

# *jouw* HUURDERS KRANT

JAARGANG 1 - NR. 3 - JULI - AUGUSTUS - SEPTEMBER 2022

Infokrant voor de huurders van Inter-vilvoordse maatschappij voor huisvesting

## ***Een heerlijke zomer!***



Eigen Kracht Centrale - Maak samen een plan, het kan!



Tevredenheidsenquête 2021: Analyse van de resultaten



Niet aanwezig op uw afspraak?

# Voorwoord

Beste huurder,

Mensen op de vlucht voor de oorlog in Oekraïne. Het zijn beelden die ons allemaal sterk aangrijpen. Vanuit de Inter-Vilvoordse willen we ook ons steentje bijdragen en bekijken we welke woningen die momenteel leegstaan voor verkoop, renovatie of afbraak, tijdelijk kunnen gebruikt worden als crisiswoningen voor de opvang van Oekraïense vluchtelingen. Deze mensen hebben ook onze hulp nodig, want iedereen verdient een veilige thuis. Dit heeft evenwel geen invloed op de gewone wachtlijsten voor een sociale woning.

Verder besteden we in deze huurderskrant veel aandacht aan de resultaten van de tevredenheidsenquête. Alvast een dankjewel aan alle huurders die de tijd wilde nemen om deze enquête in te vullen.

Veel leesplezier!



# In dit nummer

Voorwoord	2
Eigen Kracht Centrale Maak samen een plan, het kan!	3
Opvang vluchtelingen	6
Tevredenheidsenquête 2021: Analyse van de resultaten	7
Niet aanwezig op uw afspraak?	8

## Redactie

Inter-Vilvoordse  
Parkstraat 115, 1800 Vilvoorde  
02/257 11 50 • [onthaal@intervilvoordse.be](mailto:onthaal@intervilvoordse.be)  
[www.intervilvoordse.be](http://www.intervilvoordse.be)



## Bereikbaarheid

Telefonisch: elke werkdag van 9u-12u  
(Huur)administratie en boekhouding: 02/257 11 50  
Technische dienst: 02/257 11 55  
Openingsuren loket: alle dagen, enkel op afspraak

## Wie rechtstreeks contacteren bij:

<b>Verstopping:</b>	
MAXICLEANING	02 / 416 80 40
<b>Verwarming &amp; warm water</b>	
COFELY	02 / 466 40 00
<b>Liftpanne</b>	
OTIS	0800 / 124 24
<b>Sleutel kwijt of stuk</b>	
SLOTENMAKER in jouw buurt	



*We vragen het aan ...*

# Eigen Kracht Centrale (EK©)

**Maak samen een plan, het kan!**

*Als we het even moeilijk hebben, dan delen we dat liever niet. Vanuit een schaamtegevoel of het feit dat we niemand hiermee willen lastigvallen. Nochtans kan hulp vragen heel wat leed helpen oplossen.*

Wist je eigenlijk dat we gemiddeld 12 mensen om ons heen hebben die met ons willen denken, die met ons willen meezoeken naar oplossingen?

Hoe deze mensen bij elkaar kunnen gebracht worden om tot een ideale oplossing te komen, bespraken wij met Louise Van Looveren van **Eigen Kracht Centrale (EK©)**

## Wat is EKc?

Een EKc bijeenkomst brengt mensen die steun wensen samen met anderen uit hun eigen kring: familie, vrienden, buren, ... Er wordt samen een plan gemaakt op basis van jouw vragen met daarin vermeld wie wat wil doen uit je netwerk en waar eventueel professionele hulp nodig is. Vandaar de benaming EIGEN KRACHT.

## Op welke manier start zo'n proces?

Een vrijwilliger van de Eigen Kracht Centrale (= een Eigen Kracht-coördinator) helpt alles te organiseren, maar gaat hierbij niet in op de inhoud. Het is dus mogelijk om je eigen plan te maken, samen met de mensen die jij kiest en je kan zelf bepalen hoe alles verder verloopt.

