

Infomagazine van Comensia - huurderscoöperatieve



Bieslookstraat - 1020 Brussel



Comensia

coopérative de locataires
huurderscoöperatieve

Resultaten van de tevredenheidsenquête • Onze Dienst werken • Projectoproep 2023 • Infosessies • Wijkfeesten • Tips om uw vensters te onderhouden • Nieuwe folder «contactgegevens en openingstijden» • Op onze website beschikbare formulieren • Het PVA team van Comensia

03 Editorial: woord van de directie

04 De actualiteit in een oogopslag

04 Resultaten van de tevredenheidsenquête uitgevoerd bij de huurders-coöperanten van Comensia.

06 Patrimoniuminfo

06 De Dienst werken van Comensia

08 Sociale actie en buurtwerk

08 Bijeenkomsten rond een drink

08 Projectoproep 2023 van Comensia

09 Infosessies

09 Wijkfeesten

10 Tips en goede praktijken

10 Voorjaars schoonmaak: tips en tricks om uw vensters te onderhouden

12 Ontmoeting met...

12 De Preventie- en veiligheidsagenten van Comensia

14 Noteer alvast in uw agenda

15 In het kort

15 Nieuwe folder «contactgegevens en openingstijden»

15 Op onze website beschikbare formulieren

COM'ensia is het kwartaal magazine van Comensia cv

Voor meer informatie: info@comensia.be

Digitale versie: www.comensia.be

Redactie: Redactiecomité van Comensia

Foto's en illustraties: Comensia cv

Verantwoordelijk uitgever: Cédric Mahieu, Directeur-generaal

Volg ons op LinkedIn - Facebook - YouTube



Editoria

*Beste huursters-coöperanten,
Beste huurders-coöperanten,*

Hartelijk dank aan iedereen die deelnam aan de telefonische tevredenheidsenquête uitgevoerd door SONECOM. De enquête telde meer dan 600 respondenten, wat betekent dat de steekproef van zeer hoge kwaliteit was.

We namen kennis van de resultaten en brengen u in dit nummer een overzicht van de belangrijkste bevindingen. Alles bij elkaar genomen, krijgt Comensia van de huurders-coöperanten een score van 6,14/10. Een vrij behoorlijke score die we in de komende jaren willen verbeteren. De enquête wees op een aantal aandachtspunten die we in ons Strategisch plan 2023-2028 zullen opnemen.

In dit nummer stellen we u eveneens de Dienst werken voor die elke dag klaarstaat om gevolg te geven aan de aanvragen voor technische ondersteuning in de woningen. In 2022 beheerde de dienst 1921 aanvragen, wat een bravo en een dank u verdient!

In dit nummer stellen we u eveneens ons team van preventie- en veiligheidsagenten (PVA's) voor die dagelijks in onze wijken aanwezig zijn en bijdragen tot de verbetering van de leefomgeving en van de sociale relaties. Dankzij hun aanwezigheid kan in probleemsituaties vaak direct worden ingegrepen voordat ze uit de hand lopen.

Met de lente op komst wordt het stilaan tijd voor de legendarische voorjaars schoonmaak! Een geknipte gelegenheid dus om u enkele tips en tricks te geven voor de schoonmaak en het onderhoud van uw vensters.

We wensen u een hele mooie lente!



Cédric MAHIEU
Directeur-generaal



Vincent DOUMIER
Voorzitter



DE ACTUALITEIT IN EEN OOGOPSLAG

RESULTATEN VAN DE TEVREDENHEIDSENQUÊTE BIJ DE HUURDERS-COÖPERANTEN VAN COMENSIA

CONTEXT EN DOELEN VAN DE ENQUÊTE

In het kader van de uitstippeling van onze toekomstige strategie maar vooral in een streven onze diensten voortdurend te verbeteren, gaf Comensia het bureau «SONECOM» de opdracht om bij de huurders-coöperanten een tevredenheidsenquête uit te voeren.

