

ONTHAALBOEKJE

Welkom bij de LBW!



Uw contactpersoon

Uw dossiernummer
huurder:

.....

Uw conciërge
(indien u er één hebt)

.....

Zijn/haar gegevens

.....

.....

.....

Zijn/haar werkuren

.....

.....

UW VERHUIZEN "CHECK-LIST"



Onderteken uw huurcontract met de Brusselse Woning.



Geef uw voormalige verhuurder op de hoogte (per aangetekende post) en eventuele noodzakelijke reparaties uitvoeren ter voorbereiding van de uitgangsinventaris.



Neem zo nodig contact op met een verhuisbedrijf en zorg voor een lift + een parkeerplaats voor de verhuishwagen (via de gemeente: <https://www.brussel.be/parkeerverbodsbornen>)



Geef je nieuwe adres door aan de verschillende instellingen (bank, postkantoor, werkgever, mutualiteit, gemeentebestuur).



Informeer uw verzekeraar over uw verhuizing en update uw woonverzekering.



Kies een energieleverancier en stuur hem de standen van de verbruiksindexen, het meternummer, de EAN-code (informatie verstrekt tijdens de inventarisatie). Vergelijker beschikbaar op <https://www.aanbieders.be>.



Kies eventueel een tv-, internet-, telefoonprovider. In sommige gevallen wordt televisie je aangeboden in je huur (via Telenet).



Geef alle volumineuze voorwerpen af op het containerpark.



Neem de meterstand van uw oude woning op en sluit uw verbruik af op uw oude adres.



Geef de sleutels van uw oude woning terug aan uw verhuurder.

Beste huurder, beste huurster

WELKOM IN UW NIEUWE THUIS EN BIJ DE BRUSSELSE WONING

U sluit zich vandaag aan bij de **4.000 gezinnen** die kiezen voor de Brusselse Woning (LBW). We heten u van harte welkom!

Deze brochure **begeleidt u in deze nieuwe fase** en dient ook als leidraad tijdens uw volledige traject als huurder.

U vindt hierin praktische informatie over:

- uw huurovereenkomst,
- de betaling van de huur,
- het onderhoud van uw woning,
- het leven in de gemeenschappelijke delen,
- de begeleidingsdiensten,
- tips voor het onderhoud van uw woning,
- goede gewoontes voor een prettig samenleven.

Een boekje om **zonder mate te raadplegen**.

EEN TEAM DICHT BIJ U

Dagelijks komt u vooral in contact met onze **teams op het terrein**: conciërges, onderhoudsmedewerkers, wijk- en convivialiteitsagenten. Hun aanwezigheid in de gebouwen is waardevol.

U komt ook onze medewerkers tegen aan de **loketten van het hoofdgebouw** of in ons **antennekantoor in Neder-Over-**

Heembeek.

Bij vragen of problemen kunt u steeds terecht:

- tijdens onze permanenties,
- telefonisch,
- op het terrein,
- of via onze website : www.logementbruxellois.be.

Veel formaliteiten kunnen ook online worden geregeld. Die **toegankelijkheid** vinden wij belangrijk, en we blijven ze verder ontwikkelen.

DUURZAMERE WONINGEN, EEN AANGENAMERE LEEFOMGEVING

De Brusselse Woning werkt al jaren aan het **verbeteren van de kwaliteit van haar woningen**.

Dankzij ons **Klimaatplan** hebben we al een aanzienlijk deel van ons patrimonium gerenoveerd om de **energieprestaties en het comfort te verbeteren**.

Dit werk gaat actief verder: nieuwe projecten zijn lopende of gepland, met een duidelijke ambitie – **duurzame, aangename woningen aanbieden die afgestemd zijn op de noden van gezinnen van vandaag**.

EEN CONTRACT EN EEN GEDEELDE VERANTWOORDELIJKHEID

Om een gebouw aangenaam te maken om in te wonen, is **wederzijds engagement** nodig.

Het gaat niet alleen om een huurovereenkomst, maar ook om een moreel contract tussen u, de huurder, en ons, de Brusselse Woning.

Iedereen heeft hierin een rol:

- wij, door u een kwaliteitsvolle en efficiënte dienst aan te bieden ;
- en u, door zorg te dragen voor de woning, respectvol om te gaan met de burens en positief bij te dragen aan het leven in het gebouw.

Deze samenwerking bestaat al via projectoproepen, buurtfeesten, de inzet van bewoners... en kan nog versterkt worden. Het zijn de **kleine dagelijkse gebaren** die ertoe bijdragen dat we beter kunnen samenleven.

HET HELE TEAM STAAT VOOR U KLAAR!

We zijn blij u als huurder te mogen verwelkomen en **wensen u een vlotte intrek toe**.

Tot binnenkort!

Lionel GODRIE,
CEO

Inhoudsopgave

Uw contactpersoon	2
Uw verhuizen "Check-list"	3
Boodschap van de CEO	4
Inhoudsopgave	5
1I INTREKKEN	6
1.1. Uw onmisbare elementen	7
1.2. Uw aankomst	12
1.3. Uw maandelijkse factuur	16
2I UW WONING ONDERHOUDEN	20
2.1. De juiste handelingen en de goede aanpak	21
2.2. Netheid en onderhoud	24
2.3. Te vermijden risico's	28
2.4. Wie betaalt wat?	30
2.5. Tips & trucs	36
3I GOED SAMENLEVEN	38
3.1. Teams die naar u luisteren	39
3.2. Een gezellig gebouw	40
3.3. Niet te missen datums	41
3.4. Reglementering met betrekking tot sociale huisvesting	42
4I CONTACT OPNEMEN MET ONS	44
4.1. Blijf op de hoogte	45
4.2. Met welke dienst contact opnemen?	46
4.3. Wanneer bellen?	47
4.4. Waar en wanneer langskomen?	47

1 INTREKKEN

Hier vindt u alles wat u moet weten om uw aankomst voor te bereiden, de eerste administratieve stappen te begrijpen en u rustig in uw nieuwe woning te installeren.



1.1. Uw onmisbare elementen

HET HUURCONTRACT

Het gaat om een huurcontract dat u (de huurder) met ons, de LBW (de verhuurder) sluit. Dit document vermeldt de rechten en plichten van de huurder en de verhuurder. Het moet worden ondertekend door de titularis(sen) van het contract.

9 punten die u als huurder moet onthouden:

- 1 Uw woning is bestemd om gebruikt te worden voor huisvesting (enkel door de personen die opgegeven werden bij de maatschappij). Onderverhuren is verboden
- 2 Informeer de dienst boekhouding over elke verandering in uw gezinssamenstelling
- 3 Betaal uw huur en uw lasten tegen de 10e van elke maand
- 4 Neem een brandverzekering voor uw woning
- 5 Betaal een huurwaarborg bij aankomst
- 6 Onderhoud en herstel de woning (het deel van de huurder)
- 7 Informeer de technische dienst bij technische problemen
- 8 Vraag schriftelijk toelating aan de technische dienst indien u verbouwwerken wilt uitvoeren in uw woning en wacht op hun toestemming om ze uit te voeren
- 9 Storende huisdieren (agressiviteit, intimidatie, lawaai) zijn verboden in de woningen

Wist u dat?



Elke toewijzing van een sociale woning wordt gecontroleerd en gevalideerd door de Sociaal afgevaardigde van de BGHM. Hij controleert of de reglementering nageleefd werd. Bij een klacht over de toewijzing hoort de sociaal afgevaardigde de betrokken partijen en formuleert hij een advies. De uiteindelijke beslissing wordt genomen door de Raad van Bestuur, volgens de procedure vastgelegd in de Brusselse Huisvestingscode (artikel 76). U kunt zijn contactgegevens verkrijgen bij de dienst Kandidaten.

Sinds januari 2013 bestaan er twee types contracten, een contract van onbepaalde duur en een contract van bepaalde duur. Deze twee contracten zijn opgesteld volgens de voorwaarden uit de van kracht zijnde Reglementering.

DE HUUR WAARBORG

De huurwaarborg moet uiterlijk bij de ondertekening van uw huurcontract betaald worden.

Het is een som geld (gelijk aan 2 of 3 maanden huur, naargelang het geval) die op uw naam en die van de verhuurder op een geblokkeerde bankrekening wordt vastgezet.

Uw huurwaarborg zal u worden teruggegeven aan het einde van het huurcontract na aftrek van eventuele huurschade en/of onbetaalde bedragen.

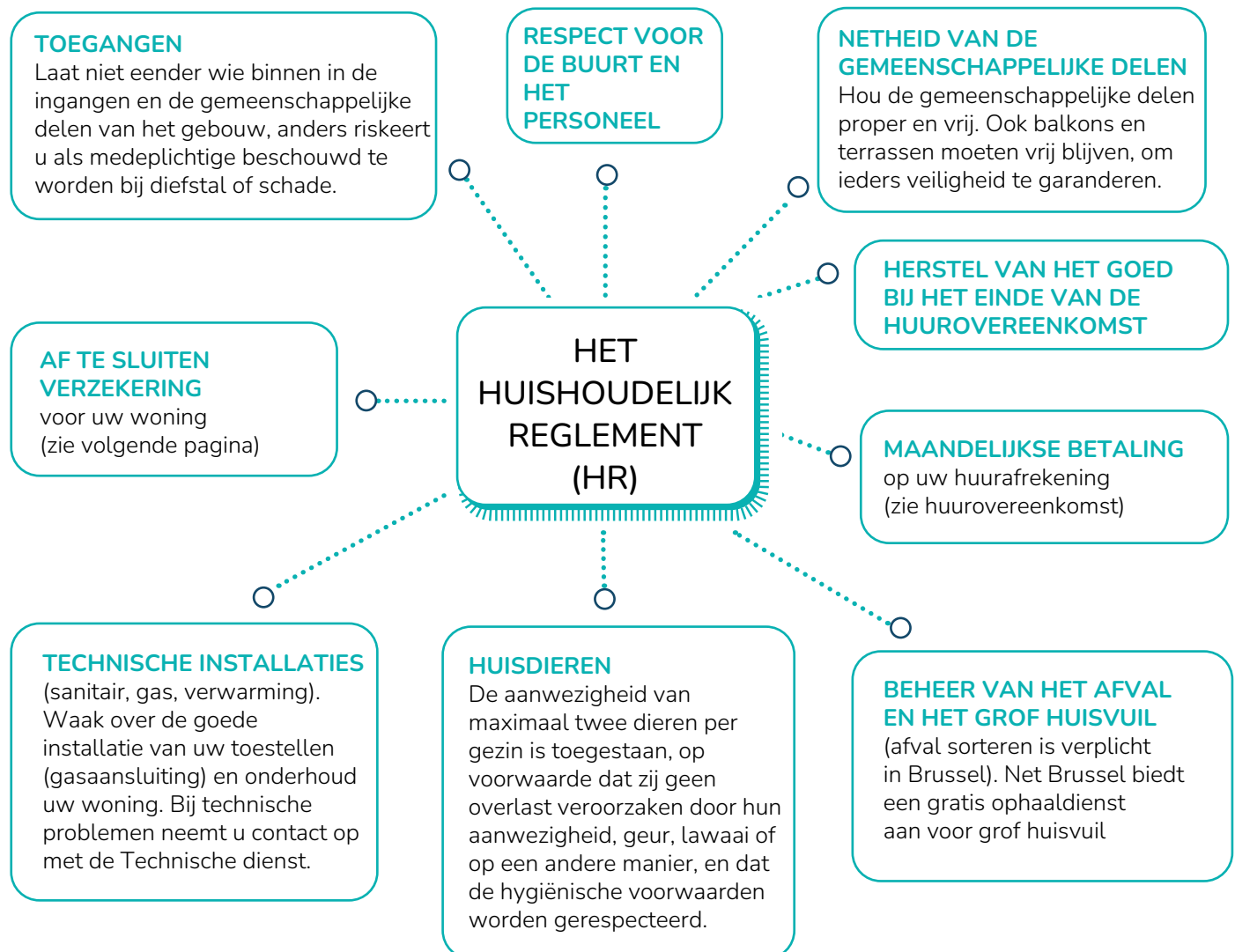


HET HUISHOUDELIJK REGLEMENT (HR)

Het maakt deel uit van het huurcontract. Het herinnert aan de regels voor een goed beheer van uw gebouw, maar ook aan uw plichten als huurder.



