|  |
| --- |
| **Meldpunten**  4 juli 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, Werbrouck Marina, Gheskiere Eddy, Defour Paul, Johan Vanhulle, Monique Adyns, Bourgeois Sophie, Paul Vermeersch, Roosenboom Patrick, Faes Uriel, Marnick Phlypo, Marc Verbrugghe.

**Verontschuldigd:** Casier Noël, Herna Dhoop, Craeymeersch Marleen

AGENDA:

* Kennismaking nieuwe meldpunten
* Collectief verlof
* Huurlasten
* Informatiebeleid – verstuurde enquêtes
* Dag van de buren
* Herhaling

VERLOOP

1. **Kennismaking nieuwe meldpunten**

We maken kennis met twee nieuwe meldpunten:

Marnick Phlypo is het meldpunt voor het nieuwe appartementsgebouw in de Kattenstraat te Roeselare. In het voorjaar van 2014 hebben 48 gezinnen hun nieuwe thuis gevonden op de hoek van de Kattenstraat en de Désiré Mergaertstraat te Roeselare. Het gloednieuwe complex ligt op wandelafstand van de Grote Markt en het park van Roeselare.

Marc Verbrugghe zal zich inzetten voor de 37 gezinnen die wonen op de hoek van de Onze-Lieve-Vrouwestraat en de St-Hubrechtstraat. Het appartement ligt op wandelafstand van het station van Roeselare en is dus vlot bereikbaar. De appartementen werden voor het eerst bewoond in oktober 2013.

1. **Collectief Verlof**

De Mandel is collectief gesloten van maandag 21 juli tot en met vrijdag 25 juli. En tot 15 augustus zal de dienstverlening beperkt zijn door verlof van de arbeidersploeg en het bouwverlof.

Wat doen bij een noodgeval?

Na kantooruren, in het weekend en in de verlofperiode kan je voor dringende gevallen terecht bij de meldkamer. Zij geven advies in dringende gevallen en brengen De Mandel op de hoogte van de meldingen.

**BEREIKBAARHEID**? Het is belangrijk om in eerste instantie te bellen naar het algemene nummer van De Mandel – **051 23 35 00**. Misschien is er toch nog iemand aanwezig op kantoor.

Als er niemand aanwezig is dan krijg je het antwoordapparaat te horen. Als je de boodschap volledig beluistert dan krijg je het nummer van de meldkamer te horen – 02 272 48 01.

Als er iets mankeert aan de lift dan neem je best contact met de verantwoordelijke onderhoudsfirma.

Als er iets mankeert aan de verwarming dan is Six verantwoordelijk voor het herstel.

Houd er rekening mee dat de dienstverlening in de verlofperiode eerder beperkt is. Enkel voor dringende herstellingen zal men iemand langs kunnen sturen.

1. **Huurlasten**

WAT?

Huurlasten zijn sommen die de huurder naast de reële huurprijs aan de verhuurder moet betalen als vergoeding voor de levering van goederen en diensten. Huurlasten komen zowel voor bij de verhuring van private huurwoningen als bij de verhuring van sociale huurwoningen. Ze worden ook wel de ‘syndic’-kosten genoemd.

Sommige huurlasten komen voor in alle appartementen:

* Brandverzekering
* Elektriciteit gemeenschappelijke delen
* Onderhoud brandblusapparaten
* Onderhoud CV-ketel

Andere huurlasten verschillen van appartement tot appartement:

* Diensten conciërge – indien een meldpunt aanwezig is.
* Gas GD – indien een collectieve verwarming aanwezig is.
* Onderhoud GD – poetsen van de gemeenschappelijke delen door een poetsvrouw.
* Onderhoud lift – halfjaarlijkse keuring van de lift en herstellingswerken.
* Water GD – kleine kost voor water indien geen regenwater aanwezig.
* Onderhoud groenruimte – Bij gemeenschappelijke tuin is een onderhoudsfirma aangesteld voor het groenonderhoud.

Afrekening huurlasten

De Mandel streeft ernaar om jaarlijks een afrekening te maken voor alle appartementsbewoners op basis van het werkelijke verbruik, het aantal poetsuren en de facturen.

De elektriciteits- en gasrekening zit niet enkel in het verbruik, ook de administratieve kosten en de transportkosten stijgen jaarlijks. Een grote verbruiker van elektriciteit is de lift. Meer nog: liften zijn duur. Om de veiligheid te waarborgen moet de lift om het halfjaar gekeurd worden door een erkende keuringsorganisatie. Geregeld moeten herstellingen uitgevoerd worden om de veiligheid te blijven waarborgen. Liften zijn een groot comfort, maar ze zijn ook kostelijk.

Maandelijks vraagt De Mandel voorschotten die berekend worden op basis van werkelijke kosten van het voorbije jaar. Op deze manier proberen wij een schatting te maken, zodat er na de afrekening geen grote sommen terugbetaald moeten worden door De Mandel aan de huurder of omgekeerd door de huurder aan De Mandel.

Een voorbeeld

U betaalt maandelijks 100€ aan huurlasten. Op het einde van het jaar heeft u 1200€ betaalt aan De Mandel.

De Mandel telt alle kosten van een appartementsgebouw samen en deelt deze door het aantal appartementen binnen het gebouw. Dit kan bijvoorbeeld 1100€ zijn. Dan krijgt u als huurder 100€ terug.

