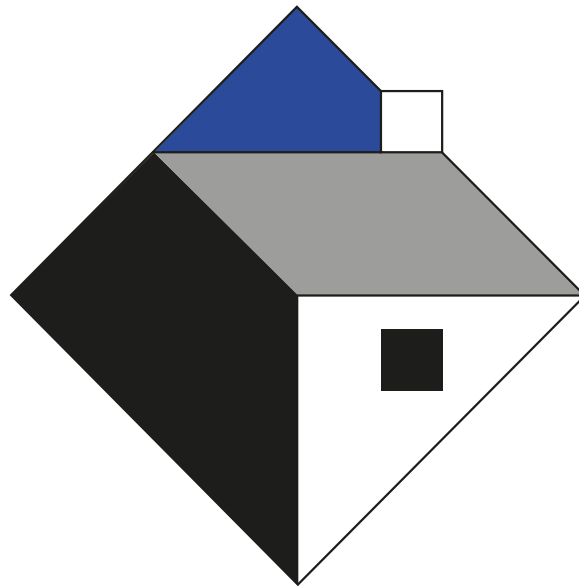
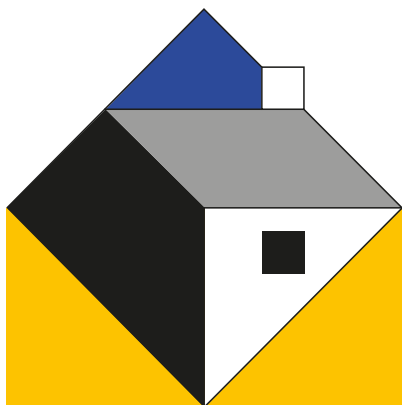

BOUWMAATSCHAPPIJ
DE MANDEL



INFORMATIE
VOOR DE NIEUWE HUURDER



INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	3
Bij wie kan je terecht?	4
Woonwinkels, zitdag voorzitter en zitdag Poperinge	10
Werkingsgebied van De Mandel	11
Voor de verhuis	12
Praktische info rond de verhuis	15
In de nieuwe woning	16
Huurprijsberekening	19
Rechten en plichten	22
Brandverzekering	25
Onderhoudscontract voor uw verwarmingsinstallatie	27
Zelfstandige beroepsactiviteit	28
Domiciliefraude, Wat?!	28
De huurdersadviesraad in De Mandel	29
Klachtenprocedure	30
TO DO-lijst bij verhuis	31

VOORWOORD

Beste huurder,

Eindelijk is het zover: een eigen thuis! Een goede woning in een aantrekkelijke omgeving tegen een betaalbare prijs, dat is een doel dat iedereen voor ogen houdt. De Mandel probeert hierin al 100 jaar een voortrekker te zijn en dit tot op vandaag met succes.

Verhuizen betekent niet alleen meubels van het ene naar het andere huis sleuren, maar ook een hele rompslomp aan administratie. Om je daarbij te helpen bezorgt De Mandel deze brochure, die je wegwijs maakt in het hele verhuisproces.

Deze brochure biedt je tevens praktische informatie over sociale huisvestingsmaatschappij De Mandel. Je leest wat je kan verwachten van De Mandel en wat je eigen rechten en plichten zijn. Daarnaast maak je ook kennis met de werking van de huurdersadviesraad. Deze huurdersadviesraad is reeds sinds 2008 actief en denkt structureel mee in het beleid van De Mandel.

Wij hopen dat je deze brochure kunt smaken. Laat niet na om ons te contacteren bij prangende vragen. Alle gegevens van onze medewerkers vind je op de volgende pagina's. Wij staan open voor al je vragen rond wonen.

Veel leesgenot!

Namens de directie



BIJ WIE KAN JE TERECHT?

DIRECTIE



Stefanie Vandenaabeele:
Directeur
Telefoon: 051/23.35.01
E-mail: info@demandel.be

SECRETARIAAT

- ◆ Contact en afspraken directie en staf
- ◆ Secretariaat en correspondentie

Fax dienst: 051/23.35.08



Gudrun Bauwens:
Secretariaat
Telefoon: 051/23.35.01
E-mail: gudrun.bauwens@demandel.be

ONTHAAL



Charlotte Breyne:
Onthaal
Telefoon: 051/23.35.00
E-mail: charlotte.breyne@demandel.be

DIENT VERHURING, VERKOOP EN KREDIETVERLENING

- ◆ Info over huren van een woning
- ◆ Info over kopen van de woning
- ◆ Info over sociale leningen
- ◆ Inschrijven op de wachtlijst van huurders en kopers
- ◆ Toewijzing van een woning en administratie van huurovereenkomsten
- ◆ Huurprijsberekening
- ◆ Betaling van de huurprijs
- ◆ Wijzigingen in de gezinstoestand en het inkomen van huurders
- ◆ Openbare verkopen

Fax dienst: 051/23.35.28



Mirose De Baecke:
Diensthoofd Verhuring, Verkoop en Kredietverlening
Telefoon: 051/23.35.29
E-mail: mirose.debaecke@demandel.be



Elise Binamé:

Inschrijvingen kandidaat-huurders
Telefoon: 051/23.35.22
E-mail: inschrijvingen.huur@demandel.be



Kris Vulsteke:

Nieuwe huurders, toewijzingen, huurovereenkomsten
Telefoon: 051/23.35.21
E-mail: kris.vulsteke@demandel.be



Charlotte Verbeke:

Huurprijsberekeningen, huuradministratie, huurfraude
Telefoon: 051/23.35.24
E-mail: charlotte.verbeke@demandel.be



Ineke Perdu:

Betalingen huur, huurachterstallen, sociale leningen
Telefoon: 051/23.35.25
E-mail: ineke.perdu@demandel.be



Tanja Vandeputte:

Huuradministratie, huuropzeg, inschrijving kandidaat-kopers, openbare verkopen
Telefoon: 051/23.35.23
E-mail: tanja.vandeputte@demandel.be



Lizy Dierckens

Koopwoningen, sociale leningen
Telefoon: 051/23.35.27
E-mail: lizy.dierckens@demandel.be



DIENST GEBOUWENBEHEER

- ◆ Onderhoud woningen
- ◆ Plaatsbeschrijvingen
- ◆ Aanvraag verbouwingen, veranderingen aan de woning, bijplaatsen tuinhuis, berging, afdaken, ...
- ◆ Aanvragen herstellingen

Fax dienst: 051/23.35.48



Andy Debakker:

Diensthoofd

Telefoon: 051/23.35.40

E-mail: andy.debakker@demandel.be



Sibille Depreitere:

Registratie technische klachten, administratie onderhoud en herstellingen

Telefoon: 051/23.35.41

E-mail: herstellingen@demandel.be



Emily Hoornaert :

Opvolging werkopdrachten en verzekeringsdossiers

Telefoon: 051/23.35.42

E-mail: herstellingen@demandel.be



Carl Vlieghe:

plaatsbeschrijvingen, preventieadviseur

Telefoon: 051/23.35.43

E-mail: carl.vlieghe@demandel.be



Bieke Ver Eecke:

Plaatsbeschrijvingen

Telefoon: 051/23.35.44

E-mail: bieke.vereecke@demandel.be



Ivan Wyseur:

Nacalculatie patrimonium, ICT

Telefoon: 051/23.35.45

E-mail: ivan.wyseur@demandel.be



Jaimy Cottenier

Projectmedewerker, aanvraag veranderingswerken aan woning, bijplaatsen tuinhuis, berging, afdaken, omheining...

Telefoon : 051 23 35 47

E-mail : jaimy.cottenier@demandel.be

ONZE ARBEIDERSPLOEG:


◆ Elektriciens

◇ Christophe Wychowanok

◆ Metselwerken

◇ Fabian De Meyer

◇ Kevin Alleman

◇ David Warlop

◆ Sanitair

◇ Roby Dedrie

◇ Nick Lamote

◆ Timmerwerken

◇ Kris De Witte

◇ Bart Algoet

◆ Schilderwerken

◇ Mario Decoene

◇ Didier Vanderperre

◇ Dieter Vanderperre

◇ Christ Maertens

◆ Huisbewaarder

◇ Patrick Boudry


◆ Poetsvrouwen

◇ Carine Cardoen

◇ Nadine Proot

◇ An Callemeyn

◇ Heidi Lefever



DIENTST BOUWPROJECTEN

- ◆ Bouwaanvragen
- ◆ Aanbestedingen
- ◆ Uitvoeren bouwprojecten

Fax dienst: 051/23.35.68



Hilde Smits:

Diensthoofd Projecten

Telefoon: 051/23.35.69

E-mail: hilde.smits@demandel.be



Sophie Bekaert:

Info nieuwe projecten

Administratie dienst Bouwprojecten

Telefoon: 051/23.35.61

E-mail: sophie.bekaert@demandel.be



Brian Demaeght

Administratie nieuwe projecten

Telefoon: 051/23 35 67

E-mail: brian.demaeght@demandel.be



Sarah Vanhamme:

Werftoezicht

Telefoon: 051/23.35.66

E-mail: sarah.vanhamme@demandel.be



Koen Ingels:

Werftoezicht

Telefoon: 051/23.35.63

E-mail: koen.ingels@demandel.be



Bart Sobry:

Werftoezicht

Telefoon: 051/23.35.62

E-mail: bart.sobry@demandel.be



Pascal Bollaert:

Werftoezicht

Telefoon: 051/23.35.65

E-mail: pascal.bollaert@demandel.be



Nicolas Vandewalle:
 Werftoezicht
 Telefoon: 051/23.35.64
 E-mail: nicolas.vandewalle@demandel.be

