

Het Informatieblad van de Schaarbeekse Haard

(FSH) Schaarbeekse Haard / Trooststraat 70 / B-1030 Brussel / T- 02 240 80 40
lefoyerschaerbeekois@fsh.be / foyerschaerbeekois.be



Woningen De Craene 39-41 en Guffens 37-39

21 nieuwe gezinnen in het hart van de tuinwijk Terdelt

Op vrijdag 8 oktober heeft de Schaarbeekse Haard het gebouw op de hoek van de De Craenestraat en de Guffensstraat ingehuldigd, in aanwezigheid van belangrijke vertegenwoordigers van het Gewest en de Gemeente. Het gebouw omvat 21 energiezuinige woningen, waaronder 4 woningen die aangepast zijn voor personen met beperkte mobiliteit.

Het gebouw dat in het hart van de wijk Terdelt ligt, telde voor de uitvoering van de werken 42 te kleine en onvoldoende uitgeruste woningen. De renovatie werd zo uitgevoerd dat de oorspronkelijke kenmerken bewaard zijn gebleven, en de resultaten mogen er zijn!

He gebouw werd uitgerust met energiezuinige technieken waardoor het energieverbruik en dus de kosten voor de huurders dalen, terwijl tegelijk een veel beter wooncomfort gecreëerd werd.

De omgeving is ook opnieuw aangelegd: de huurders beschikken nu over een gemeenschappelijke tuin in het binnenhuizenblok en over fietsenstallingen, en dit alles in een rustige en groene omgeving.

Deze verwezenlijkingen markeren het begin van een ambitieus renovatieplan door de Schaarbeekse Haard in de hele wijk Terdelt.

« Ik ben echt supertevreden, want het voelt alsof we op het platteland zijn, terwijl we ons midden in de stad bevinden. »

Getuigenis van een huurder



Er zijn inderdaad nog andere projecten aan de gang. De Schaarbeekse Haard zet haar renovaties onverminderd verder, en niet minder dan 170 gezinnen van de wijk zullen in de komende jaren een nieuwe woning aangeboden krijgen.

Myriam BOXUS
Voorzitster van de Schaarbeekse Haard

De FSH in het digitale tijdperk

De Covid-pandemie bevestigde het belang van digitalisering in ons leven en bracht de digitale transformatie, met name binnen de FSH, in een ongekende stroomversnelling.

Deze crisis heeft onze teams ertoe gebracht hun manier van werken te herzien en nieuwe hulpmiddelen voor samenwerking op afstand in te voeren. Tijdens deze overgang bleek het van essentieel belang de "digitale link" te versterken en de interacties met de huurders te verbeteren.

De huurders regelmatig informeren, contact houden, hun de juiste informatie verstrekken en de communicatiekanalen uitbreiden zijn cruciale praktijken gebleken. De Schaarbeekse Haard zal daarom oplossingen blijven ontwikkelen die de huurders centraal stellen.

DE WEBSITE

U vindt er een schat aan actuele informatie: contactgegevens, tips en nieuws over uw buurt en de activiteiten van de FSH ... maar ook nuttige informatie over de stappen die u moet ondernemen en binnen welke termijn, en over de teams van de Schaarbeekse Haard en haar patrimonium.

Er zijn ook veel video's beschikbaar over de renovaties en over goede dagelijkse gewoontes die u kunt aankweken.

Via het contactformulier kunt u met één klik alle diensten van de Schaarbeekse Haard bereiken, een snelle manier om in contact te komen met de FSH-teams. Op het scherm verschijnt een bevestiging dat het bericht is verzonden, zo bent u er zeker van dat uw aanvraag wel degelijk werd verstuurd.

www.foyerschaerbeekoises.be



EEN YOUTUBE-KANAAL



SCAN EN ABONNEER U!

De Schaarbeekse Haard heeft nu haar eigen YouTube-kanaal "Le Foyer Schaarbeekoises/De Schaarbeekse Haard" met video's van de verwezenlijkingen van de FSH. Abonneer u nu.

EEN MOBIELE APPLICATIE VOOR ALLE TEAMS OP HET TERREIN

Voor de buurtendienst

Sinds juni 2021 gebruiken de buurtwerkers de applicatie Aidoo, een handig hulpmiddel voor planning en dispatching.

De applicatie zorgt voor een betere en snellere informatie-uitwisseling tussen de diensten van de FSH en de huurders.

Dit vergemakkelijkt de interventies. Door de foto's die onze medewerkers nemen, kunnen ze het probleem goed visualiseren en het daardoor beter begrijpen en de beste oplossing vinden. En luidt het gezegde niet dat één beeld meer zegt dan duizend woorden?

Ter herinnering: buurtwerkers houden zich voornamelijk bezig met de gemeenschappelijke noden van de huurders en behandelen geen aanvragen voor individuele tussenkomsten.



Voor de schoonmaakdienst



Met de Aidoo-applicatie kan het team het schoonmaakwerk beter organiseren.

De QR-codes, die u wellicht al in de hal van de gebouwen heeft opgemerkt, worden aan het begin en einde van elke prestatie gescand. Zo kunnen de gepresteerde uren in elk gebouw nauwkeurig bijgehouden worden en ontvangt u als huurder een preciezere factuur.

Bovendien kan de schoonmaakploeg eventuele problemen die tijdens het werk opduiken ook aan andere diensten melden.

Voor de technische regie

Youssef, polyvalent arbeider bij de Schaarbeekse Haard:

"Elke arbeidersploeg gebruikt een tablet waarmee alle interventies van de dag ontvangen worden. De planners op kantoor kunnen de voortgang van de interventies in realtime raadplegen en sneller interageren op basis van de rapporten.

Deze zijn duidelijker en nauwkeuriger en maken een betere opvolging mogelijk.

