

# jouw HUURDERS KRANT

JAARGANG 6 - NR. 2 - JULI - AUGUSTUS - SEPTEMBER 2021

Infokrant voor de huurders van Dewaco-Werkerswelzijn

## Geniet van de zomer!



We vragen het aan de ombudsdienst



Op vakantie voor weinig geld, het kan



Hoe ontstaat thermische glasbreuk?

# Voorwoord

## 'Minder zorgen en vooral meer vrijheid'

De helft van de volwassenen heeft momenteel een eerste prik met een coronavaccin gekregen. Dit bezorgt ons minder zorgen en brengt ons allemaal een stap dicht bij onze herwonnen vrijheid. Iedereen mist die fysieke contacten, online kandidaat-huurders en huurders ondersteunen voelt voor ons toch niet hetzelfde.

Ondanks de verbeterde epidemiologische situatie moeten we het gezondheidsrisico blijven beperken. We blijven 4 dagen op 5 telewerken en ons kantoor blijft dicht. We zijn maximaal telefonisch en digitaal bereikbaar. Maar weet dat je altijd een afspraak kan maken voor een persoonlijk gesprek op kantoor.

In deze krant willen we jullie informeren over de werking van de Vlaamse Ombudsdienst en het mogelijk onderzoek naar eigendom in het buitenland.

Maar we willen vooral met onze artikels het ultiem zomergevoel overbrengen. Doet ons denken dat de wereld mooier en vrediger is als de zon schijnt. Mensen zijn aardiger tegen elkaar, er is meer contact.

Veel leesplezier!

# In dit nummer

Voorwoord – inhoudstafel – Thuiszorgtelefoon Aalst	2
Wist je dat?	3
We vragen het aan... de ombudsdienst	4
Hoe werkt de Vlaamse Ombudsdienst?	6
Onderzoek naar eigendom	6
Doornveld 'Een (t)huis voor iedereen'	7
Op vakantie voor weinig geld, het kan!	8
Hou het koel deze zomer	9
Buurtbewoners maken de Rozendreef lenteschoon	10
Hoe ontstaat thermische glasbreuk?	11
Cijfers in de kijker – werking sociale dienst in coronatijd	12

## REDACTIE

Het SHM-team  
SHM Dewaco-Werkerswelzijn  
Steenweg 439,  
9470 Denderleeuw  
053/77 33 90  
info@dewaco.be - www.dewaco.be

## Vraagje over zorg aan huis?

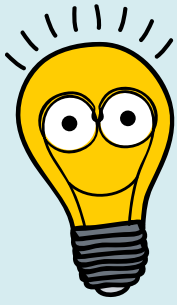
**Vraagje over zorg aan huis ?**

Bij het DCMW kan je terecht voor tal van diensten aan huis.

Bel naar 053 72 29 00  
of mail naar  
thuiszorg@aalst.be

- HOBIFLUS**  
Individueel vervoer voor ouderen die niet meer in staat zijn om hun verplichtingen en levensbehoeften zelfstandig te doen.
- KLUSJESDIENST**  
Uitschuren van kerwlijtes in de eigen woning en tuin van de opdrachtgever.
- GEZINS- EN FLEXIZORG**  
Ondersteuning en organisatie van de huishoudelijke taken, verzorging, sociale en morele ondersteuning.
- WERKE MAALTIJDEN**  
Levering van warme maaltijden aan huis, zeven op zeven.
- POETSCHULP**  
Vegelmating onderhoud van de bewoonde ruimten (prijs op basis van inkomen of via dienstcheques).
- PERSOEN ALARMSTEEEM**  
Een alarmknop voor ouderen bij wie zelfstandig wonen een bepaald risico (bijv. valpartijen) met zich meebrengt.
- PLUSBUS**  
Groepsvervoer voor uitstappen van actieve ouderen.

**Thuiszorgtelefoon**  
053 72 29 00 - thuiszorg@aalst.be  
Jouw rechtstreekse lijn naar zorg aan huis



# Wist je dat?

De deelnemende SHM 's aan deze huurderskrant, samen 115 klachten ontvangen hebben in 2020? Daarvan waren er 103 ontvankelijk en zijn er 97 opgelost. De overige klachten werden in 2021 verder opgevolgd.

