



Woonmaatschappij DENDER-ZUID

REGLEMENT INWENDIGE ORDE

Het "huishoudreglement" van Woonmaatschappij Dender-Zuid. Je vindt hier alle praktische, huishoudelijke afspraken over onderhoud, herstellingen en samenleven

Goedgekeurd op de Raad van Bestuur van 13/02/2025

Inleiding

Wanneer je huurder wordt bij Woonmaatschappij Dender-Zuid maken we graag een aantal duidelijke afspraken om het samenwonen in onze wijken, gebouwen zo aangenaam mogelijk te maken. Dit document is dan ook een belangrijk onderdeel van je huurcontract dat je met Woonmaatschappij Dender-Zuid ondertekent. Door je huurcontract te ondertekenen, verklaar je akkoord te gaan met deze regels en deze te zullen naleven.

Woonmaatschappij Dender-Zuid heeft het recht om het Reglement van Inwendige Orde aan te passen en uit te breiden. Als dit gebeurt, dan word je als huurder hierover geïnformeerd. Uiteraard zullen we ook controleren of het reglement correct wordt nageleefd. Indien er inbreuken worden vastgesteld, dan zullen er gepaste maatregelen worden getroffen.

In dit document vind je onze huisregels die er helpen voor zorgen dat jij als huurder goed voor je woning en het gebouw zorgt, dat je jouw burens respecteert en zij jou en er geen overlast wordt veroorzaakt.

Onze medewerkers blijven ook steeds bereid hierover de nodige toelichting te geven.

Je vindt het Huurdersreglement Inwendig Orde ook via onze website:
www.woonmaatschappijdenderzuid.be

Wil je ons contacteren?



Woonmaatschappij Dender-Zuid (Hoofdzetel)- Heilig Hartlaan 54 – 9300 Aalst
Kantoor Denderleeuw – Steenweg 439 – 9470 Denderleeuw
Kantoor Ninove – Acaciastraat 1 – 9400 Ninove



Mailen kan naar huur@denderzuid.be



Bellen kan op 053 77 15 18, elke werkdag van 8u tot 12u

INHOUDSTABEL

1. Leefbaarheid en samenleven

- 1.1. Respect
- 1.2. Netheid
- 1.3. Huisdieren
- 1.4. Gebruik gemeenschappelijke delen
- 1.5. (Nacht)Lawaai
- 1.6. Bezoekers
- 1.7. (Wan)gedrag
- 1.8. Roken
- 1.9. Parkeren – garage – berging - fietsstalling

2. Veiligheid

- 2.1. Toegang tot gebouwen
- 2.2. Brandveiligheid
- 2.3. Lift
- 2.4. CO-vergiftiging

3. Jouw woning of appartement

- 3.1. Onderhoud binnen
 - 3.1.1. Bij je thuis
 - 3.1.2. In de gemeenschappelijke delen
- 3.2. Onderhoud buiten
 - 3.2.1. Bij je thuis
 - 3.2.2. Gemeenschappelijk buitenruimte
- 3.3. Aanpassingen aan je woning of appartement, tuin of terras
- 3.4. Huisvuil en ongedierte

4. Technische installaties en herstellingen

- 4.1. Verwarming
- 4.2. Ventilatie
- 4.3. Regenwaterfilter
- 4.4. Lift
- 4.5. Wie doet wat bij herstellingen (zie ook het ZieZo-boekje)

5. Begeleiding

- 5.1. Hulp, overlastprocedure en maatregelen
- 5.2. Toegang verlenen en huisbezoeken
- 5.3. Klachtenbehandeling

1. Leefbaar samenleven

Samenleven vraagt om goede afspraken en respect voor mekaar. We verwachten dat elke huurder zijn woning bewoont zonder overlast te veroorzaken voor de anderen. Maar we vragen ook begrip voor mekaar. Wanneer veel mensen dicht op elkaar leven, kan het niet anders dan dat er af en toe leefgeluiden te horen zijn. Hou rekening met elkaar en verstoor de rust niet.

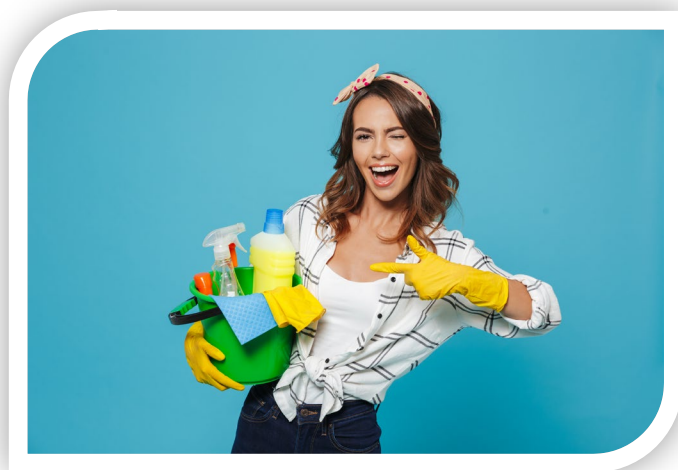
1.1. Respect

Alles begint met respect, respect voor mekaar, voor de gebouwen en de leefomgeving. Respect betekent ook verdraagzaamheid tegenover mekaar, hoe verschillend we ook zijn. Discrimineer mekaar niet op geen enkele manier (geslacht, nationaliteit, godsdienst, gaardheid, politieke overtuiging, ...) Iedereen is anders. Je hoeft ook niet de beste vrienden te worden met je buur maar behandel elkaar met respect. Een beleefde goeie dag volstaat.

Onze medewerkers zullen ook altijd met het nodige respect omgaan met huurders. En we vragen dan ook om onze medewerkers correct en respectvol te behandelen. Zij zetten zich dagelijks in om iedereen een aangename thuis te bezorgen. Fysieke of verbale agressie zijn onaanvaardbaar. Woonmaatschappij Dender-Zuid zal altijd reageren met strenge sancties en indien onvermijdelijk met het stopzetten van je huurcontract.

1.2. Netheid

Hou het netjes dat is aangenaam voor iedereen. Niet alleen bij je thuis maar zeker ook in de gemeenschappelijke ruimtes: inkom, traphal, lift, parking, oprit, ondergrondse parkeergarages,... . Maak je daar iets vuil (hondenpoten, buggysporen, iets gemorst, heeft de vuilniszak gelekt, ...), ruim het dat onmiddellijk op. Gebruik gemeenschappelijke ruimtes ook niet als stapelplaats voor jouw spullen (buggy, fiets,...) of afval.



Een goed onderhoud binnen en buiten vermijdt overlast.

Sluikstorten is verboden! Iedereen heeft de mogelijkheid afval aan te bieden op een correcte manier, via de ophaaldienst of het containerpark. Vermijd dat afval zich opstapelt. Het zorgt voor ongedierte en geurhinder.

