

jouw HUURDERS KRANT

JAARGANG 3 - NR. 2 - JULI - AUGUSTUS - SEPTEMBER 2021

Infokrant voor de huurders van sociale huisvestingsmaatschappij Eigen Dak

Geniet van de zomer!



We vragen het aan de ombudsdienst



Project in de kijker: Oude Gentweg in Wetteren



Bewoner aan het woord

Voorwoord

Beste huurder

Je hebt het misschien al gehoord in de media ... de Vlaamse regering heeft beslist dat er tegen 1 januari 2023 per gemeente nog maar één speler voor sociaal wonen mag zijn. Hierdoor zal het in de toekomst voor kandidaat-huurders eenvoudiger worden om zich voor het volledig sociaal woningaanbod in te schrijven. Concreet betekent dit dat sociale huisvestingsmaatschappijen en sociale verhuurkantoren die binnen eenzelfde werkingsgebied liggen, worden samengevoegd tot één woonmaatschappij.

Ondertussen werd Vlaanderen verdeeld in 17 referentieregio's waarbinnen de woonmaatschappijen moeten gevormd worden: Wetteren en Laarne komen onder regio Gent en Wichelen komt bij de Denderregio. Gezien de woonmaatschappij uit minstens 1.000 woningen moet bestaan, lopen er momenteel volop gesprekken tussen de verschillende lokale besturen om het werkingsgebied van de nieuwe woonmaatschappij te vormen. Zij hebben tijd tot eind oktober om een voorstel van werkingsgebied in te dienen bij de minister.

Voor jou als huurder zal deze grondige transformatie van het sociaal woninglandschap niet veel veranderen. Zo zal je in je huidige woning kunnen blijven wonen tegen een huurprijs die is aangepast aan je gezinsinkomen. Woonzekerheid en de betaalbaarheid van je woning blijven dus gegarandeerd.

Ik ben ook blij je te kunnen melden dat binnenkort de loketten opnieuw gedeeltelijk open worden gesteld zonder afspraak. Meer hierover vind je verder in deze krant. Met enige trots willen we je ook melden dat de 12 woningen in de Oude Gentweg in Wetteren afgewerkt zijn en ondertussen ook verhuurd.

Ik wens jullie een zalige zomer, geniet ervan!

Myriam, voorzitter

Welkom op onze maandelijkse zitdag in Laarne en Wichelen

Je kan terecht bij onze maatschappelijk werker in:

Laarne

- elke eerste dinsdag van de maand tussen 9u en 10u30
- Sociaal Huis, Nerenweg 3 in Kalken
- je hoeft geen afspraak te maken

Wichelen

- elke tweede dinsdag van de maand tussen 9u en 10u30
- Sociaal Huis, Oud Dorp 2 in Wichelen
- maak vooraf telefonisch een afspraak via 09 365 43 10, keuzemenu 2

De zitdag gaat niet door in schoolvakanties, maar na de zomervakantie kan je terecht:

- in Laarne op dinsdag 5 oktober en 7 december (op 7 september en 2 november is er geen zitdag)
- in Wichelen op dinsdag 14 september, 12 oktober, 9 november en 14 december

In dit nummer

Voorwoord	2
Wist je dat?	3
We vragen het aan... de ombudsdienst	4
Hoe werkt de Vlaamse Ombudsdienst?	6
Onderzoek naar eigendom	6
Project in de kijker: Oude Gentweg in Wetteren	7
Bewoner aan het woord	8
Blokbusters komt naar wijk Stuyvenberg	8



HOE ONS TE BEREIKEN?

Zit je met een vraag? Kan je ergens niet aan uit? Wil je meer informatie? Laat het ons zeker weten!

Eigen Dak

Felix Beernaertsplein 55/01, 9230 Wetteren
Tel. 09 365 43 10 • Fax. 09 365 43 11
info@eigendak.be • www.eigendak.be

OPENINGSUREN LOKET:

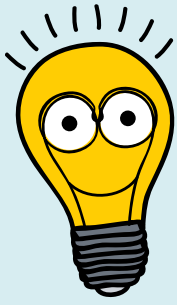
Vanaf 14 juni is het loket opnieuw open, weliswaar voorlopig nog met aangepaste openingsuren:

- maandag: gesloten
- dinsdag: 15u30 – 18u00
- woensdag: gesloten
- donderdag: gesloten
- vrijdag: 9u00 – 11u30

Voor de veiligheid van iedereen vragen we je met de volgende afspraken rekening te houden:

- draag een mondkapje;
- in de wachtzaal kan je je handen ontsmetten;
- onze loketmedewerker roept je als je naar het loket mag komen.

