

Huurderskrant

> Infokrant voor de huurders van sociale huisvestingsmaatschappij De Gentse Haard



Bloemen houden van mensen

PAGINA 3



Uithuiszetting voorkomen

PAGINA 6



Wat te doen bij hittegolf?

PAGINA 7



Barbecue seizoen

Voorwoord

We hebben al even mogen genieten van een aangename en warme lente. We zijn klaar voor het zonnigste seizoen van het jaar.

Dit nummer staat uiteraard in het teken van de zomer. We vertellen je graag hoe je jezelf kan beschermen tijdens een hittegolf. Daarnaast kom je meer te weten over hoe je veilig kan barbecueën en hoe je je terras kan onderhouden en inrichten.

Verder hadden we een gesprek met een vrederechter. We frissen nog even je geheugen op over wat je kan doen bij een elektriciteitspanne. Voor een vlot verloop rond herstellingen, geven we je nog enkele bruikbare weetjes mee.

We wensen iedereen een deugddoende vakantie en een warme zomer.

Veel leesplezier!

Bloemen houden van mensen

Wie van bloemen en planten houdt, kan tijdens de zomermaanden volop genieten. Bloembakken met balkonplanten sieren je hele terras.

Toch vragen we de bewoners om voorzichtig te zijn. Een felle windstoot of een ongeluk bij het water geven, kan de bak naar beneden doen vallen. Een onderbuur of voorbijganger kan deze bak op zich krijgen en ernstig verwond geraken. Dit hoeft zelfs niet vanop een grote hoogte te gebeuren.

Hang een bloembak dus altijd aan de binnenkant van je balkon. Als hij valt, komt hij veilig op je terrasvloer terecht. Heb je hangende plantjes? Die kan je gerust over de reling laten groeien. Zorg er dan alleen voor dat ze niet voor het raam van je onderbuur gaan hangen.



In dit nummer

Voorwoord	2
Bloemen houden van mensen	2
Uithuiszetting voorkomen	3
Overlast op terrassen	6
Wat te doen bij hittegolf	6
Barbecueseizoen.....	7
Herstellingen in je woning	8
Tip voor de huurder	8
Het bijhouden en beschermen van je gegevens	8

Redactie

Het SHM-team

De Gentse Haard

Leiekaai 340, 9000 Gent

09/216 75 75

info@degentsehaard.be

www.degentsehaard.be



OPENINGSUREN DE GENTSE HAARD

Wij zijn telefonisch iedere weekdag bereikbaar tussen 9u en 12u en van 13u30 tot 16u30. Ons kantoor is iedere weekdag open van 9u tot 12u. In het weekend en op feestdagen zijn wij gesloten.

SLUITINGSDAGEN DE GENTSE HAARD

De Gentse Haard zal deze zomer gesloten zijn van 13 tot en met 17 augustus 2018. We wensen iedereen een prettige vakantie toe.

Uithuiszetting voorkomen

via preventieve woonbegeleiding



Als huurder heb je rechten en plichten. Vanuit de Sociale Huisvestingsmaatschappij houden wij enerzijds rekening met de rechten die jij als huurder hebt. Anderzijds kijken we er ook op toe of jij je plichten nakomt. De belangrijkste plichten als huurder zijn:

- De maandelijkse huishuur betalen
- Je woning onderhouden als een goede huisvader
- Geen problemen veroorzaken voor de burens
- Elke wijziging in de gezinssituatie melden

Als je één (of meerdere) van deze plichten niet vervult, kan je de huuropzeg krijgen.

Vooraleer we echter de huuropzeg geven, gaan we proberen je te helpen om je plicht(en) wel na te komen. Daarvoor werken we samen met verschillende organisaties, waaronder bv. het CAW (Centrum voor Algemeen Welzijn) en OCMW.

Wanneer de situatie zo ernstig is dat er een huuropzeg dreigt, schakelen we de preventieve woonbegeleiding in van het CAW.