VERLOOP VAN DE ENQUÊTE

Meer dan 600 huurders antwoordden op de telefonische enquête en meer dan 40 namen deel aan de gespreksgroepen die in Evere en Anderlecht werden georganiseerd. Met het oog op een representatieve steekproef moest het type van de respondenten aan de enquête gevarieerd zijn (werknemers, werklozen, gepensioneerden, huurders van appartementen en van huizen, Franstaligen en Nederlandstaligen, enz.).

DE BELANGRIJKSTE RESULTATEN VAN DE ENQUÊTE

Kennis van en deelname aan de vergaderingen en projecten van Comensia



ARHUU :

Bekendheid: 58 %
Deelnamepercentage: 15 %
Tevredenheidspercentage: **5,87/10**



Le CoGeLo :

Bekendheid: 39 %
Deelnamepercentage: 9 %
Tevredenheidspercentage: **5,80/10**



L'Assemblée Générale :

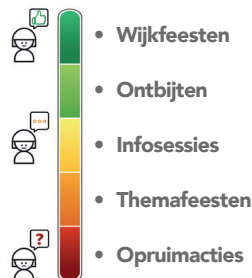
Bekendheid: 50 %
Deelnamepercentage: 10 %
Tevredenheidspercentage: **6,24/10**



Les Appels à Projets :

Bekendheid: 10 %
Deelnamepercentage: 8 %
Tevredenheidspercentage: **6,25/10**

Rangschikking van het deelnamepercentage aan de activiteiten en wijkfeesten



Wat zijn de belangrijkste redenen van niet-deelname? Gebrek aan informatie, gebrek aan tijd, geen interesse, ongepaste tijden, gezondheidsproblemen, mobiliteitsproblemen of taalproblemen.

Tevredenheid over de kwaliteit van onze diensten

Technische ondersteuning



De meest gewaardeerde punten en de verbeterpunten

- : (De follow-up na de technische ondersteuning
- : | De wachttijd voor een technische ondersteuning
- :) De kwaliteit van het uitgevoerde werk
- :) Relatie met de arbeider / aannemer

Contacten met het hoofdkantoor



De meest gewaardeerde punten en de verbeterpunten

- : (De wachttijd
- : | De overeenstemming vraag/antwoord
- :) De duidelijkheid van de verstrekte informatie
- :) De uitwisselingen met de receptionisten

Telefonische contacten



De meest gewaardeerde punten en de verbeterpunten

- : (De wachttijd
- : | Het systeem van doorverbinding naar de diensten
- :) De kwaliteit van de telefonische uitwisselingen
- :) De duidelijkheid van de verstrekte informatie

Contacten met de lokale steunpunten



De meest gewaardeerde punten en de verbeterpunten

- : (De openingsfrequentie
- : | De wachttijd voor een antwoord
- :) De duidelijkheid van de verstrekte informatie
- :) De nabijheid

Schriftelijke contacten: briefwisseling en e-mails



De meest gewaardeerde punten en de verbeterpunten

- : (De wachttijd voor een antwoord
- :) De duidelijkheid van de verstrekte informatie

In zijn geheel: De diensten van Comensia



Conclusies

Alles bij elkaar genomen zijn de resultaten vrij behoorlijk. De enquête liet ons toe de verwachtingen van de huurders-coöperanten te kennen. Voorts blijkt op sommige gebieden nog ruimte te zijn voor verbetering. **Voor de toekomst houden we de volgende uitdagingen en doelen voor ogen: de kwaliteit van onze diensten continu verbeteren door rekening te houden met de resultaten van de enquête en tegen de volgende enquête binnen 4 of 5 jaar de tevredenheidsgraad verhogen.** Meer informatie over de resultaten van de enquête (Franstalige versie) kunt u vinden op onze website in de tab Documents onder Publications. De Nederlandstalige versie is op verzoek verkrijgbaar.