1.3. Huisdieren

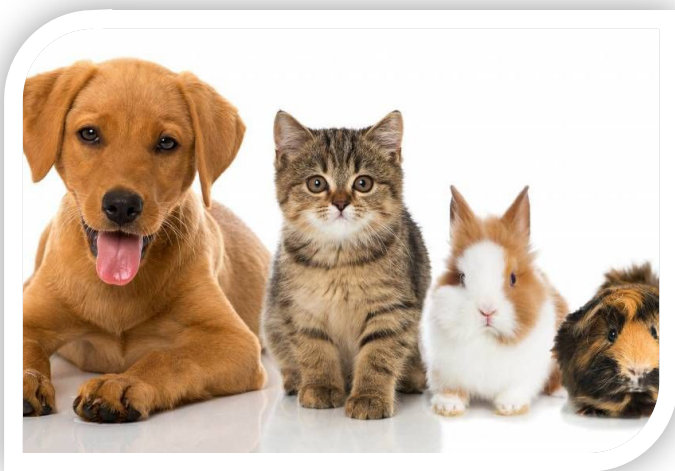
Huisdieren zijn voor veel huurders geliefde gezelschapsdieren. Maar waar veel mensen samenleven, zoals in appartementsgebouwen, wijken, kan je huisdier de andere bewoners storen. Overlast voor de medebewoners moeten we vermijden. Een huisdier kan dus enkel als je je aan de regels houdt.

Weet ook dat sommige huisdieren niet geschikt zijn als huisdier (gevaarlijke of agressieve dieren, exotische dieren). Kies een huisdier dat bij je woonomgeving past.

Wil je een hond als huisdier? Dan gelden volgende regels:

- in een appartement of studio is één kleine of middelgrootte hond toegestaan.
- in een eengezinswoning zijn twee kleine of middelgrootte honden toegestaan.

Uitzonderlijk en na onderzoek door de huurbegleiding kan hiervan afgeweken worden. Ook bestaande situaties kunnen worden gedoogd tot zover er geen klachten zijn.



Jouw huisdieren mogen geen overlast (lawaaai), schade, gevaar (agressie) of geurhinder veroorzaken.

- ⇒ Schade aangebracht door je huisdier moet je zelf (laten) herstellen en betalen.
- ⇒ Bij gegronde overlastmeldingen zal Woonmaatschappij Dender-Zuid je verzoeken om het dier definitief uit de woning te verwijderen.
- ⇒ Weiger je dit te doen? Dan kan dit leiden tot de opzeg van je huurcontract.
- Je kan enkel huisdieren houden in omstandigheden die voor mens en dier hygiënisch en gezond zijn.
- Het welzijn van je huisdier is belangrijk en jij bent verantwoordelijk:
 - ⇒ Je moet het huisdier met respect behandelen en mag het in geen geval mishandelen of verwaarlozen. Zodra we dat opmerken, zullen we een klacht indienen.
 - ⇒ Huisdieren moeten qua grootte en aantal aangepast zijn aan de grootte van de woning.
- Je moet je hond altijd aan de leiband houden in de gemeenschappelijke delen (gangen, lift, tuin ...).
- Je mag geen grote aantallen dieren in je woning of tuin hebben. Dat kan voor overlast zorgen en komt het welzijn van mens en dier niet ten goede.

- Als je huisdier de gemeenschappelijke delen heeft bevuild, dan moet je dit zelf direct opkuisen.
- Het is verboden om gevaarlijke dieren (agressieve dieren ...) en exotische dieren (slangen, spinnen ...) in je woning te hebben.
- Het is verboden om dieren te fokken/kweken in je woning of tuin.
- Bij huisbezoeken in opdracht van Woonmaatschappij Dender-Zuid (onze medewerkers of medewerkers van externe bedrijven) moet je loslopende dieren vastleggen of uit de ruimte verwijderen.
 - ⇒ Doe je dit niet, dan kan het huisbezoek worden afgelast. We rekenen je dan een nutteloze verplaatsingskost aan.
- Ruim elke dag alle uitwerpselen van je dier op in je woning, op je terras en in de tuin.
 - ⇒ Zo voorkom je geurhinder en vermijd je schade aan de woning.
 - ⇒ Doe de uitwerpselen van je huisdier in de vuilnisbak.
- Laat je hond niet voor lange tijd alleen achter:
 - ⇒ Niet in je woning. Want opgesloten dieren reageren op het minste geluid en maken lawaai.
 - ⇒ En ook niet op het terras. Want dan kan je hond blaffen naar voorbijgangers.
 - ⇒ Als je hond toch even alleen is, laat dan je televisie of radio zachtjes spelen, dan zal hij minder blaffen.
- Heb je knaagdieren als huisdier? Laat deze dan niet vrij rond lopen, ze kunnen schade veroorzaken aan de leidingen.
- Je gevleugelde huisdieren laat je ook niet vrij rondvliegen om schade te voorkomen.

1.4. Gebruik gemeenschappelijke delen

De gemeenschappelijke delen zijn die delen van het gebouw die voor alle bewoners toegankelijk zijn: de inkomhal, traphal, lift, parking, oprit,... De gemeenschappelijke delen zijn **dus** alle binnen- en buitenruimtes die je deelt met andere huurders.

Water- en elektriciteitsverbruik in de gemeenschappelijke delen wordt verdeeld en doorgerekend aan alle huurders. Spring er zuinig mee om. Je mag ook geen elektriciteit of water uit de gemeenschappelijke delen gebruiken voor privédoeleinden.

In de gemeenschappelijke delen of op het prikbord in het gebouw, wordt enkel informatie gehangen van de Woonmaatschappij of van de bewoners.

**Hou de gemeenschappelijke delen van het gebouw
netjes, veilig en toegankelijk.**

NETJES

- Heeft je vuilniszak gelekt? Ruim dan overal de sporen op.
- Bied je afval aan volgens de regels en sorteer het. Verfresten, oliën ... breng je naar het recyclagepark en giet je niet weg in de afvoer, toilet, binnentuin of parking.
- Hou het netjes voor je deur.
- Haal je brievenbus regelmatig leeg. Laat de post niet liggen in de inkomhal. Neem je post mee naar je appartement. Post die in de inkomhal blijft liggen, is een gevaar voor de brandveiligheid en maakt het gebouw slordig.



- Krijg je verkeerde post in je brievenbus? Trek een streep door het adres en vermeld bijvoorbeeld 'verhuisd'. Steek de brief in de dichtstbijzijnde rode brievenbus van Bpost.
- Rook niet in de gemeenschappelijke delen van de gebouwen. Dat is verboden. Gooi geen sigarettenpeuken op de grond.
- Maken jij, je familie, vrienden of huisdieren de gemeenschappelijke delen vuil? Dan moet je dit direct zelf opkuisen.

