Wegwijs bij

sociaal wonen
nieuw sint-truiden

Hartelijk welkom bij onze huisvestingmaatschappij!

Je hebt onlangs een huurcontract ondertekend en je bent intussen verhuisd naar je sociale woning.
Met deze brochure willen we je informeren over de werking van onze huisvestingsmaatschappij!

Heb je vragen of problemen?
Je kan hiervoor steeds bij ons terecht.

Onze kantoren, Gorsemweg 53 te Sint-Truiden, zijn:

We werken enkel op afspraak.

Tefonisch bereikbaar op het nummer 011/68.33.79

alle werkdagen van 09u00 tot 12u00 en van 13u30 tot 16u00
(gesloten op woensdag- en vrijdagnamiddag)

&

Je kan ons ook per mail bereiken:

Algemene vragen en info: info@nst.be

Technische vragen en problemen: td@nst.be

Breng ook eens een bezoekje aan onze website, hier vind je heel wat nuttige informatie over sociaal huren:

www.nst.be

Overzicht van de ontvangen documenten bij inhuizing:

Huurcontract
Omvat de rechten en plichten van de huisvestingsmaatschappij als 'verhuurder' en van de 'huurder' (en zijn gezin en/of samenwonenden).

Reglement van inwendige orde
Bevat richtlijnen en algemeen geldende bepalingen (voor ofwel appartementen ofwel individuele woningen) voor alle huurders van ons patrimonium. Dit document maakt vast deel uit van je huurcontract.

Inhuizingdocumenten

a. **Algemene plaatsbeschrijving**
   Specifieke en gedetailleerde beschrijving van jouw huurpand.
b. **Tegensprekelijke plaatsbeschrijving** (*geel* formulier opgemaakt bij het overhandigen van de sleutels)
   Vormt een aanvulling op de "algemene plaatsbeschrijving" en beschrijft de meest recente toestand (kleine blijvende gebreken en/of beschadigingen, het aantal sleutels, tellerstanden, enz.)
   De algemene en tegensprekelijke plaatsbeschrijving worden samen met je huurcontract geregistreerd.
c. **Lijst van herstellingen/lijst van opmerkingen**
   Noteer op dit *roze* formulier eventuele schade en/of gebreken, die je zelf vaststelt tijdens de inhuizing. Bezorg ons dit formulier steeds tijdig terug!
d. **Informatiebrochure 18 "Verf & behang"**
   Deze biedt een antwoord op je eerste vragen tijdens de verhuis.
e. **informatiebrochure 16 "Brandverzekering"**
   Je woning is verzekerd door de huisvestingmaatschappij zelf. Inboedel, verfraaiingwerken, enz. dien je als huurder zelf te verzekeren. Een familiale verzekering is niet verplicht maar kan zéér nuttig zijn. Neem je voorzorgen, maar laat je niet dubbel verzekeren. Overhandig deze brochure daarom ook aan je verzekeringsmakelaar.

Informatieve documenten

a. **Energieprestatiecertificaat:** geeft een aanduiding van het algemene energieverbruik van het huurpand.
b. **Zakboekje voor de bewoner:** omvat onderhoudstips en geeft aan wie verantwoordelijk is voor welbepaalde onderhoud- en herstellingswerken (huurder of verhuurder). Hierin wordt ook duidelijk aangegeven wat je als huurder niet is toegestaan. Kijk ook eens op onze website: www.nst.be

Vergeet je adreswijziging niet door te geven
aan de dienst bevolking, de post en je vrienden en kennissen!!!

Onze diensten:

1. Dienst verhuringen

- Contactpersoon: Katja Haubrechts
- Telefonisch: ☎ **algemeen nr.: 011/68.33.79**
- Via onze website www.nst.be heb je ook de mogelijkheid om een vraag (bv. over je contract, huurprijsberekening, opzeg, …) te stellen
- Per mail: algemeen info@nst.be: vermeld duidelijk je naam, adres en telefoongegevens waarop we je kunnen bereiken en geef een bondige maar duidelijke omschrijving van je vraag.

Hier kan je terecht voor:

➔ **Wijziging in je gezinssamenstelling: komt er iemand bij of vertrekt er iemand? Laat het ons weten!** Iedere wijziging moet je binnen een maand schriftelijk aan de verhuurder meedelen!