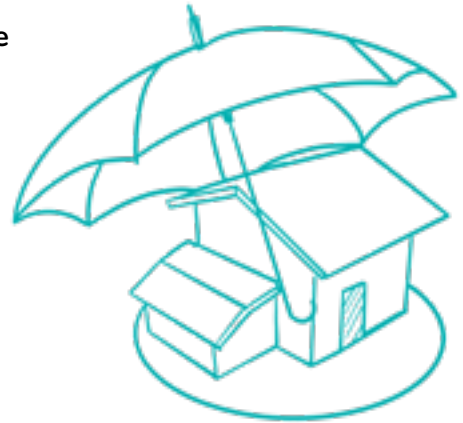
Enkele punten uit het HR die u moet onthouden:



DE VERZEKERING

U moet een verzekeringspolis afsluiten en ervoor zorgen dat deze elk jaar zonder onderbreking betaald wordt.

Informeer uw verzekeraar dat de LBW beschikt over een clause van afstand van verhaal in geval van een schadegeval (dat kan uw verzekeringskosten verminderen).



Uw verzekering moet het volgende dekken:

- De huurdersaansprakelijkheid van de bewoners voor glasbreuk, waterschade en verhaal tegenover derden
- De inboedel van uw woning voor brand en aanverwante risico's, en waterschade
- Uw parkeerplaats en uw kelder (als u er één hebt)

De LBW beschikt over een verzekering voor haar gebouwen. U hoeft de muren, vloeren en plafonds van uw woning niet te verzekeren, enkel haar inboedel.

Met uw verzekering kunt u:

- Schade in de woning dekken waarvoor u als huurder aansprakelijk bent, binnen de grenzen van uw verzekeringscontract.
Kleine herinnering: aan het einde van uw huurcontract moet u uw woning teruggeven in de staat waarin u ze hebt ontvangen.
- Uzelf dekken bij brand en schade
- De inboedel van uw woning beschermen (meubels, kleding, tv...) en de waarde ervan
- U juridisch indekken voor uw burgerlijke aansprakelijkheid.



Wist u dat?



Bij schade (brandverzekering), vandalisme en inbraak (diefstalverzekering), zal het feit dat u alle facturen, foto's van uw eigendommen hebt en dat u beschadigde voorwerpen/ruimten houdt, de stappen bij uw verzekeraar vergemakkelijken.

WAT DOEN BIJ SCHADE?



Verwittig onmiddellijk
de Technische dienst van de
LBW.

Neem contact op met uw
verzekeraar binnen een termijn
van **maximum 5 dagen na het**
optreden van de schade.



Bel bij
hoogdringendheid
naar het nummer **112**
(gratis nummer).



DE ROOKMELDER: DAGELIJKSE VEILIGHEID



U beschikt over een rookmelder
in uw woning. Dat is **verplicht**.

**Vergewis u ervan dat hij
goed werkt:**



Als hij goed werkt, dan knippert
er om de minuut een rood
lampje.

Zo niet, druk dan gedurende vijf
seconden op de test-knop,
hij moet piepen.

Als dat niet werkt,
neem dan contact op met de
Technische dienst.

Een technicus zal **gratis** een
nieuwe rookmelder
bij u komen plaatsen.



1.2. Uw aankomst

UW VERHUIS VOORBEREIDEN

Zeg uw huurovereenkomst bij uw vroegere eigenaar op (aangetekende brief) en doe de noodzakelijke herstellingen ter voorbereiding van de plaatsbeschrijving bij uittrede.

Neem indien nodig contact op met een verhuysfirma en voorzie een lift (indien mogelijk)

Reserveer indien nodig een parkeerplaats bij de gemeente.

Neem uw meterstanden op en sluit uw energie- en waterverbruik op uw oude adres af.

Mutatie - Transfer

Als u al huurder was van de Brusselse Woning en u van woning verandert, weet dan dat u **10 dagen tijd heeft om te verhuizen en de sleutels van uw vorige woning terug te bezorgen.**

Kies een energieleverancier voor uw nieuwe woning. Neem uw meterstanden op (gedaan bij de plaatsbeschrijving bij intrede) en bezorg het overnameformulier aan uw water- en elektriciteitsleveranciers.

Breng uw verzekeraar op de hoogte van uw verhuis en actualiseer uw woningverzekering.

Breng de diverse instellingen (bank, post, werkgever, ziekenfonds, gemeentebestuur) op de hoogte van uw nieuw adres.

Wist u dat?

Onder bepaalde voorwaarden kunt u genieten van een herhuisvestingstoelage. Voor informatie hierover kunt u ook contact opnemen met onze Sociale dienst.



DE PLAATSBESCHRIJVING BIJ INTREDE OPSTELLEN

Een vastgoedbeheerder stelt de plaatsbeschrijving van uw woning voor elke kamer op. Voor deze dienst wordt een vast bedrag in rekening gebracht.

Na zijn bezoek bezorgt de vastgoeddeskundige u een document.
Bewaar uw plaatsbeschrijving zorgvuldig. U zult dit document nodig hebben bij het einde van de huurovereenkomst.

U beschikt over een termijn van 15 dagen vanaf de overhandiging van het document om eventuele opmerkingen of verschillen te melden aan de dienst Vastgoedbeheer, die verantwoordelijk is voor de plaatsbeschrijvingen.

TOEGANG KRIJGEN TOT UW WONING

> Sleutels? Badges?

Naargelang het type woning dat u huurt, krijgt u ofwel een badge ofwel sleutels. Als u een badge hebt, dan volstaat het om deze tegen de zwarte lezer te houden om de deur te openen.



> Parlotoon

Als uw gebouw over een parlofoon beschikt, dan werkt deze via uw GSM, tablet of vaste telefoon.

Als u bezoek krijgt, doorlopen uw bezoekers de namen op het scherm met de pijlen totdat ze uw naam vinden, waarna ze die bevestigen met de belknop.

U wordt op uw GSM gewaarschuwd (het nummer begint met 0033). Om de deur te openen, drukt u op de toets* van uw telefoon; het antwoordapparaat wordt na de 4e beltoon automatisch ingeschakeld.

Als u van telefoonnummer verandert, gelieve de Technische dienst op de hoogte te brengen (mogelijkheid om 2 GSM nummers op te geven).



Wanneer kunt u de woning betrekken?



U kunt uw intrek nemen van maandag tot zaterdag tussen 8u en 20u. Het is verboden om op zon- en feestdagen te verhuizen om de rust van uw bureaus te respecteren.

HOE OPTIMAAL UW INTREK NEMEN?

Alvorens uw meubels en dozen uit te laden, moet u de **gemeenschappelijke delen** (trappen en deuren) en de **delicate vloeren** in uw woning beschermen.

Als er beschermmateriaal voorzien is in het gebouw, vraag dan aan uw conciërge om het **vóór** uw verhuis aan te brengen.

Wij herinneren u eraan dat het **verboden is om de liften te gebruiken om te verhuizen** (om redenen in verband met de veiligheid en het onderhoud van de liften).



Uw meubels installeren

Denk na over de manier waarop u uw meubels zult installeren:

- laat zo veel mogelijk licht binnen;
- vermijd om meubels voor de radiatoren (betere warmteverdeling) en voor de ventilatieroosters (optimale ventilatie) te zetten.





Het grof huisvuil wegvoeren na uw intrek

Breng uw grof huisvuil naar een containerpark of vraag hun ophaling aan bij de dienst grof huisvuil van **Net Brussel op het nummer 0800 98 181** (gratis nummer) of raadpleeg hun website www.brussel.be/ophaling-grofvuil-thuis.



Sluit uw slang aan op de gasaanvoer

Controleer de goede bevestiging van uw aansluitslang tussen uw fornuis en de aanvoer van aardgas.

Profiteer ervan om te controleren of uw slang wel beantwoordt aan de geldende veiligheidsnormen en controleer de uiterste gebruiksdatum die op de slang aangeduid is om te weten wanneer hij vervangen moet worden. Sluit vervolgens uw slang aan.

Om te weten hoe u hierbij te werk moet gaan, kunt u zich tot de Technische dienst wenden.



De buitenkant van uw appartement inrichten (balkon, terras)

U mag uw terras/balkon inrichten met tuinmeubilair of opbergmeubels, op voorwaarde dat ze niet boven de balustrade uitkomen.

Het is u toegestaan om een parabolantenne te installeren, maar enkel op een voet en met een hoogte van 60 cm met naleving van de volgende regels: **de antenne mag niet te zien zijn vanaf de straat en ze mag uw gebouw niet beschadigen (het is verboden om gaten te boren in de ramen, de muren, de balustrades).**



Denk eraan

Gas kan heel ernstige ongevallen veroorzaken! Daarom is het verboden om gasflessen en campinggasflessen te gebruiken, alsook andere installaties die niet door de LBW geleverd worden.

1.3. Uw maandelijkse factuur

Elke maand ontvangt u een **huurafrekening**.

Op de keerzijde ervan vindt u informatie over uw huur, uw provisies van huurlasten, uw provisies van verbruiken en eventueel uw technische facturen of uw afbetalingsplannen.

HOE WORDT UW HUUR BEREKEND?

> De huur

Om uw huur te berekenen, zijn wij wettelijk verplicht om rekening te houden met drie elementen:

- het **inkomen van alle leden van uw gezin** (referentiejaar of jaarinkomens naargelang het geval);
- de **basishuurprijs**: dat is het bedrag dat vergelijkbaar is met de huidige waarde van de woning;
- de **verminderingen**: voor kinderen ten laste en voor personen met een erkende invaliditeit en handicap.

Tevens worden bepaalde bedragen aangeduid, zoals:

- de NHW: normale huurwaarde van uw appartement (huur in de privésector);
- de solidariteitsbijdrage: als uw inkomen hoger is dan de toelatingsinkomens, dan betaalt u een supplement dat berekend wordt volgens welbepaalde regels;
- de plafonds en beperkingen die door de geldende reglementering voorzien zijn.

> De huurlasten

Ze komen overeen met de lasten en de **gemeenschappelijke verbruiken**.