## Wat is een klacht?

Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid over de werking en handelingen van de vennootschap. Het moet betrekking hebben op een concrete handelwijze in een bepaalde situatie of aangelegenheid of op een concrete toepassing van de bestaande regelgeving.

### Opgepast:

Een klacht dient onderscheiden te worden van een melding of van een vraag tot bijkomende uitleg!

- Een **melding** is een mededeling van een probleem van praktische of materiële aard. Deze signalen slaan vaak op defecten en komen bijna dagelijks voor. Het kan gaan om meldingen van technische defecten of meldingen van sociale aard.
- Een vraag tot **bijkomende uitleg** slaat over het algemeen op financiële aspecten zoals de kosten van onderhoud, huurlasten, huurprijsherzieningen, waarborg, ... In deze gevallen wordt de reglementering gevolgd.

## Weetje

De sociale huisvestingsmaatschappijen moeten ieder jaar een rapport indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst met vermelding van de klachten die zij ontvangen hebben in het afgelopen jaar.

In 2020 ontving de ombudsdienst 950 klachten over het thema Wonen, waarvan 470 over SHM's.

De ombudsdienst behandelde vorig jaar maar liefst 2427 klachten waarvan er 1543 tot een verzoening geleid hebben. Dat is 63% en een scherpe stijging ten opzichte van 2019 waarbij in 52% van de klachten een verzoening bereikt werd.

# We vragen het aan ... De ombudsdienst

*Wanneer je niet tevreden bent over de sociale huisvestingsmaatschappij, dan kan je terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst. Jaarlijks doen ongeveer 1.000 sociale huurders een beroep op de Vlaamse Ombudsdienst.*

Veel beter nog is dat je klaagt bij jouw sociale huisvestingsmaatschappij zelf. De Vlaamse Ombudsdienst merkt het namelijk jaar na jaar. Sociale huisvestingsmaatschappijen worden steeds beter in het zelf behandelen van de klachten.

In 2 gevallen op 3 komen zij samen met de huurder tot een oplossing. Dat is heel goed nieuws! Zo kan de sociale huisvestingsmaatschappij het probleem onmiddellijk oplossen en zijn huurders het snelst geholpen.

## Waar kan je terecht?

In eerste instantie bij jouw SHM. Vraag dus na wie daar de klachtenbehandelaar is. Of stuur een mail naar [info@vlaamseombudsdienst.be](mailto:info@vlaamseombudsdienst.be) of bel het gratis nummer 1700 van de Vlaamse Overheid. De ombudsdienst bekijkt dan samen met jou wat er precies aan de hand is en probeert te bemiddelen tussen jou en de sociale huisvestingsmaatschappij.

## Tips

- Ga eerst in gesprek met jouw sociale huisvestingsmaatschappij en vraag na wie daar de klachtenbehandelaar is alvorens naar ons te komen.
- Als je eerder al klacht indiende bij jouw sociale huisvestingsmaatschappij en jullie het probleem niet samen kunnen oplossen, kan je klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

### Klagen mag!

Tijdens de eerste lockdown telefoneert Elke met de Vlaamse Ombudsdienst. Ze is erg boos over een kras in de vloer onder haar keukentafel. De kras was eerder nooit opgevallen omdat er de voorbije 15 jaar op die plek een tapijt lag. Maar nu had Elke haar tapijt moeten weggoeien en keek ze door de lockdown dus letterlijk de hele dag op die kras. Elke werd er gek van. En toch is dit geen gekke klacht: voor Elke was die kras echt een probleem.

Hoewel het in de lockdown moeilijk was om dit probleem onmiddellijk te repareren, hielp de Vlaamse Ombudsdienst haar toch bij het nadenken over mogelijke oplossingen op de korte termijn (Tijdelijk een ander tapijt leggen? De tafel verplaatsen?) én om af te spreken met haar sociale huisvestingsmaatschappij dat er na de lockdown iemand naar de kras zou komen kijken. Dit was namelijk geen dringende herstelling en omwille van code rood in het kader van Covid kon het desbetreffende SHM niet uitrukken voor dit werkje.