DIENST BOEKHOUDING EN FINANCIËN

- ◆ Betalingen facturen
 - ◆ Terugbetaling waarborg
- Fax dienst: 051/23.35.18



Dieter De Weduwe:
 Diensthoofd
 Telefoon: 051/23.35.19
 E-mail: dieter.deweduwe@demandel.be



Friedel Verghote:
 Boekhouding, facturen, afrekeningen plaatsbeschrijvingen
 Telefoon: 051/23.35.13
 E-mail: friedel.verghote@demandel.be



Ines Bouckaert:
 Financiële planning, afrekening huurlasten
 Telefoon: 051/23.35.12
 E-mail: ines.bouckaert@demandel.be



Dries Vandewalle:
 Algemene boekhouding, aan- en verkoopfacturatie
 Telefoon: 051/23.35.11
 E-mail: dries.vandewalle@demandel.be

DIENST SOCIALE ZAKEN

- ◆ Huurderscommunicatie en -participatie
 - ◆ Klachten (burenruzies, lawaaihinder, slecht onderhoud van de woning, ...)
 - ◆ Kwaliteit van de dienstverlening
- Fax dienst: 051/23.35.38



Hanne Mistiaen:
 Coördinator
 Telefoon: 051/23.35.31
 E-mail: hanne.mistiaen@demandel.be



Femke Samyn
 Medewerker
 Telefoon: 051/23.35.32
 E-mail: femke.samyn@demandel.be

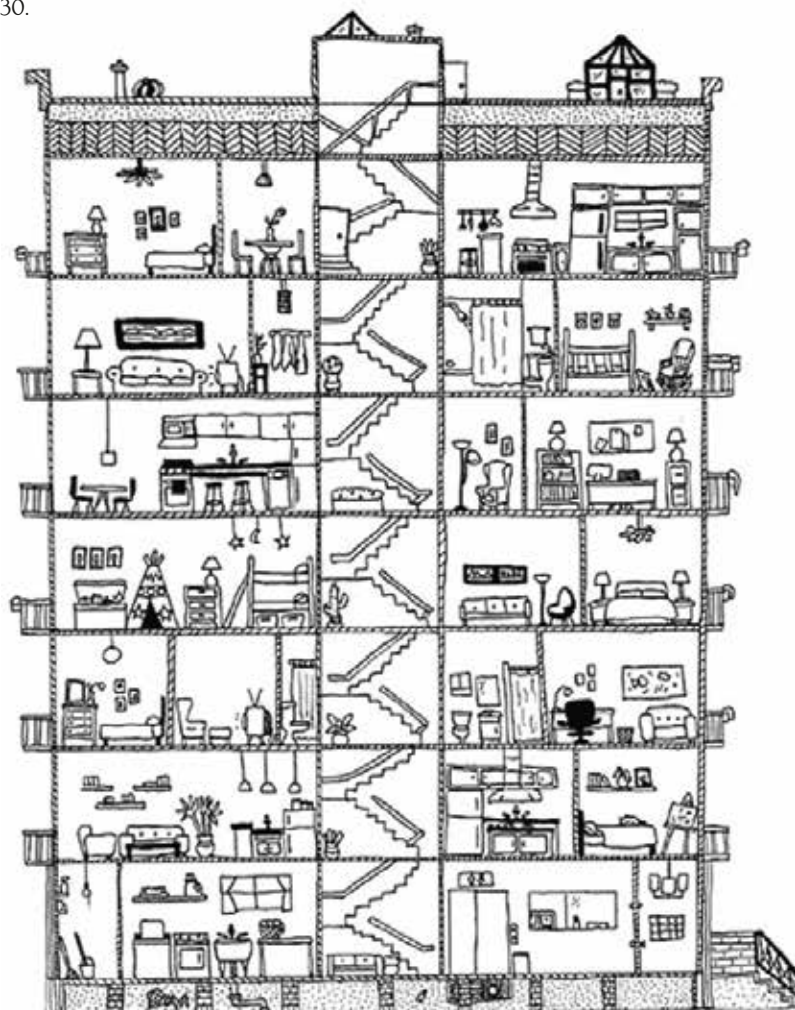


WOONWINKELS, ZITDAG VOORZITTER EN ZITDAG POPERINGE

De Mandel werkt zeer intensief samen met woonwinkels in haar werkingsgebied. De woonwinkels zijn vertegenwoordigd in het centrum van de gemeente. Elke bewoner van de gemeente kan terecht bij de woonwinkel of het woonloket voor info en advies over de huurwetgeving, voor begeleiding bij complexere woonvragen of voor hulp bij de inschrijving als kandidaat-huurder. De Mandel zelf is vertegenwoordigd in de Bellewijk van Poperinge.

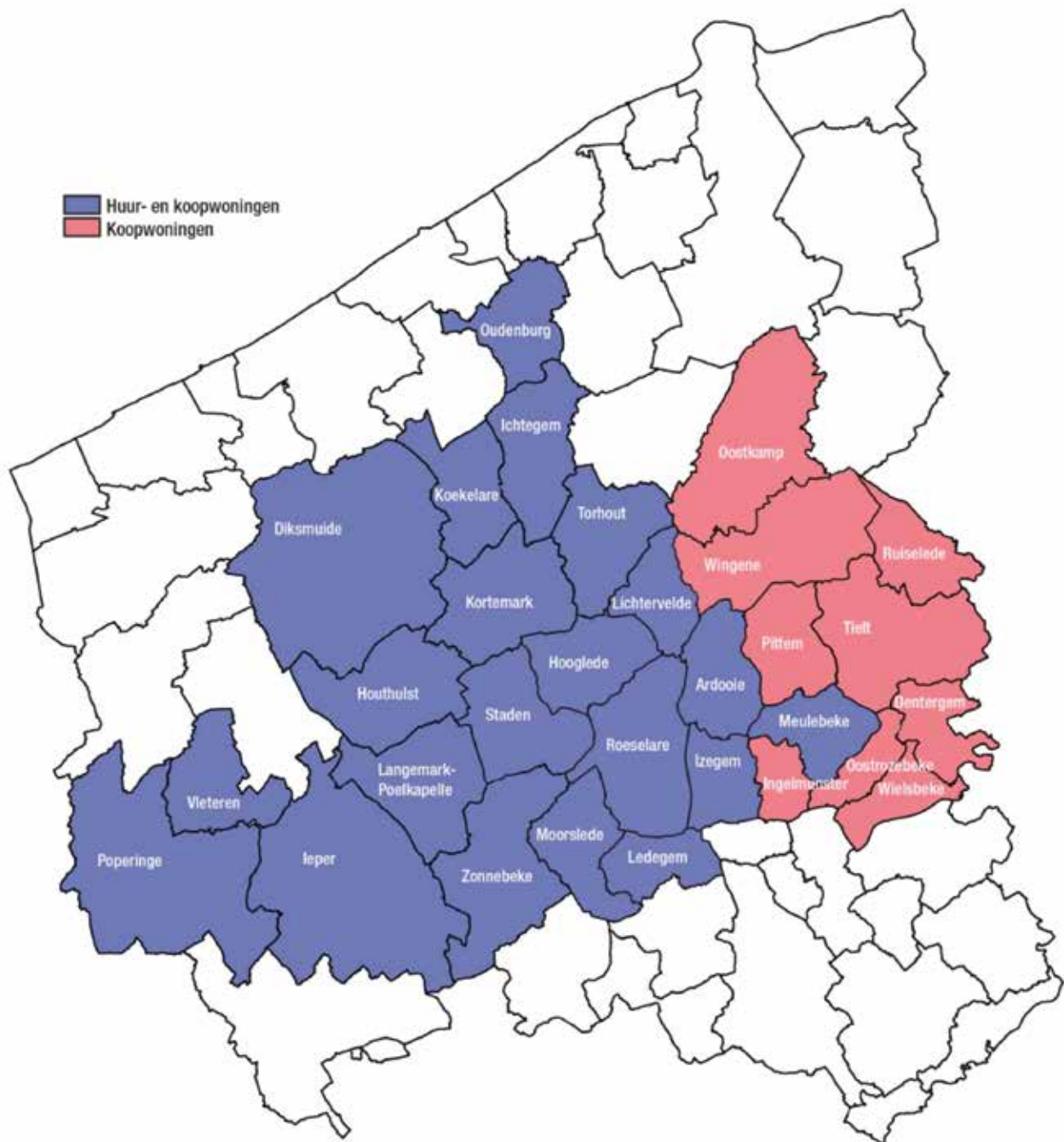
Elke laatste vrijdag van de maand zit een medewerker van De Mandel in het buurthuis, Korenbloemweg 3 van 15u tot 16u30. Je kan er terecht met al je vragen over De Mandel.

Daniël Vanpoucke, voorzitter van De Mandel, houdt elke donderdag een zitdag voor huurders en kandidaat-huurders op kantoor van De Mandel van 10u30 tot 11u30.



WERKINGSGBIED DE MANDEL

De Mandel is een sociale huisvestingsmaatschappij die werkzaam is over 30 steden en gemeenten. In deze gemeenten willen wij kwaliteitsvol en betaalbaar wonen mogelijk maken. In 21 verschillende gemeenten en steden verhuurt De Mandel sociale huurwoningen. Daarnaast biedt De Mandel ook hedendaagse woningen en appartementen te koop aan. Potentiële kopers van een woning kunnen tevens een goedkope hypothecaire lening krijgen via De Mandel.





PRAKTISCHE INFO ROND DE VERHUIS

Je hebt net een huurcontract getekend bij De Mandel. De komende weken zal er nog veel op je afkomen. Hieronder vind je een overzicht, waar je rekening mee moet houden voor de verhuis, tijdens de verhuis en in de nieuwe woning.

