

# jouw HUURDERS KRANT

JAARGANG 2 - NR. 2 - APRIL - MEI - JUNI 2023

Infokrant voor de huurders van Inter-vilvoordse maatschappij voor huisvesting



Huurbegeleiding en zoveel meer



Succesvolle kijkdagen in Houtem



Nieuwe procedure: bijmaken van sleutels/toegangskaarten

# Voorwoord

## Beste huurder

Daar is de lente, daar is de zon... stilletjesaan ontwaakt de natuur en dat kun je zien, ruiken én horen. De lente is hét moment om het leven buiten te ontdekken. De tijd om de tuintjes en terrasjes klaar te stomen of om eens naar buiten te gaan om een deugddoende wandeling te maken, een gezellige babbel te slaan met je burens.

Als woonmaatschappij blijven we het belangrijk vinden om u te informeren!

In deze huurderskrant worden de medewerkers van de sociale dienst in de kijker gezet en uit blijk van enorme waardering hun prestaties toegelicht. Dagdagelijks zetten zij zich in om het 'samen' wonen te doen slagen en dat onze woningen een (t)huis worden voor iedereen.

We willen ook uw aandacht vestigen op de nieuwe aanvraagprocedure voor sleutels en brengen u graag op de hoogte van de succesvolle kijkdagen in Houtem.

Nog veel leesplezier.



# In dit nummer

Voorwoord	2
Huurbegeleiding en zoveel meer	3
Succesvolle kijkdagen in Houtem	7
Nieuwe procedure: bijmaken van sleutels/ toegangskarten	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: Ma 14u-18u,  
Woe en vrijdag 9u-12 en alle dagen op afspraak

## Wie rechtstreeks contacteren bij:

### Verstopping:

MAXICLEANING 02 / 416 80 40

### Verwarming & warm water

EQUANS 02 / 736 50 88

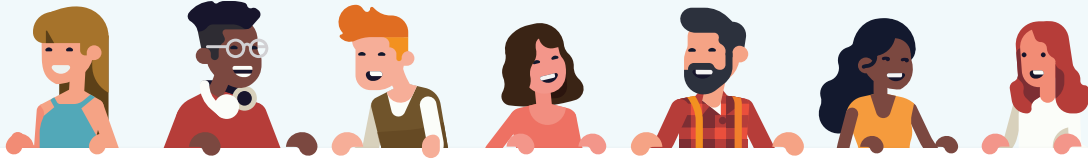
### Liftpanne

OTIS 0800 / 124 24

### Sleutel kwijt of stuk

SLOTENMAKER in jouw buurt

**NIEUW!**



# Huurbegeleiding en zoveel meer

*In de vorige huurderskrant hadden we het over de verplichte aanpak rond het omgaan met huurders en kandidaat – huurders voor een sociale huisvestingsmaatschappij. In deze krant willen we enkele sociale diensten en huurbegeleiders aan het woord laten over de items die zij nog extra uitvoeren, naast de ons gekende taken.*

## Eigen Dak, Wetteren

Nele en haar collega Stefanie werken in de sociale dienst van Eigen Dak. Zij zoeken graag naar creatieve oplossingen voor elk mogelijk probleem en zetten zich dagelijks in om de huurders meer dan een mooie thuis te bieden. Bij verhuisbewegingen proberen zij de bewoners in te lichten via bewonersvergaderingen en ondersteunen ze hun huurders bij verplichte verhuisbewegingen door het voorzien van een firma.

### Op welk “project(en)” zijn jullie trots?

Bij ingrijpende renovatiewerken in een groot appartementsgebouw waarbij de huurders bleven wonen, hadden we een **rustappartement** voorzien in het gebouw. Dit hadden we ingericht met spullen uit de kringwinkel (zetel, tafel, stoelen, TV met kabelabonnement, leeslamp). Huurders konden hier terecht om aan de drukte van de werken te ontsnappen en konden er ook een douche nemen.