## Over welke situaties kan dit gaan?

Heel uiteenlopende situaties kunnen aan bod komen, zoals: zorg- en leerproblemen bij kinderen, ziekte- en ouderdomssituaties, echtscheidingsconflicten, burengeschillen, uithuiszettingen, tewerkstellingsvragen, wijk- of buurtverbetering, ...

## Hoe zit een EK-conferentie in zijn werk?

Wel, in 3 fasen.

1. Een goede voorbereiding is het eerste werk waarbij de Eigen Kracht-coördinator de vrager helpt bij alle stappen. Deze coördinator (= vrijwilliger) stelt geen vragen over iemands verleden, maar helpt -samen met de vrager- om oplossingen te zoeken voor de toekomst.
2. De dag van de bijeenkomst bestaat uit 3 delen:
  - Informatieronde: alle informatie die nodig is, wordt gegeven. Ook hulpverleners, organisaties en hulpdiensten kunnen hier hun aanbod voorstellen.
  - Tijdens het tweede deel overleggen de deelnemers met elkaar om tot een concreet plan te komen.
  - Tot slot wordt het plan voorgesteld en gaan de vrijwilliger en de deelnemers samen na of het plan voldoende concreet is en of alle praktische details werden genoteerd.
3. Eén maand na de bijeenkomst neemt de Eigen Kracht-coördinator contact op met de deelnemers om na te gaan of het plan werkt en/of bijsturing nodig heeft.



### HULP NODIG OF WIL JE MEER WETEN?

Ga naar de site [www.eigenkrachtcentrale.be](http://www.eigenkrachtcentrale.be)  
of mail naar [info@eigenkrachtcentrale.be](mailto:info@eigenkrachtcentrale.be)  
of bel op het nummer 0489/455.413

## Wat zijn de resultaten van dergelijke aanpak?

Liefst 90% van deze plannen wordt ook effectief uitgevoerd. Meer dan 100.000 deelnemers en 8.500 gezinnen in ons taalgebied hebben met hulp van vrienden, familie en hulpverleners zo een probleem aangepakt.