• DE HUUR VAN JE HUIDIGE WONING OPZEGGEN

Indien je momenteel een woning huurt, dan moet je de huurovereenkomst opzeggen. Dit kan met een aangetekende brief. De termijn voor de opzegging duurt meestal 3 maanden en gaat van start op de eerste dag van de volgende maand. Houd er rekening mee dat de verhuurder het recht heeft om tijdens de opzeggingsperiode de woning te bezichtigen met andere kandidaat-huurders. Huur je nu een Mandelwoning en verhuis je naar een andere woning van De Mandel? De medewerkers van de dienst Verhuring regelen de opzeg van je huidige woning bij de ondertekening van de huurovereenkomst van je nieuwe woning.

• HUURWAARBORG BETALEN

De huurwaarborg is een garantie voor De Mandel. Als er op het einde van de huurovereenkomst herstellingen ten laste van de huurder moeten gebeuren, kan De Mandel deze kost aftrekken van de waarborg. Wanneer de huurder het huurcontract tekent voor de nieuwe woning, moet een nieuwe waarborg betaald worden. Je moet hier zeker rekening mee houden, want het bedrag van zo'n waarborg kan hoog oplopen. Bij directe betaling gaat het namelijk om tweemaal de basishuur. De maximum huurwaarborg bedraagt € 983 in 2019. Dit maximum wordt jaarlijks geïndexeerd. Sinds het Kaderbesluit sociale huur van 12 oktober 2007 is de wetgeving over de huurwaarborg veranderd. De Mandel zet de huurwaarborg op een niet-geblokkeerde rekening bij een bank. Hierbij wordt de huurwaarborg steeds gestort op naam van De Mandel. Het spreekt voor zich dat iedere huurder recht heeft op een intrest die jaarlijks aangepast wordt door de bank. Je krijgt elk jaar een overzicht van de stand van de huurwaarborg en de intresten.

• PLAATSBESCHRIJVING

Wanneer je een woning betreft, maakt De Mandel een tegensprekelijke plaatsbeschrijving op. De plaatsbeschrijving is een zeer gedetailleerde beschrijving van de woning. De toestand van de vloerbekleding, muren, stopcontacten, deuren, kranen... wordt grondig bekeken en opgetekend, zodat er later (als je de woning verlaat) geen discussies ontstaan. Om de plaatsbeschrijving op te stellen vraagt De Mandel een vergoeding. Deze vergoeding bedraagt € 34 in 2019.

Een medewerker van De Mandel maakt de plaatsbeschrijving op in jouw aanwezigheid. Tijdens de plaatsbeschrijving zal je de sleutels krijgen van de nieuwe huurwoning.

◆ Je bent eerste huurder van de woning.

Bij een nieuwe woning is het uiteraard overbodig om de schade van de oude huurder op te tekenen. Toch is het van belang om de staat van de woning bij aanvang van het huurcontract vast te stellen. Er kunnen immers gebreken zijn die door de aannemer niet of onvoldoende werden afgewerkt. Als nieuwe huurder krijg je na deze plaatsbeschrijving nog één maand de tijd om opmerkingen en schade (ten laste van de aannemer) te formuleren. Tijdens de plaatsbeschrijving ontvang je een standaardformulier waarop je de gebreken kan formuleren. Dit formulier moet je binnen de maand terugbezorgen aan de verantwoordelijke werftoezichter. Bij nieuwbouwwoningen is de aannemer één jaar verantwoordelijk voor de gebreken. Na ongeveer elf maanden komen de werftoezichter, de aannemer en de architect nog eens langs om te controleren of de herstellingen werden uitgevoerd en om na te gaan of er nog gebreken zijn. Bij de intrede in de nieuwe woning neemt de werftoezichter de meterstanden op. Als nieuwe huurder moet je zelf nog contact opnemen met je leverancier.

◆ **Je bent niet de eerste huurder van de woning.**

Dankzij de plaatsbeschrijving kan De Mandel vaststellen of er sinds het begin van de vorige huurperiode schade aan de woning is. De vermelde schade kan later niet aan jou worden toegeschreven. Nadat je deze plaatsbeschrijving ondertekend hebt, zal een medewerker van De Mandel de sleutels overhandigen. Tijdens deze tegensprekelijke plaatsbeschrijving worden de meterstanden van water, gas en elektriciteit opgenomen. Een werknemer van De Mandel geeft de gegevens door aan de leveranciers. Tot 1 week na de ondertekening van de plaatsbeschrijving kan je nog bijkomende opmerkingen of gebreken doorgeven aan De Mandel. Tijdens de plaatsbeschrijving krijg je een blanco formulier dat je kan gebruiken. Het is van groot belang dat je de schade onmiddellijk doorgeeft. Na 1 week zal je namelijk alle niet-vestigde schade zelf moeten herstellen.

• VERHUISPLANNEN BEKENDMAKEN

Als je verhuist, moet je bepaalde instanties verwittigen, zodat zij op de hoogte zijn van je verhuisplannen.

◆ **Gemeente**

Ook jouw adresgegevens op je identiteitskaart moeten aangepast worden. De aangifte moet gebeuren binnen de 8 dagen na de effectieve verhuis. Je doet de aangifte via het digitaal loket of je gaat naar het loket Burgerzaken van je gemeente. Voor de aangifte moet je je identiteitskaart meenemen. Je wacht op het bezoek van de wijkinspecteur, die zal vaststellen of je de woning wel effectief bewoont.

◆ **Je bent werknemer**

Geef de adreswijziging tijdig door aan jouw werkgever!

◆ **Je bent gepensioneerd**

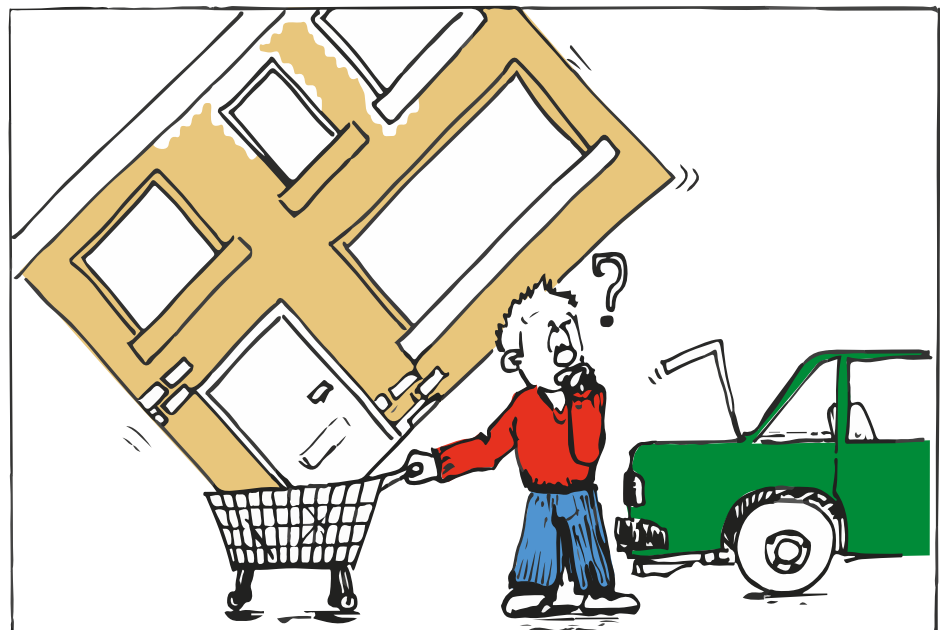
Verwittig de pensioendienst.

◆ **Je bent werkzoekend**

Verwittig de VDAB en de RVA van de adreswijziging. Eventueel moet je ook de hulpkas of je vakbond verwittigen.

◆ **Je bent steuntrekkend**

Als steuntrekkende moet je het OCMW informeren.





◆ Je verwittigt best de volgende dienstenleveranciers enkele weken voor de verhuis:

• **De energieleveranciers**

Verwittig je gas- en elektriciteitsleverancier tijdig. Zij bezorgen jou de nodige formulieren om in te vullen. Je kan beslissen om bij dezelfde leverancier te blijven of om te veranderen van energieleverancier. In dit geval moet je het contract met je huidige energieleverancier opzeggen. Wanneer je in jouw nieuwe woning trekt, zal een werknemer van De Mandel de meterstand doorgeven aan de energieleverancier. Dit zal gebeuren tijdens de plaatsbeschrijving.

• **De watermaatschappij**

Vraag tijdig een verhuisformulier aan bij de watermaatschappij. Op dit formulier moet je ook de stand van de meter opnemen. Wanneer je in de nieuwe woning trekt, zal een werknemer van De Mandel de meterstand doorgeven aan de watermaatschappij. Dit zal gebeuren tijdens de plaatsbeschrijving.

• **TV-kabel-, telefoon- en internetaansluiting**

Voor een vlotte overdracht neem je best contact met jouw leverancier. Geef hen je nieuwe adresgegevens, zodat zij jouw abonnement kunnen verplaatsen. Voor de aansluiting in de woning komt De Mandel niet tussen in de kosten. Bij nieuwbouwwoningen is er in de meeste gevallen nog geen aansluiting van kabel en telefoon, maar de voorzieningen zijn meestal wel al aanwezig. Je zal zelf moeten instaan voor de kosten van die aansluiting.

Tip: Als je telefoonmaatschappij ook instaat voor het internet, hoef je geen tweemaal te bellen om de nieuwe adresgegevens door te geven. Je kan aan je telefoonmaatschappij vragen of zij meteen je gegevens willen aanpassen voor het internetabonnement.

• **Verhuisdienst van BPost**

Bij BPost kan je een formulier invullen, zodat je zeker bent dat je al je post ontvangt. De post stuurt je zendingen naar je nieuwe adres mits betaling van een vergoeding.