<https://comensia.be/wp-content/uploads/2022/12/COMENSIA-n°03-FR.pdf>



DE DIENST WERKEN VAN COMENSIA



Maak kennis met de medewerkers van onze Dienst werken! U bent ze misschien al tegengekomen tijdens een technische ondersteuning bij u thuis of bij de burens. Loodgieters, elektriciens, schilders, schrijnwerkers en polyvalente arbeiders die voornamelijk reparaties en werkzaamheden uitvoeren in de woningen van de huurders-coöperanten. **Vorig jaar beheerde onze Dienst werken 1921 aanvragen voor technische ondersteuning.**

Naast de specifieke opdracht van de reparaties, is er ook het logistieke aspect, want zonder een voorraadbeheerder, een secretaris en dienstverantwoordelijken zou het moeilijk zijn om de planning van alle aanvragen voor technische ondersteuning te organiseren.

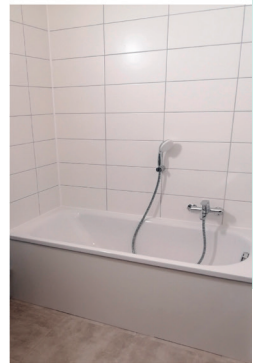
De arbeiders van de Dienst werken zijn eveneens belast met de renovatie van sommige woningen tussen twee huurperiodes. Sommige woningen

worden voor de komst van de nieuwe huurders volledig gerenoveerd.

Bijvoorbeeld, in Sint-Agatha-Berchem op de woonsite Hunderenveld renoveerde onze Dienst werken de woning volledig volgens intern bepaalde standaarden en overeenkomstig de eisen van de Brusselse Huisvestingscode.

We zijn er trots op een stap verder te gaan dan de basiseisen door onder meer recyclebare vloerbedekkingen te leggen en nieuwe schakelaars en stopcontacten te plaatsen. De muren en plafonds worden systematisch opnieuw geschilderd.

We richten ons geleidelijk naar een circulaire economie door de woningen in een correcte toestand te onderhouden en te vernieuwen. Alle woningen worden gecontroleerd door de Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij. Voor al onze woningen krijgen we het certificaat afgegeven met een score van 10/10.



Bij Comensia maken we er een punt van om gerenoveerde en fatsoenlijke woningen aan te bieden. Een manier waarmee we de nieuwe huurders-coöperanten willen laten voelen dat ze welkom zijn, en motiveren om hun woning correct te onderhouden. Het is een vorm van een wederzijdse morele verbintenis tussen de verhuurder en de huurders om een gezonde en respectvolle relatie te creëren.



SOCIALE ACTIE EN BUURTWERK

BIJeenKOMSTEN ROND EEN DRINK

Begin 2023 organiseerde de Buurtdienst «drinks» om het nieuwe jaar te vieren, maar vooral om bijeenkomsten te bevorderen tussen de huurders-coöperanten, de medewerkers van de Buurtdienst van Comensia, de PSC's en de lokale partners die willen samenwerken om een jaarlijks activiteitenprogramma op te stellen.

PROJECTPROEP 2023 VAN COMENSIA

Elk jaar trekt Comensia een budget uit van € 30.000 om collectieve projecten te promoten van huurders-coöperanten die hun leefomgeving willen verbeteren. De projectoproep 2023 werd gelanceerd op 10 januari en werd afgesloten op 17 maart.

Indien u drager bent van een project, maar niet deelnam aan de projectoproep, kunt u contact met ons opnemen op het e-mailadres participation@comensia.be. Wij zullen proberen een manier te vinden om u te helpen uw project te concretiseren.



INFOSESSIES

Nieuw bij de Buurtdienst! Momenteel werken we aan de organisatie van specifieke infosessies over onderwerpen die u bezighouden op het gebied van sociale huisvesting. Houd uw brievenbus in de gaten want in de komende maanden zult u uitnodigingen ontvangen om aan deze verschillende infosessies deel te nemen.