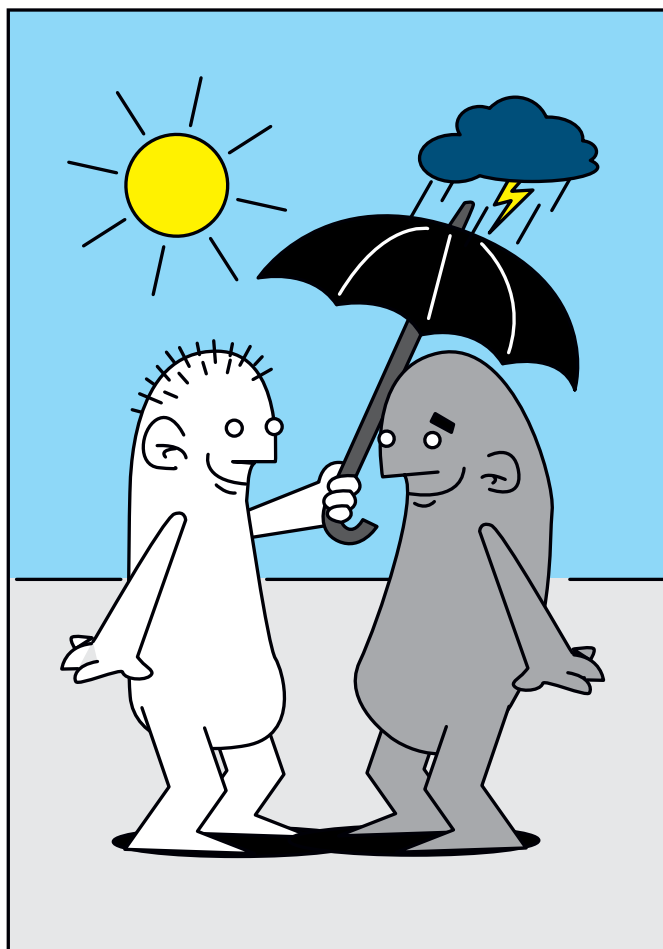
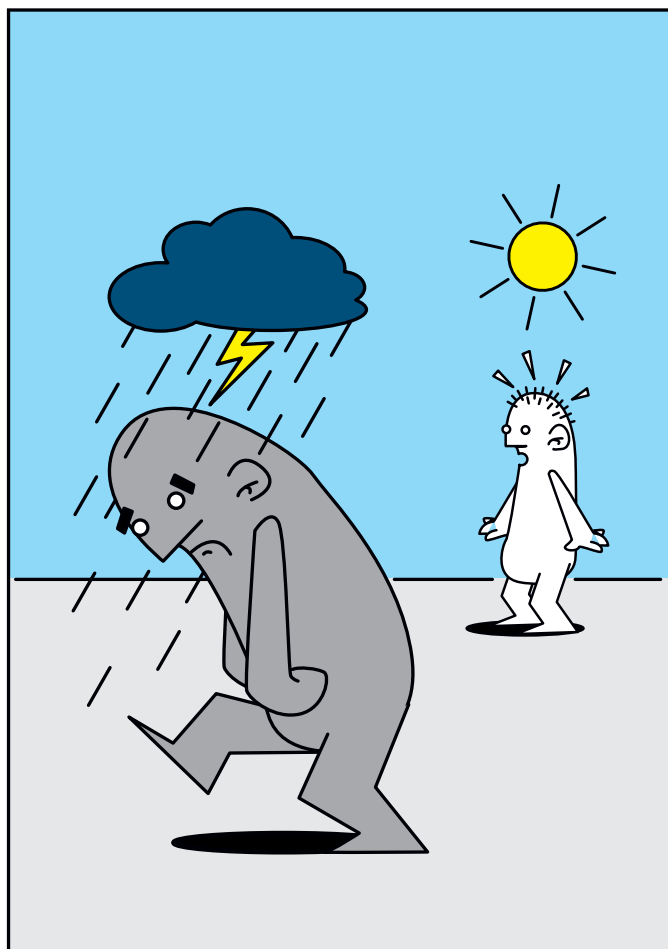
## Wat wil je nog kwijt?

Aarzel niet als er vragen zijn om ons te contacteren. Door samen te denken, te beslissen en te doen, kan er veel opgelost worden.



### INTERESSE OM JE KANDIDAAT TE STELLEN ALS VRIJWILLIGER?

Heeft dit artikel jouw interesse opgewekt en denk je een geschikte kandidaat te zijn als vrijwilliger, geef gerust een seintje via [info@eigenkrachtcentrale.be](mailto:info@eigenkrachtcentrale.be) of via 0489/455.413





# Opvang vluchtelingen

*De oorlog in Oekraïne veroorzaakt in Europa een grote stroom oorlogsvluchtelingen. Ook België krijgt hierdoor heel wat mensen in nood waarvoor een tijdelijke opvang voorzien moet worden.*

De Vlaamse regering besliste dat Oekraïense vluchtelingen op de volgende manieren kunnen worden opgevangen binnen de sociale huisvesting:

1. Verhuring (buiten het sociaal huurstelsel) van woningen die leegstaan in afwachting van sloop of renovatie aan een intermediaire instelling of aan particulieren

2. Verhuring (buiten het sociaal huurstelsel) aan een intermediaire instelling in het kader van noodopvang (van woningen die niet leegstaan in afwachting van sloop of renovatie)
3. Tijdelijke bijwoning bij een sociale huurder

Omdat vluchtelingen uit Oekraïne initieel worden beschouwd als tijdelijke bijwoners, mogen zij ook komen bijwonen wanneer het aantal personen volgens het technisch verslag wordt overschreden (de bezettingsnormen uit de Vlaamse Codex Wonen). Wel mogen er geen onveilige of ongezonde situaties worden gecreëerd.