• **Andere instanties**

Vergeet zeker ook niet onderstaande instanties te verwittigen:

- Bank
- Verzekeringsmaatschappij
- Abonnementen (krant, tijdschrift,...)
- Trein, tram, bus
- Ziekenfonds en arts
- De scholen van jouw kinderen
- Heb je een huisdier dat gechipt is? Laat dan ook de gegevens van de chip aanpassen.

VERHUIZEN



• VERHUISTIPS

Je hebt kisten, dozen en ander verpakkingsmateriaal nodig. Deze kan je vooraf verzamelen, maar je kan deze ook aankopen in de papierhandel of huren bij verhuysfirma's.

Je kan een verhuysfirma inschakelen voor jouw verhuys. Je kan zowel auto's, bestelwagens als verhuysers huren.

Vergeet niet in het nieuwe huis te controleren of de doorgang breed genoeg is om jouw meubels te verhuysen. Misschien is een vrachtlift, heftoestel of katrol noodzakelijk.

Vraag aan de gemeente of aan de verhuysfirma om een plaats voor te behouden voor de verhuyswagen.

Dit zowel voor jouw nieuwe als voor jouw oude woning, want zo vermijd je tijdverlies wanneer er wagens voor jouw deur geparkeerd staan.

• VERHUISCHADE

Je wordt verantwoordelijk gesteld voor de schade die werd aangebracht tijdens de verhuys van jouw meubels en dergelijke. Wanneer je verhuys, dien je erop te letten geen ramen, deuren of dorpels te beschadigen. Bij verhuys naar een appartement kan je best een ladderlift gebruiken. De lift in het appartement mag niet gebruikt worden voor de verhuys, omdat deze geen zware last kan dragen. Ook moet je opletten om de trapzalen niet te beschadigen.



IN DE NIEUWE WONING

• TECHNISCHE GEBREKEN

Wanneer er herstellingen moeten gebeuren of wanneer je gebreken vaststelt, kan je in bepaalde gevallen beroep doen op De Mandel. In de infobrochure ZieZo! kan je terugvinden of de herstelling ten laste van De Mandel is of ten laste van de huurder zelf. Indien De Mandel instaat voor de herstelling dan kan je dit telefonisch, schriftelijk of persoonlijk melden aan De Mandel. Zodra De Mandel de melding verwerkt heeft, komt iemand langs om de werken uit te voeren.

• VERANDERINGSWERKEN

Je huurt een woning van De Mandel. Als huurder ben je gebruiker van de woning, maar niet de eigenaar. Zomaar veranderingen aanbrengen mag dus niet. Als je veranderingen wil aanbrengen aan de woning (bv. een tuinhuisje, een afsluiting, het terras uitbreiden,...), dan moet je dit schriftelijk aanvragen bij De Mandel.

Je aanvraag moet volgende zaken bevatten:

- Een nauwkeurige beschrijving van de ligging (met tekening of plan)
- De afmetingen
- De beschrijving van de te gebruiken materialen

Enkel wanneer De Mandel je toestemming verleent voor de werken, mag je deze ook uitvoeren. Dit is wel op voorwaarde dat de werken correct en met de nodige deskundigheid uitgevoerd worden. Het is verboden om veranderingen uit te voeren zonder schriftelijke toestemming van De Mandel. Om de woning een opknapbeurt te geven (vb. door te schilderen of te behangen) is het niet nodig om toestemming te vragen aan De Mandel. Bij het verwijderen van oud behangpapier gebruik je best een afstoomapparaat in combinatie met een plamuurmes. Dan krijg je probleemloos de meeste behangsoorten los van de muur. Als je bij dergelijke werken schade veroorzaakt aan de pleisterwerken, dan moet je die schade op eigen kosten herstellen. De Mandel is niet verantwoordelijk voor de schade die je als huurder zelf veroorzaakt.

• HUISDIEREN

De Mandel kan of mag haar huurders niet verbieden om een huisdier te houden. Toch wil De Mandel er op wijzen dat iedereen zijn verantwoordelijkheid moet nemen wanneer hij of zij een huisdier houdt. Bewoners van appartementen moeten er grondig over nadenken of hun huisdier wel past op hun flat. Een kleine, maar zenuwachtige Jack Russel Terriër kan evenveel hinder veroorzaken als een grote hond. In geval het dier een bron van overlast vormt, en de burens melden dit aan De Mandel, dan zal De Mandel optreden. Evenmin mogen huisdieren de oorzaak zijn van schade aan de woning. Schade die door huisdieren werd veroorzaakt, is ten laste van de huurder en kan op diens kosten hersteld worden door De Mandel. De huurovereenkomst kan niet opgezegd worden omwille van het houden van huisdieren, maar wel omwille van hinder en overlast in de woonomgeving.

In 2016 werkte de huurdersadviesraad mee aan het opstellen van het Reglement van Inwendige Orde. In dit reglement zijn bepalingen opgenomen, waaraan huurders zich moeten houden. Elke huurder heeft bij het tekenen van het huurcontract ook het Reglement van Inwendige Orde getekend.



• SCHOTELANTENNES

Voordat je een schotelantenne wilt plaatsen, moet je een schriftelijke aanvraag naar De Mandel sturen. Je geeft daarin een nauwkeurige beschrijving (afmetingen, soort toestel, merk en type) en de plaats waar je de schotelantenne wilt plaatsen. Voeg eventueel een plan of een technische folder bij en wil vermelden wie de werken zal uitvoeren.

Voor appartementsbewoners ligt het soms moeilijker om een schotelantenne te plaatsen. Soms kunnen schotelantennes nooit geplaatst worden op plaatsen, die niet toegankelijk zijn voor de huurders, bijvoorbeeld het dak. Daarnaast stellen veel gemeenten de voorwaarde dat de schotelantenne geen deel mag uitmaken van het straatbeeld. Inbreuken op de gemeentelijke stedenbouwkundige verordeningen kunnen bestraft worden met een geldboete. Indien je een schotelantenne wenst te plaatsen, dan informeer je je best ook vooraf eens bij je gemeente.

• BUURT

De meeste mensen hebben te maken met directe burens: boven, onder en/of naast zich. Dit heeft voordelen en nadelen. Het is levendig en gezellig. Het creëert een gevoel van veiligheid. Een nadeel kan zijn dat het soms te levendig is. Als burens kan je elkaar helpen om de buurt leefbaar en gezellig te houden. Dit kan je bekomen door kleine inspanningen.



Gouden tips voor een prettig samen leven.

- ◆ Zorg voor een goede verstandhouding met je burens. Hoe beter je iemand kent, hoe meer je van elkaar kan verdragen en bereid bent om rekening met elkaar te houden!
- ◆ Houd contact! Een aangekondigd geluid, zoals een feestje of klussen, ervaren de burens vaak als minder storend. Hierdoor laat je zien dat je aan hen gedacht hebt en dat je begrijpt dat je activiteit wat overlast bezorgt.
- ◆ Praat eerst zelf met je burens wanneer iets je stoort, voordat je anderen inschakelt.
- ◆ Laat geen rommel achter op straat of in de gemeenschappelijke delen van een appartementsgebouw.
- ◆ Ruim de hondenpoep van je hond onmiddellijk op.
- ◆ De Mandel organiseert nu en dan bewonersvergaderingen voor appartementsbewoners. Hier adviseren wij alle genodigden om aanwezig te zijn.

Als je hinder ondervindt door het slechte onderhoud van de woning van je naaste buur, dan meld je dit best ook aan De Mandel. In de meeste gevallen liggen andere problemen aan de basis van het slechte onderhoud van de woning. De Mandel is een sociale huisvestingsmaatschappij en heeft hier begrip voor. Om deze reden werken we samen met het CAW. Voor alle huurders gelden natuurlijk dezelfde verplichtingen, maar sommige huurders hebben wat tijd nodig om hun woning en hun leven terug op orde te krijgen. Vanuit het CAW beschikt men over de nodige expertise om mensen te begeleiden in het wonen. De woonbegeleiding van het CAW is telkens aanklampend en richt zich tot het ondersteunen en trainen van de woonvaardigheden. Indien nodig installeert men vanuit de woonbegeleiding bijkomende hulp, zodat ook op lange termijn een verwaarlozing van de woning voorkomen kan worden. Op het einde van de CAW-begeleiding wordt het traject positief of negatief geëvalueerd. Als blijkt dat de huurder ook na de intensieve begeleiding zijn huurdersverplichtingen nog steeds niet nakomt, dan wordt de uithuiszettingprocedure alsnog opgestart.

Vanuit De Mandel zien wij het als onze plicht om het rustig wonen van al onze huurders te waarborgen. Wanneer een persoon hinder veroorzaakt op zo'n manier dat je zelf niet meer normaal kan functioneren in je woning, dan stopt het recht op een sociale woning en treedt De Mandel op. Als je op één of andere manier geconfronteerd wordt met burenhinder, dan kan je contact opnemen met de dienst Sociale Zaken binnen De Mandel.



HUURPRIJSBEREKENING

• EEN GOEDE HUURPRIJS

Je woning moet betaalbaar zijn. Daarom houdt De Mandel rekening met de woning zelf, met je inkomen en met het aantal personen ten laste bij de huurprijsberekening. De prijs van eenzelfde woning kan dus voor iedereen verschillend zijn. De huurprijs passen we jaarlijks aan op 1 januari. Zo blijf je als huurder een haalbare huurprijs betalen. Hoe de huurprijs berekend wordt, kan je hieronder lezen.

• HOE WORDT DE HUURPRIJS BEREKEND?

Voor huurders, waarvan het inkomen lager ligt dan de inkomensgrens, geldt volgende formule

$$\text{De maandelijkse huur} = \text{inkomen}/55 - \text{patrimoniumkorting} - \text{gezinskorting} + \text{huurlasten} + \text{andere verhuringen}$$

Het resultaat van deze formule is de totale huurprijs. De huurprijs zonder de huurlasten en zonder de andere verhuringen is begrensd en de minimale en maximale huurprijzen kan je per woning terugvinden op de website van De Mandel – www.demandel.be.