- De lonen van de conciërges en de kantonniërs betalen, het onderhoud van de tuinen beheren
- Opwaarderingswerken uitvoeren aan de gebouwen (technische regie)
- Onderhoudsproducten aankopen
- Firma's voor de huisvuilophaling, deschoonmaak laten komen
- Een onderhoudscontract hebben voor de liften (herstelling, veiligheidscontrole)
- De loodgieterij onderhouden en werken laten uitvoeren
- De kosten voor elektriciteit en water van de gemeenschappelijke delen en de parlofoonkosten betalen
- Een brandverzekering hebben (verzekering afstand van verhaal) om daden van vandalisme te dekken

Bekijk deze video door de QR-code te scannen voor meer informatie.



> De provisies voor het verbruik

Bovenop uw huur moet u ook voorschotten op lasten betalen die overeenkomen met uw **individueel verbruik**.

In functie van uw gebouw kan het verbruik de volgende posten omvatten: water, gas, elektriciteit, verwarmingsketel, mazout, het afstandsbeheer van de ketels, de herstelling van de verwarmingen, het onderhoud van de collectieve verwarmingsketels, de waterverzachters en de gasdetectie.





> De afrekening van de lasten

Elk jaar, in mei, ontvangt u uw afrekening van gemeenschappelijke en individuele verbruiken en lasten.

In functie van uw jaarlijks verbruik:

- ofwel is het bedrag van uw voorschotten op de lasten hoger dan uw jaarlijks verbruik; in dat geval wordt het teveel afgetrokken van de volgende huren of wordt u terugbetaald indien u dat vraagt;
- ofwel is dit bedrag lager en in dat geval moet u het verschil bijbetalen.



EEN VOORBEELD VAN HUURAFREKENING

BRUSSELE WONING
Hoofdzetel: Zaterdagplein 1 - 1000 Bruxelles
Tél : 0800/37.186

Huurairekening :
Tijdsperiode : 09/2029
Termijn :
Mededeling :

Houthisstbastraat
B-1000 Brussel

Patrimonium:
Huur van de maand 482.57
Huurlasten 98.62
Provisie verbruik 63.62

Totaal periode: 644.71

Totaal te betalen: EUR 644.71

6 6 4 7 1

Houthisstbastraat
B-1000 Brussel

BE 350 0960 1182 5237

GKCCBBB

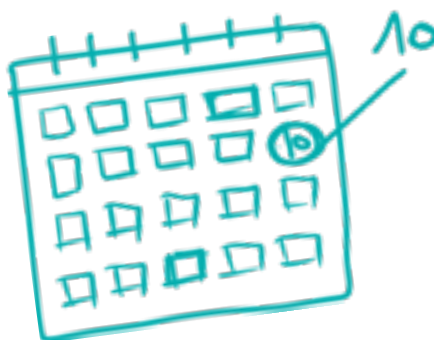
DE BRUSSELE WONING
KARDINAAL MERCIERSTRAAT 37
1000 BRUSSELS



> Wanneer betalen?

Elke maand bezorgt de LBW uw huurafrekening.

U moet de huur en de lasten betalen tegen de 10e van elke maand.



> Hoe betalen?

U kunt uw huur en uw lasten betalen

- per overschrijving
- per bankdomiciliëring of permanente opdracht (traceerbaarheid met de gestructureerde mededeling)

Het voordeel van de domiciliëring: de betaling gebeurt automatisch bedrag en u betaalt altijd op tijd (betaling van de huur tegen de 10e van elke maand).

Het domiciliëringsformulier is op eenvoudig verzoek verkrijgbaar bij de dienst Boekhouding.

Het nadeel van de permanente opdracht: het bedrag van uw huurafrekening zal twee keer per jaar veranderen. U moet er dus aan denken om het bedrag van deze permanente opdracht te wijzigen.

Als u moeilijkheden ondervindt om uw huur te betalen, neem dan contact op met de dienst Boekhouding, die samen met u een oplossing zal vinden die afgestemd is op uw situatie. Wachten verergert de situatie vaak en brengt extra kosten mee voor u.



Denk eraan

U moet de huur en de lasten betalen tegen de 10e van elke maand.

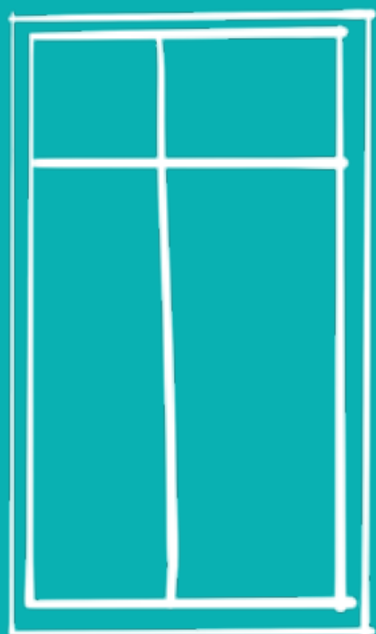
Informeer de dienst Boekhouding over elke verandering in uw gezinsamenstelling.

Elke samenwoning (extra persoon in de woning) vereist de toestemming van de LBW.

Het niet aangeven van een persoon die in de woning woont is fraude (financiële sancties met terugwerkende kracht, en zelfs schending van uw huurovereenkomst voor de Vrederechter).

2 ZIJN WONING ONDERHOUDEN

Alles wat u moet weten om uw woning dagelijks te onderhouden, te begrijpen wat onder uw verantwoordelijkheid valt en wat onder die van de Brusselse Woning, en om veelvoorkomende problemen te vermijden. Dit hoofdstuk helpt u om duidelijkheid te krijgen.



2.1. De juiste handelingen en de goede aanpak

> Mag ik het behangpapier veranderen of de muren schilderen?



JA. Verwijder altijd eerst het bestaande behangpapier alvorens nieuw behangpapier te plakken. Wanneer u uw woning zult verlaten, zullen de muren in lichte kleuren geschilderd moeten zijn.

> Mag ik de vloer van mijn woning veranderen?



NIET HELEMAAL. U mag deze werken uitvoeren, maar u moet vooraf toelating vragen aan de Technische dienst. Het is mogelijk om een nieuwe vloerbedekking te leggen op een parketvloer, een tegelvloer, vinyl of tapijt indien dit kortharig is (vast tapijt bijvoorbeeld). Als u kiest om vinyl te leggen op een bestaande tegelvloer, dan moet dit zwevend geplaatst worden, d.w.z. enkel verlijmd op de omtrek (dubbelzijdig).

> Mag ik mijn bad omvormen tot een douche en omgekeerd?



NEE. Het is niet mogelijk om daarvoor een aanvraag in te dienen. Als dat echt problemen stelt, kunt u best contact opnemen met de Sociale dienst.

> Mag ik gordijnen hangen? Waar?



JA. Normaal gesproken zijn de woningen uitgerust met een dubbele rail voor vitrages en overgordijnen. Als dat niet het geval is, hebt u de toelating om een dubbele rail aan te brengen op het plafond of een vaste stang aan de muur te bevestigen. De Technische dienst kan u advies geven over het beste systeem (roede, rail). Het is verboden om gaten te boren in de ramen.

> Mag ik kaders ophangen in bepaalde ruimten?



JA. Aarzel niet om contact op te nemen met de Technische dienst, die u advies kan geven over de beste bevestigingswijze voor een bepaalde ondergrond.

> Mag ik nieuwe elektrische stopcontacten toevoegen in mijn woning?



NEE. Elektrische wijzigingen zijn verboden omdat ze leiden tot non-conformiteit van de installatie.

Wist u dat?



Toestellen in waaktoestand: ze verbruiken energie en kunnen veel geld kosten. Denk eraan om uw toestellen uit te trekken en uw stekkerblokken uit te zetten. Lampen: kies voor energiezuinige lampen zoals LED, TL, fluocompacte lampen.

De installatie van
verlichtingstoestellen (luchters)



Indien nodig kunt u de Technische dienst bellen voor advies. Zware luchters moeten met geschikte schroeven bevestigd worden (hollewandpluggen met schroeven) indien uw woning voorzien is van een verlaagd plafond. De aansluiting van het lichtpunt (luchterklemwago) moet op conforme wijze uitgevoerd worden.

De lift is defect



Bel naar de firma die instaat voor het beheer van de lift (naam en telefoonnr. aangeduid in de kooi of op het mededelingenbord in de inkomhal) of naar de Technische dienst van de LBW.

Badge verloren of defect



Neem contact op met de Technische dienst.

- Als uw badge defect is, maar nog in goede staat, dan krijgt u gratis een nieuwe badge.
- Als uw badge verloren is gegaan of beschadigd is, dan zal u een nieuwe badge ontvangen tegen betaling van 30 € (dat bedrag wordt geëist op de volgende Huurafrekening).

Kelder
(als u en één hebt)



Het is verboden om gevaarlijke, ontvlambare, ontplofbare of hinderlijke stoffen op te slaan. Fietsen en elektrische steps zijn daar ook niet toegelaten.

Aanwezigheid van muizen of kakkerlakken in uw gebouw



Wend u tot uw conciërge of tot de Technische dienst om een desinfectie van uw gebouw aan te vragen. U kunt ook online een aanvraag indienen door de QR-code hiernaast te scannen. Afhankelijk van het soort ongedierte zal de opvolging verschillen:

- Behandeling tegen muizen en ratten: de aanvraag zal naar de gratis dienst van de Stad Brussel gaan, die onmiddellijk contact met u zal opnemen (1 of 2 bezoeken)
- Behandeling tegen wantsen: de aanvraag zal worden toevertrouwd aan een private firma die ook rechtstreeks contact met u zal opnemen om de bezoeken vast te leggen (controle + 2 tot 4 behandelingen).

Hoe kunt u weten of er geen waterlek is bij u?



Dat kunt u zelf controleren. Uw meterstand opnemen voordat u gaat slapen, en de volgende ochtend opnieuw (geen activiteit gedurende de nacht). Als het cijfer identiek is, dan hebt u geen lek. Als het cijfer verschillend is, dan zit u met een lek.

Een andere manier om dit te controleren is te kijken of het bedrag van uw waterverbruik ongeveer gelijk is aan dat van uw gewoonlijk verbruik. Als u in één klap een stijging vaststelt, terwijl uw verbruik niet veranderd is, dan zijn er lekken.

Wist u dat?



Een waterlek kan u veel geld kosten.

Een druppende kraan: vertegenwoordigt 4 liter water/uur (of 30 m³/jaar).

Een lekkende wc-spoelbak: vertegenwoordigt 25 liter water/uur (of 200 m³/jaar)

(1m³ komt overeen met 1.000 liter water)

2.2. Netheid en onderhoud

De huurder moet zijn woning onderhouden als een goed huisvader zoals gepreciseerd in het huurcontract.

BALKONS EN TERRASSEN

Het is verboden om droogrekken, grote voorwerpen of zichtscheren op balkons en terrassen te plaatsen. Om veiligheidsredenen moeten de brandweer en hulpdiensten er in geval van nood vlot kunnen ingrijpen.

Als u een parabolantenne wilt plaatsen, kies dan voor een antenne op een voet, met een maximale hoogte van 60 cm.