Drie jaar op rij hadden we een samenwerking met het Cultureel Centrum van Wetteren omdat cultuur in al zijn facetten er voor iedereen is. Op drie locaties in Wetteren ontvingen wij telkens CirQ met hun mobiele radiostudio. Zij waren het “pakske maïzena” ten tijde van corona en brachten aanvankelijk hartverwarmende radio voor de wijk waar zij neerstreken. Bij de laatste editie brachten zij vooral de wijkbewoners fysiek bij elkaar. De bewoners waren hierover zeer enthousiast.

### Waar zijn jullie nog mee bezig?

Nele deelt mee “In samenwerking met de gemeente Laarne en Bos+ zal een **Wonderwoudje** worden aangelegd in één van onze wijken. Voor de effectieve uitvoering hiervan steken we

samen met de bewoners de handen uit de mouwen. De eerste infovergadering met alle betrokken partijen gaat door op 18 april 2023 in de wijk.” Stefanie: “In een nieuw project wordt een buurthuis voorzien. De voorbereiding van de werking hiervan zit in de pijplijn.”

## Elk zijn Huis, Tervuren

Sinds 2020 heeft Elk zijn Huis een “woondienst”. Twee sociaal assistenten, Frederick en Jan bemannen deze dienst en het huurbestand is opgedeeld in twee regio’s.

“Door veel meer huisbezoeken af te leggen, merken we bijvoorbeeld dat er een afname is van klachten in verband met burenhinder en het onderhoud van de woningen.” Toch vinden beide heren dat ze nog meer bezoeken zouden moeten kunnen afleggen, maar dat er veel administratieve overlast is binnen de sector.

Zij zijn bijzonder fier op hun sterk uitgebouwde kennis rond **burenbemiddeling** en de toepassing ervan en de vele samenwerkingsverbanden met andere welzijnsorganisaties zoals het OCMW, CAW, thuiszorgdiensten, ziekenhuizen, ...

In de gemeente Zaventem houden we dan weer **zitdagen** waardoor het voor de huurder gemakkelijker is om iemand van de huisvestingsmaatschappij aan te spreken en geholpen te worden.



## Diest Uitbreiding



Steven werkt al jaren als sociaal werker voor de huisvestingsmaatschappij Diest Uitbreiding en heeft naast de gekende huurbegeleidingstaken een zeer gevarieerd takenpakket. Zo organiseert hij ondermeer het zorgoverleg, doet hij de begeleiding van huurders bij renovatieprojecten, volgt

hij tevredenheidsmetingen op, verzorgt hij de uitbouw en samenwerking met de welzijnsactoren, is hij verantwoordelijk voor het bevorderen van de participatie bij huurders en is hij mederedacteur voor de huurderskrant.

### Waar ben je trots op?

Ik ben fier dat we samen met Het Beverbeekhuis (lokaal buurtrestaurant) begin 2019 het wijkcomité Poelske hebben opgestart in Diest. De doelstelling hier was en is een antwoord te bieden op de vereenzaming bij heel wat (oudere) buurtbewoners, sociale cohesie versterken, activiteiten op maat organiseren, buurtfestiviteiten organiseren, ...

### Wie doet er zoal mee aan dit verhaal?

De deelnemers: zijn de Sociale Huisvestingsmaatschappij Diest Uitbreiding als verhuurder, het Beverbeekhuis als centrale ontmoetingsplaats en de belangrijkste actor zijn toch wel de buurtbewoners.

### Waarom zou je dit initiatief aanraden aan andere wijken of huisvestingsmaatschappijen?

We hebben gemerkt dat de oprichting van het wijkcomité en de verschillende georganiseerde activiteiten (rommelmarkt, buurtcafé, wandelingen, dansnamiddag, bingonamiddag, kerstfeestje,...) een positieve invloed hebben gehad op de wijk. Er is terug wat meer leven in de brouwerij gekomen.

Begin 2023 is het wijkcomité Poelske nog steeds een succesverhaal en willen ze hun werking zelfs uitbreiden naar andere omliggende wijken. Op zondag 23 april 2023 organiseert men een toffe lentehappening.

