

jouw **HUURDERS KRANT**

JAARGANG 5 - NR. 2 - JULI - AUGUSTUS - SEPTEMBER 2021

Infokrant voor de huurders van De Gentse Haard



Voorwoord

Beste bewoners,

Velen van jullie wonen dicht bij elkaar in een appartementsgebouw. Net dan is het belangrijk om elkaar een beetje te kennen. Als je je burens kent, geeft dat voordelen. De kinderen kunnen samen spelen, je kan elkaar helpen met praktische problemen en je maakt misschien nieuwe vrienden voor het leven. Ook De Gentse Haard wil het wijkgevoel bevorderen en het belang van leefbare buurten benadrukken. Bel eens aan bij je burens en maak eens een leuk praatje!

Veel leesplezier en hou het veilig!

Proficiat Hubert!

Hubert, 100 jaar!

Hubert, ik leerde jou kennen in 1991, en ondertussen zijn we 30 jaar verder.

Altijd met de glimlach, levenslustig en vooral optimistisch.

Hubert, jij kijkt niet graag achteruit maar jouw verhalen zijn zo boeiend en zitten vol levenswijsheid.

Vroege vogel, in de weer met de containers, terecht kwaad op diegenen die voor overlast zorgen door reglementen aan hun laars te lappen;

Maar Hubert, jij bent niet alleen de man die enkel zorgde voor containers en algemene orde in de gebouwen op de Leiekaai.

De zondagochtenden van lang geleden, de verhalen op de lokale radio "Berke met zijn carnacerke". Verhalen in het echte "Gentsch".

Een druppelke op de Korenmarkt op zondagochtenden en het ontmoeten van uw vriendenkring.

Het zorgen voor Agneske, uw vrouwke waar jij zielsveel van hield en die je liefdevol verzorgde wanneer zij zeer ziek was.

Hubert, jij hield ook zoveel van het zonnige zuiden in Frankrijk.

Dan zie ik diene Fransman met zijn witte zuiderse hoed, genietend van een Picon of ander drankje.

Op zomerse dagen ben jij zo wel eens te zien op uw terras, verdiept in het schilderen van één of ander schilderij.

Modernistisch of impressionistische werken, Hubert daar had en heb jij het talent voor.

Hubert, waren er maar meer mensen zoals jij op deze aardbol want die positiviteit van jou doet niemand geloven dat jij al 100 bent!

Door S. Dobbelaere



In dit nummer

Proficiat Hubert	2
Wist je dat?	3
We vragen het aan... de ombudsdienst	4
Hoe werkt de Vlaamse Ombudsdienst?	6
Onderzoek naar eigendom	6
Beter een goeie buur dan een verre vriend	7
Onderhoud, herstellen en depannage van jouw individuele verwarmingsketel, waterverwarmer en/of gasconvectors	8

Kantoor regelingen

Er is beterschap op komst, maar door corona blijft ons bureel nog even gesloten. Onze dienstverlening loopt door, maar enkel op afspraak. Wanneer je je ziek voelt, stel je best je huidige afspraak uit, en zoeken we naar een nieuw moment. Je komt alleen naar ons kantoor en je brengt je eigen stylo en mondmasker mee. Wanneer je het bureel binnenstapt vragen we je om je handen grondig te ontsmetten en anderhalve meter afstand te houden.

Je kan ons best bereiken via mail. Wij zijn telefonisch iedere weekday bereikbaar tussen 9u en 12u en van 13u30 tot 16u30. In het weekend en op feestdagen zijn wij gesloten.

Via onze website www.degentsehaard.be ben je altijd op de hoogte van de laatste info over onze dienstverlening en maatregelen tegen de Coronacrisis.



Redactie

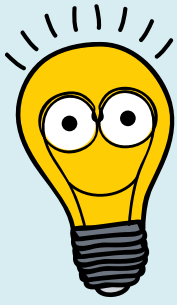
Het SHM-team

De Gentse Haard

Leiekaai 340 - 9000 Gent - 09/216 75 75

info@degentsehaard.be

www.degentsehaard.be



Wist je dat?