Zit u met vragen over specifieke onderwerpen? Hebt u ideeën voor thema's die u graag ter sprake wilt brengen? Dan horen we dat graag. Hiertoe kunt u contact met ons opnemen per e-mail op het adres participation@comensia.be of u kunt een brief sturen naar: Comensia, De Koninckstraat 40/24 - 1080 Brussel



WIJKFEESTEN

De nieuwe lente luidt het begin in van het seizoen van de wijkfeesten! Op het programma: springkastelen, popcorn, barbecues, muziek en een grote tafel om met de burens te delen! **Houd uw brievenbus in de gaten, alsook de affiches in de inkomhallen van de gebouwen. Meer info in de rubriek «Agenda» op pagina 14 van dit nummer.**



TIPS EN GOEDE PRAKTIJKEN

VOORJAARSSCHOONMAAK: TIPS EN TRICKS OM UW VENSTERS TE ONDERHOUDEN

Het raam is het stijve kader (uit hout, pvc, aluminium, enz.) waarin de beglazing van het venster wordt geplaatst. Behalve het kader en de beglazing bevat het raam nog andere elementen, namelijk alle toebehoren waarmee het raam wordt bevestigd, geopend en gesloten.

Maar waarom is het belangrijk uw ramen correct en regelmatig te onderhouden? Omdat ze bijdragen tot de warmte- en geluidsisolatie, tot de ventilatie en tot de beveiliging van uw woning! Indien uw ramen door gebrek aan onderhoud worden beschadigd, kan dat hun efficiëntie verminderen. Bovendien kan Comensia u de reparatie van het beschadigde materieel factureren.

Het vaste kader van de ramen (aan de binnen- en buitenkant): regelmatig afstoffen en schoonmaken met een zachte spons en helder water waaraan u eventueel wat neutraal huishoudelijk reinigingsmiddel toevoegt. Let wel: houten kaders noch bijwerken noch opnieuw schilderen!



De beglazing (aan de binnen- en buitenkant): de ruiten regelmatig reinigen met een zachte spons en een reinigingsmiddel voor ruiten of een natuurlijk niet bijtend product. Vervolgens met helder water spoelen en met papier drogen. Indien een zelfklevende ondoorzichtige folie op de beglazing wordt aangebracht, wordt verzocht het gehele beglazingsooppervlak te bedekken om het risico van barsten in het glas te voorkomen.

Cilindrische afwateringsgaten of -groeven: deze bevinden zich onderaan de ramen en zijn bedoeld om het condenswater af te voeren. De afwateringsgaten regelmatig reinigen en ontstoppen (afstoffen en eventuele insecten verwijderen.).



Het hang- en sluitwerk en de bewegende delen: De goede werking van alle bewegende delen van de ramen regelmatig controleren. De bewegende delen en het hang en sluitwerk met een zachte doek en een corrosiewerend smeermiddel insmeren, bijvoorbeeld: WD 40. Idealiter zou u dat 1 keer per jaar moeten doen, en 2 tot 3 keer per jaar in vochtige ruimten zoals de badkamer en de keuken.

Ventilatie: Het is belangrijk te ventileren om condensvorming op de ruiten te voorkomen en waterdamp in de lucht af te voeren. Denk eraan om elk vertrek een paar keer per dag gedurende een tiental minuten te ventileren.





ONTMOETING MET...

Alle medewerkers bij Comensia beschouwd als onmisbare pijlers voor de goede werking van onze onderneming. Daarom willen we in dit nummer de dagelijkse werkzaamheden van onze preventie en veiligheidsagenten (PVA) in de kijker zetten.

U hebt ze wellicht al gezien aan de lokale steunpunten tijdens de infosessies, op de wijkfeesten, aan de ingang van uw woongebouw, enz. Maar waaruit bestaat hun werk?



Preventie- en veiligheidsagent, wat houdt dat precies in? Wat zijn uw belangrijkste functies?

Preventie is in de eerste plaats veldwerk. Dagelijks doen we de ronde van de wijken en houden toezicht op de gebouwen en op de gemeenschappelijke ruimten van het gehele vastgoedpatrimonium van Comensia. Onze opdracht bestaat er hoofdzakelijk in te voorkomen dat eventuele problemen zich op onze woonsites vestigen. Indien we tijdens onze ronden problemen vaststellen die verband houden met de veiligheid en de leefomgeving van de huurders-coöperanten, moeten we ingrijpen.

Afhankelijk van het geval richten we ons ofwel tot de huurders-coöperanten en wijzen hen op het probleem, ofwel stellen we direct een verslag op. Als het probleem niet onder onze bevoegdheid valt, volgen we de procedure en geven we de informatie door aan de andere diensten van Comensia.

