**BIJENKOMST MELDPUNTEN**

9/12/2011

Aanwezigheid

Aanwezig: Baeckelandt Camille, Dewitte Werner, Derluyn Philippe, Feys Norbert, Lapeire Chris, Mispelon Martin, Vandooren Marleen, Vanhulle Johan, Casteleyn Karla, Lefevere Emiel, Dedeurwaerder José.

Verontschuldigd: Bourgeois Sophie, Mareel Machteld.

Agenda

- Fotosessie Sam
- Kennismaking nieuwe meldpunten
- Tevredenheidsenquête St-Amand
- Communicatie De Mandel – meldpunten
  - Kerntaken
  - Communicatie van het meldpunt aan De Mandel
  - Communicatie van De Mandel aan het meldpunt
  - Evaluatie communicatie
- Infobrochure 2012

Verloop

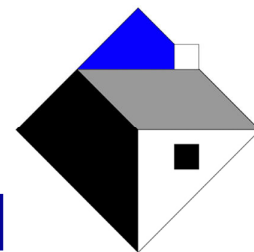
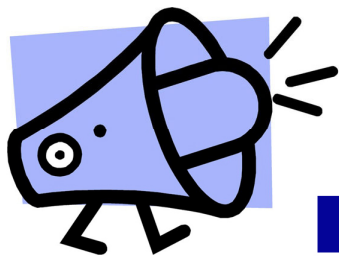
- **Kennismaking nieuwe meldpunten**

De Mandel is de laatste jaren de meest actieve bouwheer onder de sociale huisvestingsmaatschappijen. Door nieuwe huisvesting te creëren is het mogelijk om de wachtlijst met kandidaat-huurders beetje bij beetje korter te maken. Gezien de gronden schaars en dus ook duur geworden zijn, gaat De Mandel zich meer dan vroeger concentreren op de bouw van appartementsgebouwen. Uit eerdere ervaring hebben we reeds geleerd dat het leven in een flat best zo goed mogelijk geregeld wordt. Hiervoor hebben we samen met enkele appartementsbewoners een huishoudelijk reglement opgesteld. Dit reglement hangt uit in elk appartementsgebouw. Daarnaast zijn er sinds begin 2010 ook meldpunten aangesteld in de grotere appartementsgebouwen. Sinds november 2011 verwelkomen we Emiel Lefevere en André Dedeurwaerder in de équipe van de meldpunten.

- Emiel Lefevere woont in residentie De Schietspoele en is er het meldpunt voor 19 appartementen.
- André Dedeurwaerder woont in een appartementsgebouw dat de eerste fase vormt van het masterplan Dumont wyckhuuse. Daar is André er het meldpunt voor 36 appartementen.

- **Tevredenheidsenquête Sint-Amand**

In vorige bijeenkomsten hebben we samen een tevredenheidsenquête opgesteld, waarin vragen gesteld worden over de woning, de gemeenschappelijke delen van het appartementsgebouw, het meldpunt en De Mandel. In het appartementsgebouw 'Sint-



## DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

Amand' hebben 9 gezinnen van de 13 appartementen vrijwillig deelgenomen aan de bevraging. Belangrijke conclusies zijn:

- Er bestaat een grote tevredenheid over de woning en de gemeenschappelijke delen.
  - Alle bewoners geven aan dat de gemeenschappelijke delen steeds ordelijk ogen.
  - De meeste bewoners zijn tevens tevreden over hun appartement zelf, hoewel 3 bewoners aangeven dat er tekortkomingen zijn in hun appartement.
  - (Zie meer info de enquête)
- Er bestaat een grote tevredenheid over het meldpunt.
  - Alle bewoners kennen het meldpunt.
  - Alle bewoners weten hoe ze het meldpunt kunnen bereiken en geven aan dat het meldpunt het grootste deel van de tijd ook bereikbaar is.
  - (Zie meer info de enquête)
- Er bestaat een grote tevredenheid over De Mandel.
  - De meeste bewoners geven aan dat ze tevreden zijn over de dienstverlening van De Mandel.
  - (Zie meer info de enquête)

Johan Vanhulle vormt het meldpunt voor de dertien appartementen. Naar eigen zeggen zou de grote tevredenheid vooral verwezenlijkt worden door de bewoners zelf. Onder de dertien gezinnen zijn geen onruststokers aanwezig, iedereen weet elkaar op zijn minst te respecteren. Daarnaast denkt hij dat de grote tevredenheid zit in de kleine zaken die hij verwezenlijkt. Hij zorgt ervoor dat de gemeenschappelijke delen er steeds net uitzien door een grote controle uit te oefenen op de vuilnis. Als hij merkt dat er bepaalde zaken niet thuishoren in de PMD-zak, dan steekt hij zelf de handen uit de mouwen om alles correct te sorteren. Bij foutief gesorteerde zakken laten de vuilnismannen het restafval staan, wat voor heel wat hinder kan zorgen. Als meldpunt neemt hij ook de verantwoordelijkheid op zich om op het juiste tijdstip de vuilniszakken buiten te plaatsen.