➔ **Vragen over je huurcontract, opzeg van je woning, enz.**

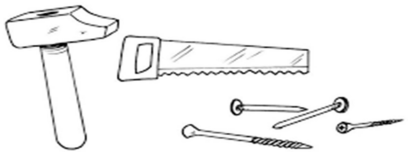
➔ **Meer uitleg over je huurberekening en een herziening van je huishuur:**

- Elk jaar in de loop van december zal je een nieuwe huurprijsberekening ontvangen voor het volgende jaar. De inkomstengegevens van de huurders kan de huisvestingsmaatschappij in de meeste gevallen rechtstreeks bekomen van de Federale Overheidsdienst Financiën. In sommige gevallen zal de huisvestingsmaatschappij de huurder toch nog moeten vragen om haar deze documenten te willen bezorgen.

- Gegevens over invaliditeit (van 66% en hoger) dien je ons steeds zelf te bezorgen.

- Indien je financiële situatie ernstig wijzigt, kan dit belang hebben voor je huurprijsberekening. Vraag tijdig een huurherziening aan!

2. Technische Dienst (onderhoud en herstellingen)



- Telefonisch: ☎ **algemeen nr.: 011/68.33.79**
- Per mail: td@nst.be: vermeld wel duidelijk je naam, adres en telefoongegevens waarop we je kunnen bereiken en geef een bondige maar duidelijke omschrijving van het probleem.
- Via onze website www.nst.be heb je ook de mogelijkheid om een herstelling online aan te vragen.

Hier kan je terecht voor:

➔ **Klachten over technische problemen ten laste van de huisvestingmaatschappij**

➔ **Technische problemen ten laste van de huurder: je kan een beroep doen op onze technische dienst tegen betaling of op een aannemer naar eigen keuze**

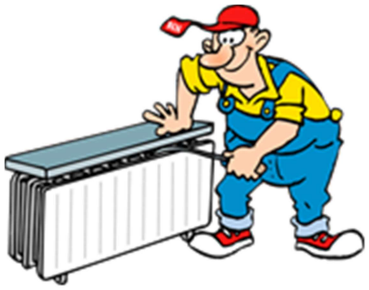
➔ **Problemen betreffende gemeenschappelijke delen van appartementen, onderhoud, enz.**

➔ **Vragen over de berekening en afrekening van de huurlasten**

Opgelet! Als huurder heb je een meldingsplicht: je bent verplicht alle schade, gebreken en defecten direct te melden. Zo kunnen wij onze herstellingen beter inplannen en kunnen we bijkomende schade op tijd voorkomen.

Opgelet!

Voor problemen met centrale verwarming en warm waterproductie contacteer je:



☎ **onze externe onderhoudsfirma (zie sticker op je cv-ketel):**

- ☎ **011/42.58.21**
- 24/24 uur 7/7 dagen bereikbaar via dit telefoonnummer
- Opgelet: als je het onderhoudsbedrijf contacteert en achteraf blijkt het te gaan over één van de elementen waarvoor je zelf voor dient in te staan en/of verantwoordelijk bent, zullen de kosten van deze tussenkomst je worden aangerekend.

☎ **Voor nieuwbouwwoningen die minder dan één jaar oud zijn:**

- Tel. tijdens werkuren:
  cv Nieuw Sint-Truiden (☎ algemeen nr. 011/68.33.79)

Bij inhuizing krijg je uitleg over zaken die je zelf dient te regelen (vb. thermostaat) of regelmatig dient na te kijken (vb. waterdruk ketel) of te onderhouden (vb. ontluchten radiator).
Kreeg je op dat moment even teveel informatie te verwerken en ben je sommige zaken vergeten, dan willen we nog één keer de gepaste uitleg over de werking van de centrale verwarming herhalen: hiervoor dien je dan wel zelf een afspraak te maken met onze technische dienst binnen de maand na de sleuteloverhandiging.

Voor problemen met **riolering** en andere **afvoerbuizen** bij

- **Eengezinswoningen:** ontstoppingen vallen in principe steeds ten laste van de individuele huurder. Neem rechtstreeks contact op met een ontstoppingsfirma naar eigen keuze of met:

  Aquaclean
  - ☎ **013/66.69.06** of **0476/41.69.24**
  - Vraag eerst na hoeveel je gaat moeten betalen, voor je de firma laat langskomen!

- **Appartementen:** voor verstoppingen dien je contact op te nemen met:

  - Tel. tijdens werkuren:
    cv Nieuw Sint-Truiden (☎ **algemeen nr. 011/68.33.79)**

  - buiten de normale werkuren: **Aquaclean** (☎ **013/66.69.06** of **0476/41.69.24**) of een eigen firma naar keuze.