VEILIGHEID EN TOEGANKELIJKHEID

- De gemeenschappelijke delen moeten toegankelijk blijven voor alle bewoners.
- Blokkeer geen gemeenschappelijke toegangsdeuren voor andere bewoners.
- Eigen spullen zoals kasten, buggy's, vuilbakken, fietsen, ... horen niet in de inkomhal of gemeenschappelijke gangen. Dit is niet enkel slordig maar vooral ook onveilig in geval van evacuatie. Fietsen plaats je in de fietsenstalling of de daarvoor voorziene plaats.
- Maak bij sneeuw en ijzel de toegang vrij tot het gebouw. Voor het vrijmaken van de collectieve ingangen van appartementsgebouwen en inritten naar de ondergrondse parking rekenen wij op jullie hulp. Zo kunnen we samen extra kosten vermijden.
- Hou de nooduitgangen, de trappen en de brandhaspel vrij.
- Hou voor de brandveiligheid de brandvrije deuren en de deuren in de gangen gesloten.
- Laat ook de ingangdeuren niet openstaan, doe ze dicht maar niet op slot. Hulpdiensten moeten in geval van nood altijd vlot in het gebouw binnen kunnen.
- Gebruik de liften alleen volgens de reglementaire en wettelijke voorschriften. Een lift is geen speeltuin. Kinderen jonger dan 12 jaar mogen niet alleen de lift nemen. Zij moeten begeleid zijn.
- Personenliften mogen niet geblokkeerd worden of gebruikt worden bij een verhuis.
- Parkeer enkel waar het mag en parkeer niet voor de garagepoort van andere bewoners of parkeer je niet op de staanplaats van iemand anders.

SCHADE AAN DE GEMEENSCHAPPELIJKS DELEN

Ben je verantwoordelijk voor schade aan of vandalisme in de gemeenschappelijke delen zoals trapzalen, kelders, fietsbergingen, gevels, daken, schrijnwerk, inkomdeuren, ramen,... Dan betaal jij mogelijk alle kosten. Als de dader niet gekend is worden die kosten helaas verrekend in de huurlasten van alle bewoners.

1.5. (Nacht)Lawaai

Algemene regel:

Tussen 22u 's avonds en 7u 's ochtends mag je geen lawaai maken! Hou dus altijd rekening met je burens, niet enkel overdag. Een fijne buurt is voor iedereen leuker.

In een appartement of oudere huizen is de kans dat je de burens hoort groot. Spreek je burens aan en vraag of ze geluidshinder ervaren. Een goed gesprek kan veel problemen voorkomen!

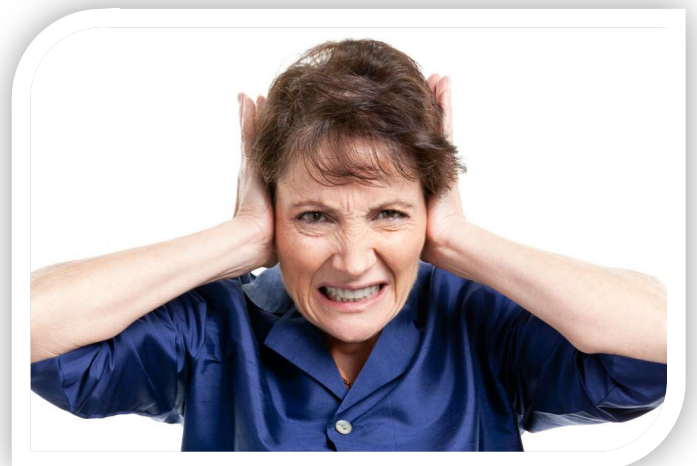
- Heb je toch last hebt van (nacht)lawaai: praat er dan eerst over met je buur. Vaak zijn ze zich hier niet van bewust.
- Weet dat bij luide gesprekken, roepen,... de burens je perfect kunnen horen. Tracht dit te vermijden.
- Moet er geklust worden dan zal dit lawaaihinder veroorzaken. Verwittig vooraf even de burens. Klus niet na 22u 's avonds en voor 7 u 's ochtends.
- Plaats je wasmachine op een geluiddempende mat.
- Stofzuig tijdens de daguren.
- Doe de deuren zachtjes dicht en verschuif geen meubels.
- Draag geen schoenen met harde zolen of hakken in huis.
- Hou het rustig in de gemeenschappelijke ruimte, maak geen lawaai.
- Zet je TV of radio niet te luid. Gebruik een koptelefoon als je graag luide muziek beluistert.
- Plaats viltjes onder je meubels en stoelen, hef stoelen op bij het verplaatsen.

Weet dat geluidsoverlast kan leiden tot (gas)boetes en bij aanhoudende problemen tot de stopzetting van jouw huurcontract.

1.6. Bezoekers

Als huurder ben je verantwoordelijk voor de mensen die bij jou op bezoek komen.

- Het reglement geldt dus ook voor je bezoekers. Spreek je bezoekers hier over aan als dat nodig is. (stille altijd - zeker tussen 22u en 7u).
- Laat nooit zomaar iemand binnen via de centrale toegangsdeur. Open de deur uitsluitend voor eigen bezoek.
- Verleen bij het binnen- en buitengaan geen toegang aan onbekenden.



1.7. (Wan)gedrag

Respecteer mekaar en zorg ervoor dat jouw gedrag niet tot overlast leidt:

de rust verstoren, straatlawaai, dronkenschap, vandalisme, sluikestorten, agressief gedrag, gedrag dat een bedreiging vormt voor de fysieke en psychische gezondheid van anderen, overlast door huisdieren of bezoekers, misbruik van gemeenschappelijke ruimtes,...

Is er een probleem? Praat dan met mekaar en tracht in alle rust samen een oplossing te vinden.

- Je mag niet agressief handelen of bedreigingen uiten tegenover omwonenden.
- Gebruik geen water of elektriciteit uit gemeenschappelijke delen.
- Parkeer niet op iemand anders zijn parkeerplaats of ga niet voor een garagepoort parkeren.
- Jij bent verantwoordelijk voor het gedrag van jouw bezoekers
- Respecteer de nachtrust. (stilte altijd - zeker tussen 22u en 7u).
- Zorg dat het gedrag van je huisdieren niet voor overlast zorgt.
- Je gedrag mag niet leiden tot een verhoging van de gemeenschappelijke kost. Bv. door het vervuilen (zonder het zelf op te kuisen) of beschadigen van gemeenschappelijke delen.

1.8. Roken

Je mag nergens in de gemeenschappelijke delen roken, ook niet in de lift, de garage,...

Je mag ook nergens in de gemeenschappelijke delen alcohol of verdovende middelen gebruiken.

- Rook bij voorkeur buiten. Wie binnen rookt kan rookschade aan de woning veroorzaken. Wanneer er bij de uittredende plaatsbeschrijving rookschade wordt vastgesteld dan zullen de kosten van de herstellingswerken bij vertrek worden ingehouden op de huurwaarborg.
- Gooi je peuken niet gewoon op de stoep of de oprit. Doe ze in de asbak. Dat is netter maar ook brandveiliger.
- Weet dat roken voor geurhinder zorgt en mogelijk het brandalarm doet afgaan. In dat geval zullen de kosten van een nodeloze brand- weeroproep worden doorgerekend.
- Rook je op je balkon zorg er dan voor dat er geen as kan wegvliegen en gooi de peuken niet naar beneden. Gebruik een asbak.
- Indien er in je woning of appartement werken worden uitgevoerd door onze techniekers dan geldt er een algemeen rookverbod. De wetgeving voorziet namelijk dat er op de werkplek niet mag gerookt worden.