### Waarover wordt er zoal geklaagd?

Over krassen in de vloer dus, en breder over de kwaliteit van een woning. Vaak draait het dan rond de vraag of een herstelling noodzakelijk is of niet en wie de herstellingskosten moet betalen. Voorts zijn er ook vaak vragen over de berekening van de huurprijs en vooral over de kosten en lasten. Denk aan de prijs voor het onderhoud van het groen of het onderhoud van de verwarmingsketel. Het komt ook wel eens voor dat mensen op hun waterrekening ontdekken dat ze al lang met een waterlek zitten en dat we op zoek moeten naar de oorzaak en verantwoordelijke voor dat lek.

Soms klagen mensen ook over hun burens die te veel lawaai maken of over vuilnis dat men laat rondslingeren.

Als ook de sociale huisvestingsmaatschappij al geprobeerd heeft de situatie te verbeteren, dan zal de Vlaamse Ombudsdienst proberen mensen te motiveren om burenbemiddeling een kans te geven. De problemen geraken vaak immers enkel opgelost door goede afspraken te maken. De bemiddelaar kan iemand zijn van de gemeente of de vrederechter.



## Hoe werkt de Vlaamse Ombudsdienst?

Vaak stelt de Vlaamse Ombudsdienst vast dat de huurder en de sociale huisvestingsmaatschappij zelf samen het probleem opgelost krijgen.

Eerder uitzonderlijk bemiddelt de Vlaamse Ombudsdienst zelf intensief. Dan proberen we eerst te achterhalen wat er precies fout loopt. Waarom krijgt iemand bijvoorbeeld geen antwoord? Is men de vraag vergeten? Weet men niet wat men moet antwoorden? Durft men niet negatief te antwoorden? Werd er misschien wel al geantwoord maar kwam dat antwoord niet aan?

De Vlaamse Ombudsdienst hoort soms ook dat sommige huurders nog steeds schrik hebben om klacht in te dienen uit angst dat de sociale huisvestingsmaatschappij hen daarna slechter zal behandelen. Het is nochtans niet omdat je klacht indient dat je ook ruzie moet zoeken. Als je op een respectvolle manier klacht indient en duidelijk maakt dat je mee wil zoeken naar een oplossing wordt dit vaak echt gewaardeerd. Zo geef je ook de sociale huisvestingsmaatschappij de kans het probleem op te lossen voor het nog veel erger wordt.

*Bedankt aan de  
ombudsvrouw en  
-man voor jullie  
tijd en babbel!*

## Onderzoek naar eigendom

*De wetgeving voor SHM's bepaalt dat een sociale huurder geen eigendom mag hebben.*

Voor wat betreft eigendommen in België was het gemakkelijk om dit te achterhalen gezien de overheid hier al jaren alles mooi bijhoudt in registers en wij dit kunnen verifiëren in de Kruispuntbank. Wie een eigendom in het buitenland heeft, was tot voor kort moeilijker te achterhalen.

### Eigendom verworven tijdens de huur?

Soms gebeurt het dat een sociale huurder via een erfenis een eigendom (of een deel ervan) in bezit krijgt. Hij dient dit dan te melden aan de SHM. Bovendien moet hij binnen het jaar afstand doen van dit deel of deze volle eigendom.

Een verlenging is uitzonderlijk mogelijk en wordt voorgelegd op de desbetreffende Raden van Bestuur.

### Hoe weet een SHM of je eigendom verworven hebt?

- via melding van de bewoner
- via een derde
- via de Kruispuntbank
- sinds kort via onderzoeken in het buitenland

### Onderzoek in het buitenland?

De Vlaamse Overheid heeft het sinds kort mogelijk gemaakt om onderzoek te verrichten naar mogelijke eigendommen in 41 landen.

Een SHM dient bij een vermoeden dat een huurder een eigendom (of een deel ervan) in het buitenland in bezit heeft, een bureau aan te stellen dat een onderzoek uitvoert in het land waar die huurder mogelijks een woning in bezit heeft.

De Vlaamse Overheid voorziet hiervoor 5 miljoen euro. Als het onderzoek aantoont dat er buitenlandse eigendom is, sponsort (voorlopig) de Vlaamse Overheid de ganse operatie.