  - De kosten worden doorgerekend:
    - aan de individuele huurder zelf als het om een verstopping van leidingen gaat binnen je eigen appartement
    - of aan alle huurders van het wooncomplex (voor een gelijk aandeel) indien het gaat om verstopping van gemeenschappelijke leidingen.

tegen VERSTOPPINGEN:

gebruik het toilet of de gootsteen enkel waarvoor het dient!

De meeste verstoppingen worden veroorzaakt door:

afvalresten van voeding (-> Gft-container)
maandverbanden, pampers (-> bordeaux vuilniszak)
condooms, keukenpapier, e.d. (-> bordeaux vuilniszak)
oliën, vetten, verfresten en chemische producten (-> containerpark)

voor problemen van groenonderhoud bij

- **Openbare groenzones op je wijk of gemeenschappelijke groenzones rond je appartementencomplex:**

  - Tel. tijdens werkuren:
    cv Nieuw Sint-Truiden (☎ algemeen nr.: 011/68.33.79)

  - Het is huurders **niet toegestaan** zelf aanplantingen te rooien, te snoeien, enz.
  - Het onderhoud is in de meeste gevallen uitbesteed aan een extern bedrijf
  - De onkosten worden verdeeld tussen de huurders en eventueel de stedelijke of gemeentelijke overheid. Je aandeel hierin vind je terug in de huurlasten.
  - Bij sommige kleinere complexen is het mogelijk dat het onderhoud van de omgeving door de bewoners zelf wordt uitgevoerd.

- **Private groenzones:**

  - De voor- en/of achtertuin maken deel uit van het huurpand en dien je dus zelf te onderhouden
  - Tuinzones moeten maximaal 'groen' blijven
  - Elke wijziging dient schriftelijk aangevraagd te worden. Informeer jezelf vooraf. Raadpleeg onze brochures over aanplanting van hagen, plaatsen van afsluitingen, aanbrengen verhardingen, oprichting tuinhuisje enz. (kan via de website www.nst.be).
  - Nog vragen: contacteer onze technische dienst:
    ☎ **algemeen nr. 011/68.33.79** of via mail td@nst.be.

3. Dienst kandidaat-huurders:

- Contactpersoon: Babette Cillen
- Telefonisch: ☎ **algemeen nr.: 011/68.33.79**
- Per mail: info@nst.be: vermeld wel duidelijk je naam, adres en telefoongegevens waarop we je kunnen bereiken en geef een bondige maar duidelijke omschrijving van je vraag.
- Via de website www.nst.be heb je ook de mogelijkheid om meer informatie aan te vragen omtrent een aanvraag voor een (andere) sociale woning.

Hier kan je terecht voor:

➔ **Al je vragen over een mogelijke ruil naar een grotere of kleinere woning indien je woning niet meer aangepast is aan je gezinssituatie**

➔ **Informatie over een mogelijke ruil naar een meer aangepaste woongelegenheid aan je fysieke mogelijkheden (bv. naar een woning aangepast aan een rolstoelgebruiker).**

4. Dienst huurderszaken (financiële en sociale dienst):

- Contactpersoon: Gert Schalenbourg
- Telefonisch: ☎ **algemeen nr.: 011/68.33.79**
- Per mail: info@nst.be: vermeld wel duidelijk je naam, adres en telefoongegevens waarop we je kunnen bereiken en geef een bondige maar duidelijke omschrijving van je vraag.
- Via de website www.nst.be heb je ook de mogelijkheid om meer informatie aan te vragen.

Hier kan je terecht :

➔ **Indien je problemen hebt om tijdig je maandelijkse huur te betalen**

➔ **Indien je een afbetalingsplan wenst af te sluiten bij huurachterstal of betaling van herstellingskosten**

➔ **Voor meer informatie omtrent een lopende juridische procedure**

➔ **Voor klachten over storend woongedrag van buren en burenbemiddeling**

Onverwachte financiële problemen?

◦ Heb je problemen om je huishuur op tijd te betalen?

Neem onmiddellijk contact op met de dienst huurderszaken!
We kunnen je helpen een haalbare oplossing te vinden.

Krijg je al hulp van het OCMW voor de betaling van je huur, heb je een bewindvoerder, …?
Meld dit onmiddellijk aan onze diensten!

◦ Grotere of langdurige financiële problemen:

Neem zo snel mogelijk contact op met de sociale dienst van het OCMW van je gemeente

- OCMW Sint-Truiden: ☎ **011/69.70.30**
- OCMW Gingelom: ☎ **011/88.04.40**
- OCMW Nieuwerkerken: ☎ **011/88.87.70**

Wacht nooit tot er een vonnis van de vrederechter in je bus valt
of een deurwaarder bij je langs komt.
Procedures, advocaten en deurwaarders kosten je handen vol geld!