1.9. Parkeren – garage – (fiets)berging

PARKEREN

Afhankelijk van waar je woont kan je gratis bovengronds parkeren. Woonmaatschappij Dender-Zuid voorziet ook garages, ondergrondse parkeerplaatsen of carports. Die kunnen worden gehuurd en zijn dus enkel ter beschikking van de huurder. Ze dienen ook enkel voor het stallen van gemotoriseerde voertuigen!

Garage mogen niet gebruikt worden als opslag- of werkplaats.

Er mogen geen autowrakken, niet-verzekerde voertuigen worden gestald.

Parkeer ook nooit op een parkeerplaats die niet voor jou is. Ook je bezoekers mogen dit niet doen. En laat inritten en garagepoorten vrij! Ook daar mag je niet parkeren of stationeren.

(FIETS)BERGING

Een aparte berging wordt meestal gehuurd en mag ook enkel gebruikt worden door de huurder en zijn gezinsleden.

Is er een gemeenschappelijke fietsberging aanwezig dan kan je daar vrij gebruik van maken. Voor afsluitbare fietsbergingen heb je een sleutel nodig. Sluit deze ook altijd goed af. Zet hoe dan ook je fiets altijd op slot.

Een fietsberging dient enkel om fietsen te stallen, geen bromfietsen, geen vuilbakken of ander afval.

2. Veiligheid

2.1. Toegang tot gebouwen

De gemeenschappelijke delen moeten toegankelijk blijven voor alle bewoners. Vermijd hinder door dingen achter te laten. En zorg ervoor dat wie er niet woont niet zomaar binnen kan.

- Sluit volgende toegangen altijd goed af:
 - de garage,
 - jouw inkomdeur
 - de gemeenschappelijke inkomdeur: die moet in het slot klikken maar mag niet met een sleutel op slot worden gedraaid
 - de fietsenberging, ...
- Open de deuren enkel voor bekend bezoek.

Als er directe actie nodig is, moet je altijd direct toegang geven tot je woning. Dat kan bij een noodsituatie zijn, bij een ongeval of ernstig vermoeden dat iemand snel hulp en (medische) bijstand nodig heeft. Je moet ook toegang geven bij situaties van overmacht. Zo vermijden we meer schade of grote risico's. Overmacht is er bij een gaslek, breuk in waterleidingen, risico op CO-vergiftiging, bestrijding van ongedierte ...

2.2. Brandveiligheid

Ingeval van brand:

Breng jezelf in veiligheid

Verwittig de brandweer: 112

Druk op het brandalarm (in appartementsgebouwen)



- Het is verboden te roken in de gemeenschappelijke delen van het gebouw.
- Sigarettenpeuken buiten zomaar weg te gooien, gooi ze in een asbak.
- Het is verboden te roken in de gemeenschappelijke delen in het gebouw.
- Hou de nooduitgangen, de trappen en de brandhaspel vrij.
- Hou voor de brandveiligheid de brandvrije deuren en de deuren in de gangen gesloten. Laat ook de ingangdeuren niet openstaan. Open deuren zetten sommige mensen aan tot vandalisme of diefstal. Klik de toegangsdeuren in het slot maar draai ze niet vast met een sleutel.
- Gebruik de nooduitgangen alleen in noodsituaties.
- Gebruik de brandbestrijdingsmiddelen (blusapparaten, haspels en hydranten) alleen in geval van brand.
- Gasflessen, gas- of houtskool barbecues, petroleumvuren, houtvuren, vuren op steenkool en kerosine zijn verboden. Voor bijverwarming kan je enkel een elektrisch toestel gebruiken dat voldoet aan de wettelijke veiligheidsnormen (= CE goedgekeurd type)

- Verbreek geen zegels van brandslangen, blusapparaten, tenzij in geval van brand.
- Duw enkel op het brandalarm in geval van brand.
- Wees je bewust van de evacuatie route en -deuren voor in geval van nood.

ROOKMELDERS

Elke huurwoning heeft verplicht rookmelders. Er worden optische rookmelders zonder batterij en rookmelders met batterij geplaatst. Wanneer de batterij van je rookmelder defect is, hoor je een piepend alarmgeluid om de 30 seconden. Je zorgt er zelf voor om de batterij te vervangen: draai de rookmelder los, vervang de lege batterij door een nieuwe en plaats de rookmelder terug.

Een optische rookmelder dient bij defect volledig vernieuwd te worden (levensduur 10 jaar). Bij defect of andere problemen met rookmelders: herstellingen@denderzuid.be

2.3. Lift

- Gebruik de liften alleen volgens de reglementaire en wettelijke voorschriften. Een lift is geen speeltuin. Kinderen jonger dan 12 jaar mogen niet alleen de lift nemen. Zij moeten begeleid zijn.
- Het is verboden om bij brand de lift te gebruiken.
- Hou de deur van de lift niet (te lang) geblokkeerd wanneer je bv boodschappen hebt gedaan.
- Het is verboden te roken in de lift.
- Laat geen afval achter in de lift, het kan de werking blokkeren.
- Verhuizen via de personenlift is niet toegelaten.
- Keuring en onderhoudskosten van de liften zijn ten laste van alle huurders in het gebouw.

2.4. CO (koolstofmonoxide)

CO = koolstofmonoxide: het is een gas dat je niet ziet, proeft of ruikt. Het is echter zeer gevaarlijk! De aanwezigheid van CO in een woning komt vaker voor in de winter.

Door CO-vergiftiging sterven jaarlijks mensen.

SYMPTOMEN

- Je krijgt snel hoofdpijn
- Je wordt misselijk
- Je voelt je moe
- Je bent duizelig of val flauw.

HOE VOORKOMEN

- Ventileer je woning:
 - Ventileren = voortdurend (24u op 24) de lucht verversen. Ook in de winter.
 - Hou de ventilatieroosters in je ramen open en plak ze niet toe.
 - Heb je geen ventilatieroosters in je woning: zet dan je raam in kiepstand.
- Geef lucht aan je verwarmingstoestel:
 - Bij een verwarmingsketel of geiser op gas is een goede ventilatie heel belangrijk. Er moet voldoende zuurstof bij het toestel kunnen.
 - Gebruik de kast voor de verwarmingsketel niet als bergruimte.
 - Plak de verluchttingsroosters in de deur en in de muur nooit af. Laat ze open.

3. Jouw woning of appartement

“Zorg voor je woning als een goede huisvader”

Als huurder ben je zelf verantwoordelijk voor het onderhoud van je woning, poets dus regelmatig. Dat geldt ook voor de kelder, berging of het tuinhuisje. Reinig ook de ramen van je woning regelmatig. In de handige “ZieZo!...” gids vind je alle informatie over wat huurder en verhuurder moeten onderhouden, herstellen. Je vindt de gids op onze website!

MELDINGSPLICHT VAN DE HUURDER VOORKOM WONINGSCHADE

Je zorgt er als huurder voor al het nodige te doen om schade aan je woning/appartement te vermijden en te beperken.

- Meld een defect altijd zo snel mogelijk.
- Meld onmiddellijk dat er een waterlek is.
- Neem je voorzorgen tegen bevriezing van de buizen en meter van het waternet, buizen en radiatoren van centrale verwarming. Bescherm je buitenkraan.
- Meld onmiddellijk glasbreuk. Vervangen van gebroken en gebarsten ruiten in de appartementen/woningen vallen ten laste van de huurder, tenzij het om overmacht gaat.