Een begeleider van de dienst preventieve woonbegeleiding aan het woord:

Het voorkomen dat mensen uit hun huisgezet worden is onze belangrijkste taak binnen het Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW). Hiertoe kijken we samen met jou (als huurder) hoe we de dreigende uithuiszetting kunnen ombuigen naar een verlengd verblijf in je (huur)woning.

‘Ons aanbod in begeleiding/ondersteuning is zeer divers en gebeurt steeds samen en in overleg met jou. Dat kan gaan van informeren en adviseren, bijstaan in het opstellen en verkrijgen van documenten voor het OCMW, het opstellen van een afbetalingsplan, inschakelen van en doorverwijzen naar meer gespecialiseerde diensten, eventueel bijstaan op het vrederecht, en dergelijke meer. Bovendien nemen we in deze trajecten sterk de rol op van bemiddelaar en zijn we op die manier een **belangrijke schakel tussen jou en de huisvestingsmaatschappij**, waardoor we jouw belangen kunnen verdedigen.

Concreet: Graag komen we eerst vrijblijvend langs en kijken we samen met jou wat we kunnen betekenen. Weet dat begeleiding/ondersteuning door het CAW gratis is en op **vrijwillige basis**.

Weet ook dat hoe vroeger we kunnen ingrijpen, hoe groter de kans is om je woning te behouden. Met andere woorden, loeren er problemen om de hoek? Wacht niet te lang, contacteer ons op het nummer 0800 13 500 en wij maken snel een afspraak om bij je langs te komen.

Een begeleider van het CAW komt dan bij jou langs om je situatie te bespreken en te kijken hoe jij jouw situatie kan verbeteren zodat je toch in je huis kan blijven wonen.



De procedure uithuiszetting door de bril van een vrederechter

Uithuiszettingen in de private huursector zijn dagelijkse kost. Elke uithuiszetting is tragisch en dramatisch. In de eerste plaats voor de huurder, maar ook voor de verhuurders, die soms geen andere mogelijkheid meer hebben dan naar de rechtbank te stappen. Het aantal procedures van uithuiszetting stijgt jaarlijks. Het overgrote deel doet zich voor op de private huurmarkt, maar ook de sociale huurmarkt blijft niet buiten schot.

Twee Vrederechters waren bereid om daarover in gesprek te gaan met ons. Een vrederechter uit Aalst die reeds een tiental jaar actief is, de heer Paul Hylebos en de vrederechter uit Ninove die sinds enkele maanden in functie is, mevrouw Ilse Cardoen.

Wordt er enkel rekening gehouden met het strikt juridische of wordt er ook rekening gehouden met het menselijk aspect? Zo ja, op welke manier uit zich dat?



Hylebos: Het juridisch aspect is belangrijk maar zeker als vrederechter hou je rekening met de menselijke aspecten. Er kunnen zoveel zaken zijn waardoor een huurder al dan niet tijdelijk de huur niet kan betalen. Als de huurachterstal niet onoverkomelijk is, krijgen huurders kansen.

Maar niet tot in het oneindige. Er worden strikte afspraken gemaakt. Komt de huurder de afspraken niet na, dan volgt onherroepelijk de uithuiszetting. Afspraken worden in het begin meestal maandelijks opgevolgd. Zo wordt vermeden dat een verhuurder opnieuw een procedure moet opstarten als de huurder de afspraken niet nakomt.

Cardoen: Er wordt uiteraard rekening gehouden met het menselijke aspect. Beide partijen hebben

rechten en plichten en deze moeten gerespecteerd worden, maar dit wil niet zeggen dat er niet kan gestreefd worden naar een menselijke oplossing. Rekening houden met het menselijk aspect is natuurlijk heel moeilijk als de mensen niet naar de zitting komen.

Wordt er evenveel belang gehecht aan het belang van de verhuurder als aan de huurder?