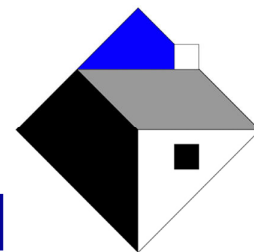
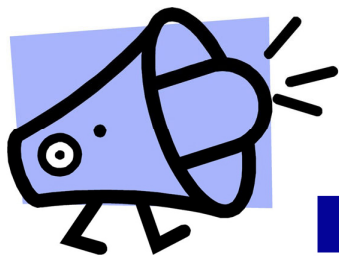
Het allerbelangrijkste als meldpunt bestaat er natuurlijk in om technische mankementen in de gemeenschappelijke delen zo snel mogelijk door te geven aan De Mandel. Zo kan De Mandel op haar beurt de melding tijdig verwerken.

Daarnaast is Johan van mening dat je de privacy van de bewoners moet respecteren. Om de haverklap binnenvallen bij de burens wordt niet altijd geapprecieerd. Uiteindelijk is iedereen verantwoordelijk voor zijn eigen appartement. Als er technische problemen zijn binnen de eigen woning (het privé domein) dan nemen de bewoners beter zelf contact met De Mandel. Zo kan de bewoner rechtstreeks een afspraak maken met De Mandel, zonder dat er een tussenpersoon is. Een beetje afstand bewaren kan zeker geen kwaad als meldpunt. Zo is het mogelijk om neutraal te blijven.

### ○ COMMUNICATIE

- KERNTAKEN

Sluiten de toegangsdeuren correct?



## DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

Voor alle bewoners is het belangrijk dat er een veiligheidsgevoel aanwezig is. De veiligheid waarborgen is onrechtstreeks ook een taak voor het meldpunt. Hij kijkt dagelijks na of de toegangsdeuren en ramen nog steeds goed gesloten kunnen worden. Ook hier is het belangrijk dat het meldpunt wanordelijkheden tijdig meldt bij De Mandel.

### Ogen de gemeenschappelijke delen ordelijk en proper?

Het meldpunt neemt de verantwoordelijkheid op zich om een zekere controle uit te oefenen op de gemeenschappelijke delen. De gangen, traphallen, lift, ... moeten steeds net ogen. Als de gemeenschappelijke delen gebruikt worden als opslagruimte dan kan De Mandel de brandveiligheid niet langer waarborgen.

### Parkeren bewoners hun wagen correct?

Sommige appartementsgebouwen beschikken over een privéparking of over ondergrondse standplaatsen. Als bewoners systematisch hun wagen verkeerd parkeren, kan dit leiden tot grote frustraties onder de bewoners. Als De Mandel het signaal tijdig ontvangt, kan ze de vinger aan de pols houden en eventuele burenruzies vermijden. Hierbij is het belangrijk dat De Mandel de bewoners wijst op de ongemakken die ze veroorzaken voor medebewoners. Daarnaast is het niet te onderschatten welke problemen foutparkeerders veroorzaken in noodgevallen.

### Technische defecten in de gemeenschappelijke delen

Het meldpunt neemt de verantwoordelijkheid op zich om meldingen over de gemeenschappelijke delen door te geven aan De Mandel. Het is de bedoeling dat het meldpunt op deze manier een brug vormt naar De Mandel. Sibille Depreitere vormt de contactpersoon binnen de technische dienst voor de meldpunten. Zij neemt alle meldingen op en zorgt ervoor dat de correcte uitvoerder<sup>1</sup> een werkopdracht ontvangt. Bij aankomst zal de uitvoerder contact nemen met het meldpunt, zodat duidelijk wordt waar het probleem zich situeert.

Voor bepaalde zaken is een onderhoudsfirma aangesteld. Voor de lift en de centrale verwarming kan er in de meeste gevallen rechtstreeks contact opgenomen worden met de onderhoudsfirma.

Tot aan de definitieve oplevering is de werftoezichter nog verantwoordelijk voor de technische mankementen. Dit geldt voor 2 meldpunten:

- Mandellaan 196-198-200: bel Patricia 051/26 98 32 bij technische problemen.
- Ardooiesteenweg 148-150/Mandellaan 185: bel Thera 051/26 20 54 bij technische problemen.