Meldingen via herstelling@denderzuid.be

3.1. Onderhoud binnen

3.1.1. Bij je thuis

Regelmatig poetsen zorgt ervoor dat je huis een fijne en gezonde thuis is.

Je huis netjes en gezond houden hoeft geen uren in beslag te nemen. Doe je het regelmatig dan neemt het minder tijd in beslag.

POETSEN

Sommige ruimtes moet je vaker poetsen dan andere:
de badkamer, toiletten en de keuken bijvoorbeeld.

Poets regelmatig de vloeren, de spoelbak in de keuken, wastafel, douche of bad en vergeet ook de ramen, deuren, het toilet, de dampkap en de verluchttingsroosters, ... niet. Zo kan je vermijden dat je ze na verloop van tijd niet meer of niet makkelijk meer schoon krijgt.

- Bijtende producten kunnen blijvende schade veroorzaken, let dus op waarmee je poetst. Gebruik voor elk materiaal het juiste product.
- In het “ZieZo! boekje dat je ook op onze website vindt, staat extra info over het onderhoud van je woning/appartement.

VERLUCHTEN

Verluchten is ook heel erg belangrijk om je woonomgeving gezond en ook schimmelvrij te houden.

- Verlichtingsroosters dienen altijd open gezet te worden. Plak ze zeker niet dicht! Heel belangrijk om schimmelvorming te voorkomen.
- Verlucht voldoende. Zet het raam in de slaap- en badkamer regelmatig open, zelfs in de winter.

Ontstaan er kosten door je huis niet correct te onderhouden dan kunnen die worden doorgerekend bij je vertrek.



VERSTOPPINGEN

Vermijd verstoppingen! Kosten van ontstopping kunnen zeer hoog oplopen. Die kosten en eventuele gevolgschade vallen ten laste van de huurder tenzij er een structureel probleem is aan de riolering.

- Gooi GEEN afval, etensresten of vetten in de afloop of het toilet.
- Verzamel frietvet of -olie in lege flessen en breng die naar het containerpark of afvalpunt.
- Gebruik een zeefje in de gootsteen.
- Gooi GEEN luiers, verbanden, tampons of vochtige doekjes in het toilet.
- De septische put of 'beerput' ledigen is de verantwoordelijkheid en een kost voor de huurder. Bij vertrek dient de huurder deze put te laten ledigen en het bewijs hiervan voor te leggen.

3.1.2. In de gemeenschappelijke delen

Het is voor iedereen fijner om in een proper gebouw te wonen. We vragen je dan ook om mee te helpen om het gebouw net te houden.

- Houd gangen en liften altijd proper en vrij.
- Maak je de vloer vuil? (hondenpoten, buggysporen, iets gemorst, heeft de vuilniszak gelekt, ...) Ruim dit dan onmiddellijk op. Op die manier voorkom je erger.
- Drankblikjes, sigarettenpeuken, verpakkingen van eten ... je gooit niets op de gang, in de lift, in de ondergrondse parkeergarage of fietsenstalling.
- Neem kranten, post en reclame altijd mee naar je appartement.

De gemeenschappelijke ruimtes worden verschillende plaatsen gepoetst door een externe poetsfirma. Heb je hierover bedenkingen of opmerkingen, meld die dan aan technischendienst@denderzuid.be

De kosten voor het poetsen van gemeenschappelijke ruimten worden doorgerekend aan alle huurders via de huurlasten.

In sommige gebouwen moet je als huurder minimum één keer per week de gang en de trap, die van jouw verdieping naar beneden gaat, nat poetsen. Je spreekt hiervoor een beurtrol af met de bewoners van jouw verdieping. De bewoners van het gelijkvloers poetsen ook de ingang. Je regelt met je burens

wie wanneer poetst en je volgt deze regeling op. Huurders poetsen in sommige gebouwen zelf, zodat zij minder huurlasten moeten betalen. Als blijkt dat deze regeling niet goed wordt opgevolgd, kan Woonmaatschappij Dender-Zuid beslissen ook hier een poetsfirma in te schakelen waarbij de kosten dan worden doorgerekend aan alle huurders.

3.2. Onderhoud buiten

3.2.1. Bij je thuis

Net zoals de woning, is ook het onderhoud van de tuin ten laste van de huurder. Dit geldt ook voor huurders van gelijkvloerse appartementen met tuin/terras.

Door alles regelmatig op te ruimen en netjes onderhouden voorkom je alvast grotere problemen.



ONKRUID WIEDEN - Verwijder regelmatig het onkruid in je tuin, op het terras en ook op het voetpad. Anders gaat onkruid snel woekeren. Gebruik geen chemische onkruidverdelgers en liever ook geen onkruidverbranders omwille van het brandgevaar.

SNOEIEN - Onderhoud en snoei je haag, struiken en bomen regelmatig. Zo voorkom je ook dat het snoeiwerk te moeilijk wordt.

- Zorg ervoor dat jouw bomen en planten niet over de omheining van je buur groeien.
- Je haag mag maximaal 1.80 meter hoog zijn en 1.2 meter aan de straatkant. In sommige wijken zijn er afspraken over het onderhoud van hagen. Volg deze afspraken.

MAAIEN – Maai regelmatig je gazon

PLANTEN – Denk goed na over welke plantensoorten je in je tuin zet.

- Plant geen klimop tegen de gevel. Deze plant kan de woning beschadigen.
- Woekerplanten zoals vele klimplanten, sommige bamboesoorten zijn verboden.
- Plant geen hoogstammige bomen zonder toestemming. Laagstammige bomen en struiken mogen wel. Je plant die minimum 50 cm van de omheining.

AFSLUITINGEN – Wanneer er een gemeenschappelijke afsluiting aanwezig is, mag de huurder deze niet verwijderen. Het is **VERBODEN** om zelf een extra afsluiting te plaatsen in hout of andere niet-levende materialen. Een levende groenafsluiting (uitgezonderd klimplanten) kan wel mits je die voldoende kan onderhouden en je ze reglementair plaatst.

TUINAFVAL - Composteer of verwijder je tuinafval.

- Laat tuinafval niet in je tuin liggen en rotten. Want zo trek je ongedierte aan. Vraag een gft-container aan voor je tuinafval. Wil je leren composteren dan kan je vaak een gratis workshop volgen via de gemeente.
- Gooi geen etensresten buiten op de grond voor vogels. Dit trekt ongedierte aan. Wil je vogels in de winter extra eten geven? Hang dan vogelvoederbakken op.

DAKGOTEN – Hou je dakgoten vrij!

- Een verstopte dakgoot kan voor veel waterschade zorgen.
- Zorg ervoor dat ze, zeker in het najaar, worden gecontroleerd en schoongemaakt zodat ze het regenwater makkelijk kunnen afvoeren.
- Je bent als huurder van een woning verantwoordelijk om je dakgoten te controleren en schoon te houden.
- Als je hier vragen over hebt dan kan je contact opnemen met de technische dienst van Woonmaatschappij Dender-Zuid:
technischediens@denderzuid.be



TERRAS/BALKON – Een terras of balkon is geen stapelplaats. Hou het netjes en maak het gezellig.