Hylebos: Over het algemeen kan gesteld worden dat de sociale verhuurder de sterke partij is en de sociale huurder de zwakke partij. Toch zijn er rechtszaken waar het omgekeerde geldt.

Cardoen: Er wordt evenveel belang gehecht aan de belangen van beide partijen.

Wordt er ook op de zitting aan sensibilisering gedaan van de huurder (hem/haar wijzen op zijn/haar plichten)?

Hylebos: Je kan als vrederechter de huurder er op wijzen dat de stipte betaling van de huur absoluut voorrang moet krijgen in de uitgaven voor het huishouden, aangezien anders het risico ontstaat dat de huurder op straat komt te staan. Je kan de huurder er ook op wijzen dat hij hulp kan zoeken, bv. bij het OCMW. In het kader van een procedure over huur kan echter geen bewindvoering of een collectieve schuldenregeling worden georganiseerd: hiervoor zijn andere procedures van toepassing.

Cardoen: Op de zitting wordt er met de mensen gepraat en indien de huurder bijvoorbeeld de mogelijkheid krijgt om huurachterstal in te halen, of

bepaalde schade zelf te herstellen, wordt deze er op gewezen dat indien hij in gebreke blijft zijn belofte na te komen, dit voor hem negatieve gevolgen zal hebben.

Is de hedendaagse benadering verschillend met die van pakweg 15 jaar geleden?

Hylebos: De betaalbaarheid op de privé-markt wordt moeilijker en moeilijker. Huren is voor veel mensen een financiële dobber. Er wordt gesteld dat maximaal 1/3 van de inkomsten besteed mag worden aan huur. Dit is voor een grote categorie huurders niet haalbaar. Het risico op wanbetaling stijgt.

Langs de andere kant zie je dat verhuurders soms zware inspanningen doen en investeren om de vereiste kwaliteitsnormen te behalen. Dit heeft als gevolg dat huurprijzen stijgen.

Voor vele mensen is het hebben van een sociale woning de enige mogelijkheid om uit de vicieuze cirkel te geraken.

Sedert kort wordt het CAW ingeschakeld om problemen (niet-betalingen en leefbaarheidsproblemen) op te lossen. Heeft dat tot gevolg dat er minder juridische procedures worden opgestart?

Hylebos: Ik merk dat een aantal zaken op die manier opgelost kunnen worden en niet meer tot in de rechtszaal geraken. Dat is zeker positief.

Er wordt geprobeerd om een compromis te vinden tussen huurder en verhuurder

Cardoen: De tussenkomst van het CAW is zeker nuttig. In mijn ervaring beperkt dit niet het aantal procedures of de opstart van procedures, maar wel het bereiken van een akkoord in verband met vertrek uit de woning, afbetaling huurachterstal e.d. Vaak slaagt de medewerker van het CAW er niet in om de huurder te bereiken.

Wordt er bijhuurschade gepoogd een overeenkomst te bereiken met huurder/verhuurder?

Hylebos: Er wordt geprobeerd om een compromis te vinden tussen huurder en verhuurder en dikwijls lukt dit ook in een verzoeningszitting. Ik probeer de beide partijen te overtuigen om samen tot een compromis te komen. Van zodra een gerechtsdeskundige ter plaatse moet komen, lopen de kosten hoog op. Als je beide partijen hiervan kunt

overtuigen, lukt het heel dikwijls om een minnelijke schikking te treffen.

Cardoen: Er wordt altijd geprobeerd om tot een akkoord te komen, eventueel met tussenkomst van een deskundige in het kader van een mini-expertise, of op de installatievergadering van een volledig deskundig onderzoek. Een akkoord heeft zijn belang voor beide partijen, die hiermee veel kosten besparen. Opnieuw indien de huurder niet komt opdagen, is dit in zijn nadeel. De verhuurder is dan verplicht om een volledig deskundig onderzoek te vragen, het pand blijft langer onbeschikbaar, ...