De maximumhuurprijs is vergelijkbaar met de prijs die je zou betalen op de private huurmarkt voor een gelijkaardige woning.

Inkomen

Voor het berekenen van de huurprijs vergelijken we jouw inkomen met de inkomensgrenzen. De inkomensgrenzen voor 2019 zijn:

- Voor een alleenstaande: 24.854 euro
- Voor een alleenstaande met een handicap: 26.934 euro
- Voor alle anderen: 37.276 euro verhoogd met 2.084 euro per persoon ten laste

Om de huurprijs te berekenen gebruiken we je inkomen van drie jaar geleden als basis.

In 2019 is dit het inkomen van het jaar 2016. Dit inkomen van 2016 wordt geïndexeerd.

Het geïndexeerde inkomen delen we door:

- 55 op voorwaarde dat jouw inkomen lager ligt dan de inkomensgrenzen.
- 54 als je inkomen boven de inkomensgrens ligt, maar lager is dan 125% van de inkomensgrens.
- 53 als je inkomen gelijk aan of hoger is dan 125%, maar lager dan 150% van de inkomensgrens.
- 52 als je inkomen minstens 150% hoger is dan de inkomensgrens.

Op de berekeningsnota die je op moment van je contractbespreking kreeg, zie je door welk bedrag je inkomen gedeeld werd.

Patrimoniumkorting

Afhankelijk van de kwaliteit van de woning is een extra korting op de huurprijs mogelijk. Minder kwalitatieve woningen krijgen een hogere korting.

Een voorbeeld:

Er zijn 2 gezinnen bestaande uit 2 ouders en 2 kinderen, ze verdienen evenveel en krijgen dezelfde gezinskorting. Het eerste gezin woont in een nieuwbouwhuis, het tweede gezin in een oudere woning. Zonder patrimoniumkorting betalen ze dezelfde huurprijs. Door deze korting zal het tweede gezin minder betalen, omdat hun woning ouder is.

Gezinskorting

Het aantal personen ten laste is ook bepalend voor de huurprijs. In 2019 is de gezinskorting 19 euro per persoon ten laste.

(Dit bedrag wordt jaarlijks aangepast.)

Deze korting wordt toegepast bij elk minderjarig kind dat bij je gedomicilieerd is en waarvoor je kinderbijslag of wezentoelage ontvangt. Gezinsleden met een handicap (minstens 66% invalide) zijn eveneens personen ten laste.

Indien je co-ouder bent, dan kan je voor het kind dat regelmatig bij jou verblijft een halve korting krijgen van 9,5 euro. Je moet hiervoor dan een verklaring op eer bezorgen. Deze verklaring moet door beide ouders ondertekend zijn. Je kan dergelijke verklaring bekomen bij de dienst Verhuring. Het co-ouderschap kan ook vastgelegd zijn via een vonnis. Een kopie van het vonnis geldt vanzelfsprekend ook als bewijs.



De huurlasten

Dit zijn voorschotten die je maandelijks betaalt samen met de huurprijs. De huurlast is een vergoeding voor de levering van goederen en diensten. Op de huurlasten krijg je geen korting.

Een voorbeeld:

Als huurder ben je verplicht om je aansprakelijkheid ingevolge brand of andere gevaren te verzekeren. Hiervoor betaal je per maand ca. € 1.

Huur je een appartement? Dan draag je ook bij in de kosten van het onderhoud en gebruik van de lift, het poetsen van de gemene delen.....

Aanpassing van de huurprijs in de loop van het jaar?

Je moet de dienst Verhuring op de hoogte brengen als er iets wijzigt in je gezin of in je inkomen. In onderstaande gevallen is een aanpassing van de huurprijs mogelijk:

- Als een persoon de woning verlaat. Hierbij brengt u best het attest van gezinssamenstelling van de stad of gemeente binnen. De persoon die de woning verlaat, moet de huur opzeggen. Dergelijk document kan je bekomen bij de dienst Verhuring.
- Als een persoon overlijdt.
- Als je met pensioen gaat. Je brengt best onmiddellijk uw pensioenbrief binnen.
- Als je inkomen gedurende 3 opeenvolgende maanden minstens 20% lager is dan uw inkomen van 3 jaar geleden. Bezorg ons de laatste 3 loonfiches. Ben je werkloos, invalide of op brugpensioen, dan hebben we een attest met het dagbedrag van de betalende instelling nodig (vb. vakbond, ziekenfonds, werkgever...). Geef altijd alle gegevens van alle gezinsleden door. We moeten namelijk rekening houden met het huidig inkomen van alle personen binnen het gezin.

De aangepaste huurprijs geldt vanaf de 1e van de maand volgend op de maand, waarin De Mandel de info ontvangen heeft.



Als er nog onduidelijkheden zijn, dan kan je contact opnemen met Charlotte Verbeke van de dienst Verhuring op het nummer 051/23 35 24.

BELANGRIJK

Verandert je gezinssamenstelling?

Heb je een kindje gekregen?

Verlaat een persoon de woning?

Is iemand van je gezin overleden?

Dan moet je dit onmiddellijk aan De Mandel melden.

Wil er iemand bij jou komen inwonen? Breng dan De Mandel vooraf aan het bijwonen op de hoogte.

• BETALING VAN DE HUUR

Elk jaar krijgen alle huurders in de loop van december een nieuwe huurprijs. Deze huur moet elke maand voor de 10e van de maand betaald worden (vb. tegen 10 februari voor huur van februari).



Er zijn verschillende manieren om de huur te betalen:

◆ **Met domiciliëring – EEN AANRADER!**

Dit is de gemakkelijkste manier om de juiste huur steeds op tijd te betalen. De huur wordt automatisch afgehouden aan de hand van gegevens die De Mandel doorgeeft aan de bank. Ook bij jaarlijkse aanpassing van de huurprijs geeft De Mandel de correcte gegevens door aan je bank, hierbij hoeft u niets te doen.

OPGELET! Ben je van de ene woning van De Mandel verhuisd naar een andere woning van De Mandel? Indien je in je vroegere woning via domiciliëring betaalde, dan is het belangrijk om dit opnieuw aan te vragen. Vanuit De Mandel kregen wij jouw goedkeuring om de huur af te trekken van je eerste woning, maar dit gebeurt niet automatisch voor je nieuwe woning. Hiervoor moet je een nieuw document ondertekenen.

Als je de huur via domiciliëring wil betalen, dan kan je contact opnemen met Ineke Perdu op het nummer 051/23 35 25 of via mail ineke.perdu@demandel.be.

◆ **Met een automatische betaalopdracht**

Als je kiest om de huur via een doorlopende opdracht bij de bank te betalen, dan haalt de bank maandelijks een vast bedrag af van je rekening. Dit bedrag wordt dan doorgestort naar De Mandel. Bij wijziging van de huurprijs moet je de bank onmiddellijk op de hoogte brengen. Je moet de bank informeren wanneer de huur betaald moet worden en moet de juiste gestructureerde mededeling doorgeven aan de bank.

◆ **Met overschrijvingsformulieren**

Als je overschrijvingsformulieren wil ontvangen, dan kan je contact opnemen met Ineke Perdu op het nummer 051/23 35 25 of via mail ineke.perdu@demandel.be.

OPMERKING!

Betaal je de huur laattijdig of niet, dan zal De Mandel onmiddellijk contact met je opnemen. Als je niet tot akkoord komt met De Mandel voor betaling van de huur, dan zal De Mandel een gerechtelijke procedure opstarten die bij niet-betaling van de huur zal leiden tot een uithuiszetting.



RECHTEN EN PLICHTEN

• DUUR EN PROEFPERIODE

Aan elke nieuwe huurovereenkomst is een proefperiode van twee jaar gekoppeld. De proefperiode gaat in vanaf de start van de huurovereenkomst. Dit heeft als doel de huurder te evalueren, nauwgezet te volgen en eventueel bij te sturen. Op het einde van de proefperiode gaat men ervan uit dat men zich voldoende thuis voelt en dat de huurder zijn verplichtingen goed nakomt. Na de proefperiode, en als er geen klachten zijn, wordt het contract verder gezet. Nieuwe huurovereenkomsten hebben steeds een duur van 9 jaar, verlengbaar met periodes van 3 jaar.

Voor het einde van de periode van 9 jaar moet De Mandel nagaan of de huurder nog voldoet aan 2 voorwaarden:

- * De inkomensvoorwaarde: het gemiddelde inkomen van de laatste 3 jaar moet lager zijn dan 125% van de inkomensgrens.
- * De bezettingsvoorwaarde: de woning mag niet onderbezet zijn.

Als de huurder aan beide voorwaarden voldoet, dan wordt de huurovereenkomst met een termijn van 3 jaar verlengd.

Alle huurders die een huurovereenkomst tekenden voor 1 maart 2017, hebben een huurovereenkomst van onbepaalde duur. Een huurder, die verhuist naar een andere woning van De Mandel, krijgt opnieuw een huurovereenkomst van onbepaalde duur.

• RECHTEN EN PLICHTEN VAN DE MANDEL

◆ De Mandel moet de woning 'in goede staat' aan de huurder geven.

Dit betekent dat de woning moet voldoen aan veiligheids-, gezondheids- en woonkwaliteitsvereisten. Tijdens de volledige duur van de huurovereenkomst zorgt De Mandel ervoor dat de woning blijft voldoen aan bovenvermelde kwaliteitsvereisten. Voor je in de nieuwe woning trekt, maakt De Mandel samen met jou een plaatsbeschrijving. Alle gebreken aan de woning komen daarin. Dit is belangrijk als je zou verhuizen. Als je een gebrek vergeet te melden bij het begin van de huur, dan komt dit op het einde van de huur ten laste van jezelf. (zie ook info hoger onder VOOR DE VERHUIS, plaatsbeschrijving).