- Als het nodig is om je huishoudelijk afval buiten te bewaren, doe dat dan in een afsluitbare vuilnisbak.
- Verzamel ook geen afval op je terras. Je trekt er niet enkel ongedierte mee aan maar je veroorzaakt ook geurhinder voor jouw burens. Bovendien is het uitzicht op jouw terras dan alles behalve aangenaam. Zet je afval tijdig buiten. Check de ophaalkalender.
- Laat geen etensresten achter op je terras, voeder geen vogels, dit trekt ander ongedierte aan.
- De afvoer van je terras dient enkel voor regenwater!!
- Schotelantennes zijn verboden! Weet dat er ondertussen ook alternatieven op de markt zijn.
- Hang de was NIET zichtbaar te drogen over de leuning van je balkon.
- Gebruik een wasrek dat op je terras staat (geen rek dat over je leuning hangt).
- Klop matten, tapijten of beddengoed niet uit vanop je terras.
- Gooi zeker geen sigarettenpeuken naar beneden, ook geen assen. Gebruik een asbak.
- Wees voorzichtig bij het poetsen van je balkon, het gieten van planten.
- Gebruik bij het poetsen van je balkon geen onderhoudsproducten, water volstaat. Het water komt via een spuwer bij je onderbuur of op straat terecht en dit kan op voorbijgangers terecht komen.
- Een barbecue op houtskool is niet toegelaten op het balkon omwille van brandgevaar en geurhinder!
- Bloembakken kunnen maar mogen niet aan de buitenkant van een terrasleuning of balustrade hangen. Dit kan de leuning te hard belasten en schade veroorzaken. Gebruik geen zadelbloembakken.
- Bloembakken op vensterbanken kunnen enkel op gelijkvloerse verdiepingen.

3.2.2. Gemeenschappelijke groenruimte

De gemeenschappelijke groenruimtes worden onderhouden door Woonmaatschappij Dender-Zuid. We werken hiervoor met onderaannemers. De kost voor dit groenonderhoud wordt verrekend in de huurlasten van de betrokken bewoners.

3.3. Aanpassingen aan je woning of appartement, tuin of terras

Je mag niet zo maar veranderingen aan je woning doen. Wil je iets veranderen in je woning, tuin, kelder, berging of garage ..., dan moet je daar toestemming voor vragen aan Woonmaatschappij Dender-Zuid. Doe dit schriftelijk, per mail of per post.

technischediens@denderzuid.be

Heb je met schriftelijke toestemming veranderingen gedaan in je woning? De uitgevoerde veranderingen moeten worden gecontroleerd door Woonmaatschappij Dender-Zuid. Ze moeten correct zijn uitgevoerd, bij voorkeur door een vakman.

Hou er ook rekening mee dat als je verhuist, alle vaste constructies eigendom worden van Woonmaatschappij Dender-Zuid. Je ontvangt geen overnamevergoeding voor de uitgevoerde verfraaiingswerken of veranderingen.

Doe je aanpassingen zonder toestemming? Dan kan Woonmaatschappij Dender-Zuid jou de kosten voor de herstelling naar oorspronkelijke staat doorrekenen.

BUITEN

- Doe geen aanpassingen aan de gevel van het gebouw of het huis:
 - Je mag niet boren in de gevel
 - Je mag niets vastmaken aan de gevel.
 - Je mag de gevel niet schilderen.
 - Je mag ramen, deuren en garagepoorten niet schilderen.
- Bouwen:
 - Je mag geen veranda, afdak, carport aanbouwen aan je woning.
 - Je mag geen tuinhuis of hondenren plaatsen zonder toestemming

BINNEN

SCHILDEREN - Schilderen van de binnenmuren is toegestaan, (dit is een kost ten laste van de huurder) Gebruik GEEN olieverf (enkel waterverf) Verf GEEN ramen, keukenkasten, vloeren, binnendeuren, schakelaars, venstertabletten...

KLEUREN - Gebruik NERGENS donkere kleuren.

BEHANGEN – je mag niet behangen of bekleding aanbrengen die de muren en plafonds beschadigd.

VAST TAPIJT - Vast tapijt is NIET toegestaan. Enkel niet verlijmd tapijt mag gelegd worden.

RAAMBEKLEDING - Gordijnen kunnen bevestigd worden in de voorziene ophangsystemen of geplaatste ophangsystemen in de muur, NIET in het schrijnwerk.

Je mag geen doeken ophangen tussen de raamkaders bij gebrek aan gordijnen of raamfolie aanbrengen.

MUGGENRAMEN - Er mogen geen muggenramen geplaatst worden die moeten worden vastgemaakt (of gelijmd) aan het buitenschrijnwerk.

KADERS - Ophangen van kaders is toegestaan. Vergeet niet dat je bij vertrek alle gaten opnieuw dicht moet plamuren. Vermijd dus nodeloos gaten te maken in de muren.

WASLIJN - Gebruik een droogrek i.p.v. een was- lijn.

SCHOTELANTENNES – zijn verboden en mogen niet geplaatst worden. Er zijn ondertussen voldoende alternatieven op de markt.



In dit handige boekje vind je een volledig overzicht over het onderhoud en de herstellingen in je huurwoning. Je vindt het online via onze website: www.woonmaatschappijdenderzuid.be

3.4. Huisvuil en ongedierte

Wie afval laat ophopen, vraagt om problemen zowel in huis, in de tuin, op het terras als in de gemeenschappelijke delen. Het zorgt voor geurhinder en trekt ongedierte aan. Je afval mag je ook niet zomaar weggooien. Je deponeert je afval in je vuilbak bij je thuis en zorgt ervoor dat die regelmatig wordt leeggemaakt tijdens de wekelijkse afvalophaling. Check altijd je ophaalkalender! Voor de gemeenten Aalst, Denderleeuw, Erpe-Mere, Geraardsbergen, Haaltert, Lede en Ninove vind je alle informatie op de website www.ilva.be Voor de gemeente Wichelen vind je de info op www.dds-verko.be



In sommige gebouwen, wijken zijn er speciale afvalsystemen zoals ondergrondse afvalcontainers. De betrokken huurders ontvangen hierover de nodige informatie. Ook deze afvalcontainers moeten correct worden gebruikt.

Afgedankte spullen breng je naar het containerpark.

Overbodige spullen kan je naar een kringloopwinkel brengen of je kan navraag doen voor een ophaling van je spullen. Ook grof huisvuil kan in sommige gevallen worden opgehaald als je het zelf niet kan wegbrengen.