### Kleine klusjes

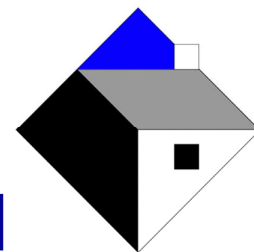
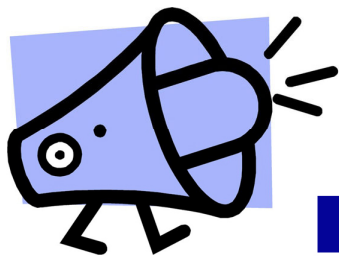
Het meldpunt zorgt ervoor dat de lampen steeds overal branden. Sommige meldpunten zijn van mening dat de lampen te veel verbruiken, dus dat er op bepaalde plaatsen geen lampen moeten branden. Toch staat De Mandel er steeds op dat overal waar een lichtpunt aanwezig is, ook een brandende lamp hangt.

Voor de winterperiode ontvangen alle meldpunten zout van De Mandel. Zo kunnen ze de toegang tot het gebouw ijsvrij maken. Tijdens kantooruren kan Patrick een handje toesteken om sneeuw te ruimen.

➤ COMMUNICATIE VAN HET MELDPUNT AAN DE MANDEL

---

<sup>1</sup> Dit is een externe aannemer of een techniker van De Mandel.

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

De allerbelangrijkste taak van het meldpunt is om voldoende te communiceren met De Mandel. Voor technische zaken kunnen ze steeds terecht bij Sibille Depreitere op het nummer 051/26 98 35 of [sibille.depreitere@demandel.be](mailto:sibille.depreitere@demandel.be).

Voor alle andere zaken is het noodzakelijk Hanne Mistiaen op de hoogte te brengen. Neutraliteit is een zaak waar je steeds moet aan denken als meldpunt. Het kan voorkomen dat je ongewild verwickeld raakt in een burenruzie. Is dit het geval dan kan je de onruststokers best doorverwijzen naar De Mandel zonder hen de les te spellen. Zo behoud je jouw neutraliteit en heb je niemand gekwetst.

Soms ontstaan er conflicten tussen bewoners en poetsvrouwen. De poetsvrouw is in eerste instantie personeel van De Mandel en moet de taken uitvoeren die De Mandel haar opdraagt. Als er bepaalde zaken dienen te gebeuren, dan dien je contact op te nemen met Hanne Mistiaen. Zij bekijkt of er een mogelijkheid bestaat om tussen te komen.

Bijvoorbeeld: fietshokje dient dringend geпоetst te worden.

De Mandel stuurt een brief naar de bewoners en vraagt om op een bepaalde dag de fietsenberging leeg te halen. Dit communiceert De Mandel op haar beurt aan de poetsvrouw. Zo kan de poetsvrouw in een snelle beweging de fietsenberging schoonmaken.

➤ **COMMUNICATIE VAN DE MANDEL AAN HET MELDPUNT**

Een meldpunt kan pas optimaal functioneren als ze voldoende informatie ontvangt van De Mandel. Belangrijk nieuws:

In sommige appartementsgebouwen is het onderhoudscontract voor de verwarming uitgebreid. Alle meldpunten<sup>2</sup> ontvangen een fiche met de belangrijkste telefoonnummers op.

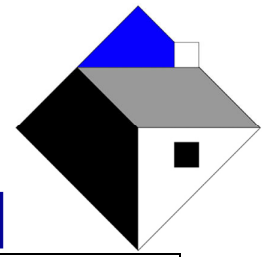
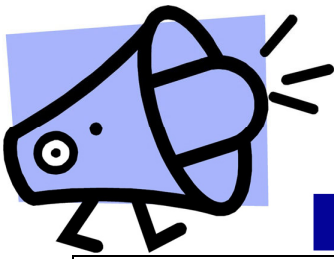
Alle meldpunten ontvangen een nieuw poetsschema. Hier en daar is het poetschema een beetje gewijzigd. Gelieve het poetsschema uit te hangen in het infobord.

De Mandel verzorgt de communicatie in de gemeenschappelijke delen. Op vraag van het meldpunt kan De Mandel bepaalde meldingen uithangen in de gemeenschappelijke gang of in het informatiebord. Het is niet gebruikelijk dat het meldpunt zelf boodschappen uithangt in de gemeenschappelijke delen. Enkel in noodgevallen kan het meldpunt gedurende een korte periode een boodschap uithangen in de gemeenschappelijke delen. Alle boodschappen die niet afkomstig zijn van De Mandel zullen verwijderd worden. Neem contact op met Hanne Mistiaen indien je zelf een boodschap wil uithangen in het infobord of in de gang.