◆ De Mandel mag je woning controleren op onderhoud.

Je wordt hiervan vooraf verwittigd met een brief. Een medewerker van De Mandel komt kijken naar je woning. Bij vaststelling van ernstige tekortkomingen zal De Mandel de huurder verplichten tot CAW-woonbegeleiding om een uithuiszetting te vermijden. De CAW-woonbegeleiders beschikken over de nodige expertise om de huurder te begeleiden in het goede onderhoud van de woning. De woonbegeleiding is zeer aanlampend en richt zich tot het ondersteunen en trainen van de woonvaardigheden. Driemaandelijks volgt een evaluatie van het onderhoud van de woning. Als de huurder verdere medewerking weigert, dan zal De Mandel de uithuiszettingsprocedure alsnog opstarten.

◆ De Mandel moet alle herstellingen ten laste van De Mandel uitvoeren.

In de brochure 'ZieZo!?' vind je wat ten laste is van De Mandel en wat ten laste is van de huurder. Het is een handige hulp bij het onderhoud van en herstellingen aan je woning. In dit boekje vind je het antwoord op volgende vragen:

- Wie moet de schade aan mijn woning herstellen?
- Wie moet de herstelling betalen?
- Hoe onderhoud ik mijn woning goed?
- Wat mag ik zelf doen? Wat doet De Mandel?

◆ De Mandel moet je een andere woning aanbieden als de woning wordt vernieuwd.

Bij grondige renovatie of herbouw van je woning moet De Mandel jou een andere woning aanbieden. Als huurder kan je het aanbod van een andere woning, die voldoet aan de normen van de Vlaamse Wooncode, niet zomaar weigeren. Eens de renovatiewerken voorbij zijn, krijg je de mogelijkheid van De Mandel om terug te keren naar je eerste woning, indien de gezinssamenstelling het toelaat. Bvb. een alleenstaande vrouw kan niet terugkeren naar een gezinswoning met vier slaapkamers.

Let wel! De marktwaarde van de woning zal door de grondige renovatie of herbouw gestegen zijn, dus het kan zijn dat je een hogere huurprijs moet betalen. Je bent nooit verplicht om terug te keren naar de vorige woning.

◆ De Mandel mag het huurcontract opzeggen.

Ze kan dit doen:

- als je de woning slecht onderhoudt;
- als je de huur niet of niet tijdig betaalt;
- als er meer mensen in de woning wonen dan aangegeven;
- als je een persoon ten laste hebt aangegeven die niet in je woning woont om een lagere huur te krijgen;
- als je voor overlast zorgt in de buurt.

Afhankelijk van het probleem zal De Mandel een andere procedure volgen. Wij zullen je wel altijd eerst zelf op je plichten wijzen. Indien je na verwittiging van De Mandel niet aan de huurdersverplichtingen voldoet, dan zullen wij een uithuiszettingsprocedure opstarten.

• RECHTEN EN PLICHTEN VAN DE HUURDER

◆ De woning daadwerkelijk bewonen

Zodra je een sociale woning krijgt, moet je daar je domicilie plaatsen. Dit betekent: je inschrijven in het bevolkingsregister van de gemeente waar de woning ligt. Indien je iemand wil laten bijwonen, dan moet je De Mandel vooraf in kennis stellen. De Mandel moet namelijk controleren of de toekomstige huurder aan de voorwaarden voldoet en moet dus eerst haar goedkeuring geven. Ook huurders die er later bijkomen, moeten zich op dat adres domiciliëren. Iedereen die gedomicilieerd is op het adres, is tevens verplicht om de huurwoning ook daadwerkelijk te bewonen.

◆ Huur op tijd betalen

Voor de 10e van de maand moet je de berekende huurprijs, samen met de huurlasten, storten op de rekening van De Mandel. Als je betalingsproblemen hebt, waarschuw De Mandel dan tijdig. Samen met jou zoeken we naar een oplossing. Zo bouw je geen huurschulden op en loop je het risico niet om je woning te verliezen.

◆ Nieuwe gegevens onmiddellijk melden

De huurprijs hangt onder andere af van de grootte van je gezin. Daarom moet je De Mandel meteen verwittigen als de gezinssamenstelling verandert. Als het aantal bewoners verandert, bijvoorbeeld door een geboorte of een overlijden, dan moet je dat schriftelijk meedelen. Ook als je trouwt of wettelijk gaat samenwonen, moet je dat samen met je partner aan De Mandel melden. Als er iemand anders bij jou intrekt, moet De Mandel hiermee instemmen. Die persoon moet aan de toelatingsvoorwaarden voldoen en moet het huurcontract mee ondertekenen.



◆ Het verwerven van een eigendom melden

Om een sociale huurwoning te mogen huren, mag je geen woning bezitten in volle eigendom. Als jij of je kinderen nadien toch een woning of bouwgrond verkrijgen door een erfenis of schenking, dan moet je dit meteen aan De Mandel melden. Als je huurder wil blijven, dan moet je de woning of de bouwgrond verkopen. De woning moet binnen het jaar verkocht zijn, anders zal De Mandel het huurcontract opzeggen met een opzegtermijn van zes maanden. Als je binnen die termijn van zes maanden de woning toch nog kan verkopen, mag je blijven huren. Om de bouwgrond te verkopen heb je vijf jaar tijd. Heb je de bouwgrond niet verkocht binnen die termijn, dan wordt je huurcontract opgezegd. Hier geldt een opzegtermijn van zes maanden. Als je zelf een woning of bouwgrond koopt, meld je dat natuurlijk ook aan De Mandel.

◆ De huurder moet de woning en tuin goed onderhouden.

De huurder is verplicht de woning te onderhouden als een goede huisvader. Een woning goed onderhouden doe je door regelmatig te poetsen, te verluchten, te verwarmen en kleine herstellingen uit te voeren (zoals afvoerbuizen ontstoppen, sloten onderhouden, zekeringen, stopcontacten en schakelaars herstellen,...). Je moet de woning bewonen zonder overmatige hinder te veroorzaken. Ongedierte zoals ratten, muizen en kakkerlakken kan je voorkomen door de woning regelmatig te poetsen. Heb je toch last van ongedierte in of rond je woning? Verwittig dan een firma om ongedierte te bestrijden. Ondervind je hinder van ongedierte in je woning binnen de week na intrek? Verwittig dan De Mandel.

◆ De huurder mag geen overlast veroorzaken in de buurt.

Als huurder heb je de plicht je woning te bewonen zonder overlast te veroorzaken voor de naaste buurt. Zowel overdag, als 's nachts dien je rekening te houden met je naaste burens en je directe omgeving. Indien De Mandel meldingen ontvangt van overdreven burenhinder, dan kan ze gerechtelijke stappen zetten in het kader van het niet-nakomen van je huurdersverplichtingen.

◆ De huurder moet alle herstellingen ten laste van de huurder uitvoeren.

In het zakboekje ZieZo! vind je welke herstellingen je zelf moet uitvoeren.

◆ De huurder moet De Mandel altijd verwittigen bij schade ten laste van De Mandel.

Is er in je woning schade die ten laste valt van De Mandel? Dan moet je altijd De Mandel verwittigen. Men noemt dit 'meldingsplicht'. Verwittig je niet? Dan kan De Mandel later de kosten van bijkomende schade aan jou aanrekenen.

◆ De huurder mag zijn huurcontract opzeggen.

Je mag het huurcontract altijd opzeggen, maar dan moet je drie maanden op voorhand een aangetekende brief sturen naar De Mandel. De opzeg kan je ook geven in de kantoren van De Mandel zelf. De opzeg start op de eerste dag van de maand die volgt op de opzegdatum.

◆ De huurder moet op het einde van de huur zijn woning 'in goede staat' achterlaten.

Bij het begin van de huur maakte De Mandel samen met jou een plaatsbeschrijving op. Op het einde van de huur gebeurt dat opnieuw. Is je woning in goede staat en heb je alle huur betaald? Dan betaalt De Mandel de waarborg terug met intresten.

◆ De huurder moet zich houden aan de regels voor het huisvuil.

Vanuit de gemeente organiseert men een wekelijkse ophaling van het restafval. Om ongedierte in de woning te vermijden is het belangrijk dat het afval op het juiste moment en correct gesorteerd buitengeplaatst wordt. Indien je vragen hebt over het ophalen van het huisvuil, dan kan je contact nemen met de diensten van de gemeente waar je woont.

VERZEKERING

De Mandel regelt een brandverzekering voor elke nieuwe huurder. Zelf hoef je hier niets voor te doen. Via De Mandel kan je een brandverzekering met afstand van verhaal op een goedkope manier afsluiten. Als je onopzettelijke schade veroorzaakt aan andere personen en aan hun bezittingen, dan moet je die schade betalen. Als het om grote bedragen gaat, is dat niet altijd mogelijk. Daarom is het verplicht om een verzekering te hebben voor brandschade en burgerlijke aansprakelijkheid. Burgerlijke aansprakelijkheid betekent dat je aansprakelijk of verantwoordelijk bent voor een fout die je tegenover anderen hebt begaan.

• WAT IS EEN BRANDVERZEKERING MET AFSTAND VAN VERHAAL?