## Inter-Vilvoordse

Bart en Kurt zijn samen verantwoordelijk voor de sociale dienst van de Inter-Vilvoordse Maatschappij voor Huisvesting. Zij verdelen de taken van de sociale dienst en wilden vooral hun bewonersvergaderingen toelichten, naar aanleiding van de verplichte verhuisbewegingen. Deze zijn zeer informatief voor de huurders en worden georganiseerd wanneer nodig. Bijvoorbeeld in Houtem houden ze op geregelde momenten een vergadering om de stand van zaken over te maken omdat situaties vrij snel kunnen veranderen.

## Dewaco werkerswelzijn, Denderleeuw

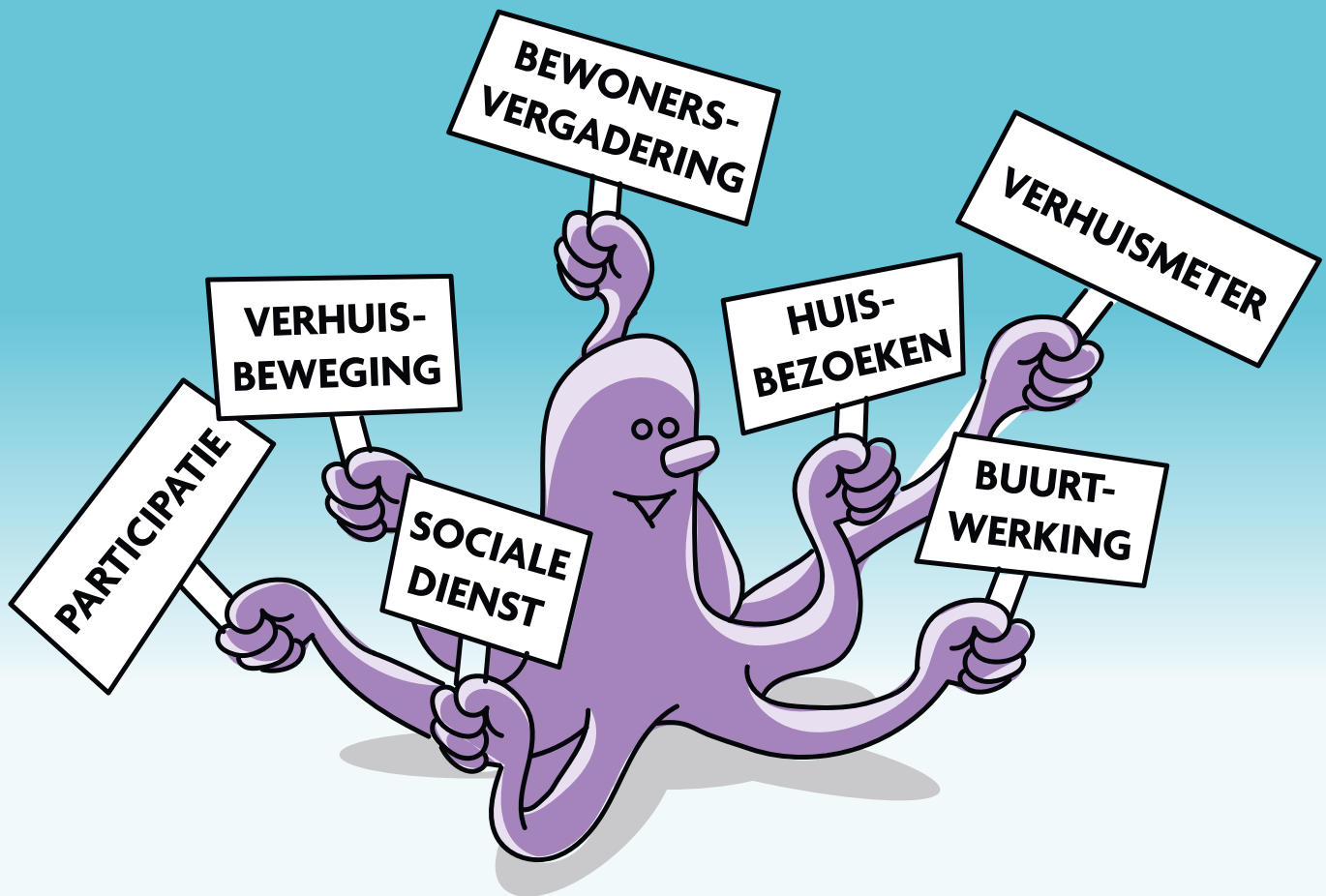
Tineke is sinds 2012 actief als maatschappelijk werker voor de sociale dienst bij Dewaco Werkerswelzijn. Zij luistert naar de problemen van de huurders en daaraan gekoppeld probeert ze deze op te lossen. Dit kan over allerlei onderwerpen gaan zoals huurachterstal, vragen over