TIPS

- Stockeer geen afval, grofvuil of bouwafval in je tuin. Het zorgt voor geurhinder en trekt ongedierte aan.
- Verwijder tijdig je tuinafval of leer composteren.
- Breng afgedankte fietsen, brommers, auto's, elektrische apparaten, meubelen naar een recyclagepunt en laat ze niet in je tuin, ondergrondse parking, garage,... staan.
- Zorg ervoor dat je vuilbakken goed afgesloten zijn, dat het deksel dicht is.
- Laat regelmatig je afvalcontainers leegmaken.
- Reinig ze af en toe om geurhinder en overlast te beperken.
- Parkeer geen wrakken van (motor)voertuigen en aanhangwagens op je oprit of de gemeenschappelijk parking. Dat geldt ook voor ongekeurde voertuigen.
- Ruim uitwerpselen (hondendrollen) van je huisdieren op en doe ze in de vuilnisbak. Laat ze niet in je tuin of op je terras liggen.



4. Technische installaties en herstellingen

Jij als huurder bent zelf verantwoordelijk voor het goed onderhoud van je woning. Door een correct gebruik en goed onderhoud vermijd je extra kosten. Laat technische problemen ook nooit onopgelost dat zorgt alleen maar voor meer problemen en hogere kosten. Is er iets stuk, meld dat dan onmiddellijk via herstellingen@denderzuid.be

Voor sommige reparaties betaalt de woonmaatschappij, voor andere reparaties betaal je zelf. De reparaties die nodig zijn door slijtage of ouderdom doet Woonmaatschappij Dender-Zuid. Andere reparaties aan de woning moet je zelf doen. Dat is allemaal wettelijk geregeld via het Vlaams Woninghuurdecreet. Het ZieZo-boekje van de overheid geeft een duidelijke opsomming van wie wat moet betalen. Je vindt dit ZieZo-boekje op op onze website: <https://www.woonmaatschappijdenderzuid.be/documenten>

4.1. Verwarming

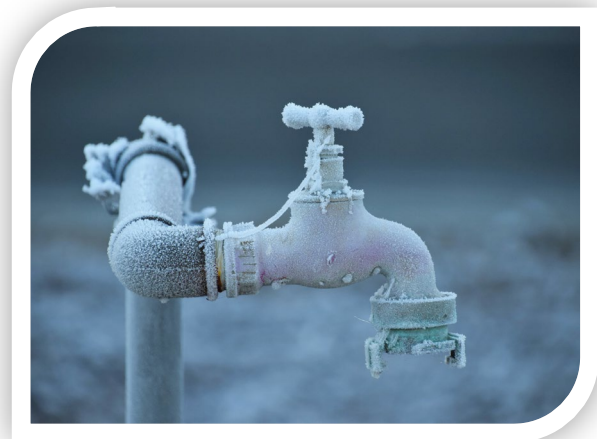
Het onderhoud van het centraal stooktoestel van je verwarmingsinstallatie is een wettelijke verplichting. Als sociale verhuurder zorgt Woonmaatschappij Dender-Zuid dat deze onderhoudsbeurten tijdig worden uitgevoerd. De kosten hiervoor worden wel doorgerekend aan de huurders.

Is er in je huurwoning een probleem met verwarming, warmwaterboiler of sanitaire installaties, de regenwaterpompen en ventilatiesystemen? Contacteer rechtstreeks de externe onderhoudsfirma EQUANS op 053 77 26 51. Afhankelijk van het defect zijn de kosten voor jou.

Contract gas, elektriciteit en water: je kiest zelf je energieleverancier. Alle documenten worden je bezorgd door onze medewerkers bij de plaatsbeschrijving. Op www.vreg.be kan je nakijken wie de goedkoopste leverancier is.

Neem de nodige voorzorgen om bevriezing van buizen, buitenkraan en meter van het waternet en radiatoren te vermijden.

Het overdrukventiel van de verwarmingsinstallatie kan je best regelmatig controleren. Stroomt er continu water uit dan is het stuk en stijgt je waterverbruik, iets dat niet gedekt wordt door de verzekering!



4.2. Ventilatie

Een goede verluchting is erg belangrijk om je woning gezond te houden. Zorg er daarom voor dat de ventilatieroosters VRIJ en OPEN blijven. Maak ze regelmatig schoon.

Bij een mechanisch afzuigsysteem wordt de vervuilde lucht actief uit het huis weggezogen. De aanvoer van lucht gebeurt door de roosters.

Als deze toevoer afgesloten wordt, ontstaat er onderdruk in huis. Dan zuig je extra lucht vanuit bv de gang, de burens.

Verluchtingsroosters bevinden zich meestal aan ramen, deuren, plafond sanitaire ruimtes, keukens,

...

- Laat het ons weten wanneer er een defect is aan de roosters.
- Maak de roosters regelmatig proper
Afsluiten van ventilatiesystemen zorgt ook voor condens en schimmelvorming.
- Er wordt periodiek onderhoud uitgevoerd van de ventilatiesystemen (ventilatoren, verluchtingsroosters, verluchtingsbuizen, roosters, filters ...). Dit gebeurt door een firma aangesteld door Woonmaatschappij Dender-Zuid.



4.3. Regenwaterfilter



De filter van de regenwaterput moet ook regelmatig schoongemaakt worden is de filter van de regenwaterput. Wanneer de filter verstopt is, loopt er heel wat regenwater weg i.p.v. in de regenwaterput. Dit verklaart waarom je soms bijna geen regenwater kan gebruiken ondanks de overvloedige regen.

4.4. Lift

Het onderhoud van de liften gebeurt periodiek in opdracht van Woonmaatschappij Dender-Zuid. De keuring- en onderhoudskosten van de liften zijn ten laste van alle huurders in het gebouw.

Merk je een probleem met de lift in jouw gebouw, meld dit dan zo snel mogelijk via technischendienst@denderzuid.be

Gebruik de lift altijd correct, schade door foutief gebruik of vandalisme wordt verhaald op wie verantwoordelijk is voor de schade. Is die niet bekend dat wordt de kost verdeeld over alle huurders. Neem dus je verantwoordelijkheid.

4.5. Wie doet wat bij herstellingen (zie ook het ZieZo-boekje)

Is er een technisch probleem, check dan je “ZieZo!..” boekje. Daarin staat of het de huurder of verhuurder is die het probleem moet oplossen. Laat technische problemen ook niet aanslepen, ze worden alleen maar erger en de kosten lopen op.

Gaat het om een probleem dat Woonmaatschappij Dender-Zuid als verhuurder moet oplossen contacteer ons dan zo snel mogelijk:

053 77 15 18 -

herstellingen@denderzuid.be

Problemen met verwarming, warmwaterboiler of sanitaire installaties, de regenwaterpompen en ventilatiesystemen?

Contacteer rechtstreeks de externe hersteldienst via 053 77 26 51.

Opgelet! Afhankelijk van het defect moet je zelf de kosten betalen.



Bij schade aan je woning veroorzaakt door derden (bvb. vandalisme) moet je een PV laten opmaken bij de politie.

5. Begeleiding en opvolging

5.1. Hulp vragen, begeleiding en maatregelen

Is er een probleem? Praat dan eerst met elkaar. Want door goed te communiceren kunnen we veel problemen oplossen.