Het is verboden om de borstwering te bedekken met zeilen of platen. Een parasol op voet is toegelaten indien hij windvast bevestigd is.



ONDERHOUD

Om uw woning in goede staat te houden, kiest u onderhoudsproducten die geschikt zijn voor de bekledingen en materialen (betegeling, parket, vast tapijt): voor de ruiten en vensters moet u alkalische producten en schuurmiddelen vermijden.

Onze aanbevelingen voor het onderhoud van de verschillende materialen :

- PVC : spons + zeepsop
- Lino : microvezeldoek + water met enkele druppels afwasmiddel of zwarte zeep
- Vinyl : microvezeldoek + neutraal detergens
- Hout : vochtige microvezeldoek met indien nodig een beetje zwarte zeep. Als het hout sterk beschadigd is, afschuren en een beschermingslaag aanbrengen (beits)



Denk eraan

Hoe de kosten van herstellingen beperken? Vraag een offerte aan verschillende firma's om te kunnen vergelijken.

Kies voor een interventie tijdens de werkuren. De tarieven van de werkuren zijn altijd hoger voor interventies tijdens de avond of het weekend.

Zorg ervoor dat u aanwezig bent op de afspraak, anders kunnen u verplaatsingskosten aangerekend worden.

Voor kleine werken kunt u een beroep doen op een sociale ondernemer, die werkt voor gezinnen met een laag inkomen.

Bijvoorbeeld :

- Multijobs
op 02/262.31.58
- Compagnons dépanneurs
op 02/537.51.30
- Petits Boulots
(vzw Télé-services)
op 02/548.98.00

VOCHT

In onze woning produceren we veel waterdamp (bij het ademen, het nemen van een douche, het bereiden van maaltijden, enz.).

Een familie van 4 personen produceert elke dag gemiddeld ongeveer 10 liter water in de vorm van waterdamp!

Een woning bevat dus altijd onzichtbare waterdamp. Wanneer deze warme, vochtige lucht een koud oppervlak (een venster, een koude muur...) tegenkomt, wordt de waterdamp omgezet in vloeibaar water.

Dat noemt men condensatie. Vochtproblemen worden vaak veroorzaakt door condensatie, in het bijzonder in de winter.

> Hoe zie ik het verschil tussen condensatie en infiltratie?

Als u plots geelachtige vlekken op uw muren of plafonds ziet verschijnen, dan gaat het waarschijnlijk om een lek of om infiltratie. In dat geval verwittigt u de Technische dienst van de LBW.

Condensatie wordt gekenmerkt door kleine zwarte vlekken op de muren. Die bevinden zich meestal rond vensterramen, in de hoeken van slaapkamers, aan het plafond en achter meubels die tegen de muren staan. Het betreft zwammen aan de oppervlakte, in het algemeen schimmels genoemd.

> Hoe condensatie beperken?

Enkele handelingen die zullen helpen om condensatie te beperken:

1. Ventileer uw appartement elke dag.

Creëer tocht door uw vensters gedurende 15 minuten open te zetten. Dat is zeker belangrijk in de winter wanneer het koud is. Denk eraan wanneer u wakker wordt (verlucht de kamer 's morgens), eten maakt, een douche neemt of binnen was laat drogen.

2. Verwarm uw woning voldoende.

De temperatuur mag niet lager zijn dan 16°C, zowel overdag als 's nachts. Opdat de radiatoren optimaal kunnen werken, mag u er niets voor zetten, noch erboven, dat zou de verdeling van de warmte in het vertrek beperken.

3. Pas eventueel bepaalde gewoontes aan.

- Zet een deksel op de kookpotten
- Kook met de dampkap aan.
- Plaats geen banken noch zetels voor de radiatoren of direct tegen de muren.

> Hoe ontdoe ik me van schimmels?



Verwijder de schimmels met een spons gedrenkt in een antibacterieel reinigingsmiddel (type Dettol).

Vergeet niet om het product te verdunnen volgens de gebruikshandleiding.

Herhaal de operatie indien nodig.



In geval van vlekken op behangpapier:

- Wrijf de schimmels weg met een droge doek
- Wrijf zachtjes over de vlekken met een doek die gedrenkt is in antibacterieel reinigingsmiddel
- Onmiddellijk afdrogen

AFVAL EN GROFVUIL

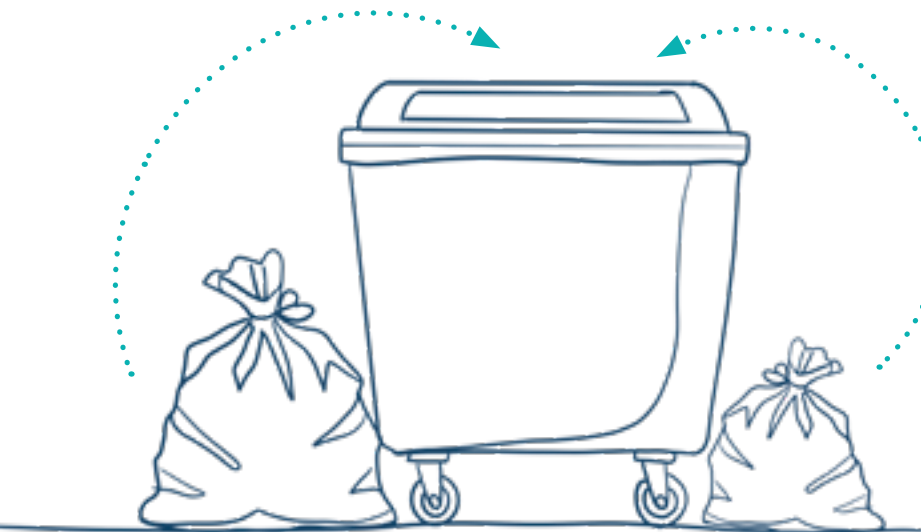
In Brussel is het sorteren van afval verplicht. Opslag van vuilzakken buiten het vuilnisbakkenlokaal leidt tot de aanwezigheid van ratten, muizen en bacteriën, in het bijzonder tijdens de zomer wanneer het heet wordt. Denk eraan om uw gebouw gezond en gezellig te houden.

Bij het niet naleven van de regels kunnen er boetes van 50 € tot 62.500 € worden opgelegd door de bevoegde diensten.



Als u twijfels heeft bij het sorteren, dan kunt u raad vragen aan uw conciërge of de website van Net Brussel raadplegen:

www.bruxelles-proprete.be/nl



Proper papier en karton

in de gele containers of
gele vuilzakken

Plastic afval, conservenblikken en drankkartons

in de blauwe containers of
in de blauwe vuilzakken

Al het andere huishoudafval

in de grijze containers of
in de witte vuilzakken



Het is streng verboden om voedsel te zetten op de terrassen, op de binnenplaatsen of groene ruimten of om brood uit het venster te gooien. Dat trekt ratten en muizen aan.



Illegale opslag van vuil of grof huisvuil in uw gebouw is **VERBODEN**. Dit wordt bestraft door aanrekening van de kosten voor het wegvoeren, voor een forfaitair bedrag van 45 €/m³.

De ophaling zal door LBW verzorgd worden, maar doorgerekend worden aan de geïdentificeerde huurder.

Illegaal grof huisvuil:

- belemmert de evacuatie van de bewoners bij brand
- brengt schade toe aan de directe omgeving en het welzijn van de huurders in de gebouwen (vuil, ongemak)

Welke oplossing is er voor het wegvoeren van uw grof huisvuil?

Als u grof huisvuil (matrassen, zetels, meubels, koelkast) weg te voeren heeft, neem dan contact op met **Net Brussel**. Bel gratis naar **0800/981.81** voor een afspraak.

U kunt **gratis 3 m³ per jaar laten ophalen**.

2.3. Te vermijden risico's

BRAND

Uw rookmelder: een dagelijkse veiligheid

Alle woningen moeten uitgerust zijn met een rookmelder. Die zendt een geluidssignaal uit wanneer de rookconcentratie in de lucht een bepaalde drempel overschrijdt.

Hoe onderhoud ik mijn rookmelder?

- Test uw rookmelder ongeveer 3 keer per jaar door op de testknop te drukken. Verwijder het stof van uw toestel.
- Een pieptoon betekent dat de detector zwak is en vervangen moet worden. Het volstaat om contact op te nemen met de Technische dienst. Deze dienst is gratis.



GASGEUR, WAT MOET IK DOEN?

Bel 0800 19 400
Noodnummer van SIBELGA

Zodra u in veiligheid bent,

- **Zet alle deuren en vensters open** (het gas vermengt zich met de lucht, wat het gevaar zal verkleinen).
- Maak **geen vonken**, gebruik geen elektrische schakelaar (schakel uw GSM, de verlichting, de bel, enz. uit), **lucifers, kaarsen, sigaretten**.
- **Waarschuw de buren** en de omwonenden indien u in een appartement woont.
- **Verlaat** het gebouw via de **nooduitgangen**, de trappen, maar niet via de liften.
- Het is streng **VERBODEN** om **de lift** te gebruiken in geval van brand.



Controleer de geldigheidsdatum van uw gasslang (zijn levensduur is gewoonlijk beperkt tot 5 à 10 jaar).

Denk eraan om de gastoevoer af te sluiten door uw kraan dicht te draaien (gaskraan KVBG) wanneer u gedurende lange tijd weggaat.



Kraan open



Kraan dicht



Gebruik geen gasflessen (propan, butaan) in uw woning. Dat is streng verboden.



TOEGANG TOT UW GEBOUW

Waak erover wie er in uw gebouw binnenkomt en aanwezig is en let op dat de toegangsdeuren tot het gebouw dicht zijn.

U moet altijd vragen wie er aanbelt alvorens de deur te openen. Als u de persoon niet kent, doe de deur dan niet open.

Uw technisch beheerder zal u een brochure bezorgen (gebruiksaanwijzing van de Intratone, indien u over dit systeem beschikt).

Bij een inbraak of indringing, als u de deur hebt geopend voor een onbevoegd persoon, loopt u het risico als medeplachtige beschouwd te worden — zelfs zonder slechte bedoelingen.

INKOMHALLEN EN GEMEENSCHAPPELIJKE LOKALEN

Laat de gangen en toegangen tot de gemeenschappelijke ruimten vrij voor uw veiligheid (in geval van brand) en om uw gebouw praktisch en gezellig te houden.

De deuren van de brandcompartimentering in kleuren moeten altijd dicht blijven omdat ze bij brand de verspreiding van het vuur verhinderen. Ze mogen niet "in open stand" geblokkeerd worden met spieën.

BIJ VANDALISME

In geval van vandalisme op de appartementsdeuren, de kelderdeuren, de brievenbussen, bergingen, enz. moet u aangifte doen en een kopie van het PV van de politie aan de Technische dienst bezorgen. De LBW zal de kosten dan voor haar rekening kunnen nemen.

Bij glasbreuk door vandalisme is er ook een PV van de politie nodig en moet u de factuur van de herstelling aan uw verzekeringsmaatschappij bezorgen om een terugbetaling te krijgen.

Bijzonder geval :

Als het vandalisme glasbreuk betreft en uw verzekering weigert om de kosten voor haar rekening te nemen, stuur dan de weigeringsbrief van uw verzekeraar en het PV van de aangifte bij de politie naar de Technische dienst.