## Hoe zit het nu concreet bij de deelnemende SHM's aan deze huurderskrant?

SHM	Aantal verhuringen voor Oekraïense vluchtelingen	Waar	Reden
Dewaco	10	Aalst (2) en Denderleeuw (8)	Rechtstreekse verhuring aan de gezinnen van woningen die leegstaan in afwachting van renovatie
Diest Uitbreiding	6	Diest	Verhuring aan het OCMW van woningen die leegstaan in afwachting van renovatie
Intervilvoordse	24	Vilvoorde (16) en Machelen (8)	Verhuring aan het OCMW van woningen die leegstaan in afwachting van renovatie
Sint-Niklase	26	Sint-Niklaas	Verhuring aan het OCMW van woningen die leegstaan in afwachting van renovatie
Volkswelzijn	10	Dendermonde	Verhuring aan het OCMW van woningen die leegstaan in afwachting van renovatie

Bij de SHM's Eigen Dak, Elk Zijn Huis, Gentse Haard, Habitare+ en Ninove - Welzijn zijn er geen beschikbare panden volgens de gestelde criteria. Deze maatschappijen hebben misschien ook leegstaande panden in verschillende wijken, maar kunnen niet meer verhuren buiten het sociaal huurstelsel omdat er recent een aannemer is aangesteld of de aanbestedingsprocedure hangende is.



# Tevredenheidsenquête 2021: Analyse van de resultaten

*In 2021 hebben wij al onze huurders bevroegd omtrent hun (on)tevredenheid over onze maatschappij. Zowel onze werking, dienstverlening als de kwaliteit van de woning en de buurt kwamen hierbij aan bod. Het is dan ook de bedoeling om met de resultaten van deze bevraging verder aan de slag te gaan om ons als maatschappij nog te verbeteren.*

Wij lichten u graag de belangrijkste resultaten van deze enquête toe. In totaal werden er 1531 mensen bevroegd waarvan er 524 (bijna 35%) ook effectief gereageerd hebben. Statistisch kan ervan worden uitgegaan dat de resultaten een correct algemeen beeld weergeven.

## Wat valt er hierbij op?

De resultaten wat betreft onze dienstverlening:

- **77% is in het algemeen tevreden** over de medewerkers van Inter-Vilvoordse. De bereikbaarheid, beleefdheid, aandacht en begrip van de problemen en vragen, het geven van duidelijke informatie, enz.
- **De meeste huurders (65 %) nemen het liefst contact op met Inter-Vilvoordse per telefoon.** Bijvoorbeeld: over uw huur, over de afrekening van de huurlasten, over het onderhoud van uw woning, enz.
- De (nieuws)brieven van Inter-Vilvoordse over uw huur, over de afrekening van de huurlasten, over het onderhoud van uw woning zijn voor **80%** van de huurders duidelijk. Bijna **75% vindt de informatie van de nieuwsbrief interessant.** Echter valt het op dat **32 %** van de mensen onze website nooit bezoeken.

## Aansluitend werd er ook gevraagd wat Inter-Vilvoordse (meer) kan betekenen voor u.

Enkele veel voorkomende antwoorden hierbij zijn :

- meedenken en meedoen om uw buurt, uw wijk of uw straat leefbaarder te maken.
- ideeën aanbrengen over de plannen en de activiteiten van de maatschappij.

De Inter-Vilvoordse vindt het belangrijk dat u deelneemt of 'participeert'. Spijtig genoeg kon de maatschappij door de corona epidemie geen (optimale) bewonersparticipaties organiseren. Dit stelden we ook vast in de antwoordratio van de vragen omtrent de bewonersparticipatie. Van zij die wel antwoorden was **54 %** tevreden over het resultaat van die bewonersparticipaties.

Ondertussen is er binnen de organisatie van de Inter-Vilvoordse een 'Dienst leefbaarheid' opgericht ter vervanging van het RISO, de organisatie voor maatschappelijk werk, om deze participaties te organiseren. Tevens ontvangen de huurders vier keer per jaar deze huurderskrant om meer duiding en informatie te geven over de activiteiten en plannen van de maatschappij Inter-Vilvoordse.