Welke problemen doen zich zoal voor op onze sites en welke acties onderneemt u om de situatie te verbeteren?

De problemen kunnen van velerlei aard zijn, bijvoorbeeld misbruik van de liften en van de installaties, gevaarlijk gedrag, vandalisme, inbraak, het dumpen van grofvuil, het niet in acht nemen van het huishoudelijk reglement, enz.

Indien we bijvoorbeeld voorwerpen opmerken die de nooduitgangen blokkeren, manen we de huurders-coöperanten aan om die te verwijderen. Alle leden van ons team kregen een opleiding, we maken dus van de gelegenheid gebruik om veiligheidstips te geven en wijzen de huurders-coöperanten op het belang dat de noodgangen in geval van brand vrij zijn.

Jongeren hangen wel eens rond in de gemeenschappelijke ruimten, in de kelders en in de parkeergarages. Voor de andere huurders-coöperanten kan dat overlast veroorzaken. Daarom trachten we met deze jongeren te praten en stellen hun vzw's voor waar ze kunnen deelnemen aan culturele, recreatieve of sportieve activiteiten.

In sommige meer delicate gevallen gebeurt het dat we de politie moeten inschakelen. Bijvoorbeeld wanneer krakers een leegstaand gebouw of appartement bezetten. We trachten de krakers duidelijk te maken dat het pand leegstaat omdat het onbewoonbaar is en moet worden gerenoveerd. Om zich te verwarmen improviseren krakers vaak en gebruiken wel eens gevaarlijk materiaal. We moeten dus onmiddellijk ingrijpen om de plaats te beveiligen door de toegang te blokkeren. We moeten altijd het welzijn van de personen en van de huurders-coöperanten voor ogen houden.

Wat zijn de belangrijkste moeilijkheden waarmee u wordt geconfronteerd?

Soms moeten we dringend optreden, omgaan met agressiviteit, aanwezig zijn op de woonsites van Comensia die over heel Brussel verspreid zijn, op het terrein tussenkomen en tegelijkertijd het administratief werk beheren zoals e-mails lezen en beantwoorden, deelnemen aan vergaderingen en opleidingen, op de hoogte blijven van de vele lopende projecten, wat niet altijd evident is.

Kunt u ons in het kort de andere taken beschrijven die u naast preventie en veiligheid vervult?

Dagelijks werken we samen met onze collega's en helpen een handje om te zorgen voor het goede verloop van de activiteiten. We zijn aanwezig tijdens de permanenties op het hoofdkantoor of in de lokale steunpunten, tijdens de talrijke wijkfeesten en evene-



menten georganiseerd door Comensia zoals de Algemene vergadering, de LoBeCo's, enz.

Is het belangrijk voor u om met de bewoners contacten te leggen en te praten?

Absoluut, ik zou zelfs zeggen dat dit essentieel is, want we zijn ervan overtuigd dat goede preventie begint met de dialoog. We hebben meer kans om mogelijke problemen in de kiem te smoren en op te lossen door direct met de bewoners te praten, aan de inkom op de benedenverdieping of zelfs in de wachtkamers. Zoals eerder vermeld treden we ook op als schakel tussen de huurders-coöperanten en Comensia. Aangezien we op het terrein werken, doen we aan «directe communicatie», we informeren, begeleiden en sensibiliseren de huurders-coöperanten over verschillende onderwerpen.





NOTEER ALVAST IN UW AGENDA

• April 2023



Wat? Wijkfeest Verregat in Laken

Wanneer? In de loop van april. Houd uw brievenbus in de gaten voor de uitnodiging!

• Mei 2023



Wat? Wijkfeest Tornadoiveld in Evere

Wanneer? In de loop van mei. Houd uw brievenbus in de gaten voor de uitnodiging!



Wat? Wijkfeest Mariëndaal in Neder-Over-Heembeek

Wanneer? In de loop van mei. Houd uw brievenbus in de gaten voor de uitnodiging!



Wat? Verplicht gebruik van de oranje vuilniszak voor het voedselafval

Wanneer? Vanaf maandag 15 mei 2023

Graag meer info hierover?