Een gewone brandverzekering dekt schade aan je inboedel en je huurwoning. Breng je onopzettelijke schade toe aan de huurwoning, dan moet je De Mandel daarvoor vergoeden. Dit kan via jouw brandverzekering. Anders gezegd: De Mandel 'verhaalt de schade' op de huurder die de fout begaan heeft. Bij een brandverzekering met afstand van verhaal verzekert De Mandel zelf haar gebouwen tegen fouten van haar huurders. In geval van onopzettelijke schade aan een huurwoning door de schuld van de huurder zal De Mandel het geld niet terugvragen van de huurder. Anders gezegd: De Mandel 'doet afstand van verhaal' tegenover de huurder. Breng je door jouw fout ook onopzettelijke schade toe aan de woning en/of inboedel van de buren, dan zit ook deze schade in de verzekering met afstand van verhaal. Je moet wel altijd zelf een – beperkt – bedrag betalen voor de verzekering tussenkomen. Dit bedrag noemt men de franchise.

OPGELET:

Als huurder moet je zelf een verzekering nemen voor je inboedel. Je moet je dus zelf informeren voor je inboedelverzekering bij je verzekeraar. Dergelijke verzekering kan je niet afsluiten via De Mandel. Wij raden je ook aan om daarnaast een familiale verzekering af te sluiten. Deze dekt de risico's die niet onder de brandpolis vallen.





• GEDEKTE RISICO'S

De brandverzekering dekt volgende risico's:

- Brand
- Hagel, storm en sneeuw
- Waterschade
- Natuurrampen
- Glasbreuk

• KOSTPRIJS

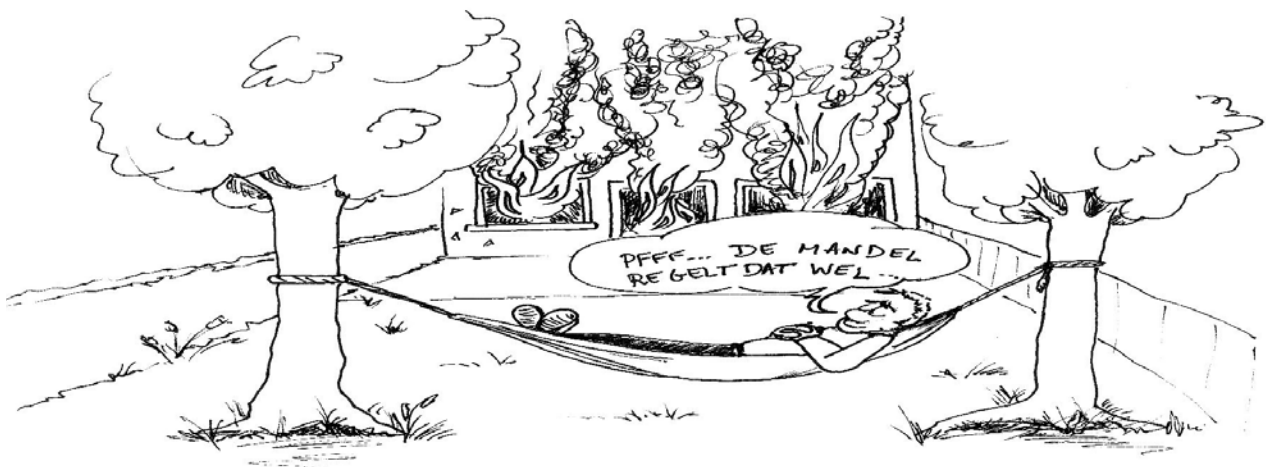
De toeslag die De Mandel voor deze verzekering moet betalen aan haar verzekeraar is heel laag: ongeveer 1 € per maand per woonegelegenheid. Via de huurlasten rekenen wij deze toeslag aan jou door.

• VOORDELEN

- Een brandverzekering 'met afstand van verhaal' via De Mandel is veel goedkoper dan zelf een verzekering afsluiten bij een privéverzekeraar.
- Je bent correct verzekerd.

• NADELEN

- Je kan je verzekeraar niet zelf kiezen.
- Je sluit jouw oude brandverzekering best af.
- Je moet nog een afzonderlijke brandverzekering afsluiten voor de inboedel.



ONDERHOUDSFIRMA VOOR UW VERWARMINGSINSTALLATIE

Vanaf januari 2013 is een erkende firma verantwoordelijk voor het onderhoud van het verwarmings- en warmwatertoestel. Gezien het wettelijk verplicht is om de cv-ketel om de 2 jaar te laten onderhouden; komt de onderhoudsfirma tweejaarlijks bij jou langs voor het algemene onderhoud. In de regel voert de onderhoudsfirma het onderhoud uit, ook al is dit ten laste van de huurder, tenzij de huurder zich daar uitdrukkelijk tegen verzet.

De onderhoudsfirma kan ook opgebeld worden als er een defect is aan de cv-ketel of aan het warmwatertoestel. Indien je problemen hebt met jouw verwarming of met het warm water, dan kan je telefonisch contact opnemen met de onderhoudsfirma. Zij zullen jou in eerste instantie telefonisch helpen. Bij een noodzakelijke interventie zal de onderhoudsfirma binnen de 48u starten met de herstelling van het defect.

VOOR WELKE ONDERDELEN VAN JOUW WONING KAN JE DE ONDERHOUDSFIRMA BELLEN?

◆ VERWARMING

Een groot deel van de huurwoningen van De Mandel is voorzien van centrale verwarming op aardgas.

Een centrale verwarming bestaat uit vier delen:

- | | | |
|----------------|---|---------------------------------|
| 1. Stookketel | → | inbegrepen in het contract |
| 2. Buiszennet | → | NIET inbegrepen in het contract |
| 3. Radiator | → | NIET inbegrepen in het contract |
| 4. Schoorsteen | → | NIET inbegrepen in het contract |

De onderhoudsfirma zorgt alleen voor de herstellingen aan de stookketel. Indien een defect is aan de leidingen of radiatoren, dan bel je best de technische dienst van De Mandel op. Afhankelijk van het defect valt de herstelling ten laste van de huurder of De Mandel.

◆ WARM WATER

Bij een groot deel van de woningen is een systeem voor warmwater voorzien. Als het warmwatertoestel eigendom is van De Mandel wordt een onderhoudscontract afgesloten.

Een warmwaterinstallatie bestaat uit drie of vier onderdelen:

- | | | |
|---|---|---------------------------------|
| 1. Warmwatertoestel op gas of elektriciteit | → | inbegrepen in het contract |
| 2. Leidingennet | → | NIET inbegrepen in het contract |
| 3. Aftappunt voor warm water | → | NIET inbegrepen in het contract |
| 4. Rookafvoer (bij gastoestellen) | → | NIET inbegrepen in het contract |

In het onderhoudscontract zijn enkel het onderhoud en de herstellingen aan het warmwatertoestel - dat eigendom is van De Mandel - inbegrepen. Bij een ander defect neem je best contact op met De Mandel. Afhankelijk van het probleem sturen we een techniek lang.

CONTACTGEGEVENS?

Het telefoonnummer van de onderhoudsfirma bevindt zich op een roze sticker op de verwarmingsinstallatie. Heb je geen sticker, dan kan je contact opnemen met de technische dienst van De Mandel op het nummer 051 23 35 40. De telefoonnummers per gemeente kan je ook terugvinden op de website van De Mandel onder www.demandel.be/herstellingen.



ZELFSTANDIGE BEROEPSACTIVITEIT

Het is toegelaten om als huurder een zelfstandige beroepsactiviteit uit te oefenen, voor zover de activiteit niet storend is voor de bewoning en voor zover je een goedkeuring ontvangen hebt van het directiecomité van De Mandel. De woning zelf mag natuurlijk niet gewijzigd worden zonder schriftelijke toestemming van De Mandel. Zij mag ook niet ingebracht worden in de vennootschap, die voor de uitoefening van de zelfstandige beroepsactiviteit zou staan.

VOORBEELDEN VAN WAT MAG:

- Onthaalouder
Op voorwaarde dat de onthaalouders aangesloten zijn bij een door Kind en Gezin erkende dienst voor onthaalouders. Deze onthaalouders zijn onderworpen aan het sociaal statuut. Voor de start van de kinderopvang dient een huurder een bewijs voor te leggen aan De Mandel dat men erkend is door Kind&Gezin. Men moet zich aan alle opgelegde werkvoorwaarden houden.
- Verzekeringen
- Schrijnwerker, elektricien, aannemer,...
Voor zover de woning niet gebruikt wordt als atelier of werkplaats.

VOORBEELDEN VAN WAT NIET MAG:

- Zelfstandige activiteit als onthaalouder
- Winkel houden
- Café of restaurant houden
- Woning gebruiken als atelier

DOMICILIEFRAUDE; WAT?!

Als sociale huurder heb je verschillende plichten waar je je aan moet houden om je sociale huurwoning en dus ook de voordelen die hiermee gepaard gaan te behouden. Eén van de plichten die je hebt, is dat je elke wijziging in de gezinssamenstelling moet melden aan De Mandel. Met andere woorden De Mandel moet steeds op de hoogte zijn als iemand de woning op duurzame wijze betreft. Daarnaast moeten alle personen die de woning betrekken er ook gedomicilieerd zijn. Vanuit De Mandel gaan we al enkele jaren de strijd aan tegen domiciliefraude in onze woningen. Vaak moeten wij huurders op hun plichten wijzen, omdat zij iemand laten inwonen of omdat zij hun huurwoning niet betrekken. Elke gegronde melding neemt De Mandel op. We stellen alles in het werk om onze sociale woningen te verhuren aan diegene die eerlijk omgaan met het sociale systeem in Vlaanderen.

Men spreekt van domiciliefraude als iemand zijn woon- of gezinssituatie anders voorstelt om zo ten onrechte sociale of fiscale voordelen te genieten.

Er zijn twee vormen van domiciliefraude :

- Het laten inwonen van een persoon zonder daarvan melding te maken aan De Mandel
- Het niet (zelf) bewonen van een sociale huurwoning

Hoe gaat De Mandel om met domiciliefraude?

