

Nieuwsbrief

augustus - september - oktober
Verschijnt driemaandelijks. Nr. 8

GENSH!
Gents netwerk sociale huurders

België-Belgique

PB-PP

BC 21 557

Afgiftekantoor:
9000 GENT
STAPELPLEIN

P912448

INHOUDSTAFEL

Blz

- 1 Inleiding
Vraagstrook
- 2 Interview met Annemarie Hanselaer
- 4 Hoekje van de Huurdersbond
- 5 Foto's
Actie Voor Betaalbaar Wonen
- 6 Sociale Verhuurders in Gent
- 7 Het blad van de Genshkes
- 8 Kalender najaar 2011

INLEIDING

De dag van de sociale huurder van 19 mei ligt al even achter ons. In deze nieuwsbrief gaan we nog even door op de inhoud van die dag. Op pagina 2 vindt je een interview met Annemarie Hanselaer van de Vlaamse Ombudsdienst.

De fusie van drie sociale woningmaatschappijen en de woningen van de stad Gent was op 19 mei bijna rond. Ondertussen is het een feit. Op pagina 6 zetten we de contactgegevens van de sociale verhuurders nog eens op een rijtje..

Voor die mensen die er toen niet bij waren, of voor deze die hun vraag niet konden stellen zit er in deze nieuwsbrief ook een vraagstrook die je ons terug kan bezorgen. Wij proberen dan snel een juist te antwoorden op jullie vragen.

Verder in deze nieuwsbrief een oproep om mee deel te nemen aan de actie voor betaalbaar wonen op 17 november in Gent in de voormiddag. Diezelfde dag is er 's avonds in het Gentse stadhuis een debat over betaalbaar wonen.

De verschillende bewonersgroepen hebben de afgelopen maanden ook niet stil gezeten. Deze mensen organiseerden BBQ's, ontbijten, een heus petanquetornooi, atelierwerkingen,...Zij lieten zich niet afschrikken door onze kwakkelzomer.

VRAAGSTROOK

Heb je de kans niet gekregen om jouw vraag te stellen op 19 mei. Of borrelden er nadien nog vragen op dan is hier jouw kans. Je kan jouw vraag op onderstaande strook invullen en opsturen naar de Blaisantvest 70 te 900 Gent ter attentie van Patrice De Meyer of Kris Dom.

Je kan je vraag ook doormailen naar

Patrice.de.meyer@samenlevingsopbouw.be of kris.dom@samenlevingsopbouw.be

Mijn vraag is:

.....

.....

Niet tevreden over je sociale huisvestingsmaatschappij?

Het Vlaamse klachtendecreet: klagen in drie stappen

De bus die te laat komt of je trein die zomaar op het allerlaatste nippertje wordt afgeschaft... Mensen zeuren en klagen alsmaar meer, wordt wel eens beweerd, of dat nu over weer maar eens een compleet verregende zomer gaat, of over die daar in Brussel, over het lange wachten aan de kassa in de supermarkt of de overvolle wachtzaal bij de huisarts. Klagen over het slechte weer levert niets op, integendeel, mensen gaan je gezeur snel beu worden. Maar als je straat nu al weken onbeheerd openligt zonder dat de firma verder doet met de graafwerken of wanneer een premie waarop je recht hebt, maar niet wordt uitbetaald, is je klacht wellicht wel gegrond. Maar waar kan je dan terecht? Als je een klacht hebt over de werking van een Vlaamse bestuursinstelling, kan je naar de Vlaamse ombudsdienst.

Dat geldt ook voor sociale huurders die niet tevreden zijn over hun sociale huisvestingsmaatschappij. Dan moet je wel de klachtenprocedure doorworstelen. Annemarie Hanselaer van de Vlaamse ombudsdienst legt ons de klachtenprocedure van het Vlaamse klachtendecreet uit: 'Het klachtendecreet schept een volwaardig recht om te klagen en staat open voor iedereen die een klacht heeft over een Vlaamse bestuursinstelling of -instantie. Dat zijn alle diensten van de Vlaamse regering en de instellingen die het Vlaamse beleid uitvoeren. Die moet wel zelf een interne klachtenbehandelaar aanstellen die de klacht eerst intern behandelt. Wij noemen dat ook de toets van de kenbaarheid: heeft de organisatie zelf kennis gekregen van het bestaan van de klacht? Uiteindelijke bedoeling is dat de klacht wordt opgelost en dat werking van de organisatie of dienst erop verbetert, dat er met andere woorden lessen worden getrokken uit de klacht. En jaarlijks moet de instelling ons een verslag opsturen met de binnengekomen en behandelde klachten.'