NOODUITGANGEN

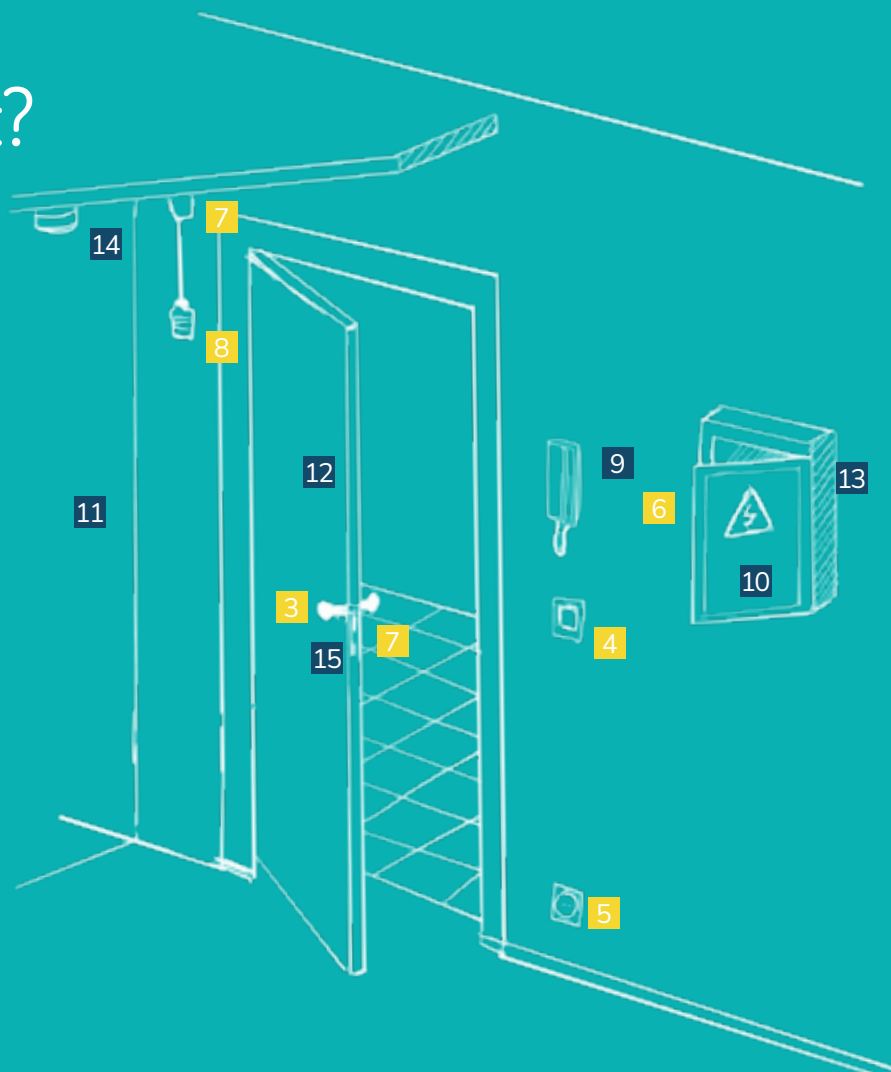
Bij een noodgeval verlaat u het gebouw via de nooduitgangen, die aangeduid zijn met groene pictogrammen. Ze duiden de te volgen weg aan.

De brandblussers en haspels (bluslans) mogen enkel in deze gevallen gebruik worden.



2.4. Wie betaalt wat?

IN DE INKOM



Ten laste van de huurder

- 1 Sleutels en badges**
Vervanging bij verlies of schade (via de LBW).
- 2 Cilinder**
Vervanging (via de LBW).
- 3 Kruk**
Vervanging (hetzelfde in de andere vertrekken).
- 4 Schakelaars**
Vervanging (hetzelfde in de andere vertrekken).
- 5 Stopcontacten, tv- en telefoonaansluitdozen**
Vervanging (hetzelfde in de andere vertrekken).
- 6 Zekeringen en uitschakelautomaten**
Vervanging.

- 7 Fittings**
Vervanging (hetzelfde in de andere vertrekken).
- 8 Lampen**
Vervanging (hetzelfde in de andere vertrekken).

Ten laste van de eigenaar

- 9 Parlofonie**
Vervanging (hetzelfde in de andere vertrekken).
- 10 Deur van het elektriciteitsbord du tableau électrique**
Vervanging.
- 11 Wandkasten**
Vervanging van de legplanken en de rails.
- 12 Binnendeuren**
Vervanging (behalve indien schade).
- 13 Elektriciteitsbord**
Vervanging.
- 14 Rookmelder**
Vervanging.
- 15 Slot**
Vervanging.

IN DE LEEFRUIMTEN EN DE SLAAPKAMERS



Ten laste van de huurder

- 16 Vensters**
Herstelling van de krukken en van de dichtingen Regeling en smering (hetzelfde in de andere vertrekken).
- 17 Rolluiken**
Vervanging van de riemen.
- 18 Radiatorkranen**
Deblokkeren en vervangen van de handwielen. Dat geldt ook voor de andere vertrekken van de woning.
- 19 Beglazing**
Herstelling van de dichtingen en vervanging van beschadigde ruiten (idem voor alle andere vertrekken).

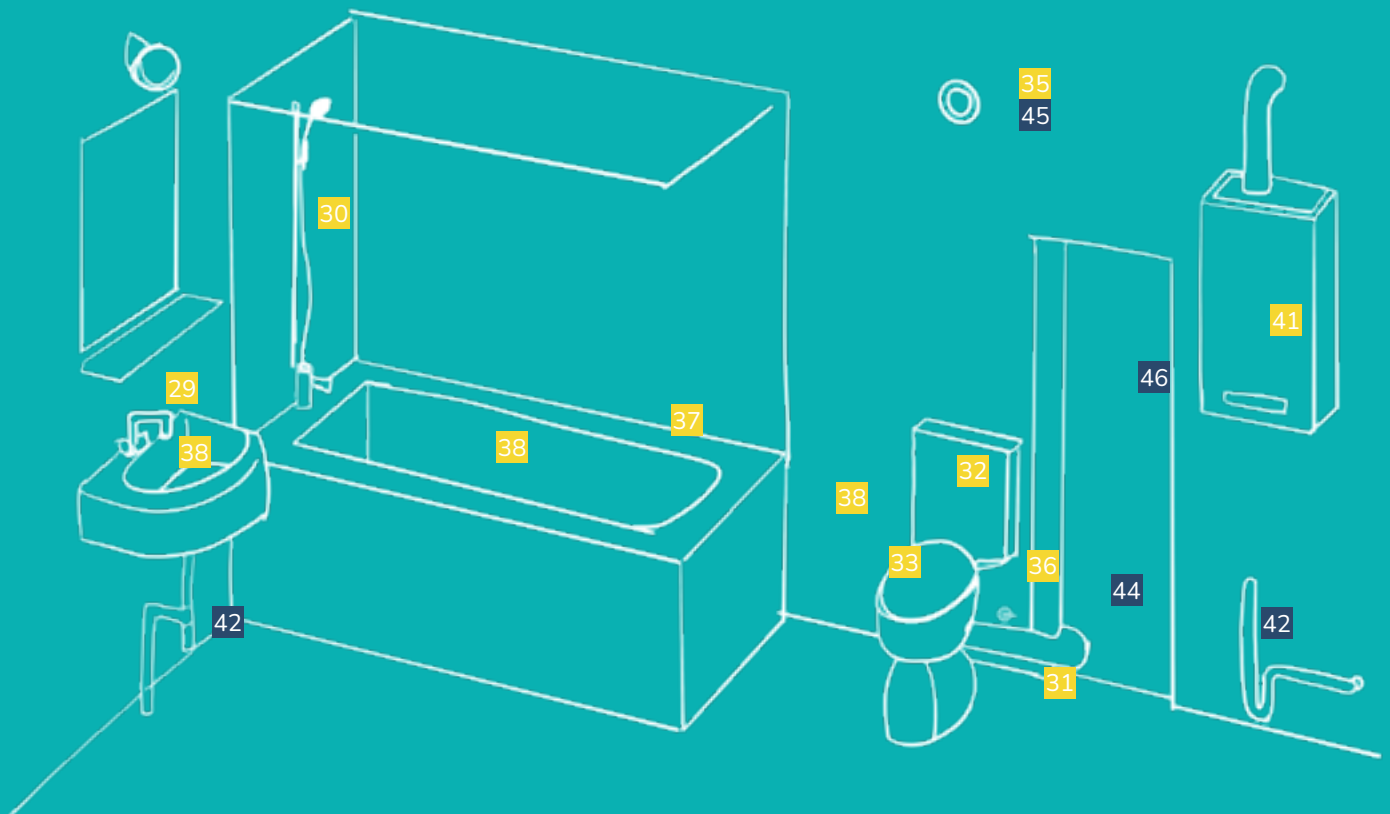
Bij glasbreuk dient u de tussenkomst van uw verplichte verzekering "brandwaterschade" te vragen (die ook glasbreuk "alle risico's" dekt).

- 20 Plafonds en muren**
Schilderen en vullen van gaten (hetzelfde in de andere vertrekken).
- 21 Radiatoren**
Ontluchting (hetzelfde in de andere vertrekken).