De deelnemende SHM 's aan deze huurderskrant, samen 115 klachten ontvangen hebben in 2020? Daarvan waren er 103 ontvankelijk en zijn er 97 opgelost. De overige klachten werden in 2021 verder opgevolgd.

Wat is een klacht?

Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid over de werking en handelingen van de vennootschap. Het moet betrekking hebben op een concrete handelwijze in een bepaalde situatie of aangelegenheid of op een concrete toepassing van de bestaande regelgeving.

Opgepast:

Een klacht dient onderscheiden te worden van een melding of van een vraag tot bijkomende uitleg!

- Een **melding** is een mededeling van een probleem van praktische of materiële aard. Deze signalen slaan vaak op defecten en komen bijna dagelijks voor. Het kan gaan om meldingen van technische defecten of meldingen van sociale aard.
- Een vraag tot **bijkomende uitleg** slaat over het algemeen op financiële aspecten zoals de kosten van onderhoud, huurlasten, huurprijsherzieningen, waarborg, ... In deze gevallen wordt de reglementering gevolgd.

Weetje

De sociale huisvestingsmaatschappijen moeten ieder jaar een rapport indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst met vermelding van de klachten die zij ontvangen hebben in het afgelopen jaar.

In 2020 ontving de ombudsdienst 950 klachten over het thema Wonen, waarvan 470 over SHM's.

De ombudsdienst behandelde vorig jaar maar liefst 2427 klachten waarvan er 1543 tot een verzoening geleid hebben. Dat is 63% en een scherpe stijging ten opzichte van 2019 waarbij in 52% van de klachten een verzoening bereikt werd.

We vragen het aan ... De ombudsdienst

Wanneer je niet tevreden bent over de sociale huisvestingsmaatschappij, dan kan je terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst. Jaarlijks doen ongeveer 1.000 sociale huurders een beroep op de Vlaamse Ombudsdienst.

Veel beter nog is dat je klaagt bij jouw sociale huisvestingsmaatschappij zelf. De Vlaamse Ombudsdienst merkt het namelijk jaar na jaar. Sociale huisvestingsmaatschappijen worden steeds beter in het zelf behandelen van de klachten.

In 2 gevallen op 3 komen zij samen met de huurder tot een oplossing. Dat is heel goed nieuws! Zo kan de sociale huisvestingsmaatschappij het probleem onmiddellijk oplossen en zijn huurders het snelst geholpen.

Waar kan je terecht?

In eerste instantie bij jouw SHM. Vraag dus na wie daar de klachtenbehandelaar is. Of stuur een mail naar info@vlaamseombudsdienst.be of bel het gratis nummer 1700 van de Vlaamse Overheid. De ombudsdienst bekijkt dan samen met jou wat er precies aan de hand is en probeert te bemiddelen tussen jou en de sociale huisvestingsmaatschappij.

Tips

- Ga eerst in gesprek met jouw sociale huisvestingsmaatschappij en vraag na wie daar de klachtenbehandelaar is alvorens naar ons te komen.
- Als je eerder al klacht indiende bij jouw sociale huisvestingsmaatschappij en jullie het probleem niet samen kunnen oplossen, kan je klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Klagen mag!

Tijdens de eerste lockdown telefoneert Elke met de Vlaamse Ombudsdienst. Ze is erg boos over een kras in de vloer onder haar keukentafel. De kras was eerder nooit opgevallen omdat er de voorbije 15 jaar op die plek een tapijt lag. Maar nu had Elke haar tapijt moeten weggooien en keek ze door de lockdown dus letterlijk de hele dag op die kras. Elke werd er gek van. En toch is dit geen gekke klacht: voor Elke was die kras echt een probleem.

Hoewel het in de lockdown moeilijk was om dit probleem onmiddellijk te repareren, hielp de Vlaamse Ombudsdienst haar toch bij het nadenken over mogelijke oplossingen op de korte termijn (Tijdelijk een ander tapijt leggen? De tafel verplaatsen?) én om af te spreken met haar sociale huisvestingsmaatschappij dat er na de lockdown iemand naar de kras zou komen kijken. Dit was namelijk geen dringende herstelling en omwille van code rood in het kader van Covid kon het desbetreffende SHM niet uitrukken voor dit werkje.