De volgende stap wordt de implementatie van sms-meldingen aan de huurders om op de dag zelf te bevestigen dat een arbeider in hun woning werken komt uitvoeren."

EEN MOBIELE APPLICATIE VOOR DE HUURDERS



Hallo! Wat was uw rol deze morgen?

Ik heb besloten deel te nemen aan de lancering van de applicatie om de communicatie tussen ons, de huurders en de FSH te verbeteren en zo het welzijn van alle huurders te bevorderen.

Kacem

Ik ben gekomen om de nieuwe applicatie te testen die het dagelijks leven van de huurders zal vergemakkelijken. Ik vind deze applicatie heel nuttig.

Mamadou

Wat vond u van de applicatie?

Het is nieuw, maar ze lijkt me duidelijk. Het zal eventjes tijd vragen om aan het gebruik ervan te wennen, maar het loont de moeite. Het gaat sneller dan de telefoon, want als we naar de FSH bellen, hebben we niet altijd direct iemand aan de lijn, en soms moeten we nog een keer bellen. En dankzij het nieuwe systeem hebben we ook een bewijs van onze communicatie met de Haard en opvolging van de behandeling van de aanvraag.

Rachida

De applicatie is heel eenvoudig en gemakkelijk te gebruiken, bijvoorbeeld om een technisch probleem te melden. Er bestaan al heel wat voorgeprogrammeerde aanvragen voor interventies, type waterlek, elektrisch probleem ...

Het zou interessant zijn om voorstellingsvergaderingen te houden waarbij de werking en de voordelen van de applicatie aan de huurders worden uitgelegd.

Muharrem

We danken hen voor hun medewerking. We houden u op de hoogte van de officiële lancering van de applicatie.

Er komt ook een Appinest-toegangspunt in de onthaalruimte van uw huisvestingsmaatschappij, die beschikbaar zal zijn bij elke permanentie.

De nieuwe applicatie voor huurders, Appinest, wordt uitgerold in alle sociale huisvestingsmaatschappijen in Brussel en zal binnenkort ook bij u beschikbaar zijn. Met de applicatie die door de BGHM werd ontwikkeld, zal u als huurder nog beter met de Schaarbeekse Haard kunnen communiceren via een mobiele, interactieve en moderne interface. U kunt technische problemen melden, informatie over de gebouwen ontvangen, uw rekeningssaldo raadplegen, wijzigingen van uw gegevens doorgeven of communiceren met uw bureaus.

Appinest bevindt zich momenteel in de testfase. Meerdere huurders hebben op 30 september in de kantoren van de Schaarbeekse Haard deelgenomen aan de eerste tests. Hieronder hun reacties:

E-MAIL

Zoals u weet, heeft elke dienst een e-mailadres. We raden u ten eerste aan dit communicatiemiddel te gebruiken. Waarom?

1. E-mail is veilig en betrouwbaar.
2. U kunt een bericht schrijven buiten de kantooruren.
3. U kunt een bewijs van uw verzending bewaren om misverstanden te vermijden.
4. U kunt uw e-mailbericht gemakkelijk met anderen delen, indien nodig.
5. U kunt uw e-mailbericht naar meerdere ontvangers tegelijk sturen.
6. U kunt heel gemakkelijk meerdere documenten (bv. voor het verzamelen van de inkomsten) of foto's bijvoegen.
7. Het is gratis en onbeperkt.
8. U hoeft u niet meer te verplaatsen.

E-mailadressen van onze diensten



Algemeen	lefoyerschaerbeeko@fsh.be
Huurder	service-locatif@fsh.be
Kandidaat-huurder	service-candidats@fsh.be
Technisch	intervention-technique@fsh.be
Sociaal	service-social@fsh.be
Betalingsachterstand	contentieux@fsh.be
Lastenafrekening	decompte@fsh.be
Buurtproblemen	agents@fsh.be
Schoonmaak	service-nettoyage@fsh.be

De permanenties worden voortgezet!

Natuurlijk ontwikkelen we nieuwe communicatiemiddelen om de huurders die dat wensen meer reactiviteit en autonomie in hun contacten te bieden.

Deze communicatiemiddelen mogen echter geen beletsel vormen voor de meer traditionele uitwisselingen waaraan de Schaarbeekse Haard en velen onder u zeer gehecht blijven: we hebben de uren voor de fysieke permanentie uitgebreid en ons telefooncentralesysteem verbeterd om ook telefonisch beter bereikbaar te zijn.

Fysieke en telefonische permanentie

	Ochtend	Namiddag
Maandag	9.00 – 12.00	op afspraak
Dinsdag	9.00 – 12.00	op afspraak
Woensdag	9.00 – 12.00	op afspraak
Donderdag	op afspraak	13.00 – 15.30
Vrijdag	9.00 – 12.00	op afspraak



Trooststraat 70
1030 Schaarbeek

02 240 80 40



Buurtwerkers

Elke dag 15.00 – 24.00

02 240 80 50

Technische urgentie

Buiten permanentie uren (Enkel bij hoogdringendheid)

02 240 80 60

HET NIEUWE TELEFONIESYSTEEM 3CX



De Schaarbeekse Haard is sinds 24 februari 2021 opnieuw bereikbaar op het hoofdnummer. Deze datum was ook de gelegenheid om het nieuwe telefoniesysteem 3CX in te wijden. Met dit robuuste en betrouwbare systeem kan elke werknemer van de FSH vanaf elk toestel antwoorden en is dus beter bereikbaar voor de huurders, zelfs bij telewerk. Het call-trackingsysteem maakt het ook gemakkelijker om huurders van wie de oproep niet beantwoord werd, terug te bellen. En dat blijkt zowel uit de statistieken als uit de tevredenheid van onze huurders.