was beschikbaar – 87.3% gaat akkoord
* Ik had vooraf een afspraak gemaakt – 57.3% wel
 |

Opmerkingen vanuit groep?

**Vanuit de groep kwamen enkel positieve reacties.**

1. **Bewonerscongres VIVAS**

VIVAS, WAT?

VIVAS betrekt sociale huurders bij het woonbeleid en zorgt voor inspraak op Vlaams niveau. Het netwerk waakt over ‘het recht op wonen’ in de sociale huisvesting.

De Mandel is met de huurdersadviesraad lid van VIVAS. Maandelijks worden de bijeenkomsten in Brussel gevolgd door twee huurders van De Mandel.

BEWONERSCONGRES

Het hoogtepunt van de VIVAS werking is het jaarlijkse bewonerscongres, waarop alle leden van de lokale huurdersgroepen uitgenodigd zijn. Het bewonerscongres is een trefdag van ontmoeting, informatieoverdracht en discussie. Ruim 400 bewoners nemen deel aan het congres. De congressen worden telkens op een andere locatie georganiseerd. Het bewonerscongres gaat dit jaar door in Schiervelde te Roeselare. Dit biedt de gelegenheid om De Mandel in de kijker te plaatsen. Dit jaar is ‘de toekomst van bewonersparticipatie in Vlaanderen’ het centrale thema van het congres.

Het programma van 2012 zag er als volgt uit:

9u45 tot 10u45 : onthaal met koffie en muziek

10u45 tot 11u : verwelkoming

11u tot 12u30 : theoretische uiteenzetting door deskundige, bewoners, kabinet wonen, directeur.

12u30 tot 13u45: gratis lunch

14u tot 16u30: toeristische activiteit naar keuze

16u30 tot 18u: gratis receptie

WAAR? Schiervelde te Roeselare

WIE? Voor elk lid van de huurdersadviesraad

WANNEER? 30 november

FEEDBACK – op volgende bijeenkomst

Op 30 november worden de meldpunten en de leden van de huurdersadviesraad uitgenodigd. De Mandel hoopt op jullie talrijke aanwezigheid.

1. **Onderwerpen informatiebrochure**

De jaarlijkse informatiebrochure is een boekje voor en door huurders. Als meldpunt kan je bepaalde zaken aanbrengen. Tijdens de bijeenkomst wordt de inhoudsopgave van de nieuwe informatiebrochure voorgelegd.

Meldpunten krijgen de kans om nog opmerkingen te geven.

**Vanuit de groep geen opmerkingen op de inhoudsopgave. Marina, José en Lucien geven een woordje uitleg over het artikel van hun gebouw dat zal verschijnen in de jaarlijkse brochure.**

1. **VARIA**

Lucien Vandevoorde vertelt.

Samen met de milieudienst van Poperinge sloegen enkele bewoners de handen in elkaar om de buurt rond hun appartementsgebouw proper te houden. Meldpunt Lucien Vandevoorde werkt al enkele jaren aan het afvalbeleid binnen residentie ‘De Oude Kliniek’. Via de milieudienst leerde hij de campagne ‘Let’s do it in de vuilbak’ kennen. Het is een campagne die uitgaat van de West-Vlaamse Afvalintercommunales en de provincie West-Vlaanderen. Vanaf 1 maart 2013 kan elke inwoner individueel een stuk grond in zijn buurt ‘opeisen’ dat hij proper wil houden. Hierdoor engageert een bewoner zich openlijk om zijn eigen omgeving afvalvrij te houden. Dit kan via de website [www.letsdoitindevuilbak.be](http://www.letsdoitindevuilbak.be/). Enkele appartementsbewoners meldden zich aan als team op de website. Samen gaan zij voor een zwerfvuilarme omgeving. Dit initiatief is meteen ook een aanzet voor de sociale klik tussen buren. Doordat je met enkele buren buiten aan het opruimen bent, komen andere buurtbewoners al snel een praatje met je maken, aldus bewoner Lucien Vandevoorde.