Huurdersblad: Een goede middag. Kan iemand met een klacht dan niet meteen bij jullie terecht?

Annemarie Hanselaer: Neen, het klachtendecreet werkt in drie stappen. Als een sociale huurder met een klacht zit over zijn huisvestingsmaatschappij, vraagt hij zijn maatschappij eerst rechtstreeks om het probleem op te lossen of recht te zetten. Komt er een rechtzetting, dan is de zaak opgelost. Maar komt er binnen een redelijke termijn geen oplossing, dan ga je over naar stap twee en dien je een klacht in bij de maatschappij, bij voorkeur schriftelijk. De klachtenbehandelaar van de maatschappij moet je dan binnen de 45 dagen een antwoord geven. De zaak is opgelost als er een rechtzetting gebeurt. Maar is dat niet het geval, is het antwoord onduidelijk of ben je het niet eens met het voorstel, dan ga je over naar stap drie, en dat is een klacht bij de Vlaamse ombudsdienst. Wij gaan je klacht dan onderzoeken en gaan jou en de maatschappij proberen verzoenen.

Klachten over de sociale huisvestingsmaatschappij

Huurdersblad: Waarover klaagt de sociale huurder zoal gemiddeld?

Annemarie Hanselaer: Vorig jaar ontvingen de sociale huisvestingsmaatschappijen samen 2.179 klachten, waarvan er uiteindelijk een tweehonderdtal dossiers tot bij ons zijn geraakt, op een totaal van duizend. Dat toont toch aan dat sociale huur een belangrijk thema is. Let wel: officieel gaat het om klachten over sociale woonorganisaties. Ook de sociale verhuurkantoren en de huurdersbonden behoren hier toe. De klachten gaan voornamelijk over de kwaliteit van de woning, over de eindafrekening op het einde van het contract, de aanrekening van kosten en lasten en de lange wachttijden vooraleer je een sociale woning toegewezen krijgt. Aan dat laatste kan er in principe weinig worden gedaan, behalve als blijkt dat er ergens een fout in de toewijzing is geslopen. Klachten over burenlawaai krijgen wij ook vaak. Zo moet de huisvestingsmaatschappij erop toezien dat haar huurders zich als een goede huisvader gedragen. Dat zit bij hun toezicht- en begeleidingstaak. Een huurder kan dan inderdaad worden aangesproken over het lawaai dat hij maakt. Het nieuwe sociale huurbesluit benadrukt trouwens die begeleidingstaak. Let wel, bij een loutere ruzie tussen twee burens kunnen we niet veel doen, wel als verschillende mensen steevast last hebben van een en dezelfde persoon. De grotere huisvestingsmaat-

schappijen hebben hier trouwens een interne dienst voor of sturen een sociaal assistent op bezoek. Ook als de huisvestingsmaatschappij correct en volgens de wet handelt, kunnen we weinig doen. Toch blijven we dan ook niet bij de pakken zitten. Als we zien dat een correcte toepassing van de wet tot wantoestanden leidt, zullen we aan de minister vragen haar beleid aan te passen.

Een klacht is geen blaam, integendeel, bekijk een klacht als iets positiefs, om er lessen uit te trekken.

Schrik voor represailles?

Huurdersblad: Kan ik ook anoniem een klacht neerleggen uit angst voor represailles van de huisvestingsmaatschappij?

Annemarie Hanselaer: Neen, we zijn niet verplicht in te gaan op anonieme klachten omdat daar vaak scheldtirades of persoonlijke vetes achter schuilgaan. Maar als we vermoeden dat het wel om een serieuze klacht of groot probleem gaat, gaan we de zaak wel onderzoeken. Maar ik heb niet de indruk dat de sociale huurder schrik moet hebben voor represailles.

Huurdersblad: Zijn sociale huisvestingsmaatschappijen wel opgezet dat er over hun werking kan worden geklaagd. Zien ze de ombudsdienst niet als iemand die hen op de vingers komt tikken?