Bent u al vaak geconfronteerd geweest met gevallen van domiciliefraude?

Hylebos: Ik heb hierover nog weinig vonnissen uitgesproken. Als de fraude bewezen wordt, leidt dit meestal tot ontbinding van de huurovereenkomst met uithuiszetting. Domiciliefraude kan niet getolereerd worden aangezien er op die manier heel wat maatschappelijke gelden verloren gaan. Daar hebben we de verantwoordelijkheid om in te grijpen.

Wij worden als sociale verhuurder regelmatig geconfronteerd met burengeschillen. Kunnen wij als huisvestingsmaatschappij opgeroepen worden in deze zaken.

Hylebos: Er gaat vaak een hele voorgeschiedenis aan vooraf tussen de burens.

Wanneer een sociale verhuurder nuttige informatie kan verstrekken van de situatie, bv. naar aanleiding van een plaatsbezoek, krijg ik hierdoor een beter beeld.

Ik merk wel dat deze conflicten vaak zo diep zitten dat een oplossing moeilijk is. Het gebeurt dat beide partijen, doordat ze hun verhaal kunnen doen, op die manier tot rede komen.

Wat is de belangrijkste boodschap die u aan onze huurders wenst mee te geven?

Hylebos: Als er betalingsproblemen zijn, wacht dan niet te lang om hulp te vragen aan de maatschappij of het OCMW,.... Nu wordt er nog te vaak te laat om hulp gevraagd.

Huisvesting is van levensbelang en heeft een invloed op heel wat andere facetten van het leven. Een uithuiszetting heeft een zwaar impact op een gezin, en zeker op kinderen.

Hier ligt ook een belangrijke verantwoordelijkheid bij de sociale huisvestingsmaatschappijen: speel korter op de bal. Roep huurders vlugger op voor een verzoeningsprocedure. Hoe hoger het bedrag van de huurachterstallen oploopt, hoe moeilijker het wordt om een realistisch afbetalingsplan op te stellen.

Het is belangrijk dat de huurders aanwezig zijn op deze zitting

Sensibilisering is heel belangrijk. Ik ben ervan overtuigd dat veel problemen kunnen vermeden worden als huurders vlugger hulp zoeken en als sociale verhuurders vlugger hulp aanbieden. Ik stel vast dat financiële problemen zich nog dikwijls in de taboesfeer bevinden.

Een oproeping in verzoening is volgens mij nuttig en hoeft niet noodzakelijk negatief te zijn. Het is vooral de bedoeling om samen naar een oplossing te zoeken. Het is belangrijk dat de huurders aanwezig zijn op deze zitting.

Cardoen: Ik zou de huurders graag met aandrang willen vragen om aanwezig te zijn op de zitting.



Wat te doen bij hittegolf?

Wanneer de temperatuur tijdens een periode van minstens 3 opeenvolgende dagen overdag hoger is dan 30°C (en 's nachts hoger dan 18°C), spreken we over een hittegolf.

Wij doen een oproep aan alle burens om de meest kwetsbare personen in het oog te houden. Vooral ouderen, kinderen en zieken.

- Drink koele dranken (geen cafeïne en alcohol).
- Vermijd overdag zware inspanningen (sport).
- Zoek koele ruimtes op.
- Probeer overdag gordijnen en/of rolluiken dicht te laten.
- Laat kinderen en ouderen niet alleen op een warme plek (bijvoorbeeld de auto).
- Zet een hoofddekseel op en draag katoenen kledij.
- Vergeet jouw huisdieren niet. Voorzie voldoende water en zorg dat ze binnen of in de schaduw kunnen zitten.

Afwezig zijn hebben altijd ongelijk! Zelfs als een uithuiszetting niet (meer) te vermijden is, hebben zij er toch alle belang bij om naar de zitting te komen. Er kan dan nog altijd geprobeerd worden om over bepaalde punten tot een akkoord te komen, hetgeen meestal vele kosten kan besparen.