Ten laste van de eigenaar

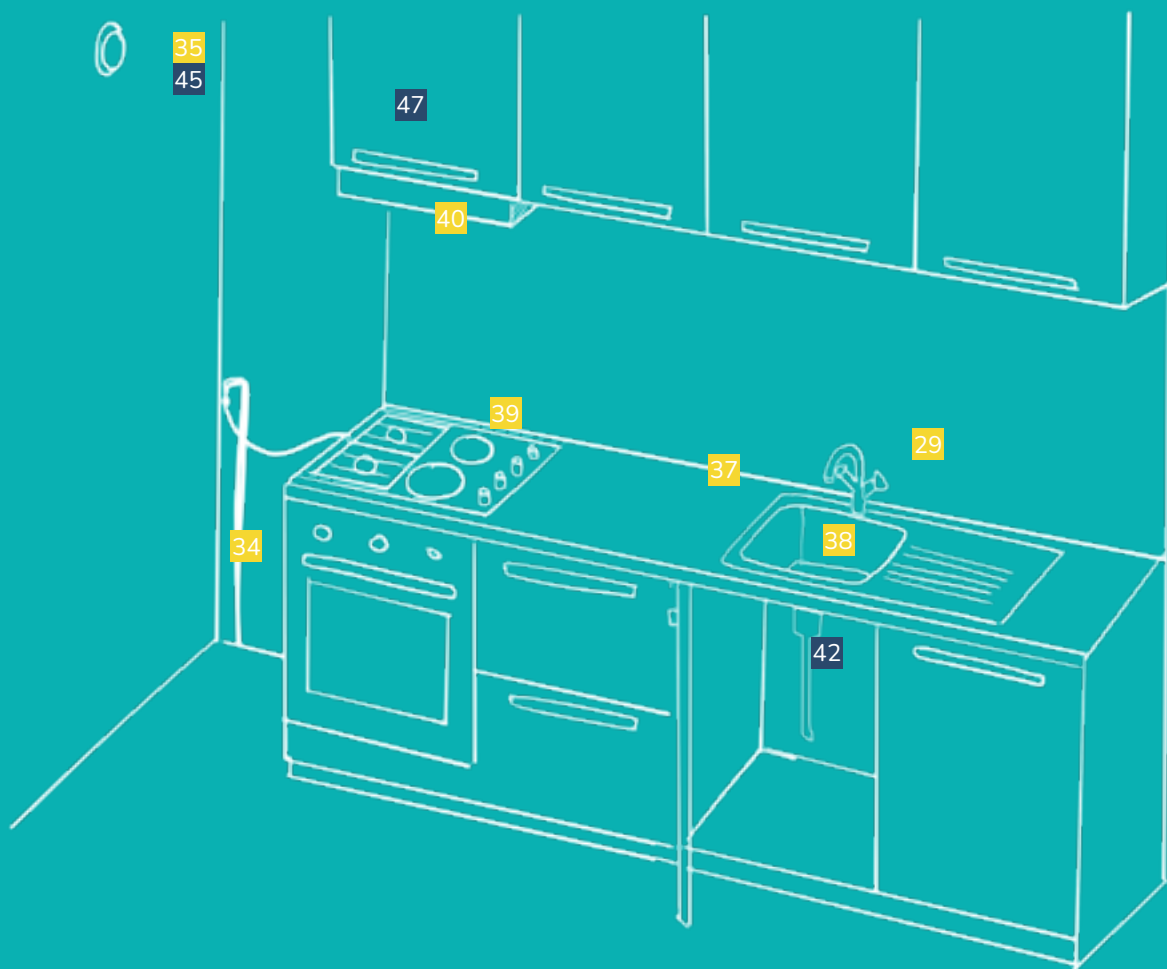
- 22 Plinten**
Vervanging.
- 23 Omgevingsthermostaat**
Vervanging (behalve batterij).
- 24 Vloebedekkingen**
Vervanging, behalve bij verkeerd gebruik, nalatigheid of schade door de huurder (idem in de andere ruimtes).
- 25 Radiatoren**
Vervanging, behalve indien schade (hetzelfde in de andere vertrekken).
- 26 Ramen en vensteromlijsting**
Vervanging, behalve indien schade (hetzelfde in de andere vertrekken).
- 27 Rolluiken**
Vervanging van de elementen (behalve riem).
- 28 Vensterkrukken**
Vervanging van versleten krukken.

IN DE BADKAMER, DE WC'S EN DE KEUKEN



Ten laste van de huurder

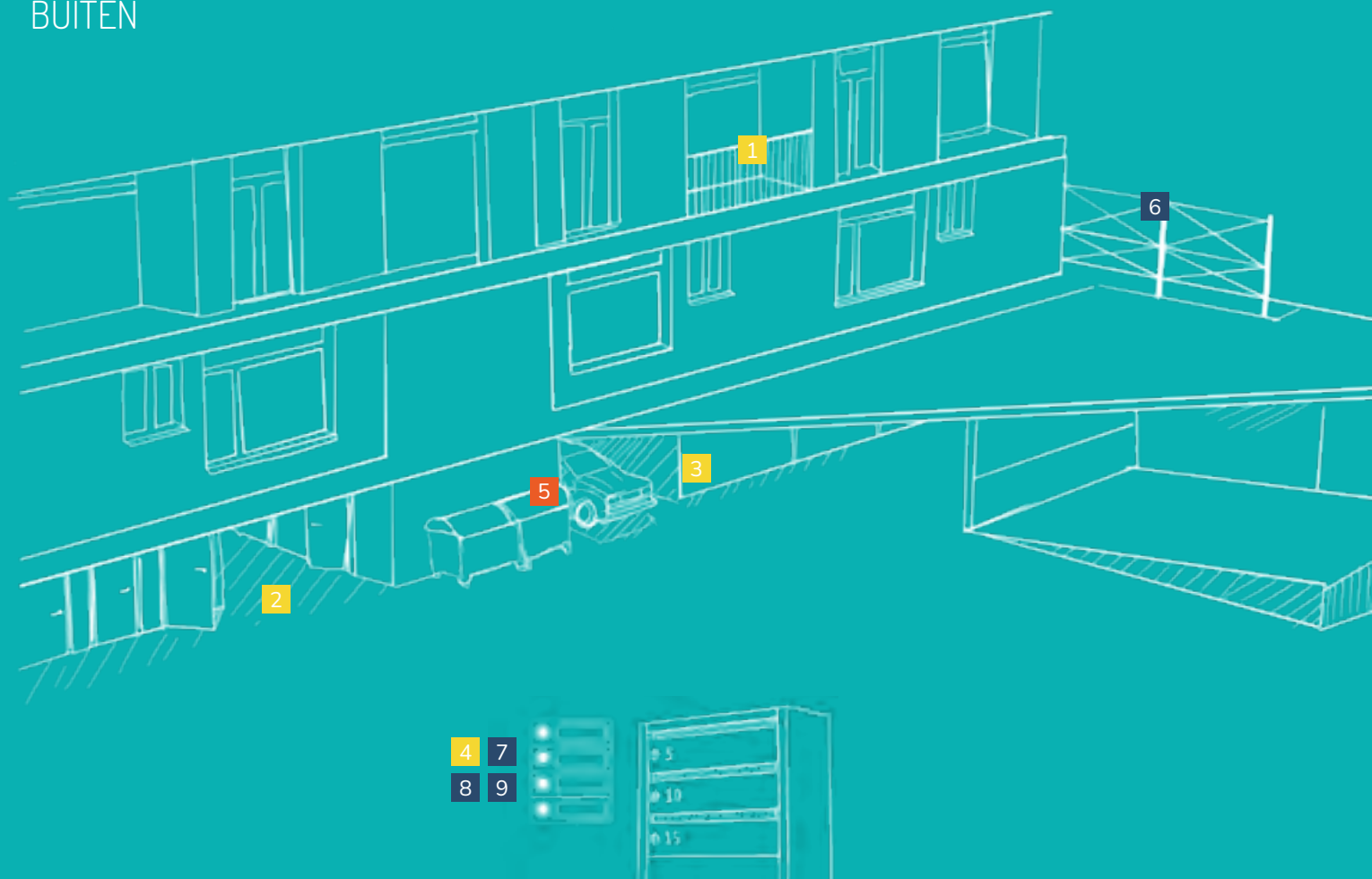
- 29 Kraanwerk**
Onderhoud en vervanging van de dichtingen en schuimers.
- 30 Doucheslang, handdouche en stang**
Vervanging.
- 31 Afvoer**
Onderhoud en ontstopping tot aan de hoofdkolom (kolom = gemeenschappelijke delen).
- 32 Spoelbak wc**
Vervanging van de dichtingen en de vlotter.
- 33 Wc-bril**
Vervanging.
- 34 Gasslang**
Vervanging (te vervangen in functie van de vervaldatum).
- 35 Ventilatie**
Reiniging van de luchtroosters.
- 36 Watertoevoerkransen (afsluitkransen)**
Vervanging.
- 37 Siliconenvoeg**
Onderhoud en vervanging.
- 38 Gootsteen, wastafel, bad, douche en wc**
Kalk verwijderen.
- 39 Keukenuitrustingen**
Onderhoud van de keukenmeubelen, dampkap, oven en kookplaat.
- 40 Filter dampkap**
Reiniging (voor vetfilters) of vervanging (voor koolstoffilters).
- 41 Individuele verwarmingsketel**
Onderhoud door een vakman.



Ten laste van de eigenaar

- 42 Hevel**
Vervanging.
- 43 Gasleiding en -kraan**
Herstelling en vervanging door een erkende firma.
- 44 Afvoerbuis voor afvalwater**
Vervanging en herstelling.
- 45 Ventilatiekoker**
Herstelling en vervanging.
- 46 Watertoevoer**
Herstelling en vervanging.
- 47 Uitrustingen van de keuken**
Vervanging van de keukenmeubelen en dampkap behalve indien schade.

BUITEN



Ten laste van de huurder

- 1 Balkons en terrassen**
Schoonmaak, ontstopping van de afvoer.
- 2 Kelders**
Onderhoud van de poort, vervanging van de sleutel in geval van verlies.
- 3 Parking / garagebox**
Vervanging van de sleutel bij verlies, vervanging van de afstandsbediening bij verlies, vervanging van de batterijen.
- 4 Slot van de brievenbus**
Vervanging.

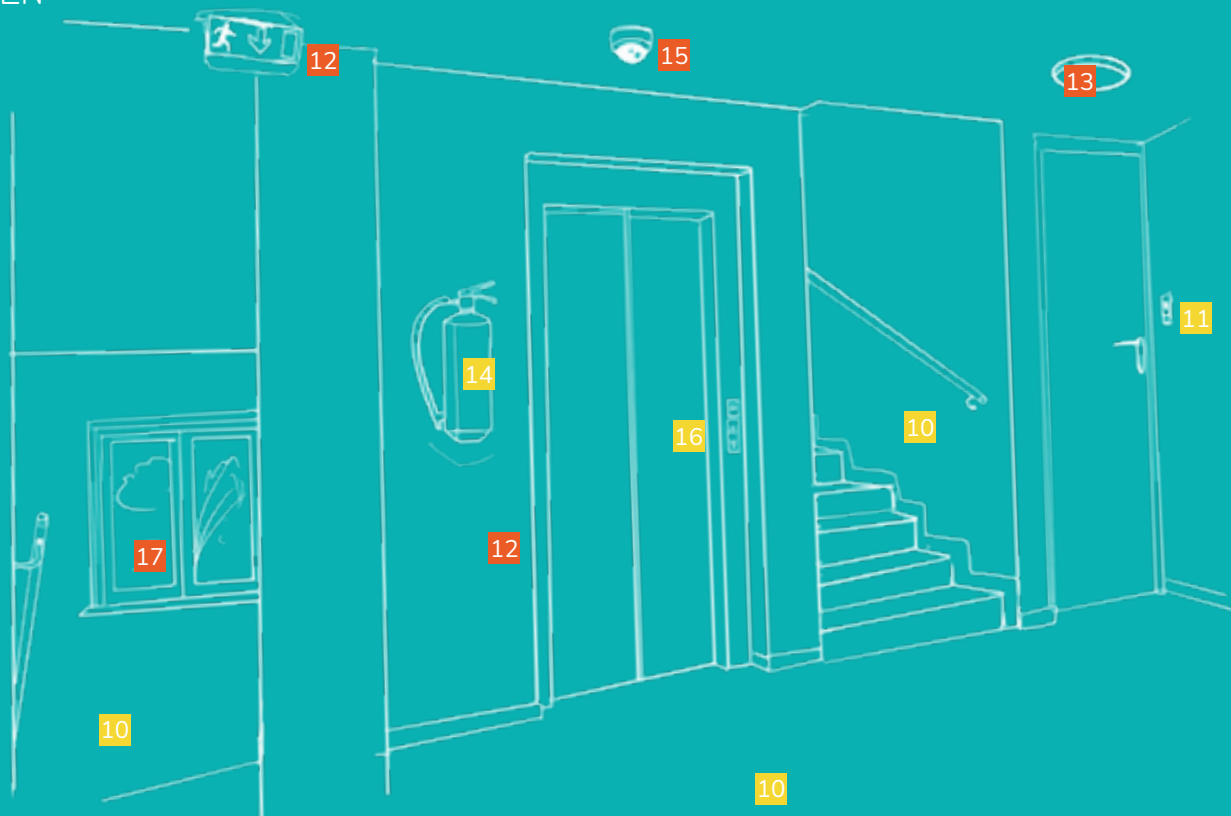
In de gemeenschappelijke lasten

- 5 Grof huisvuil**
Ophaling (indien identificatie van de verantwoordelijke huurder: individuele factuur)

Ten laste van de eigenaar

- 6 Omheiningen en terrassen**
Herstelling.
- 7 Brievenbus**
Vervanging indien versleten. Bij vandalisme: voor rekening van de LBW indien ontvangst van een PV van de politie.
- 8 Buitenbellen en parlofonie**
Vervanging en herstelling.
- 9 Toegangscontrolesysteem**
Herstelling.