- Probeer problemen met je medehuurders altijd eerst zelf op te lossen. Een babbel is de eerste stap. Want soms beseffen personen niet dat hun gedrag overlast meebrengt voor de burens.
- Het is belangrijk om elke vorm van geweld, agressie, diefstal of vandalisme aan te geven bij de politie. Woonmaatschappij Dender-Zuid heeft niet dezelfde mogelijkheden en bevoegdheden als de politie.
- Je kan een kopie van het proces verbaal van klachtneerlegging bezorgen aan de huurbegeleiding, zodat wij dit eventueel kunnen opnemen in het dossier.
- Ben je het slachtoffer van discriminatie, dan kan je ook een klacht indienen bij UNIA (het Interfederaal Gelijkekansencentrum <https://www.unia.be/nl>).



Helpt een babbel niet?
Dan kan je bij Woonmaatschappij Dender-Zuid een melding doen bij onze sociale dienst. Dat kan telefonisch op 053 77 15 18 (elke werkdag van 8u-12u) of maar bij voorkeur schriftelijk, via huurbegeleiding@denderzuid.be of via de post.

Je kan altijd hulp vragen aan je huurbegleiter. Als je wil, dan behandelen we je vraag vertrouwelijk en anoniem. Je kan zelf niet anoniem blijven als je een vraag hebt. Nadat we je klacht hebben ontvangen, proberen we het probleem met je buur te bespreken.

Je kan ook altijd zelf naar de vrederechter gaan. Als je geen advocaat neemt, is de verzoeningsprocedure volledig gratis. Dit kan ook bij burenhinder.

Volg je zelf de regels niet? Dan zal Woonmaatschappij Dender-Zuid maatregelen nemen. Wanneer we niet samen tot een oplossing of tot een einde van de inbreuken kunnen komen, dan zijn we soms genoodzaakt om gerechtelijke stappen ondernemen. Woonmaatschappij Dender-Zuid wil waken over de woonrust en het woongenot van alle personen die bij de woonmaatschappij een woning huren. Als er geen einde komt aan de overlast kan dat leiden tot een verbreking van het huurcontract.

5.2. Toegang verlenen en huisbezoeken

Als verhuurder hebben we het recht om de verhuurde woning of appartement te bezoeken. We doen dit om na te gaan of je als huurder je huurdersverplichting na komt en te kijken wat de staat van de woning is.

Wij kunnen dus op elk moment een afspraak bij jou plannen.

- Je bent verplicht om toegang verlenen aan medewerkers van Woonmaatschappij Dender-Zuid en de firma's door ons aangesteld. Tijdens dit huisbezoek kunnen er foto's worden genomen. Er wordt hiervoor toestemming aan de huurder gevraagd.
- Huisbezoeken door onze medewerkers kunnen ook onaangekondigd en dus zonder voorafgaand gemaakte afspraak gebeuren. Dit noemt men een ongepland huisbezoek.
- Tijdens een ongepland huisbezoek vraagt onze medewerker toestemming om de woning te betreden en foto's te nemen.
- Tijdens de afwezigheid van de huurder kan Woonmaatschappij Dender-Zuid de woning niet betreden. Er kunnen wel foto's worden genomen van de buitenkant van de woning en tuin wanneer hier zichtbare gebreken worden vastgesteld.
- In samenspraak kan er steeds gekeken worden naar een andere bezoekdag en -uur. Dit moet gepland worden binnen de 8 dagen na het verzoek.
- In geval van hoogdringendheid kan Woonmaatschappij Dender-Zuid het appartement of de woning zonder toestemming betreden. Hoogdringendheid wil zeggen dat er absoluut

onmiddellijk actie nodig is (bijvoorbeeld in kader van brandveiligheid, een lek, verschaffen van dringende hulp).

- Indien je het appartement of de woning verlaat omdat je verhuist, dien je toegang te verlenen aan nieuwe kandidaat-huurders om de woning te bezichtigen tijdens jouw opzegtermijn.
- Soms is het noodzakelijk om t jouw telefoonnummer door te geven aan derden. Dat gebeurt volgens de GDPRregels met respect voor jouw privacy binnen een verwerkingsovereenkomst.

5.3. Klachtenbehandeling

Het is niet leuk, maar het kan gebeuren dat je niet tevreden bent over de werking van Woonmaatschappij Dender-Zuid. Een probleem dat blijft aanslepen of een geboden oplossing die volgens jou niet volstaat. Is er een probleem, contacteer dan altijd eerst rechtstreeks de betrokken dienst:

De **dienst klanten**: inschrijvingen, toewijzingen, huuradministratie, kopen en lenen

- Vragen over inschrijvingen: inschrijvingen@denderzuid.be
- Vragen over je huurdersdossier: huur@denderzuid.be
- Vragen over het aankopen van een sociale woning of afsluiten van een sociale lening: kopen@denderzuid.be

De **dienst sociaal beleid**: zij staan in voor de huurbegleiding zowel op het vlak van sociale ondersteuning, leefbaarheid als voor de financiële opvolging van de betaling van de huur.

Wil je iets bespreken i.v.m. je woonomstandigheden, de betaling van je huur:

huurbegleiding@denderzuid.be

De technische dienst: voor herstellingen: herstellingen@denderzuid.be

Heb je dat gedaan en geraakt je probleem niet opgelost? Of vind je dat je niet goed werd geholpen, correct werd behandeld? Dan contacteer je ons klachtenteam: klachten@denderzuid.be

De wettelijke termijn om een klacht te beantwoorden is 45 kalenderdagen.

Als je niet akkoord gaat met het antwoord van de klachtenbehandelaar van de woonmaatschappij, dan kan je een klacht indienen bij de www.vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst, via mail of op het gratis nummer 1700.

AL ONZE CONTACTGEGEVENS NOG EVEN OP EEN RIJTJE

Openingsuren van onze kantoren, zonder afspraak vind je terug in de tabel.
In de namiddag zijn we gesloten. Enkel wie vooraf een afspraak heeft gemaakt kan langskomen.

| | | ma | di | wo | do | vrij |
|-------------|--------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Aalst | Heilig Hartlaan 54 | 8u-12u | 8u-12u | 8u-12u | 8u-12u | 8u-12u |
| Denderleeuw | Steenweg 439 | gesloten | gesloten | 8u-12u | 8u-12u | gesloten |
| Ninove | Acaciastraat 1 | 8u-12u | 8u-12u | gesloten | gesloten | 8u-12u |

HUREN – huuradministratie en toewijzingen, voor vragen over je huurdersdossier, je huurprijs, toewijzing van een woning,...

huur@denderzuid.be

SOCIAAL BELEID - Zij staan in voor de huurbegeleiding, voor als vragen hebt i.v.m. je woonomstandigheden, de betaling van je huur, leefbaarheid, een buurtactiviteit,...

huurbegeleiding@denderzuid.be

PATRIMONIUM EN PROJECTEN - Voor herstellingen, patrimoniumbeheer, vragen over technieken, nieuwe bouwprojecten,...

herstellingen@denderzuid.be (melden van defecten en het aanvragen voor herstellingen)

technischendienst@denderzuid.be voor andere vragen m.b.t. projecten en patrimonium

KOPEN EN LENEN - Wil je een sociale lening afsluiten of een sociale woning kopen, neem dan eerst telefonische contact op, deze dienst werkt ENKEL OP AFSPRAAK.

kopen@denderzuid.be

www.woonmaatschappijdenderzuid.be