Neem een kijk op de website www.arp-gan.be



Wat? Algemene Vergadering van Comensia

Wanneer? Dinsdag 30 mei 2023

Hoe deelnemen?

U zult een brief ontvangen met de uitnodiging en nuttige informatie.

Vragen? Stuur een e-mail naar info@comensia.be

• Juni 2023



Wat? Wijkfeest Mansion in Jette

Wanneer? In de loop van juni. Houd uw brievenbus in de gaten voor de uitnodiging!



Wat? Wijkfeest Hunderenveld in Sint-Agatha-Berchem

Wanneer? In de loop van juni. Houd uw brievenbus in de gaten voor de uitnodiging!

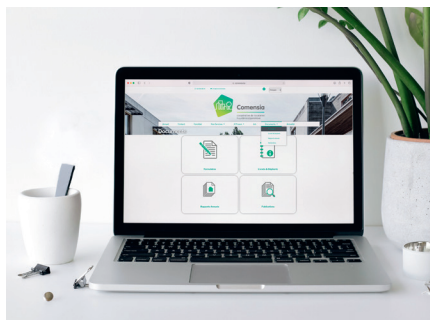
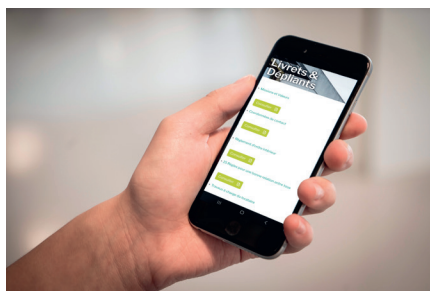


IN HET KORT

ONZE NIEWE FOLDER «CONTACTGEGEVENS EN OPENINGSTIJDEN» IS BESCHIKBAAR

De nieuwe folder «contactgegevens en openingstijden» is verkrijgbaar in onze lokale steunpunten, aan het onthaal of op onze website in de tab «Documenten».

U vindt er alle nuttige informatie zoals met welke dienst contact opnemen afhankelijk van uw behoeften, wanneer contact met ons opnemen, de openingsdagen en -tijden van de kantoren, de adressen en openingstijden van de lokale steunpunten, de werking van onze telefonische permanenties.



WIST U DAT? BEHALVE ONZE FOLDERS ZIJN AL ONZE ANDERE DOCUMENTEN EN FORMULIEREN EVENEENS BESCHIKBAAR OP ONZE WEBSITE

U kunt al onze documenten op onze website in de tab «Documenten» raadplegen en downloaden: aanvraag badge of sleutel, doorstromingsaanvraag, aanvraag huisvesting of samenwonen, terugbetalingsaanvraag, formulier aangifte nieuw adres, enz.



<https://comensia.be/index.php/nl/documenten/>



Comensia

coopérative de locataires
huurderscoöperatieve

De Koninckstraat 40/24
1080 Brussel



PB-PP | B-731
BELGIE(N) - BELGIQUE

Contacts

• Contactgegevens Comensia



Comensia

info@comensia.be / De Koninckstraat 40/24 - 1080 Brussel



Technische dienst

02/500 18 76 / Helpdesk@comensia.be



Boekhoud-, Verhuur-, Sociale en Juridische dienst

02/511 18 14 / info@comensia.be / social@comensia.be / juri@comensia.be



Buurtdienst - Leefomgeving en milieuzorg

participation@comensia.be / prop@comensia.be

• Nummer van de hulpdiensten



112 - oproepnummer voor brandweer en ambulance.



101 - oproepnummer voor dringende politiehulp.



DOC-STOP - 0800 21232123 - oproepnummer om het verlies of de diefstal te melden van uw documenten.



CARD STOP - 078 170 170 - oproepnummer om uw bank- en kredietkaart bij verlies of diefstal te blokkeren.



116 000 Child Focus - oproepnummer om de vermissing, uitbuiting en kidnapping van een kind te melden.



070 245 245 Antifocuscentrum - oproepnummer om gevallen te melden van vergiftiging met chemische producten, geneesmiddelen en in geval van inname van alcohol door een jong kind.