Wij zijn telefonisch bereikbaar van maandag tot donderdag van 8u00 tot 12u30 en van 13u00 tot 17u00, op dinsdag tot 18u30. Op vrijdag zijn wij telefonisch bereikbaar van 8u00 tot 12u30. Op vrijdagnamiddag zijn wij enkel voor dringende technische interventies bereikbaar.



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



Project in de kijker: Oude Gentweg in Wetteren

1 appartement
met 2
slaapkamers

2 woningen met
2 slaapkamers

De werken
gingen van start
op 2 september 2019
en werden uitgevoerd
door de firma Dam-
man uit Deerlijk.

1 appartement
met 2 slaapkamers
aangepast voor
rolstoelgebruikers

8 woningen met
3 slaapkamers

E-peil:
tussen
42 en 44

Duurtijd om
de woningen te
zetten:
599 kalenderdagen

Elke wo-
ning beschikt
over een tuin met
ruime berging en
carport

Wachtleidin-
gen voor plaat-
sen van zonne-
panelen

Door corona
en onvoorziene
saneringswerken op
het terrein liepen de
werken aanzienlijke
vertraging op.

Gemiddelde
markthuur-
waarde:
809 EUR

Regenwater-
recuperatie voor
toiletspoeling

Totale
kostprijs bouw-
werken (inclusief
studiekosten
en BTW):
2,2 miljoen EUR

Ventilatie-
systeem C+ in
combinatie met
raamroosters

Eerste
bewoning
vanaf
1/6/2021



Ik heb snel mijn draai gevonden in mijn nieuwe thuis.

Bewoner aan het woord

De wijk Christus Koning in Wetteren met 14 woningen en 56 appartementen dateert uit de jaren 50 en is sterk verouderd. Er werd dan ook beslist om deze site te vervangen door een nieuwbouwproject. Dit betekent dat alle bewoners van deze wijk moeten verhuizen naar een nieuwe thuis. Sommigen wachten nog op een andere woning, anderen konden afgelopen maanden al verhuizen.

Om te zien hoe het de huurders vergaat die al konden verhuizen, gingen we bij één van hen langs.

In februari 2020 verhuisde Monique van haar appartementje op de Oude Aardeweg naar een gerenoveerde woning in de Tuinwijk. Vanop het voetpad ziet ze nog haar oude appartementje en de wijk waar ze woonde. Ze blikt terug op goede herinneringen aan haar tijd op de Oude Aardeweg. Ze heeft er graag gewoond en had een goed contact met de andere burens, maar heimwee heeft ze niet.

“Na 18 jaar te wonen op de Oude Aardeweg ben ik blij dat ik terecht kon in deze gerenoveerde woning. Ik woonde in een appartementje op de eerste verdieping en telkens de trap nemen, werd fysiek gezien toch wel een beetje zwaar de laatste tijd”, aldus Monique. “Ook is deze woning veel ruimer en heb ik meer comfort en luxe. Dit maakt dat ik hier graag woon en snel mijn draai heb gevonden in mijn nieuwe thuis.”, besluit Monique.

Onlangs kwam de partner van Monique bij haar inwonen, dit maakte het plaatje compleet.



Blokbusters komt naar wijk Stuyvenberg in Wetteren!

Showbizz Bart installeert zich met zijn zelfgebouwde mobiele radiostudio op het graspleintje aan de grafkapel. Als gastheer voorziet hij de buurt van veilig vertier met verzoeknummers, clips, interviews met bewoners, bingo, karaoke, een lokale quiz en zoveel meer. Samen met een special guest luistert Showbizz Bart naar wat er leeft in de wijk en brengt hij troost in coronische tijden.



Wijkbewoners kunnen vanaf 18u de uitzending live volgen vanop het grasplein. Breng gerust je eigen stoel of tuinzetel mee. Wil je zelf graag iets vertellen, zingen, meedelen of ben je op zoek naar iets? Laat het dan zeker weten aan Nele op het nummer 09 365 43 10 (keuzemenu 1 of 2). Wij zorgen ervoor dat je in de uitzending zit.

Woon je niet in de wijk en wil je niets missen? Geen probleem, de uitzending wordt live uitgezonden op de lokale radiozender. Meer daarover lees je op onze Facebookpagina op 25 augustus.

Blokbusters
Woensdag 25 augustus
18u tot 21u
Graspleintje aan
grafkapel -
wijk Stuyvenberg
Wetteren