**BELANGRIJK!!**

- **Poetschema's zijn gewijzigd.**
- **Onderhoudscontracten voor de centrale verwarming zijn uitgebreid.**
- **Contact technische meldingen: Sibille Depreitere 051/26 98 35 of [sibille.depreitere@demandel.be](mailto:sibille.depreitere@demandel.be)**

<sup>2</sup> Voor nieuwe appartementsgebouwen (bij Emiel Lefevere en José Dedeurwaerder) zijn de aannemers nog verantwoordelijk voor goede werking van de lift en de verwarmingsinstallatie.



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

- **Contact allerhande zaken: Hanne Mistiaen 051/26 27 94 of [hanne.mistiaen@demandel.be](mailto:hanne.mistiaen@demandel.be)**

➤ EVALUATIE COMMUNICATIE ALGEMEEN

*Alle aanwezigen krijgen de kans een antwoord te formuleren op onderstaande vragen.*

Wat vind je momenteel goed aan de communicatie met De Mandel?

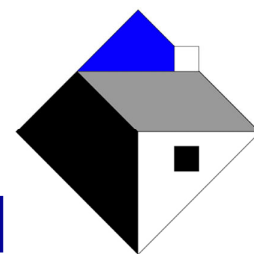
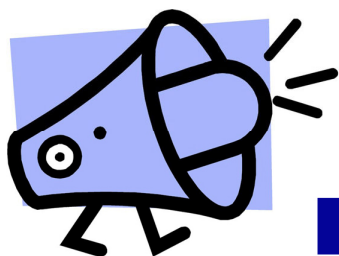
- Alle problemen worden na melden opgevolgd.
- Momenteel is de communicatie zeer goed.
- De communicatie loopt goed, maar hier en daar moeten technische gebreken wel nog op punt gezet worden.
- Alles is perfect.
- De feedback van de technische dienst kan beter. Bij bepaalde klachten legt de technische dienst de verantwoordelijkheid bij de huurder.
- Goede opvolging van brieven en e-mails.
- Bij problemen moeten alle betrokkenen aan het woord komen.
- De communicatie loopt goed.
- Alles is goed.
- Er wordt geluisterd en gepraat om tot een goede oplossing te komen.
- Voor mij loopt alles goed nu.

Zou jij bepaalde zaken anders aanpakken?

- De werknemers doen hun werk zeer goed.
- Neen. (5x)
- Een betere feedback en betere bereikbaarheid van de technische dienst.
- Ik zou de communicatie optimaliseren en grotere controle uitoefenen.
- Het meldpunt steeds op de hoogte brengen als een probleem opgelost is.
- Soms moet De Mandel sneller reageren op bepaalde meldingen.

Wat is volgens jou de belangrijkste bijdrage van het meldpunt?

- Als bewoners klachten hebben over hun buur dan moet niet alleen de klager gehoord worden. De Mandel moet luisteren naar beide partijen.
- Bepaalde zaken die belangrijk zijn voor bewoners en De Mandel komen aan bod.
- We kunnen altijd terecht bij De Mandel voor vragen.
- Bij bepaalde problemen weten we waar we terecht kunnen.
- Communicatie naar de huurders en De Mandel moet vlot verlopen.
- Alle problemen doorgeven aan De Mandel.
- Als je als meldpunt een probleem doorgeeft, is het ook belangrijk om het probleem verder op te volgen. Als het probleem opgelost is, kan je de bewoners ook beter informeren.
- Het meldpunt kan voor allerhande problemen terecht bij De Mandel.
- Het is belangrijk om voor alle bewoners goed te handelen.

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

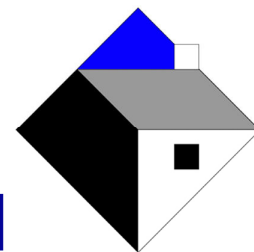
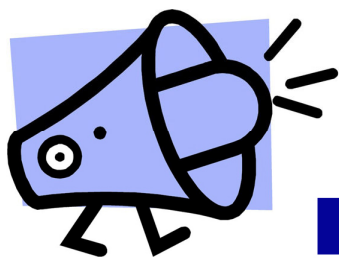
- Een meldpunt moet er zijn voor de bewoners. We moeten hun problemen kunnen bespreken en eventueel doorgeven aan De Mandel, zodat we kunnen helpen waar het nodig is.
  - Als meldpunt moet je een goed contact onderhouden met de bewoners, maar omgekeerd moeten de bewoners ook goede contacten onderhouden met het meldpunt.
- **Evaluatie informatiebrochure 2011**

Duid drie onderwerpen aan die volgens jou zeer interessant zijn volgens jou.