de wetgeving, persoonlijke problemen of conflicten tussen burens. *“Ik heb niet voor alles een pasklare oplossing, maar probeer iedereen de correcte informatie te geven of gericht door te verwijzen. Als sociale dienst kan ik de huurders dus niet met alles helpen. Voor bepaalde dingen moet de huurder naar een andere dienst gaan: vaststellingen overlast moeten door de politie gebeuren, belangenverdediging is dan weer een taak voor de Huurdersbond of SAAMO, ...”*

### Hoe pak jij alles aan en wat zie jij als voordeel van jouw aanpak?

Mijn gesprekken gebeuren soms op bureel, maar veel vaker bij de huurders thuis of op de zitdagen. Zo deed ik vorig jaar 150 huisbezoeken, zowel bij nieuwe als zittende huurders. Die zitdagen organiseer ik één keer per maand in de drie grootste wijken: wijk Sint Elisabeth en wijk Rozendreef in Aalst en wijk Hemelrijk in Denderleeuw. Het is zeer laagdrempelig.



Zo hoef je geen afspraak te maken en kan je gewoon vrij langskomen voor een gesprek. Het is leuk dat er altijd enkele bewoners langskomen om een praatje te maken, zonder een probleem te hebben. Die informele contacten vind ik zeer belangrijk.

### **Welke taak verzorg je nog extra vanuit de regelgeving?**

Als maatschappelijk werker ben ik bv. ook bezig met alle fraude onderzoeken: onderzoeken naar bijwoners, niet-bewoning en eigendom in het buitenland worden door mij opgestart en opgevolgd. Een nauwe samenwerking met de lokale politie is hiervoor nodig.

### **Op welk taakje ben je fier?**

In mijn loopbaan heb ik ook al een aantal verhuisbewegingen mee ondersteund: ik probeer zoveel als mogelijk een antwoord te geven op de praktische vragen die bij een verhuis komen kijken. Het is altijd een intense periode met veel huisbezoeken, bewonersvergaderingen... en het vraagt veel overleg met de andere interne diensten.

Een heel groot deel van mijn takenpakket bestaat uit het omgaan met problemen. Het is dan ook leuk dat de huurdersraad er is gekomen: samen met de

maatschappelijk werker van Stek92 (nieuwe naam SHM De Volkswoningen) en enkele buurtbewoners uit de wijk Sint Elisabeth organiseren we activiteiten voor de wijk. Zo was er al een zeer geslaagd "Ontbijt met een ei" met 100 deelnemers en deelden we 350 Sinterklaaspakketjes rond in de wijk. Vier keer per jaar komen we samen om de activiteiten te organiseren en te kijken hoe we het samenleven in de wijk kunnen verbeteren. Deze positieve noot is een leuke afwisseling op de vele problemen waarmee een maatschappelijk werker geconfronteerd wordt. De leuke babbels met huurders, de informele contacten met de buurt zijn ook zeer waardevol voor een sociale dienst. En door de positieve reacties van de buurt krijgen we nog een grotere boost om ermee verder te doen.

### **Wat is voor jou als maatschappelijk werker nog van essentieel belang om je werk goed te kunnen uitvoeren?**

Naast de contacten met de huurders probeer ik ook een groot netwerk met sociale organisaties uit te bouwen. Zo overleg ik regelmatig met organisaties uit de wijk Sint Elisabeth, Vierdewereldgroep Aalst, wijkagenten, Fiola vzw. Op die manier kan ik de huurders ook vlot naar deze diensten doorsturen.

