

4

## IS JE HUUR NOG NIET BETAALD?

Indien je moeilijkheden ondervindt bij het betalen van de huur, kan je contact opnemen met onze dienst bewonerszaken. Samen zoeken we naar een oplossing.

Als je de huur niet betaalt, wordt de procedure huurachterstallen opgestart. Onze dienst bewonerszaken contacteert je per brief, telefonisch of komt op huisbezoek.

Wij raden je aan om ons tijdig te contacteren:

- ✓ om je situatie te bespreken
- ✓ om een afbetalingsplan op te maken
- ✓ om problemen te vermijden
- ✓ ...

Wanneer je reageert, zoeken wij samen naar een oplossing om de achterstal te betalen.

Wanneer je niet reageert of je houdt je niet aan de afspraken, volgt er een procedure bij de vrederechter.

5

## AARZEL NIET OM ONS TE CONTACTEREN

**Greet Croon** (gc@hkh.vlaanderen)  
*Hoofd huurdersadministratie en bewonerszaken*

**Stijn Wyns** (sw@hkh.vlaanderen)  
*Dienst bewonerszaken*

**Nikki Wouters** (nw@hkh.vlaanderen)  
*Dienst bewonerszaken*

PLANTIJNLAAN 2, 2220 HEIST O/D BERG  
TEL: 015/24.71.86

Openingsuren:

- maandag t.e.m. vrijdag: 9u00–12u00
- maandagnamiddag 14u00 – 16u00
- elke 2<sup>e</sup> en 4<sup>e</sup> donderdag van de maand zitdag bij OCMW Putte: na afspraak

**ONZE DIENST BEWONERSZAKEN  
STAAT VOOR JE KLAAR**

## DIENST BEWONERSZAKEN

EVEN OVERLEGGEN?



1

## DIENST BEWONERSZAKEN

### BEN JE EEN NIEUWE HUURDER?

Onze dienst bewonerszaken komt je binnen de drie maanden bezoeken:

- ✓ kennismaking met onze dienst
- ✓ je krijgt informatie over de werking van onze huisvestingsmaatschappij
- ✓ je kan vragen stellen
- ✓ wij vragen naar je tevredenheid over de woonst en de dienstverlening.

### GEEF JE MENING

Onze dienst bewonerszaken vraagt naar de mening van onze huurders. Dit gebeurt tijdens een huisbezoek, telefonisch of per post.

De tevredenheid kan gaan over:

- ✓ je woning
- ✓ je buurt
- ✓ onze dienstverlening

Je antwoorden zijn belangrijk voor onze huisvestingsmaatschappij om onze dienstverlening te kunnen verbeteren.

2

## TOEZICHT EN LUISTEREND OOR

Onze dienst bewonerszaken is regelmatig aanwezig in je wijk of je appartementsgebouw.

Wij komen kijken of alles in orde is:

- ✓ Zijn de gemeenschappelijke delen proper?
- ✓ Wordt het afval regelmatig buitengezet?
- ✓ Worden de tuinen voldoende onderhouden?
- ✓ Is het uitzicht van de woning proper?
- ✓ ...

Indien nodig, wijzen wij de huurder op zijn plichten.

Tijdens onze bezoeken in je buurt, bevragen wij ook de huurders over het samenleven:

- ✓ Hoe zijn de contacten met de burens?
- ✓ Is het rustig in de wijk?
- ✓ Zijn er geschillen?
- ✓ ...

### ONDERHOUD VAN DE WONING

Is een woonst verwaarloosd of ernstig beschadigd? Onze dienst bewonerszaken bekijkt met de bewoner hoe dit komt. Zij gaan op zoek naar de gepaste hulpverlening om de woonsituatie te verbeteren. Hiervoor werken wij samen met het OCMW of de dienst preventieve woonbegeleiding van het CAW.

3

## EEN LEEFBARE WOONOMGEVING

Onze dienst bewonerszaken is je aanspreekpunt over leefbaarheidsproblemen, onaangepast woongedrag, overlast, onderhoud, ...

- ✓ Staan er veel vuilniszakken in de gemeenschappelijke delen?
- ✓ Maakt je buur 's nachts veel lawaai?
- ✓ Is een woning onbewoond?
- ✓ ...

Graag luisteren wij naar jouw verhaal en bekijken we wat er moet gebeuren. Wij praten met de betrokken huurders, gaan op zoek naar oplossingen en volgen de situatie verder op. Hiervoor vinden huisbezoeken of buurtonderzoeken plaats.

Is er sprake van een burengeschil, dan kan onze dienst bewonerszaken je doorverwijzen naar een buurtbemiddelaar, de politie of de vrederechter.