Annemarie Hanselaer: Dat hangt een beetje af van de manier waarop ze omgaan met hun huurders. Sommige maatschappijen voeren een heel open informatiebeleid, andere daarentegen hebben zelfs geen website en springen heel karig om met informatie. Maar een klacht is geen blaam, integendeel. Een klacht betekent ook niet automatisch dat je slecht bezig bent. Ook omgekeerd, 't is niet omdat je dienst nog nooit klachten ontving dat je er zomaar mag van uitgaan dat je goed bezig bent. Belangrijk is dat je openstaat voor klachten. Een klacht moet worden beschouwd als een positief signaal van de burger en geeft bruikbare informatie over de kwaliteit van de werking van de sociale huisvestingsmaatschappij, en in uitbreiding van de Vlaamse overheid.

Niet akkoord met een beslissing

Huurdersblad: Als de sociale huurder met iets niet akkoord gaat, kan hij ook een klacht neerleggen bij de toezichthouder. Wat is het verschil tussen de ombudsdienst en de toezichthouder?

Annemarie Hanselaer: Als hij het niet eens is met een beslissing van de sociale huisvestingsmaatschappij omdat hij zich bijvoorbeeld gepasseerd voelt wanneer iemand anders in zijn plaats de sociale woning toegewezen kreeg terwijl hij vóór die persoon op de wachtlijst stond, dan kan hij verhaal aantekenen tegen deze toewijzing. Of als je bijvoorbeeld wordt geschrappt uit het inschrijvingsregister of wanneer men je weigert, al dan niet versneld, een woning toe te wijzen. Dat valt onder de verhaal- of beroepsprocedure bij de toezichthouder die de werking en beslissingen van de huisvestingsmaatschappij controleert. De toezichthouder neemt dan een beslissing die een bindende kracht heeft en die de maatschappij verplicht is te volgen. De Vlaamse ombudsdienst doet eerder aanbevelingen of bemiddelt. Ik herhaal, als de sociale huurder een klacht heeft over de toewijzing van een woning, dan moet hij bij de toezichthouder zijn en niet bij ons. Hij kan wel bij ons terecht als zijn privacy wordt geschonden door een technische medewerker van de maatschappij die in zijn appartement aan het werken is. Wij behandelen dus zaken rond de schending van je privacy, het correct bejegenen van mensen en de kwaliteit van de woning.

Voel je je gepasseerd bij de toewijzing van een sociale woning aan iemand anders, dan moet je bij de toezichthouder zijn.

Huurdersblad: Heeft de burger tot slot nu meer het gevoel dat er naar hem wordt geluisterd?

Annemarie Hanselaer: Dat zou bijna zo moeten zijn. Vóór het klachtendecreet was er geen formeel kanaal voorhanden en hing het af van de goodwill van de sociale huisvestingsmaatschappij of je al dan niet au sérieux werd genomen. Nu is er wel een formele procedure en kunnen we klachten beter opvolgen en er iets mee doen. Maar soms moet omzichtig worden omgegaan met klachten. Zo herinner ik me een sociale huurder die klaagde dat de maatschappij de centrale verwarming afsloot tijdens de zomer waardoor hij op frissere zomeravonden in de kou bleef. Toen hem werd uitgelegd dat dit hem toch 100 euro per jaar uitspaarde, was hij overtuigd van de bedoeling van de maatschappij. In elk geval wordt er nu meer geluisterd.

Kan de sociale huisvestingsmaatschappij zomaar een einde stellen aan jouw huurcontract?

Vaak zijn huurders bang om naar hun verhuurder, de sociale huisvestingsmaatschappij, te stappen om bijvoorbeeld uitleg te vragen over hun huurprijsberekening, over wanneer bepaalde herstellingen eindelijk zullen gebeuren of om informatie te vragen over de kosten die naast de huurprijs moeten betaald worden.

Ze zijn bang dat de sociale huisvestingsmaatschappij een einde zal stellen aan hun huurcontract wanneer ze met hun vragen langs komen.

Het gebeurt ook wel dat huurders door de sociale huisvestingsmaatschappij naar huis gestuurd worden met een antwoord zoals "als het u niet aanstaat, verhuis dan".

Men is dus bang om zijn/haar sociale woning te verliezen.

Een sociale huisvestingsmaatschappij kan uiteraard een huurcontract opzeggen of beëindigen. Maar hoe en wanneer is aan wettelijke regels gebonden en kan dus niet zomaar, en zeker niet als je als huurder met een vraag afkomt..

Met andere woorden in de wet vind je terug in welke gevallen een huurcontract kan beëindigd worden, alsook hoeveel tijd je dan krijgt om te vertrekken.

