

SW+ en bewonersdelegatie ontmoeten elkaar tijdens constructief overleg

Op donderdagnamiddag 16 januari 2025 vond in de kantoren van SW+ een overleg plaats tussen de directie en bestuur van SW+, de schepen van stadsvernieuwing, de buurtwerker, een bewonersdelegatie en een vertegenwoordiger van onderhoudsfirma Equans.

Bedoeling was om elkaar op een constructieve manier te informeren over de verdere aanpak van de problemen die zich tijdens de eindejaarsperiode voordeden en meteen ook een aantal aandachts- en werkpunten te bespreken naar de toekomst toe.

Globaal genomen hadden we het over een vijftal agendapunten:

1. Een definitieve oplossing voor de problemen rond warm water en verwarming

De algemeen directeur van SW+ gaf op de vergadering verdere toelichting bij de historiek van het voorval.

De defecte gasketel werd door de installatie van een mobiele stookunit opgevangen.

Deze wordt nu constant gemonitord door de firma Equans om op die manier snel te kunnen reageren bij mogelijke technische storingen.

We gaan er van uit dat deze niet meer zullen voorvallen, maar techniek blijft techniek uiteraard.

Ook in dat geval zal er (net als tijdens de eindejaarsperiode) snel gehandeld worden om tot een oplossing van het probleem te komen.

Tegelijk werken we (zoals in eerdere communicatie al meegegeven) aan een definitieve oplossing. Die bestaat uit de plaatsing van een nieuwe gasketel waarvoor reeds offertes werden opgevraagd.

Daarnaast is het ook zo dat onderhoudsfirma Six een plaatsbezoek plant in alle individuele woningen om ter plekke de installatie te checken. De firma verspreidde hierover al een brief waarin een concrete datum wordt voorgesteld. Dank om die datum goed te bekijken en de mensen van Six te verwittigen mocht het bezoekmoment u niet uitkomen.

Tot slot nog even voor alle duidelijkheid: de kosten die gemaakt werden voor het voorzien van een tijdelijke verwarmingsinstallatie worden op geen enkele manier doorgerekend naar de bewoners en zijn volledig ten laste van de woonmaatschappij.

2. Compensatie voor collectief geleden ongemak

Vanuit een aantal bewoners kwam de vraag of er een bedrag kon uitgekeerd worden aan alle bewoners van de wijk Venning voor collectief geleden ongemak.

De woonmaatschappij wenst hier niet op in te gaan.

Mocht u als bewoner van mening zijn dat u wel individuele, duidelijk aanwijsbare schade hebt geleden, dan kan u ons dit laten weten en onderzoeken wij in eer en geweten uw case.

3. Direct aanspreekpunt en transparante communicatie

We maken er met SW+ een punt van zo goed en transparant mogelijk te communiceren.

Gedurende het incident brachten wij plaatsbezoeken, werkten wij met huis-aan-huis-brieven en informeerden we via de website. Het is een methodiek die we willen blijven aanhouden.

Ook als er een probleem of melding is, beschikken we met de woonmaatschappij over tal van kanalen die gebruikt kunnen worden.

Zo is er ons centraal onthaal waar mensen altijd terecht kunnen met vragen of meldingen.

Daarnaast is er ook ons telefonisch meldpunt 056/17.10.00 of het telefoonnummer van onderhoudsfirma Six 051/31.20.12.

U kan zich ook tot uw pandbeheerder richten of een mail sturen naar herstellingen@swplus.be.

We willen bewoners oproepen om deze meldingen te blijven doen. Enkel als wij een melding binnen krijgen, kunnen wij in actie schieten...

Daarnaast werd ook met de buurtdelegatie bekeken hoe we de communicatie naar de toekomst nog verder kunnen verbeteren. Een idee in dat verband is het oprichten van een besloten Facebookgroep voor de Venning.

4. Herstel van alle overige gebreken

Blijkbaar zijn er hier en daar een aantal meldingen die nog open staan en nog geen oplossing kregen. We begrijpen de 'meldingsmoeheid' bij mensen; het kan niet de bedoeling zijn om meerdere keren via verschillende kanalen uw melding te moeten doen.

Niettemin raken een aantal meldingen blijkbaar niet snel genoeg opgelost.

We zouden de bewoners willen blijven oproepen hun melding aan ons over te maken op herstellingen@swplus.be.

Mocht er volgens u iets mislopen waardoor niet snel genoeg gevolg werd gegeven aan uw melding, dan kan u ons ook op de hoogte brengen via directie@swplus.be

5. Suggesties

Tot slot werden op de vergadering een aantal verbeter-suggesties besproken.

Zo zal bijvoorbeeld nagedacht worden over een betere signalisatie op de site zodat er bij onder meer de hulpdiensten geen verwarring kan optreden bij het vinden van een juist adres.

Alle constructieve suggesties blijven welkom.

--

De directie en het bestuur waarderen deze vorm van overleg en engageren zich ertoe om op regelmatige basis op aangeven van en in samenwerking met de buurtwerker overlegvergaderingen te organiseren.