Wanneer een vermoeden is van niet-bewoning van de woning of van het bijwonen van een persoon in de sociale woning, nodigen we de huurders uit voor een gesprek. Als er sprake is van niet-bewoning kan de huurder aan de hand van de afrekeningsfactuur van elektriciteit, gas en water of via andere documenten bewijzen dat hij er toch woont. De Mandel kan zelf ook de nodige bewijzen verzamelen van de huurfraude of werken via inspecteurs.

Als uit het gesprek blijkt dat er sprake is van bijwoning, dan krijgen de huurders even de tijd om de nodige documenten te bezorgen. De inwoners van een sociale woning moeten namelijk voldoen aan de toelatingsvoorwaarden en deze moeten altijd gecontroleerd worden.

Wanneer we de toelatingsvoorwaarden niet kunnen controleren zijn er strengere maatregelen van toepassing, namelijk een maximale huurprijs, een opzeg of ontbinding van de huurovereenkomst.

Dus als er iemand bij jou wenst te wonen, al is het maar tijdelijk, moet je dit steeds op voorhand laten weten aan De Mandel!

HUURDERSADVIESRAAD IN DE MANDEL

Om de stem van de huurders kracht bij te zetten werd in 2008 de huurdersadviesraad opgericht. De Mandel wil namelijk werken aan een betere dienstverlening op maat van haar huurders. En wie kan daar beter bij helpen dan de huurder zelf?

De huurdersadviesraad is mee verantwoordelijk voor het ontwikkelen, bewaken en verbeteren van de dienstverlening. Dit kan door knelpunten aan te halen, tips voor verbetering te geven.... De huurdersadviesraad wil alle huurders een structurele stem geven in het beleid van De Mandel. Dit doet ze door de adviezen steeds te baseren op objectieve gegevens, zoals bvb. de resultaten van een bevraging of gegevens uit de database van De Mandel. Huurders hebben vanuit hun positie zicht op wat De Mandel kan doen om haar werking te verbeteren en klantvriendelijker te maken. Om deze reden ging De Mandel een duurzame relatie aan met een groep huurders die De Mandel over verschillende zaken advies geeft.

Jaarlijks brengt de huurdersadviesraad een advies over een bepaald thema voor de raad van bestuur. Op haar beurt geeft de raad van bestuur een gemotiveerd antwoord aan de huurdersadviesraad. De adviezen zijn online terug te vinden op de website van De Mandel en worden jaarlijks behandeld in de blauwe informatiebrochure voor de huurders. De huurdersadviesraad bestaat uit maximum 20 leden en komt minstens 3 keer per jaar samen. Alle verslagen van de bijeenkomsten zijn terug te vinden op de website van De Mandel.





Ben jij zelf ook kandidaat voor de raad?

Heb je interesse om als huurder structureel mee te denken in het beleid van De Mandel?

Neem dan contact op met Hanne Mistiaen

Hanne Mistiaen:

Telefoon: 051/23.35.31

E-mail: hanne.mistiaen@demandel.be

MELDPUNTEN

Kreeg je een woning toegewezen in een appartement? Dan bestaat de kans dat er een verantwoordelijk meldpunt is in jouw appartement. Om chaos inzake meldingen te vermijden hebben wij in grotere appartementsgebouwen een meldpunt aangesteld. Dit meldpunt neemt de verantwoordelijkheid op zich om zaken over de gemeenschappelijke delen door te geven aan De Mandel of om de onderhoudsfirma op te bellen, vb. als de lift niet meer werkt. De meldpunten kunnen bij de dienst Sociale Zaken terecht om hun problemen aan te kaarten. Op deze manier willen wij vanuit De Mandel het woongenot voor de appartementsbewoners vergroten; enerzijds heb je als bewoner een aanspreekpunt en anderzijds kan De Mandel terecht bij het meldpunt met specifieke vragen.

De taken van een meldpunt zijn beperkt tot de gemeenschappelijke delen. Zaken over het privé-gedeelte kan je rechtstreeks melden bij De Mandel. De meldpunten komen drie keer per jaar samen om info te krijgen van De Mandel, maar ook om hun eigen ervaringen mee te delen.

WAAR KAN IK MET MIJN KLACHTEN TERECHT?



Voor meer info kan je terecht bij klachtenbehandelaar Hanne Mistiaen.

Zij is telefonisch bereikbaar op het nummer 051/23 35 31

of per mail: hanne.mistiaen@demandel.be

KLACHTEN OVER ONZE DIENSTVERLENING?

Als je ontevreden bent over de werking van De Mandel of over de kwaliteit van onze dienstverlening, dan kan je hierover mondeling of schriftelijk klacht neerleggen. Deze klacht zal behandeld worden door de klachtenbehandelaar volgens de bepalingen van het Klachtendecreet van 1 juni 2001. Let wel dat een melding van feiten, informatievragen en suggesties niet als een klacht wordt beschouwd in de zin van deze procedure. Als je bijvoorbeeld een technisch mankement ondervindt in jouw woning, dan neem je contact met de dienst Gebouwenbeheer. Als de herstelling van het mankement na herhaalde meldingen uitblijft en de herstelling valt ten laste van De Mandel, dan kan je wel contact opnemen met klachtenbehandelaar Hanne Mistiaen. Zij zal jou de verdere procedure uitleggen. Sowieso krijg je binnen 45 dagen een officieel antwoord op jouw klacht.

Als je niet tevreden bent met de wijze waarop jouw klacht behandeld werd, dan kan je hiertegen schriftelijk of mondeling klacht indienen bij de Ombudsdienst. Hierover kan je informatie verkrijgen bij de Vlaamse infolijn via het gratis nummer 1700 of via www.vlaanderen.be/contact.

BURENKLACHTEN?

Lawaaihinder en burenruzies zijn vaak voorkomende burenkachten. Volgens de meeste politiereglementen mag er geen lawaai gemaakt worden tussen 22u en 6u. Dit kan verschillen van gemeente tot gemeente. Indien er toch nachtlawaai is, wendt men zich op het moment van de feiten best tot de politie. Op deze manier kan de interventieploeg een PV opstellen. De Mandel kan optreden en verwijzen naar de bepalingen in het huurcontract, maar heeft geen politiebevoegdheid. Als de hinder bewezen is door schriftelijke getuigenissen en/of door PV's, kan De Mandel een gerechtelijke procedure opstarten tegen de veroorzaker van de hinder.

Ondervind je hinder door een nabijgelegen, slecht onderhouden woning, dan meld je dit ook best zo snel mogelijk aan De Mandel. Vanuit De Mandel kunnen wij verwijzen naar de huurdersverplichtingen vermeld in het huurcontract.

Inbreuken tegen de leefbaarheid in de buurt en slecht onderhoud van de woning kunnen wij gericht aanpakken door een samenwerkingsverband met het CAW. Het CAW beschikt namelijk over de nodige expertise om een integrale woonbegeleiding aan te bieden en complexe problemen aan te pakken. Bij problemen kan De Mandel een huurder verplichten tot CAW-woonbegeleiding. Als een huurder de verplichtende woonbegeleiding vanuit het CAW niet aanvaardt, dan zal De Mandel de uithuiszettingsprocedure opstarten. De aanklampende werking van het CAW heeft zijn nut reeds getoond en heeft in specifieke gevallen een uithuiszetting van een zittende huurder kunnen voorkomen. In uitzonderlijke gevallen blijft de ernstige verwaarlozing van de woning ook na de intensieve begeleidingsperiode van het CAW aanhouden, dan zal De Mandel alsnog de uithuiszettingsprocedure opstarten.

WAT MOET JE DOEN ALS NIEUWE HUURDER?

Hier kan je aanduiden wat je reeds gedaan hebt. Op deze manier ben je zeker dat je niets vergeet

1.	Zeg tijdig je huidige woning op via een aangetekende brief. Zo kan je een dubbele huur beperken.	<input type="checkbox"/>
2.	De Mandel stuurt je een brief wanneer je het huurcontract mag komen tekenen. Als je het contract tekent, moet je het volgende meenemen:	
	• Jouw identiteitskaart;	<input type="checkbox"/>
	• Geld voor het betalen van de waarborg en de plaatsbeschrijving – betaling met bancontact is mogelijk.	<input type="checkbox"/>
	• Het aanslagbiljet met het inkomen van 3 jaar terug of pensioenfiche van 3 jaar terug of het vervangingsinkomen van 3 jaar terug.	<input type="checkbox"/>
3.	Verwittig volgende instanties van je verhuis:	
	• De gemeente waar je gaat wonen	<input type="checkbox"/>
	• Jouw bank	<input type="checkbox"/>
	• Jouw verzekeringsagent	<input type="checkbox"/>
	• Jouw werkgever, de VDAB, RVA of het pensioenfonds	<input type="checkbox"/>
4.	De Mandel maakt een afspraak met jou voor een plaatsbeschrijving. Tijdens de plaatsbeschrijving heb je er alle belang bij om de mogelijke schade die er is door te geven aan de toezichter. Hij/zij zal deze schade opnemen in de plaatsbeschrijving.	<input type="checkbox"/>
5.	De toezichter van De Mandel geeft de meterstand door:	
	• Voor elektriciteit	<input type="checkbox"/>
	• Voor gas	<input type="checkbox"/>
	• Voor water	<input type="checkbox"/>
6.	Bij het tekenen van het huurcontract ontvang je:	
	• Deze infobrochure	<input type="checkbox"/>
	• Het ZieZO-boekje	<input type="checkbox"/>
7.	De Mandel regelt voor jou de brandverzekering. Je neemt best zelf nog een verzekering voor je inboedel.	<input type="checkbox"/>
8.	Betaal maandelijks je huur. Dit kan via een domiciliëring, een overschrijving of een doorlopende opdracht.	<input type="checkbox"/>



NOTITIES