Als er geen eigendom werd gevonden, moet de SHM 25% van de kosten van het onderzoek betalen.

### Sancties?

- stopzetting huur-overeenkomst
- terugbetaling van de sociale korting met terugwerkende kracht



# Project in de kijker Doornveld 'Een (t)huis voor iedereen'



Ons project Doornveld in Aalst met 23 nieuwbouw woningen is één van de 19 projecten in het inspiratieboek sociaal wonen van de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW). Het boek 'Iedereen een (t)huis – inspiratieboek sociaal wonen' verscheen begin maart 2021 bij Uitgeverij Politeia naar aanleiding van 100 jaar sociaal wonen.

## Een (t)huis voor iedereen

Een betaalbare, kwaliteitsvolle woning is essentieel om ons leven vorm te geven. De sector sociaal wonen heeft de sleutel in handen om die (t)huis te creëren voor iedereen, zeker voor wie het om welke reden dan ook moeilijk heeft of minder snel een aangepaste woning vindt. En al 100 jaar werkt de sociale huisvestingssector elke dag samen aan de ambitie om meer en beter sociaal wonen waar te maken.

## “Nooit had ik een mooiere woning. Voor mij is dit luxe”

Ook Dewaco heeft die sleutel in handen. Dewaco nam op deze site zestien stadswoningen uit de jaren 50 over en verving ze door 23 sociale woningen. Vijf appartementen zijn aangepast op maat voor mensen met een beperking. Het appartement is uitgerust met een ruime slaapkamer waar naast een gewoon eenpersoonsbed ook plaats is voor een zorgbed. De badkamer is voorzien van een lage wastafel, verstelbare spiegel en handgrepen aan het toilet. Met een schuifdeur worden die ruimtes afgesloten van de leefruimte. De deuren en doorgangen zijn hier breder dan de standaard. “Voor mij is dit een paleis: ik kan hier draaien en bewegen zoveel ik wil”, aldus onze bewoonster. Zowel functioneel als architecturaal is dit een knap appartement.

## Sterke mix

Ons project en vele andere innovatieve, inspirerende en warme sociale woonprojecten bundelde de

VMSW in het boek. Centraal staan de verhalen van de mensen achter deze projecten: de sociale huisvestingsmaatschappijen, hun professionele partners en natuurlijk de sociale huurders en kopers zelf.

Het boek is nu te koop bij Politeia Uitgeverij voor 26 euro (zonder verzendkosten). <https://politeia.be/nl/publicaties/267687-eeen+thuis+voor+iedereen>



# Op vakantie voor weinig geld, het kan!

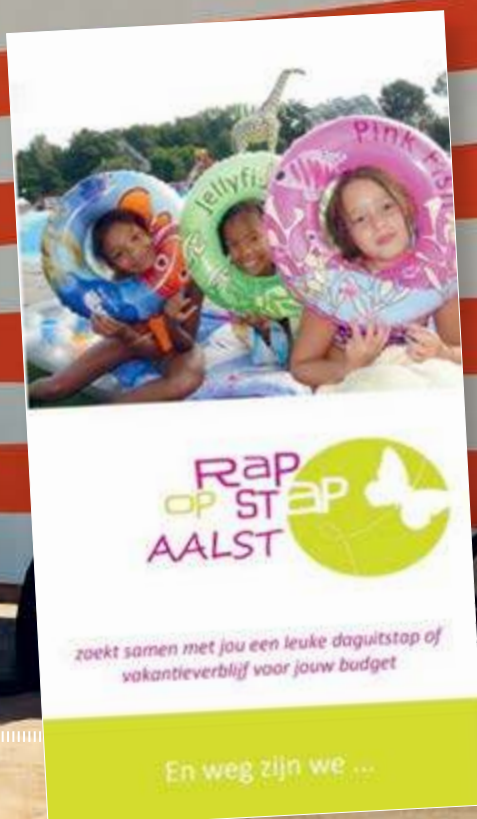
*Het netwerk Iedereen Verdient Vakantie maakt vakantie mogelijk voor mensen met een beperkt budget, met een beperking of een andere vakantiedrempel. Je kan er een daguitstap, georganiseerde vakantie, individuele - of groepsvakantie boeken.*

Meer informatie vind je op [www.iedereenverdientvakantie.be](http://www.iedereenverdientvakantie.be) of in het Rap op Stap-kantoor in jouw buurt. Het dichtstbijzijnde Rap op Stap-kantoor Vierdewereldgroep Mensen voor Mensen - vereniging waar armen het woord nemen Adres: St.-Annalaan 41/02 9300 Aalst Openingsuren: vrijdagnamiddag: 13u30-16u Contact: Lara - 053 78 36 60 - ...