IN DE GEMEENSCHAPPELIJKE LOKALEN



Ten laste van de huurder

- 10 Schoonmaak van de bordessen en de traparmen*.**
(indien er een brandtrap aanwezig is, wordt het onderhoud uitgevoerd door onze conciërges en kantonniërs)

- 11 Bordesbellen**
Vervanging

*De schoonmaak moet één keer per week uitgevoerd worden door de huurders, om beurt (behalve in bepaalde, specifieke gebouwen, waar de schoonmaak door een externe firma uitgevoerd wordt en betaald wordt door de huurders).

In de gemeenschappelijke lasten **

- 12 Schoonmaak van de inkomhallen, kelderverdiepingen, lokalen, liften.**

- 13 Verlichting**
Vervanging.

- 14 Brandbeveiligingsuitrustingen:**
brandblussers, haspels, alarm, detectoren.
Onderhoud.

- 15 Bewakingscamera's**
Onderhoud en vervanging.

- 16 Liften**
Onderhoud en noodherstelling

- 17 Schoonmaak van de ruiten**

Grof huisvuil

Ophaling (indien identificatie van de verantwoordelijke huurder: individuele factuur)

**Onderhoud en herstellingen uitgevoerd door de LBW of een externe firma, maar betaald door de huurders via de gemeenschappelijke lasten.

2.5. Tips & trucs



Een radiator die ontlucht moet worden, een piepende deur of een voeg die vervangen moet worden?
Geen paniek! Dankzij onze LBW-tips krijgt u toegang tot eenvoudige en praktische video's om uw woning te onderhouden – zelfs als u geen klusser bent.

Scan de QR-codes om ze online te bekijken!



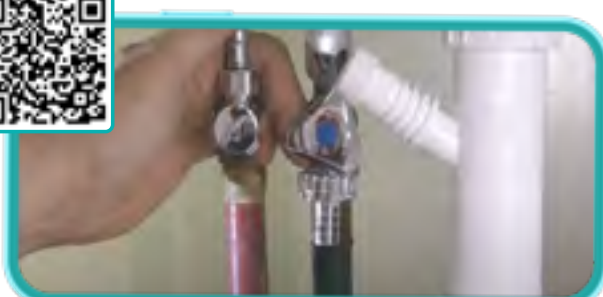
1. Hoe een radiator ontluchten?

Wanneer uw radiatoren lawaai maken of slecht opwarmen, kan ontluchten het probleem oplossen. Deze video toont stap voor stap hoe u de lucht kunt laten ontsnappen en de efficiëntie van uw verwarming kunt verbeteren.



2. Hoe een gootsteen ontstoppen?

Loopt uw gootsteen niet meer door?
Leer hoe u een ontstopper gebruikt of eenvoudig de sifon losmaakt – zonder schade of dure producten.



3. Hoe een waterlek opsporen?

Met een eenvoudige test via uw watermeter ontdekt u of u een lek hebt. De video legt uit wat u moet doen en waar u op moet letten.



4. Hoe de straalbreker proper maken?

Spat het water of loopt het scheef? Dan is de straalbreker waarschijnlijk vuil. Deze tutorial toont hoe u die gemakkelijk kunt losmaken en reinigen.





5. Hoe een WC onderhouden?

Een toilet dat blijft lopen of slecht werkt? Dankzij deze video leert u hoe u de dichtingen vervangt en de levensduur van uw toilet verlengt.

6. Hoe een cilinder vervangen?

Sleutel kwijt of veiligheidsprobleem? U hoeft niet altijd een slotenmaker te bellen. Deze tutorial leert u zelf een cilinder te vervangen.



7. Hoe een siliconenvoeg vervangen?

Versleten of zwarte voegen kunnen lekken veroorzaken. Deze video toont hoe u een oude voeg verwijdert en netjes een nieuwe aanbrengt.

8. Hoe een piepende deur herstellen?

Een vervelend geluid bij elke opening? Hier vindt u de oplossing in een paar eenvoudige stappen: smeren, reinigen en tips voor aanhoudende problemen.

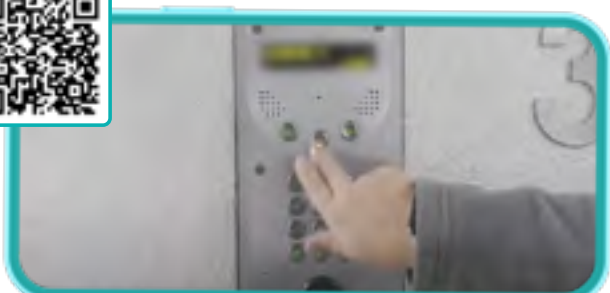


9. Hoe schimmel verwijderen?

Hardnekkige schimmel in huis? Deze tutorial helpt u ze doeltreffend te reinigen en te voorkomen dat ze terugkomt.

10. Hoe werkt de Intratone-parlofoon?

Nieuw systeem, nieuwe manier van openen? Deze video legt duidelijk uit hoe u uw parlofoon gebruikt en uw bezoekers beheert.



3 GOED SAMENLEVEN

Goed samenleven is essentieel in een gebouw. Hier vindt u eenvoudige regels en goede praktijken om een aangename en respectvolle sfeer te bevorderen.



3.1. Teams die naar u luisteren

> De maatschappelijk assistenten

Uw maatschappelijk assistent(e) kan u helpen:

- bij de stappen die u voor de andere diensten van de Brusselse Woning moet ondernemen (bv. het verzamelen van de documenten voor de berekening van de huur, het vrijmaken van een deel van uw appartement voor een technische interventie, het analyseren van uw financiële situatie...)
- bij de stappen die door andere instellingen gevraagd worden (bv. gemeente, OCMW, Rijksdienst voor Pensioenen...)
- om bepaalde administratieve documenten beter te begrijpen
- om familiale problemen het hoofd te bieden
- om gezins- of huishoudhulp te vinden voor het onderhoud van uw woning
- om conflicten met uw burens uit te praten

Denk eraan

Het is altijd beter om eerst contact op te nemen met de dienst die zich als eerste met uw dossier heeft beziggehouden. Bijvoorbeeld: als u een brief krijgt, kijk dan van welke dienst hij komt en wend u eerst tot die dienst.

> De collectieve maatschappelijk werkers

De rol van de collectieve maatschappelijk werkers is de huurders te helpen om projecten op te zetten met andere huurders, om activiteiten voor te stellen aan de bewoners om het leven in hun gebouw of hun wijk te verbeteren.

Bijvoorbeeld: de ingang van het gebouw of een binnenplaats verfraaien, een buurtfeest organiseren, een moestuin aanleggen of een fietsenlokaal inrichten...

De Brusselse Woning organiseert wijkvergaderingen voor de huurders (1 keer per jaar). Ze bieden gelegenheid om elkaar te ontmoeten, om naar elkaar te luisteren en met elkaar te praten. U krijgt er de kans om vragen te stellen; voor zover dat mogelijk is, worden die onmiddellijk beantwoord. De Sociale dienst zal u informeren over de datums van de wijkvergaderingen met betrekking tot uw gebouw.

Elk jaar lanceert de Brusselse Woning een projectoproep naar alle huurders. Een groep huurders kan zijn project voorstellen aan de Brusselse Woning (alleen of met de hulp van de collectieve maatschappelijk werkers of van het team van een Project voor Sociale Cohesie). Als het project aanvaard wordt, dan ontvangt de groep een budget om zijn project te realiseren.



> De buurt- en gemeenschapsagenten

Vier buurt- en gemeenschapsagenten (BGA) kunnen u ook helpen.

Ze verplaatsen zich naar onze verschillende woonlocaties en dragen bij tot een rustige sfeer en een goede communicatie tussen de huurders.

U kunt hen bellen als u grofvuil in de gemeenschappelijke ruimtes opmerkt, bij een conflict met burens of als u zich onveilig voelt, enz.



3.2. Een gezellig gebouw

Ieder van ons wilt graag op een aangename plek wonen en er met trots bezoekers kunnen ontvangen.

Daarom dringt de eigenaar zo sterk aan op de naleving van het huishoudelijk reglement, maar dat is natuurlijk niet het enige.

Een gebouw is een geheel van gezinnen met een eigen geschiedenis, cultuur en gewoonten. Samen-leven is dus belangrijk.

> De Projecten voor Sociale Cohesie

De projecten voor sociale cohesie (PSC) zijn partners van de Brusselse Woning.

Ze hebben lokalen in diverse wijken. Als u ideeën hebt om de sfeer in uw gebouw te verbeteren of om een plek te verfraaien, aarzel dan niet om hen op te zoeken. Ze kunnen ook als tussenpersoon tussen u en de Brusselse Woning optreden indien u en andere huurders eenzelfde probleem ondervinden.

Er zijn nog andere verenigingen aanwezig in uw wijk, die verschillende diensten aanbieden: huiswerkschool, activiteiten voor kinderen en volwassenen, gezinshulp...

Om te weten welke werkers in uw wijk actief zijn, kunt u contact opnemen met de Sociale dienst.

Denk eraan

Beperk geluidshinder uit respect voor uw burens.

Hebt u zin om een feestje te organiseren? Breng uw burens op de hoogte dat er op die dag meer lawaai en meer volk in het gebouw zal zijn.

We kunnen het niet genoeg herhalen: grof huisvuil mag niet rondslingeren in de gemeenschappelijke ruimten of in de kelders. Dat geeft het gebouw een verwaarloosd uitzicht en is gevaarlijk in geval van brand.

Wat kan ik doen als ik zie dat mijn buur hulp nodig heeft? U kunt contact opnemen met uw maatschappelijk assistent en hem de situatie uitleggen.

Laat burensrelaties niet scheef trekken. Als het te moeilijk wordt, kan de maatschappelijk assistent u naar een instelling voor sociale bemiddeling verwijzen.

U hebt ook de mogelijkheid om de BGA's te bellen, die u kunnen helpen om de dialoog met de burens te herstellen. Aarzel niet om de politie te bellen bij meer ernstige problemen. U kunt dat in alle discretie doen, zonder het tegen iemand te zeggen.