Waarover wordt er zoal geklaagd?

Over krassen in de vloer dus, en breder over de kwaliteit van een woning. Vaak draait het dan rond de vraag of een herstelling noodzakelijk is of niet en wie de herstellingskosten moet betalen. Voorts zijn er ook vaak vragen over de berekening van de huurprijs en vooral over de kosten en lasten. Denk aan de prijs voor het onderhoud van het groen of het onderhoud van de verwarmingsketel. Het komt ook wel eens voor dat mensen op hun waterrekening ontdekken dat ze al lang met een waterlek zitten en dat we op zoek moeten naar de oorzaak en verantwoordelijke voor dat lek.

Soms klagen mensen ook over hun burens die te veel lawaai maken of over vuilnis dat men laat rondslingeren.

Als ook de sociale huisvestingsmaatschappij al geprobeerd heeft de situatie te verbeteren, dan zal de Vlaamse Ombudsdienst proberen mensen te motiveren om burenbemiddeling een kans te geven. De problemen geraken vaak immers enkel opgelost door goede afspraken te maken. De bemiddelaar kan iemand zijn van de gemeente of de vrederechter.



Hoe werkt de Vlaamse Ombudsdienst?

Vaak stelt de Vlaamse Ombudsdienst vast dat de huurder en de sociale huisvestingsmaatschappij zelf samen het probleem opgelost krijgen.

Eerder uitzonderlijk bemiddelt de Vlaamse Ombudsdienst zelf intensief. Dan proberen we eerst te achterhalen wat er precies fout loopt. Waarom krijgt iemand bijvoorbeeld geen antwoord? Is men de vraag vergeten? Weet men niet wat men moet antwoorden? Durft men niet negatief te antwoorden? Werd er misschien wel al geantwoord maar kwam dat antwoord niet aan?

De Vlaamse Ombudsdienst hoort soms ook dat sommige huurders nog steeds schrik hebben om klacht in te dienen uit angst dat de sociale huisvestingsmaatschappij hen daarna slechter zal behandelen. Het is nochtans niet omdat je klacht indient dat je ook ruzie moet zoeken. Als je op een respectvolle manier klacht indient en duidelijk maakt dat je mee wil zoeken naar een oplossing wordt dit vaak echt gewaardeerd. Zo geef je ook de sociale huisvestingsmaatschappij de kans het probleem op te lossen voor het nog veel erger wordt.

*Bedankt aan de
ombudsvrouw en
-man voor jullie
tijd en babbel!*

Onderzoek naar eigendom

De wetgeving voor SHM's bepaalt dat een sociale huurder geen eigendom mag hebben.

Voor wat betreft eigendommen in België was het gemakkelijk om dit te achterhalen gezien de overheid hier al jaren alles mooi bijhoudt in registers en wij dit kunnen verifiëren in de Kruispuntbank. Wie een eigendom in het buitenland heeft, was tot voor kort moeilijker te achterhalen.

Eigendom verworven tijdens de huur?

Soms gebeurt het dat een sociale huurder via een erfenis een eigendom (of een deel ervan) in bezit krijgt. Hij dient dit dan te melden aan de SHM. Bovendien moet hij binnen het jaar afstand doen van dit deel of deze volle eigendom.

Een verlenging is uitzonderlijk mogelijk en wordt voorgelegd op de desbetreffende Raden van Bestuur.

Hoe weet een SHM of je eigendom verworven hebt?

- via melding van de bewoner
- via een derde
- via de Kruispuntbank
- sinds kort via onderzoeken in het buitenland

Onderzoek in het buitenland?

De Vlaamse Overheid heeft het sinds kort mogelijk gemaakt om onderzoek te verrichten naar mogelijke eigendommen in 41 landen.

Een SHM dient bij een vermoeden dat een huurder een eigendom (of een deel ervan) in het buitenland in bezit heeft, een bureau aan te stellen dat een onderzoek uitvoert in het land waar die huurder mogelijks een woning in bezit heeft.