## Ga je met vakantie?

Laat jouw woning veilig achter als je met vakantie gaat. Zo geef je inbrekers geen kans.

- Sluit deuren en ramen goed. Berg waardevolle voorwerpen op.
- Vraag familie, vrienden of buren om de brievenbus regelmatig leeg te maken. Vraag hen af en toe de gordijnen open en toe te doen. Zo lijkt jouw woning nog altijd bewoond.





# Hou het koel deze zomer

Wat te doen bij zeer warm weer? Enkele tips ...

**Bescherm kinderen tegen de zon** met een hoedje, T-shirt en zonnecrème.

Hou **tijdens de dag de ramen, gordijnen en zonnewering dicht** en verlucht 's nachts wanneer het koeler is.



Blijf zoveel mogelijk in de **schaduw** en zoek **koele plaatsen** op.



**Drink veel plat water.** Vermijd dranken met alcohol, suiker of cafeïne. Kinderen drogen sneller uit dan volwassenen. Laat ze dus regelmatig drinken.

**Laat nooit kinderen of dieren achter in een geparkeerde auto** zelfs niet met een open raam.



**Beperk lichamelijke inspanningen.** Moet je grote inspanningen doen of wil je sporten? Doe dit dan 's morgens vroeg of 's avonds na 20 uur.





# Buurtbewoners maken de Rozendreef lenteschoon

*Buurtbewoners van de Rozendreef hebben hun straten proper gemaakt. De lenteschoonmaak kwam er naar aanleiding van de Dag van de Buren.*

“Een week vóór de officiële ‘Dag van de Buren’, op 20 mei, staken buurtbewoners van de Rozendreef de handen uit de mouwen. Samen maakten ze de omgeving van de Rozendreef vrij van zwerfvuil en zorgen ze zo voor een buurt waar het aangenaam wonen is. Nadien volgde er een gezellige afsluiter. Een mooie gelegenheid om mensen in je buurt beter te leren kennen”, zegt buurtbewoonster Sonja. “Zorgen voor een propere buurt én een babbel, dat is het nuttige aan het aangename koppelen.”

Het buurtproject B<sup>2</sup> van Mensen voor Mensen steunt mee dit initiatief in aanloop van Dag van de Buren op 28 mei 2021. “Zo worden bruggen tussen bewoners gelegd en ontstaan warme buurten waar plek is voor een babbel, spontane burenhulp en solidariteit. Het is fijn om je verbonden te voelen met je buurt en dat zit vaak in kleine dingen”, aldus Mensen voor Mensen. Dit initiatief komt er vanuit een samenwerking tussen Dewaco, de stad Aalst en Buurtproject B<sup>2</sup>.

Een mooie gelegenheid om mensen in je buurt beter te leren kennen.



# Hoe ontstaat thermische glasbreuk?

*Een gebroken glas kan je missen als kiespijn. Je wordt dan opgezadeld met kosten en kopzorgen. En je verzekering aanspreken om de schade te vergoeden, is ook een heel gedoe. Een gebroken glas is meestal het gevolg van een thermische glasbreuk.*

Thermische glasbreuk is een vervelend verschijnsel dat - je raadt het al - te wijten is aan de temperatuur.

Stel: je laat het rolluik voor je raam half naar beneden. Achter het rolluik schijnt geen zonlicht. De temperatuur van het glas verhoogt dus niet. Het vrije gedeelte van het raamglas krijgt wél de volle laag. Het resultaat? Door de grote temperatuurverschillen ontstaat er een spanning in het glas. Die leidt tot thermische glasbreuk.



Heel wat van onze appartementen in de wijk Rozendreef en in Doornveld zijn uitgerust met een terras die afgesloten wordt met een glazen tussenwand. Zorg ervoor dat je tuinmeubelen niet volledig tegen deze wand staan anders riskeer je zelf buiten thermische glasbreuken.