3	Voorwoord van de directeur
<b>6</b>	<b>Voorstelling personeel met contactgegevens</b>
	Stage-ervaring Sharlene Seys
1	Zitdagen
	Sluitingsdagen De Mandel 2011-2012
1	Kruiswoordraadsel met prijsuitreiking
1	Voorstel nieuw project : VLETERWONEN
1	Een energieproject in Dadizele, Zonnebeke en Diksmuide
1	Johan Vanhulle is reporter voor één dag: interview Andy Debakker
<b>4</b>	<b>Huurprijsberekening 2011</b>
2	Tweezijdig
3	Meldpunten over hun appartementsgebouw
2	CO – een gevaar in huis
<b>5</b>	<b>Overlast – ambtenaren kunnen sancties opleggen</b>
	Schimmel in mijn woning – hoe voorkomen?
	Uw huurwoning kopen
3	Geplande schilderwerken in 2011
	Lopende bouwprojecten

Duid drie onderwerpen aan die je zelf minder belangrijk vindt.

2	Voorwoord van de directeur
---	----------------------------



## DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

	Voorstelling personeel met contactgegevens
<b>5</b>	<b>Stage-ervaring Sharlene Seys</b>
	Zitdagen
	Sluitingsdagen De Mandel 2011-2012
2	Kruiswoordraadsel met prijsuitreiking
1	Voorstel nieuw project : VLETERWONEN
2	Een energieproject in Dadizele, Zonnebeke en Diksmuide
1	Johan Vanhulle is reporter voor één dag: interview Andy Debakker
	Huurprijsberekening 2011
	Tweezijdig
2	Meldpunten over hun appartementsgebouw
2	CO – een gevaar in huis
<b>4</b>	<b>Overlast – ambtenaren kunnen sancties opleggen</b>
	Schimmel in mijn woning – hoe voorkomen?
2	Uw huurwoning kopen
<b>4</b>	<b>Geplande schilderwerken in 2011</b>
1	Lopende bouwprojecten

**Besluit:**

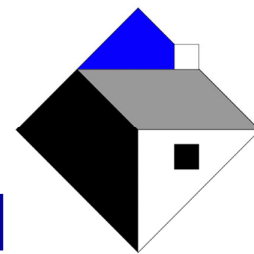
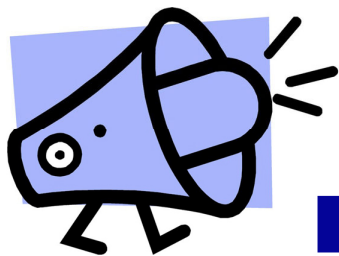
De meningen zijn nogal verdeeld over wat wel en wat niet interessant is. Zo vinden bepaalde dat het niet interessant is om mee te geven hoe ambtenaren kunnen optreden bij bepaalde overlastproblemen. Anderen vinden dit dan wel weer zeer interessant.

Algemeen kunnen we stellen dat in de informatiebrochure voor 2012 zeker weer het personeel aan bod moet komen met hun contactgegevens en hun functieomschrijving. Daarnaast is het ook voor alle huurders enorm interessant om een extra woordje uitleg te geven over het ingewikkelde thema 'de huurprijsberekening'.

Voor appartementsbewoners is het volgens de meldpunten niet interessant om te weten waar schilderwerken gepland zijn, gezien het hier altijd om het buitenschrijnwerk van gezinswoningen gaat. Ook het verslag over de stage-ervaring van Sharlene Seys wordt niet interessant geacht.

Zijn er belangrijke zaken of leuke weetjes die niet aan bod kwamen? Alle tips zijn welkom.

Voor vele bewoners is het nog steeds niet duidelijk wat ten laste valt van De Mandel en wat ten laste is van de bewoners. De inhoud van het ZieZo-boek is ook niet bij iedereen bekend. Misschien kan daar wat extra aandacht aan gegeven worden in de volgende editie.



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

○ EXTRA

Bepaalde meldpunten halen aan dat ze graag op de hoogte gehouden worden als een bepaalde herstelling uitgevoerd wordt. In de meeste gevallen loopt het goed, maar sommige meldpunten worden niet gecontacteerd bij herstellingen in het gebouw. Als blijkt dat een meldpunt niet thuis is, dan kan de uitvoerder een kopie van de werkbond (het roze formulier) in de brievenbus steken van het meldpunt. Zo is iedereen op de hoogte van de uitgevoerde werken.

Hanne toetst dit af met de technische dienst en bekijkt waar het nog fout loopt.