De Vlaamse Overheid voorziet hiervoor 5 miljoen euro. Als het onderzoek aantoont dat er buitenlandse eigendom is, sponsort (voorlopig) de Vlaamse Overheid de ganse operatie.

Als er geen eigendom werd gevonden, moet de SHM 25% van de kosten van het onderzoek betalen.

Sancties?

- stopzetting huur-overeenkomst
- terugbetaling van de sociale korting met terugwerkende kracht



Beter een goeie buur dan een verre vriend

Geregeld ontstaan er spanningen tussen buren door overlast. Hetgeen begint als kleine ergernis kan escaleren tot een enorme burenruzie. Terwijl een huis en thuis een oase van rust zou moeten zijn.

Toch nog last van uw buren? Ga in gesprek...

We doen een oproep aan jullie om zelf eerst actie te ondernemen en jouw buur op een vriendelijke manier mee te delen dat jij op sommige momenten last hebt van bijvoorbeeld getik van schoenen van de boven- of onderbuur, van de honden, van luidruchtige familieleden naast jou, ...

Misschien heeft jouw buur ook wel last van iets wat jij geregeld doet en waarvan je geen flauw benul hebt dat dit storend is. Vaak weten jouw buren het niet dat jij je aan iets ergert: men kan pas iets veranderen aan zijn gedrag als men op de hoogte is van wat stoort.

Daarom:

- Praat met uw buren
- Luister naar elkaars standpunt
- Maak samen afspraken

Kleine tips om geluidshinder voor jouw buren te verminderen:

- Respecteer de rustperiodes (geen lawaai vóór 6u en na 22u)
- Loop in je appartement op blote voeten, pantoffels of schoenen met een soepele zool
- Kleef vilt onder stoelpoten of andere meubels die vaak verschoven worden
- Leg eventueel een tapijt in ruimtes die je vaak gebruikt
- Sla niet met de deuren
- Zet radio en tv niet te luid
- Leg aan de kinderen uit dat ze rustig moeten spelen



Onderhoud, herstellen en depannage van jouw individuele verwarmingsketel, waterverwarmer en/of gasconvectors

Wij werken samen met de firma "COFELY SERVICES" voor het onderhoud en de herstellingen van jouw cv-ketel, warmwatertoestel en/of gasconvector.

Je neemt dus best zelf contact op met Cofely Services als je problemen hebt met de verwarming, het warm water of de gasconvector in je woning. Net zoals vroeger, zal je maandelijkse bijdrage hiervoor aangerekend worden bij jouw huurlasten.

Waarvoor kan je terecht bij Cofely Services

- **Gecombineerde gaswandketel:** dit is een ketel die in je huis of appartement hangt en zorgt voor verwarming én warm water.

- **Warmwatertoestellen:** dit zijn toestellen op aardgas of elektriciteit die jouw appartement of woning van warm water voorzien. *! dit gaat niet over de kleine boiler die boven of onder de gootsteen hangt in sommige appartementen of woningen*
- **Gasconvector:** dit is een verwarmingstoestel op aardgas in jouw woonkamer. *! enkel indien dit toestel eigendom is van De Gentse Haard.*

Wanneer interventie / onderhoud ?

- wanneer je een defect hebt aan je installatie zoals bijvoorbeeld een lekkende cv-ketel, geen warm water, geen verwarming, ...
- om de 2 jaar gebeurt er een onderhoud aan de gaswandketels, waterverwarmers op aardgas en/of de gasconvectors.



Voor het onderhoud van de ketel neemt Cofely zelf contact op met jullie om een afspraak te maken.

Wat is niet voorzien?

- Verwaarlozing of fout gebruik van de installaties
- Kwaad opzet
- Andere herstellingen zoals aan jouw sanitaire kranen, elektriciteit, ...

Heb je een afspraak met Cofely Services?

- Zorg steeds dat er iemand thuis is op het afgesproken tijdstip
- Hou de ruimte waar de installatie staat opgeruimd en goed bereikbaar
- Kan je toch niet aanwezig zijn, neem dan tijdig contact op met Cofely

Contact Cofely Services => tel.: 09/357.51.11
24u/24u bereikbaar