## Zo voorkom je thermische glasbreuk

Je voorzorgen nemen is de boodschap. Met deze tips zet jij alvast stappen om thermische glasbreuk te vermijden:

- Hang je gordijnen minstens 15 à 20 centimeter van je ruiten.
- Zet geen verwarmingselementen gericht naar de beglazing.
- Laat je ruiten onbedekt en overplak ze niet met (aluminium-)folie, karton of posters.
- Plaats geen grote voorwerpen zoals zetels, kasten of boekenrekken vlak voor je ruiten.
- Laat geen rolluiken half open.

## Cijfers in de kijker

10

Zoveel huurders verhuisden in 2020 naar een andere woning van Dewaco-Werkerswelzijn. Verhuizen kan om verschillende redenen.

### 1° We gaan jouw woning renoveren.

Jouw woning is niet meer aangepast aan de woon- en energienormen. Dan vragen we je om te verhuizen naar een andere woning. Zo kunnen we de woning renoveren en dus verbeteren.

### 2° Je woning is niet meer aangepast aan jouw gezin of jouw fysieke beperking.

Je kreeg een kindje of één van jouw kinderen verliet het huis. Daardoor is jouw woning misschien te klein of te groot. Of, door jouw fysieke beperking heb je nood aan een aangepaste woning. Je krijgt dan voorrang op andere kandidaat-huurders voor een woning op jouw maat.

### 3° Omdat je dit zelf wil.

Je kan altijd zelf vragen om te verhuizen. Als je hiervoor geen specifieke reden hebt, heb je geen voorrang op andere kandidaten. Je komt dus onderaan de wachtlijst.

#### Meer informatie over verhuizen?

Contacteer onze dienst verhuring via [kristof.vanopdenbosch@dewaco.be](mailto:kristof.vanopdenbosch@dewaco.be) of via [info@dewaco.be](mailto:info@dewaco.be)

*We're*  
**MOVING!**



053/77.33.90  
Alle werkdagen: 9u - 12u en  
14u tot 16u - niet op  
vrijdagnamiddag

**Noodnummer** 0490/42.69.31  
7 op 7 buiten de kantooruren

**KANTOOR  
GESLOTEN**



[info@dewaco.be](mailto:info@dewaco.be)  
**Technische meldingen**  
[herstellingen@dewaco.be](mailto:herstellingen@dewaco.be)

**Inschrijvingen**  
[inschrijvingen@dewaco.be](mailto:inschrijvingen@dewaco.be)



**Maak een afspraak** voor  
een persoonlijk gesprek



[www.dewaco.be](http://www.dewaco.be)



## Werking sociale dienst in coronatijd

Dat het door de coronacrisis anders werken is, staat vast. Laatst, op 9 juni '21 werd het protocol 'woningmarkt' gewijzigd van code rood naar code oranje door Matthias Diependaele, Vlaams minister voor wonen.

Ondanks de verbeterde epidemiologische situatie moeten we het gezondheidsrisico blijven beperken. Het kantoor blijft dicht en de hulpverlening van onze sociale dienst verloopt nog steeds maximaal digitaal en/of telefonisch. Daardoor zijn de zittingen in de Palaver te Denderleeuw en in de Klaproos Ten Rozen te Aalst tijdelijk opgeschort.

Ook in deze coronaperiode staat de sociale dienst voor je klaar:

- ✓ je kunt de maatschappelijk assistente, Tineke elke dag telefonisch bereiken via het algemeen nummer 053/77.33.90
- ✓ Je kunt de maatschappelijk assistente ook mailen tijdens deze periode via [tineke.vertongen@dewaco.be](mailto:tineke.vertongen@dewaco.be)
- ✓ Indien nodig en gewenst wordt een afspraak ingepland voor een persoonlijk gesprek op kantoor of aan huis.

Je staat er niet alleen voor. Je kunt rekenen op een team van professionele medewerkers.

Neem gerust contact op via [info@dewaco.be](mailto:info@dewaco.be) en blijf niet zitten met je vragen of zorgen.

Je bent welkom.