## De resultaten wat betreft de woningen en de buurt:

- Iets meer dan **75 % is tevreden over de buitenkant van zijn woning** (de grootte van een tuin of balkon) en met de externe factoren in de buurt (de geluidshinder van burens en/of verkeer, de privacy, enz).
- Ongeveer **65 % is tevreden over de kwaliteit van hun woning** (sanitaire voorzieningen, keuken, verwarming, isolatie, enz). Bijna **83%** van de respondenten vindt zijn woning groot genoeg en **55%** vindt dat het onderhoud van de woningen goed gedaan wordt.

## De opvallendste resultaten over de gemeenschappelijke delen van het gebouw zijn:

- **60 % vindt dat de gemeenschappelijke delen goed zijn ingericht**, maar voor **40% worden deze niet goed onderhouden**. Belangrijk hierbij is wel dat iets meer dan helft van de bewoners aangeeft dat het gebrek aan properheid voor bijna 60% ligt bij de medebewoners en/of bezoekers. Hierbij kunnen we besluiten dat het onderhoud van de gemeenschappelijke delen een gedeelde verantwoordelijkheid is, waar we samen aan dienen te werken met respect voor alle betrokkenen.
- **84% is in het algemeen tevreden over zijn woning** en zelfs meer dan **85 % is tevreden over zijn buurt**. Kanttekening hierbij is dat men een hoog veiligheidsgevoel (77%) heeft over de buurt, maar dat men wel ontevreden is over het zwerfvuil en rommel in de buurt (64%).

- **60% van de respondenten is tevreden over de aanpak van de problemen in de buurt**. Toch wil de Inter-Vilvoordse zich nog meer inzetten om de leefbaarheid van de buurt te verbeteren. Er werden reeds verscheidene initiatieven genomen en concrete gesprekken gevoerd met zowel de politie als afvalintercommunale Incovo. Essentieel voor een betere leefbaarheid is dat buurtbewoners in de eerste plaats hier zelf iets aan willen doen. De ondervraagden gaven enkele suggesties waar de Inter-Vilvoordse samen met de stad Vilvoorde, (met hun initiatief 'Vilvoorde is van jou, maak er iets van'), zeker rekening mee gaan houden: meer politiecontroles bij problemen, hangjongeren aanpakken, financiële sancties opleggen aan huurders die de regels niet volgen, camerabewaking in garage en in inkomhal, een speeltuin voor kinderen aanleggen, een aanspreekpunt ter plaatse, iemand die direct kan reageren en een oogje in 't zeil houdt, een soort van 'wijkburgemeester', enz.

## Niet aanwezig op uw afspraak? **Vanaf 1 juli 2022 worden er kosten in rekening gebracht!**

*De laatste tijd staan onze aannemers en medewerkers regelmatig voor een gesloten deur ondanks dat er een afspraak werd gemaakt.*

Dergelijke houding is alles behalve sociaal en zorgt ervoor dat kostbare tijd verloren gaat waardoor andere huurders langer op hun afspraak moeten wachten. Om aan deze toenemende tendens een halt toe te roepen, zal vanaf 1 juli 2022 een kost in rekening worden gebracht wanneer men, zonder vooraf te verwittigen, onze aannemers en medewerkers voor een gesloten deur laat staan. **De kostprijs voor het niet nakomen van uw afspraak bedraagt 75 euro.**

Kan de afspraak om één of andere reden niet (meer) doorgaan? Geen enkel probleem...

Het volstaat om minstens twaalf uur voor de afspraak contact op te nemen met onze technische dienst of de betreffende



aannemer, telefonisch of per mail en je afspraak wordt kosteloos geannuleerd en zo nodig verplaatst.

**Wij zijn er van overtuigd dat we hierdoor nog beter en sneller herstellingen zullen kunnen uitvoeren. En laat dit nu juist iets zijn waar iedereen toch beter van wordt!**