We sommen enkele wettelijke redenen op die tot een opzeg of beëindiging van je huurcontract kunnen leiden:

- de sociale huisvestingsmaatschappij heeft jouw woning slechts voor een bepaalde tijd ter beschikking en je hebt dus een contract van bepaalde duur
- je komt je verplichtingen als huurder niet na (bvb. je bent er niet gedomicilieerd, je woont er niet, er woont iemand anders bij je in en de maatschappij weet dit niet, je onderhoudt je woning niet, ...)
- je wordt 100% eigenaar of vruchtgebruiker van een woning of een stuk bouwgrond
- je hebt een te hoog inkomen
- de laatst levende huurder categorie a, b of c sterft

In bepaalde gevallen zijn er ook uitzonderingen voorzien..

Dus uitleg vragen over de kosten die je moet betalen of aandringen op noodzakelijke herstellingen, is voor de sociale huisvestingsmaatschappij op zich geen wettelijke reden om aan jouw huurcontract een einde te stellen.

Mocht je een opzeg krijgen of de sociale huisvestingsmaatschappij wil een einde stellen aan jouw contract, kom dan langs. De medewerkers van de Huurdersbond zullen nagaan of aan alle wettelijke voor-

Huurdersbond Oost-Vlaanderen vzw

Heb je vragen over je huurcontract, je huurprijsberekening, over wie welke herstellingen moet uitvoeren, de vermindering van onroerende voorheffing... dan kan je terecht op de Huurdersbond (Grondwetlaan 56b, 9040 Sint-Amandsberg)

De spreekuren: - elke donderdag en vrijdag van 18u tot 20u (zonder afspraak)
- elke dinsdag, donderdag en vrijdag overdag na afspraak

Voor het maken van een afspraak kan je bellen naar het secretariaat: 09 223 28 77 of 09 223 63 20

Het lidmaatschap bij de huurdersbond bedraagt 15 euro. In ruil hiervoor krijg je één jaar juridisch huuradvies en ontvang je het Huurdersblad, een tijdschrift met allerlei praktische informatie over de huurwetgeving



19 mei - Dag van de Sociale Huurder



Volkstuinjes Nieuw Gent



Petanque Torens Rabot

Actie Voor Betaalbaar Wonen - 17 november 2011

Wil jij meewerken aan de
actie betaalbaar wonen
op donderdag 17 november in het centrum van Gent?

Mensen met een laag inkomen zouden niet meer dan een derde van hun inkomen aan woonkost (huur, energie, water en huurlast) mogen geven.

Nu betalen mensen soms meer dan de helft van hun inkomen; Dit is onaanvaardbaar!
Heb je enkele goede ideeën? Wil je meewerken aan deze actie? Is de maat vol voor jou?

Op donderdag 29 september kan je vanaf 19h tot 21h terecht om jouw ideeën te leveren.

Waar: Zaal ooievaar kokerstraat 36 Gent (Brugse Poort)
Meer informatie bij Kris dom 09 223 95 15 of 0486 57 95 33

Sociale verhuurders in Gent

Op 30 juni 2011 fuseerden 3 maatschappijen: Goede Werkmanswoning, Scheldevallei en WoninGent tot één grote maatschappij WoninGent. Ook de 1.800 stadswoningen worden overgedragen naar de fusie maatschappij die dan ongeveer 9000 wooneenheden beheert. Er zullen 180 personeelsleden werken. Schepen Rudy Coddens wordt voorzitter van de fusiemaatschappij.

Hieronder vind je de contactgegevens van de huisvestingsmaatschappijen.