**VEEL GESTELDE VRAGEN:**

**De poetsvrouw**

Vooral in nieuwe appartementsgebouwen is het moeilijk in te schatten wat de daadwerkelijke kost zal zijn. In grotere appartementsgebouwen stellen wij steeds een poetsvrouw aan. Gezien de huurlasten vaststaan nog voor de effectieve bewoning van nieuwe appartementen wordt de kost van een poetsvrouw meteen aangerekend ook al start ze pas enkele maanden na bewoning. Het spreekt voor zich dat je als huurder niet moet betalen als er niet gepoetst wordt. De Mandel zal deze kost verrekenen bij de totale afrekening van de huurlasten en kan deze aparte kost niet meteen terugbetalen wegens de grote administratieve druk die hiermee gepaard zou gaan.

**Collectief verwarmingssysteem**

In sommige appartementen wordt er verwarmd door een collectief verwarmingssysteem. Met dergelijk verwarmingssysteem zal het verbruik van gas proportioneel verdeeld worden op basis van de oppervlakte van de woningen. Men gaat hier uit van het principe dat een klein appartement minder moet verbruiken om de woonst op te warmen dan een groot appartement.

**Kosten elektriciteit stijgen**

Het kan zijn dat niet het verbruik stijgt, maar dat toch de kosten van elektriciteit stijgen. Dit heeft te maken met de extra kosten die de leverancier aanrekent. Het gaat hier om administratieve kosten, transportkosten, stijging per kWh,…

**Hanteren we steeds de laagste prijs?**

De Mandel moet zich houden aan de wet op de overheidsopdrachten. Dit houdt onder meer in dat de onderhoudscontracten steeds moeten gebeuren via een openbare aanbesteding. Hierbij verplicht de wet De Mandel om steeds de goedkoopste leverancier aan te stellen tot het onderhoud van bijvoorbeeld lift, groenzone, CV-ketel,… Zo zijn we steeds zeker om diensten te leveren tegen een zeer concurrentiële prijs. Wij zijn daarnaast ook verplicht om het onderhoudscontract periodiek te evalueren om zeker te zijn dat de prijs nog steeds conurrentieel is.

In 2013 hebben wij vanuit De Mandel een prijsvraag gedaan bij de energieleveranciers. Wij hadden namelijk, net zoals de bewoners, vastgesteld dat de prijzen voor gas en elektriciteit fel gestegen waren. Om een zeer lage eenheidsprijs per kWh te bekomen hebben wij de verschillende appartementsgebouwen gebundeld. Door goede onderhandelingen hebben wij niet enkel een zeer laag tarief kunnen bekomen voor gas en elektriciteit. Ook waren er toegevingen van de leverancier om het tarief voor gas met terugwerkende kracht te laten gelden voor 2012 en 2013.

Binnen De Mandel is Evelien Chys verantwoordelijk voor het berekenen van de huurlasten. Als er vragen zijn dan wordt best telefonisch een afspraak gemaakt met haar. Zij is bereikbaar op het nummer 051 23 35 12.

**Bespreking in 4 groepen:**

* Paul, Marnick, Emiel, José, Johan en Eddy:

De info is begrijpelijk en de afrekening komt overzichtelijk over.

* Sophie, Marc, Lucien en Uriel:

De huurlasten zijn goed verstaanbaar voor de meldpunten en de huurders. Alles is duidelijk.

* Paul Defour, Norbert, Eric, Lieve en Marina:

geen directe opmerkingen.

* Patrick, Monique, Denise, Wilfried en Omer:

De afrekening is duidelijk. De vraag komt nog of bewoners die op het gelijkvloers wonen ook moeten betalen voor de lift:

*Als een lift stopt op het gelijkvloers dan moeten de bewoners van het gelijkvloers niet mee betalen voor onderhoudskosten of herstellingskosten aan de lift. Als de lift echter tot een kelderverdieping gaat dan moeten alle bewoners huurlasten betalen voor de lift.*

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

Eind februari werden enquêtes verdeeld over de huurdersbrochure. In deze enquête werd de vraag gesteld waar de interesses van de huurders liggen. Door een extra inspanning van de meldpunten werden 313 enquêtes verdeeld. Wij konden rekenen op een respons van 35%.

1. **Dag van de buren**

Het is bijna naar jaarlijkse gewoonte dat er een burenfeest georganiseerd wordt in het appartementsgebouw waar José en Denise meldpunt zijn. Ook bij Marina organiseerde men een barbecue.

Een goede sfeer in een appartementsgebouw is allesbepalend om een rustige woonomgeving te kunnen creëren voor iedereen. Dit hoeft echter niet door een groot burenfeest. Door dagelijks op een respectvolle manier te communiceren met de buren kan een perfecte burenrelatie opgebouwd worden.

1. **HERHALING: Communicatie algemeen**

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 meldingen

Eens het gebouw definitief opgeleverd is, is de werftoezichter niet langer verantwoordelijk om de technische zaken van een appartementsgebouw op te volgen. De technische zaken worden dan opgevolgd door de dienst gebouwenbeheer.

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

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

In appartementsgebouwen is steeds een firma aangesteld voor depanage en onderhoud van de **lift**. Iedereen heeft een blad ontvangen met het telefoonnummer van de verantwoordelijke onderhoudsfirma. Momenteel heeft De Mandel een onderhoudscontract met ThyssenKrupp, Schindler en Kone. In de lift hangt het telefoonnummer van de verantwoordelijke onderhoudsfirma.

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

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.

SIX kan je best 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

Huisbewaarder 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. Na inplanning door Hanne kan hij ook ingezet worden om de roosters uit te kuisen, om groen rond het gebouw te verwijderen, om kleine stukjes groente onderhouden,…. Als meldpunt kan je hiervoor steeds Hanne contacteren.

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.