## Ninove - Welzijn



Bij Ninove - Welzijn zijn er drie collega's die de basisbegeleidingstaken opvolgen en die tegelijkertijd ook de huurbegeleidingstaken organiseren. Laura is de sociaal assistent van dienst en zij gaat langs bij de bewoners wanneer er leefbaarheidsproblemen zijn en huurachterstallen. Annelien, Laura en Michaël wisselen elkaar af aan het onthaalen hebben een nauwe samenwerking voor alles wat te maken heeft met de extra taken zoals de buurtwerking, de buurtfeesten, participatietrajecten, verhuisbewegingen, ....

Ook wordt er gewerkt met een **jaarthema**. Zo kwamen bijvoorbeeld de jaarthema's verdraagzaamheid, veiligheid en respect al aan bod. Het jaarthema wordt telkens gebruikt als **rode draad voor onze bewonersvergaderingen, wijkwerkingen en eventuele wijzigingen aan procedures en werkprocessen**.

### Welk thema blijft jullie bij en waarom?

Annelien: *"In 2021 was het jaarthema 'Respect' en hiervoor werd er een nieuw logo gemaakt wat op vraag van verschillende bewoners ook herkenbaar in de appartementsgebouwen hangt en op verschillende garageboxen te bewonderen is in de wijk Groeneweg en de Pollarewijk. De buurtwerking in de wijk Groeneweg (ism Teledienst vzw, De Lettertuint, Huis van het Kind, ...) ging eveneens met dit thema aan de slag. Hierbij was er tijdens de zomervakantie elke woensdagnamiddag een aanbod van activiteiten voor jong en oud waarbij iedereen zijn of haar idee kwijt kon over wat respect voor hen betekende."*

Laura werpt nog snel op dat voor haar het jaar van de verdraagzaamheid een belangrijk thema was gezien onze procedure rond leefbaarheidsproblemen herschreven werd door en met onze bewoners.

Michaël vond dan weer het jaarthema rond veiligheid een topper omdat er dan workshops zijn doorgegaan rond ondermeer brandveiligheid met brandweer en SomatiFie, maar ook met de politie rond inbraakpreventie. Dankzij dit thema bekijkt de politie ook onze plannen van de architecten en geven zij tips welke modellen van ramen en sloten wij in onze bestekken moeten hanteren.

### Waar zijn jullie tevreden over en waarom?

Door onder andere de bewonersvergaderingen proberen we de betrokkenheid van onze bewoners te vergroten. Ook via huisbezoeken, **infomomenten** en buurtwerking proberen we de inspraak te verhogen. We luisteren naar de bezorgdheden, vragen en opmerkingen die de bewoners hebben en proberen hier telkens op in te spelen.

### Jullie proberen zoveel mogelijk de bewoners te betrekken. Kan je ons meedelen op welke manier dit reeds gebeurde?

De huurders die verplicht dienen te verhuizen omwille van renovatie, sloop of verkoop proberen we zo goed mogelijk te ondersteunen. Er werden infomomenten georganiseerd in de wijken zodat de bewoners die verplicht moesten verhuizen zo goed mogelijk geïnformeerd waren. Bij elke verhuis wordt er een **verhuismeter of -peter** van de sociale dienst aangesteld.

De huurders kunnen kiezen om zelf te verhuizen of om gratis van de verhuismeter (die Ninove Welzijn aangesteld heeft) gebruik te maken. De verhuismeter of -peter ondersteunt de huurder door bijvoorbeeld op huisbezoek te gaan om de verhuis voor te bereiden, aanwezig te zijn tijdens de verhuis, op alle mogelijke vragen van de huurder in te spelen.

Ook hier geven we de huurders **inspraak** doordat zij zelf mogen kiezen naar waar zij verhuizen. En vóór het aanstellen van een verhuismeter zijn we in gesprek gegaan met enerzijds alle huurders (tijdens onze huisbezoeken) en nadien met enkele geïnteresseerde sterkhouders uit de wijken. Deze laatsten hebben mee het bestek bepaald en uitgeschreven. Vaak laten we de wijk ook zelf kiezen of er gefaseerd of in één beweging zal gerenoveerd of gesloopt worden.