Sociale verhuurder	Adres en contactgegevens	Openingsuren voor inschrijving
Fusiemaatschappij WoninGent (sinds 30 juni 2011 fusie-maatschappij van woninGent, Goede Werkmanswoning, Huisvesting Scheldevallei en Stadswoningen van Stad Gent)	Maatschappelijke zetel: Lange Steenstraat 54, 9000 Gent U kan terecht bij elk contactpunt voor inschrijving voor de oorspronkelijke eigen woningen. Het is de bedoeling dat u zich op termijn op elk contactpunt voor alle woningen kan inschrijven. Er zijn ontvangstbalies op de drie locaties.	
	Lange Steenstraat 54, 9000 Gent Tel. 09 225 33 33 - Fax 09 225 92 27	Maandag tot vrijdag van 8 tot 11.30 uur en de eerste woensdag van de maand van 16 tot 18 uur
	Kikvorsstraat 113-115, 9000 Gent Tel. 09 244 65 00 – Fax 09 244 69 06	Maandag, dinsdag en donderdag van 8.30 tot 11.30 uur
	Brusselsesteenweg 479, 9050 Gentbrugge Tel. 09 230 15 54 – Fax 09 230 04 69	Maandag tot vrijdag van 8.30 tot 11.30 uur
Gentse Haard	Leiekaai 340, 9000 Gent Tel. 09 216 75 75 - Fax 09 216 75 79 E-mail info@degentsehaard.woonnet.be	Maandag tot vrijdag van 9 tot 12 uur
Volkshaard	Ravensteinstraat 12, 9000 Gent Tel. 09 233 12 43 - Fax 09 265 83 96 Internet www.volkshaard.be E-mail sociale.dienst@volk.woonnet.be	Maandag tot donderdag van 8.30 tot 12 uur, enkel op afspraak
Merelbeekse Sociale Woningen	Gaversesteenweg 510, 9820 Schelderode Tel. 09 362 22 26 - Fax 09 362 22 07 Internet www.merelbeeksesocialewoningen.be E-mail info@msw.woonnet.be	Maandag tot vrijdag van 9 tot 11.30 uur
ABC	Residentie Bresseur, Stoppelstraat (48), 9000 Gent Tel. 09 225 46 38 - Fax 03 219 05 51 Internet www.abcshn.be E-mail scarlett.moreels@abc.shn.woonnet.be Adres hoofdkantoor : Reinaartlaan 8, 2050 Antwerpen, tel. 03 210 94 18	ABC schrijft u in per post. Hoe? U telefoneert naar ABC. ABC stuurt u per post de inschrijvingsdocumenten op. U vult deze documenten in en stuurt ze terug naar ABC.
Vlaams Woningfonds van de grote gezinnen (vanaf 1 kind ten laste)	Sint-Pietersaalststraat 177, 9000 Gent Tel. 09 222 03 94 en 0800 162 87 (gratis) Fax 09 220 65 83 Internet www.vlaamswoningfonds.be E-mail hhovl@vlaamswoningfonds.be	Maandag, dinsdag, woensdag van 8.30 tot 11.30 uur en van 12.45 tot 16.30 uur
SVK OCMW Gent (sociaal verhuurkantoor)	Offerlaan 4, 9000 Gent Tel. 09 266 95 31 - Fax 09 266 95 32 Internet www.ocmwgent.be E-mail onthaal.dienstwonen@ocmwgent.be	Maandag tot vrijdag van 8 tot 12.30 uur
vzw Woonfonds (sociaal verhuurkantoor)	Grauwpoort 9/001, 9000 Gent Tel. 09 224 37 46 - Fax 09 223 11 70 E-mail info@woonfonds.be	Dinsdag van 14 tot 17.30 uur, donderdag van 9 tot 12.30 uur, vrijdag van 14 tot 18 uur, en na telefonische afspraak

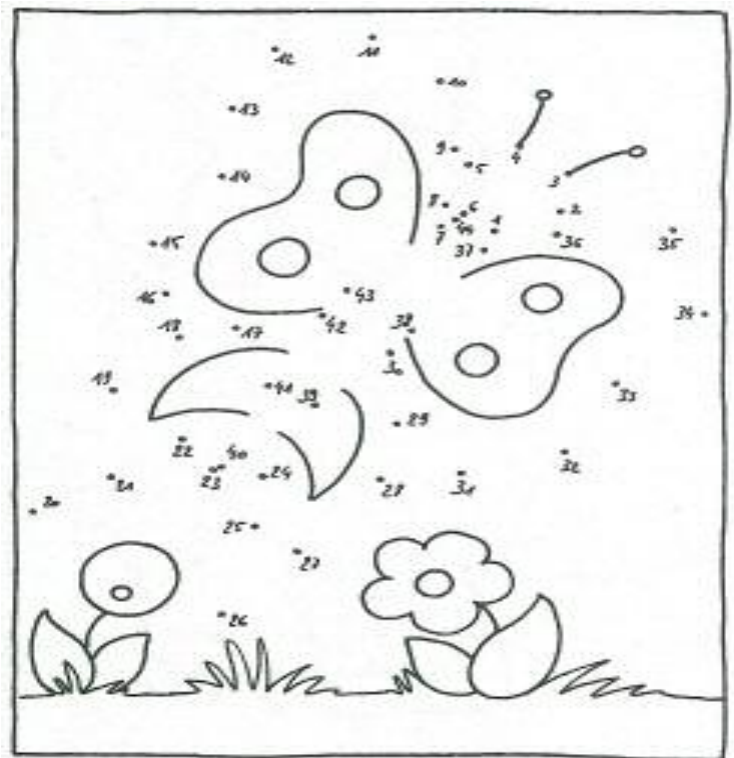
Verbind de cijfers

QUIZZEN!