Vergeet echter niet dat alleen de politie en de vrederechter bevoegd zijn om te sanctioneren, om iemand te verplichten om zijn gedrag te veranderen (een respectloze buur bijvoorbeeld). Dat is noch de taak van uw eigenaar, noch van de maatschappelijk assistenten, noch van de buurt- en gemeenschapsagenten.



3.3. Niet te missen datums



Tegen de 10e van elke maand moet het bedrag van uw huurafrekening betaald zijn.

Sociale huisvesting werkt een beetje anders dan privéhuysvesting: er zijn momenten die u niet mag missen.

Hebt u een vraag over uw huur of de te bezorgen documenten?
Neem contact op met de dienst Boekhouding.

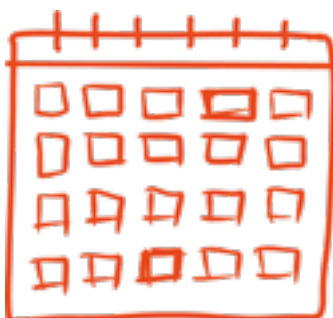
> Januari

U ontvangt uw huurafrekening met het nieuwe huurbedrag dat u moet betalen.

Als uw dossier niet in orde is, dan wordt uw nieuwe huur berekend volgens de maximumhuurprijs en zullen er u boetes aangerekend worden

> 30 November

U ontvangt een brief waarin u documenten gevraagd worden om uw huur te actualiseren



> Tussen Mei en Augustus

U ontvangt de afrekening van uw lasten en verbruiken

- ofwel volstaan de provisies die u tijdens het jaar betaald hebt
‣ u moet geen supplement betalen
- ofwel volstaan ze niet ‣ u moet een supplement betalen
- ofwel hebt u te veel provisies betaald ‣ de LBW betaalt u terug

> Augustus

U ontvangt een brief waarin u wordt gevraagd documenten in te dienen om uw huurprijs bij te werken voor 1 januari van het daaropvolgende jaar.

Wist u dat?



U moet uw documenten in de maand augustus bezorgen, zelfs als u in de loop van het jaar uw intrek in uw woning genomen hebt!

3.4. Reglementering met betrekking tot de sociale huisvesting

> Mijn gezin breidt uit, wat moet ik doen?

Stuur de geboorteakte naar de dienst Boekhouding opdat uw dossier kan worden bijgewerkt.

Als er extra mensen bij u willen komen wonen, dan moet u eerst toelating vragen aan de LBW en het antwoord afwachten.

Als een volwassen persoon zich bij uw gezin voegt na toelating van de LBW, dan moeten zijn inkomsten aangegeven worden en zullen ze in aanmerking genomen worden bij de berekening van de huur.

Onderzoek ook of u recht hebt op een grotere woning (volgens de door de wet bepaalde voorwaarden). Weet echter dat de wachttijd zeer lang is (minimum zes jaar).

> Wie moet voor het onderhoud en de herstellingen betalen, ik of de Brusselse Woning?

De onderhouds- en herstellingswerken zijn soms voor uw rekening, soms voor rekening van de Brusselse Woning. Dat is allemaal vastgelegd in het Burgerlijk Wetboek, zowel de gebruikelijke regels als de jurisprudentie ter zake.

Raadpleeg, voor meer duidelijkheid, de rubriek "2.4. Wie betaalt wat?" in dit Onthaalboekje (p.30). Daarin wordt uitgelegd hoe de kosten verdeeld worden tussen de verhuurder en de huurder. Wend u bij twijfel of bij speciale gevallen tot de Technische dienst.

> Ik heb deze maand mijn huur niet kunnen betalen. Zal ik uit mijn woning gezet worden?

Nee, u zult niet uit uw woning gezet worden. Maar neem snel contact op met de dienst Boekhouding. Samen zullen wij uw situatie onderzoeken en proberen een schikking te treffen opdat u uw schulden kunt terugbetalen.

> Waar kan ik uitleg krijgen over de berekening van de huur?

U kunt uitleg vragen aan de dienst Boekhouding.



> **Er zijn minder personen in mijn gezin, wat moet ik doen?**

Verwittig de dienst Boekhouding door een nieuwe gezinssamenstelling door te sturen.

> **Ik heb één of twee onbezette kamers: wat moet ik doen?**

U moet de dienst Kandidaten op de hoogte brengen en een aanvraag tot mutatie naar een kleinere woning indienen. Zo zou u van een vermindering van de huur kunnen genieten. Wanneer u zult verhuizen, zal uw huur omgerekend worden naar de nieuwe woning en zult u een dienst bewijzen aan een gezin dat op een grotere woning wacht.

Weet dat de Brusselse Woning het recht heeft om elke huurder die in zo'n situatie verkeert te laten verhuizen: dat wordt verplichte mutatie genoemd.

> **Ik heb mijn documenten voor de jaarlijkse herziening van de huur niet op tijd ingediend. Mijn huur wordt nu berekend op basis van het maximale bedrag. Ik kan zo'n hoge huur helaas niet betalen! Wat moet ik doen?**

Als u, ondanks onze herinneringen, uw documenten niet binnen de opgelegde termijn bezorgt, verplicht de regelgeving dat de huurder de normale huurwaarde (NHW) van de woning betaalt, samen met de sociale zekerheidsbijdrage. Deze bedragen zijn vaak hoger dan de huur berekend volgens de regels van de sociale huisvesting.

Wij zijn ons ervan bewust dat het betalen van de NH financiële problemen veroorzaakt. Neem snel contact op met de dienst Boekhouding om dat in orde te brengen en een schikking te treffen. Weet dat u boetes aangerekend zullen worden.

> **Er zijn technische problemen in mijn woning of in mijn gebouw.**

U kunt contact opnemen met de Technische dienst.



4 CONTACT OPNEMEN MET ONS

In dit hoofdstuk vindt u de verschillende communicatiemogelijkheden om ons gemakkelijk te bereiken, afhankelijk van uw situatie.



4.1. Blijf op de hoogte

Wij zullen regelmatig met elkaar moeten communiceren. Wij vragen u om aandacht te besteden aan de mededelingen die u kunnen worden toegestuurd.



> Per post

- Alles wat verband houdt met uw huur of uw administratief dossier
- De technische facturen
- Belangrijke informatie



> Via affiches in uw inkomhal

Werken, defecten, herinneringen aan reglementen (op de informatieschermen indien u er hebt of op papieren affiches)



> Per telefoon

Als wij een herstelling moeten komen uitvoeren in uw woning bijvoorbeeld



> Via onze website

www.brusselsewoning.be

> Via onze sociale netwerken



@LBW.brussels

Bovendien zult u ook de LBW Mag, ons informatiemagazine, ontvangen.

Denk eraan

Als u **moeilijkheden ondervindt om onze mededelingen te verstaan of om u uit te drukken** bij onze diverse diensten, **kunt u hulp vragen aan onze maatschappelijk assistent(e).**

U hebt ook de mogelijkheid om deel te nemen aan huurdersvergaderingen.

4.2. Met welke dienst contact opnemen?



> Dienst Kandidaten

- Inschrijving/opvolging van kandidaturen
- Aanvraag van verhuis/overdracht
- Opzeg, vertrek uit de woning of overlijden
- Huur of opzeg van garage



> Technische Dienst

- Technisch probleem
- Nieuwe badge
- Ontsmetting van de woning
- Schadegeval: brand, waterschade



> Dienst Boekhouding

- Wijziging (gezin, inkomsten)
- Huurprijsberekening
- Kosten en verbruik
- Afbetalingsplannen



> Sociale Dienst

- Maatschappelijk werkers
- Administratieve hulp
- Sociaal recht
- Partnerschapsnetwerk



> Juridische Dienst

- Overtreding van het H.R.
- Gerechtelijke procedure
- Onbeheerde nalatenschappen
- Handelszaken



> Dienst Nabijheid (BGA)

- Preventie & bemiddeling
- Burenc conflicten
- Kraken en overlast
- Veiligheid van de gemeenschappelijke ruimtes

ONS CONTACTFORMULIER

Dien uw aanvraag rechtstreeks in via het formulier. U vindt het ook terug op onze website.



ONZE WEBSITE



Vind het antwoord op uw vragen op onze website:
www.brusselsewoning.be

4.3. Wanneer bellen?

Één gratis algemeen nummer :
0800/37.186

MAANDAG:	09.30 – 11.30
DINSDAG:	13.30 – 15.30
WOENSDAG:	13.30 – 15.30
DONDERDAG:	13.30 – 15.30
VRIJDAG:	09.30 – 11.30

4.4. Waar en wanneer langskomen?

> **Hoofdzetel : Zaterdagplein 1B -
1000 Brussel ***

MAANDAG:	09.30 – 11.30
DINSDAG:	13.30 – 15.30
DONDERDAG:	13.30 – 15.30 (enkel op afspraak)

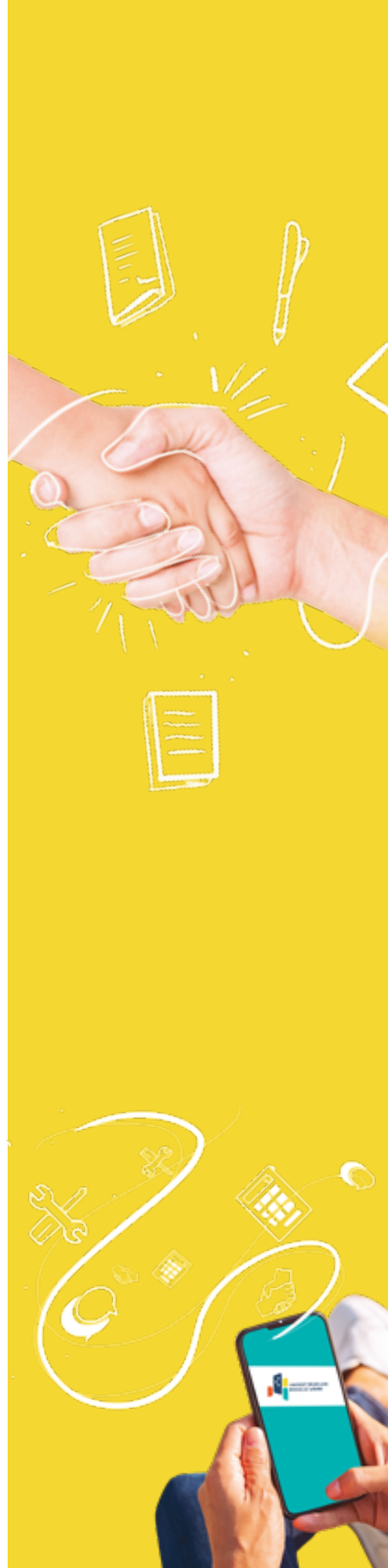


> **NOH : Versailleslaan 130 -
1120 Neder-Over-Heembeek**

DONDERDAG:	09.30 – 11.30
------------	---------------

(*) PBM

Als u een “PBM”-toegang tot onze kantoren in het centrum nodig hebt, kunt u contact opnemen met uw maatschappelijk werker. Die zal u uitleggen welke stappen u moet volgen.



BRUSSELSE WONING
Zaterdagplein, 1
1000 Brussel

0800/37.186
www.brusselsewoning.be