**Bedankt allemaal voor jullie inzet en de fijne gesprekken!**



# Succesvolle kijkdagen in Houtem



*In het kader van het groot renovatieproject organiseerde Inter-Vilvoordse voor de inwoners van de tuinwijk in Houtem op vrijdag 16 en zaterdag 17 december 2022 een bezoek aan twee volledig ingerichte kijkwoningen.*

De bedoeling was om de huurders, die hun woning dienen te verlaten omwille van de geplande renovatiewerken, een idee te geven over het eindresultaat van de renovatiewerken. Hoe zijn de verschillende ruimtes verdeeld, welke technieken worden er gebruikt, hoe ziet de afwerking eruit, welke energetische maatregelen worden voorzien, enz.

Door de opkomst van de vele huurders, kunnen we spreken van een geslaagd initiatief! Om de kijkmomenten vlot en ordelijk te laten verlopen, dienden huurders zich vooraf in te schrijven op een door hen gekozen bezichtigingsuur.

Bij aankomst kon men terecht bij de sociaal administratieve dienst voor bijkomende informatie omtrent de aanpak van de verhuisbeweging (wie komt eerst aan bod, wie later, voor welk woningtype kan men in aanmerking komen, etc..). Aansluitend werd door de medewerkers van de dienst projecten en de aannemer Six een rondleiding in één van twee meeste voorkomende typewoningen aangeboden en kon men terecht voor alle technische vragen. Uit de vele positieve reacties die we mochten ontvangen, kunnen we terugkijken op twee zeer succesvolle kijkdagen.

## **Hoe is de stand van zaken op vandaag?**

Vandaag de dag zijn er 30 woningen volledig gerenoveerd waarvan er reeds 25 opnieuw zijn verhuurd. Momenteel voert de aannemer aan een 75 tal woningen renovatiewerken uit. Voor een aantal van deze woningen lopen de werken op zijn einde, voor een aantal zijn deze pas aangevat en voor nog andere zijn de afwerkingswerken (installatie van keuken, badkamer etc...) in uitvoering.

Eens woningen volledig zijn afgewerkt, wordt de aannemer opnieuw in het bezit gesteld van een aantal

nieuwe leegstaande te renoveren panden, zodat de werkzaamheden een constant en vlot verloop kennen. Aan de hand van bijgevoegde foto's willen we ook onze huurders van andere wijken een beeld geven van de resultaten van de renovatiewerken in Houtem.





# Nieuwe procedure: bijmaken van sleutels/toegangskaarten

*De laatste tijd verliezen steeds meer huurders hun huissleutel(s) en/of toegangskaarten. Vervolgens nemen zij contact op met onze diensten om één of in sommige gevallen meerdere sleutels te laten bijmaken.*

Spijtig genoeg stellen we vast dat steeds meer van hen de aangevraagde sleutels/toegangskaarten achteraf niet (meer) komt ophalen. Om aan deze tendens een halt toe te roepen, werd beslist om onze procedure voor het bijmaken van sleutels grondig aan te passen.

## **Vanaf 1 april 2023 geldt volgende procedure:**

1. De aanvraag dient steeds schriftelijk te gebeuren via het aanvraagformulier (te bekomen aan het loket, te downloaden vanaf de website onder mediatheek of aan te vragen per mail)
2. Eens de aanvraag ontvangen, wordt de aanvrager in kennis gesteld van de kostprijs voor het aanmaken.

3. Deze kostprijs dient vooraf betaald te worden.
4. Van zodra het verschuldigde bedrag op onze rekening staat, zal de sleutel worden bijgemaakt.
5. Eens de sleutel/kaart door ons wordt ontvangen, wordt de aanvrager door de administratieve dienst ingelicht dat de sleutel kan worden opgehaald binnen de 7 werkdagen.

## **Toepasselijke tarieven:**

De tarieven voor het aanmaken van een sleutel zijn afhankelijk van het type (voor sleutels) en de residentie (voor de toegangskaarten).

- Voor **sleutels** zijn drie prijscategorieën van toepassing: 45 euro, 60 euro en 85 euro.
- Voor een **toegangskaart** geldt één prijscategorie: 25 euro.