Je kan het wel achteraan sluiten
maar nooit voorop beginnen,
wat is het?

Zet de letters op de juiste
plaats
en vind het antwoord !

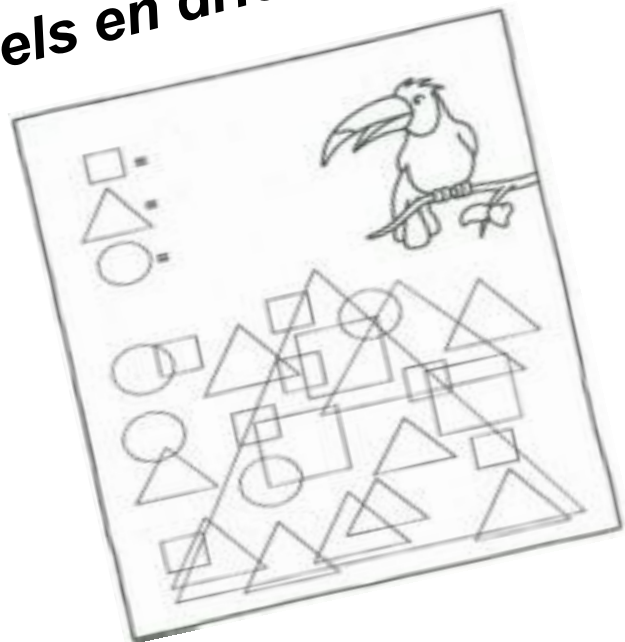
life



**Zoek de 7
verschillen**



**Tel de vierkanten, cir-
kels en driehoeken!**



Elke tweede woensdag van de maand Atelierwerking in het Scheldeoord.

Meer info: Patrice De Meyer 09 261 55 85 of 0473 76 36 61

29 september: Voorbereiding actie betaalbaar wonen

Buurtcentrum Brugse poort zaal Ooievaar

Kokerstraat 36 vanaf 19h tot 21h.

Meer info: Kris Dom 09 223 95 15 of 0486 57 95 33

1 oktober: Groot buurtfeest in de Watersportbaan (Yachtdreef)

Meer info :Patrice De Meyer 09 261 55 85 of 0473 76 36 61

17 oktober: Werelddag van verzet tegen extreme armoede

Sint-Pietersplein 19h

17 november: Actie rond betaalbaar wonen

Gent centrum

Meer info: Kris Dom 09 223 95 15 of 0486 57 95 33

17 november: Debat rond betaalbaar wonen

Stadhuis Gent (Pacificatiezaal)

Om 20h

Meer info Kris Dom: 09 223 95 15 of 0486 57 95 33

10 december: VIVAS- CONGRES in Gent

In Flanders Expo

In de voormiddag een inhoudelijk debat met daarna een maaltijd .

In de namiddag is er een gevarieerd programma;

Meer info :Patrice De Meyer 09 261 55 85 of 0473 76 36 61

GENSH – contactgegevens afzender nieuwsbrief

Samenlevingsopbouw Gent vzw

Project “Gents Netwerk van Sociale Huurders”, Blaisantvest 70 te 9000 Gent

Patrice De Meyer Tel: 09 261 55 85 GSM: 0473 76 36 61

Kris Dom Tel: 09 223 95 15 GSM: 0486 57 95 33

patrice.de.meyer@samenlevingsopbouw.be

kris.dom@samenlevingsopbouw.be



Wordt onze vriend op facebook en blijf snel op de hoogte!

verantwoordelijke uitgever is Lut Vael, Blaisantvest 70 te 9000 Gent

AANVRAGEN VAN DEZE NIEUWBRIEF

Ja, ik wil de nieuwsbrief ontvangen

Mijn naam :

Mijn adres :

Mijn telefoonnummer : Mijn leeftijd :

Ik zou ook graag de vorige nieuwsbrieven thuis krijgen

Je kan deze strook sturen naar GENSH, Samenlevingsopbouw Gent vzw , Blaisantvest 70 te 9000 Gent.

Je kan de nieuwsbrief ook telefonisch of per mail aanvragen

Let op : als je de nieuwsbrief al per post ontvangt, hoef je geen nieuwe aanvraag te doen.

Je krijgt hem dan elk kwartaal toegestuurd.