Bedankt Vrederechters voor jullie enthousiaste medewerking en de fijne tips!

Meer info:

Wens je als huurder, meer informatie of heb je vragen, aarzel dan niet om met ons contact op te nemen. Wij zoeken samen met jou naar een oplossing!

Overlast op terrassen

Om overlast op je terras of balkon te vermijden, geven we jou enkele tips waar je rekening mee moet houden bij de inrichting van jouw balkon:

- Hou je balkon proper!
- Stockeer geen voedsel op je terras, dit trekt ongedierte aan en zorgt vaak voor geurhinder bij de burens.
- Plaats vuilzakken enkel in afgesloten vuilbakken op jouw terras. Zo verklein je de kans op ongedierte en maden (bij warm weer). Dit zorgt voor heel wat ongemak voor jou en de burens.
- Als je water geeft aan de bloemen aan de buitenkant van het terras, wees voorzichtig zodat je onderbuur geen douche krijgt.
- Wens je meer privacy, beschutting tegen de wind of schaduw? Informeer bij jouw maatschappij wat is toegestaan.
- Zorg voor de veiligheid van je kind(eren) door geen "klimementen" te voorzien op jouw balkon.
- Barbecue is niet toegestaan op het terras.
- Hang geen wasgoed of matten over de balustrade. Dit kan hinderlijk zijn voor de (onder)burens.



Barbecueeiseizoen



Bij goed weer, krijgen mensen zin om een barbecue te doen. In dit artikel geven wij je graag mee wat mag en niet mag om zorgeloos te barbecueën.

Je kan op drie manieren voor hitte zorgen om je gerechten op een barbecue klaar te maken. Er bestaan toestellen op elektriciteit, gas en houtskool. Barbecueën op elektriciteit mag je als huurder bij De Gentse Haard altijd. Op gas mag het nooit.

Op houtskool hangt het af van het type woning dat je hebt. Hieronder vind je een schema waar je kan zien of je mag barbecueën op houtskool.

Je woont in een

- studio of appartement met terras: BBQ op houtskool mag niet
- studio of appartement met tuin: BBQ op houtskool mag niet
- huis met binnentuin (cité): BBQ op houtskool mag wel
- huis met eigen tuin: BBQ op houtskool mag wel

Barbecueestellen op elektriciteit zijn veilig genoeg en mogen op terrassen gebruikt worden.

Belangrijke tips voor BBQ op houtskool

Als je mag barbecueën met houtskool, dan lees je best even verder.

Hoe en waar het barbecueestel plaatsen

Als je barbecuet, zorg er dan altijd voor dat je het barbecueestel ver genoeg van de woning zet. Dit moet op minstens 3 meter van muren, ramen en deuren staan.

Je mag geen enkel barbecueestel aansteken op parkings, buitengaanderijen, platte daken, binnenkoeren van appartementsblokken of voetpaden.

Veilig barbecueën met houtskool doe je zo

- Gebruik nooit brandversnellers
- Maak je barbecueestel nooit ergens aan vast. Je moet het altijd kunnen verplaatsen
- Zet een emmer met water in de buurt
- Zet je barbecueestel op een vlakke en stabiele ondergrond. Het liefste in het gras

Houd rekening met de buren

Maak na tien uur 's avonds (22u00) geen lawaai meer. Ook overdag beperk je het lawaai.

Laat de buren weten dat je gaat barbecueën. Zo kunnen zij op tijd even de ramen sluiten tegen de rook of de was nog binnen halen. Beperk het aantal keren dat je gaat barbecueën.

Alternatief

In Gent zijn er een aantal openbare plaatsen waar je mag barbecueën. Het voordeel is dat je met een grotere groep kan samen zijn en je hindert geen buren. Dit kan bijvoorbeeld in het Groenevalleipark, het Maaltebruggepark, het Arbedpark of aan de Noorderlaan aan de Watersportbaan. Meer info hierover vind je op de website van Stad Gent.

<https://stad.gent/natuur-milieu/groen-de-stad/barbecueën-het-park>

Herstellingen in je woning

Vroeg of laat moet je eens iets laten herstellen in je woning. Soms zijn de kosten voor jou. In je ZieZo-brochure kan je een volledig overzicht terugvinden van wie wat moet betalen. Deze brochure heb je gekregen in 2015 of nadien bij het ondertekenen van je huurcontract. Heb je deze niet meer, geen probleem. Je kan ze raadplegen op de website van De Gentse Haard www.degentsehaard.be/Huurder/Technisch/ZieZo.

Is de herstelling voor De Gentse Haard?

Neem contact op met de technische dienst, bij voorkeur op technisch@degentsehaard.be.

Is het dringend of heb je geen internet, dan kan je tijdens de kantooruren bellen naar 09/216 75 75 of 09/216 75 70.

Vermeld zeker je naam, adres en het telefoonnummer waarop wij je kunnen bereiken. Geef een zo goed mogelijke omschrijving van wat er hersteld moet worden.

Is de herstelling ten laste van huurder?

Dan heb je enkele mogelijkheden:

- **Je doet de herstelling zelf**, als je zelf de nodige technische kennis hebt. Let wel op: bij een uitgaande plaatsbeschrijving, aan het einde van het huurcontract, controleren we dan wel of dit goed uitgevoerd is. Is dit niet zo, dan kan dit op dat moment voor extra kosten zorgen.
- **Kan je de herstelling niet zelf uitvoeren?** Dan stel je zelf een vakman aan. De kosten hiervan worden door jou rechtstreeks betaald. Bijvoorbeeld een cilinder van de voordeur vervangen omdat je jouw sleutels verloren bent. Ken je geen vakman, dan kan je de herstelling door De Gentse Haard of een aangestelde aannemer laten uitvoeren. Daarna krijg je een factuur van De Gentse Haard. Een tarieflijst voor sanitaire herstellingen vind je terug op onze website (www.degentsehaard.be/Huurder/Technisch/Prijslijst-loodgieter). Voor andere werken kunnen er andere tarieven zijn.

Wil je meer info? Neem gerust contact op met de technische dienst via technisch@degentsehaard.be of 09/216 75 75



Tip voor de huurder

Ben je van telefoonnummer veranderd? Laat dit dan even aan ons weten.

Stel, je hebt een afspraak met een medewerker van De Gentse Haard. Maar die kan door onverwachte omstandigheden niet op de afspraak aanwezig zijn. Je telefonisch bereiken gaat niet. Dan zit je te wachten zonder dat er iemand komt opdagen. Misschien heb je voor de afspraak wel verlof moeten nemen.

Of je hebt een herstelling gevraagd, maar je kan niet thuis zitten wachten. Dan vraag je of de hersteller een seintje kan geven wanneer hij bijna bij jou is, maar hij kan je niet bereiken. Vervelend. Zowel voor jou, als voor de mensen die bij je langskomen.

Als we je nieuwe nummer hebben, kunnen we afspraken vlot laten verlopen of kunnen wij je contacteren als er een afspraak toch niet kan doorgaan. Je nieuwe nummer mag je doorbellen of mailen naar de verhuurdienst van De Gentse Haard.

Dienst verhuur: verhuur@degentsehaard.be of 09/216 75 75

Het bijhouden en beschermen van je gegevens



Ongetwijfeld heb je al gehoord dat er sinds 25 mei een nieuwe Europese wet van kracht is: de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) of General Data Protection Regulation (GDPR). Dit heeft te maken met de bescherming van je persoonlijke gegevens, de toestemming om gegevens te verzamelen en te gebruiken, het voorkomen van datalekken, en zo meer.

Je zal hierover later via dit huurderskrantje, brief of website (www.degentsehaard.be) nog verdere informatie krijgen.