Baart uw budget u zorgen
wacht niet tot morgen
contacteer de gratis
CAW
versterkt welzijn
LSO
Limburgs Steunpunt OCMW's
GRATIS
SCHULDHULPLIJN
0800/99 99 5
GRATIS
0800/99 99 5
maandag van 13.30 u. tot 15.30 u.
dinsdag van 15.30 u. tot 18.30 u.
donderdag van 9.00 u. tot 12.00 u.
gerechts-
deurwaarder
hulpverleners
met
beroepsgeheim
onbetaalde
facturen
Met al uw vragen kan u
anoniem terecht op de
gratis schuldhulplijn
voor een luisterend oor,
advies of
doorverwijzing naar de
meest geschikte
hulpverlening.
onduidelijke
brieven
financiële
problemen
overzicht
inkomsten
uitgaven
een
samenwerking
tussen CAW Limburg
en de Limburgse
OCMW's
provincie
Limburg

Tips en info:

1.

Het houden van één huisdier is toegestaan, voor zover er geen rustverstoring of overlast ontstaat door lawaai, geurhinder of om welke reden ook.

2. Een wijziging aan je woongelegenheid ?

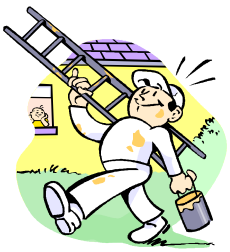
voorkom nutteloze kosten:

vraag elke wijziging altijd eerst schriftelijk aan en

informeer je goed !!!

In onze kantoren liggen allerlei informatiefolders over:

- **het plaatsen van een schotelantenne, een internetaansluiting, een wasmachine, vliegenramen, afsluitingen …**
- **de oprichting van een tuinhuisje.**



Je kan deze folders ook telefonisch **(Technische dienst: ☎ algemeen nr.: 011/68.33.79)** aanvragen of via mail td@nst.be.
Je vindt deze folders ook terug op onze website www.nst.be.

3. Onderhoud van gemeenschappelijke delen in appartementsgebouwen:

- **De huisvestingmaatschappij (of een door haar aangestelde aannemer) staat in voor:**
  - Onderhoud en technische controles liften
  - Onderhoud en technische controles brandinstallaties
  - Schoonmaak beglazing gemene delen

  De kosten hiervan worden verrekend in de huurlasten.

- **Onderhoud van trappen, overlopen, enz. gebeurt:**
  - Ofwel door een onderhoudsfirma en dan zijn de kosten verrekend in de huurlasten
  - Ofwel door de huurders van het complex zelf via een beurtrol, die wordt overeengekomen door de bewoners of die in de hal is opgehangen.

Voel je thuis in je stad of gemeente

Een stads- of gemeentebestuur heeft vele taken en een uitgebreide dienstverlening.
Ga eens langs op het gemeentehuis en neem een kijkje in de folders en informatiebrochures over hun diensten, hun cultuuraanbod, het lokale verenigingsleven …

1. Huisvuil

Stad Sint-Truiden: (☎ 011/70.14.14)

- **Huis aan huis ophaling**: zie afvalkalender
  Een afvalkalender vraag je aan bij het eerstelijnsloket "milieu" (☎ **011/70.15.32**) of raadpleeg je op de website www.sint-truiden.be.
  Het huisvuil dient na 20.00 uur de dag voordien, of voor 6.00 uur 's morgens de dag zelf buiten gezet te worden.
- **Containerpark:** Schurhovenveld 4032 (Nijverheidslaan) - ☎ **011/67.23.85**)
  Om met je wagen naar het containerpark te gaan, heb je een toegangskaart nodig. Je kan die bekomen bij het eerstelijnsloket "milieu", Administratief Centrum Schuttershof, Kazernestraat 13 te Sint-Truiden (steeds het inschrijvingsbewijs van je wagen meenemen!). De openingsuren van het containerpark vind je terug op de website: www.sint-truiden.be (stadsdiensten) of je kan ze telefonisch opvragen.

Gemeente Gingelom: (☎ 011/88.10.31)

- **Huis aan huis ophaling:** zie afvalkalender
  Een afvalkalender vraag je aan bij de dienst Milieu of raadpleeg je op de website www.gingelom.be.
  Het huisvuil dient na 20.00 uur de dag voordien, of voor 6.00 uur 's morgens de dag zelf buiten gezet te worden.
- **Containerpark:** Wintboomstraat 100 te Borlo: ☎ **011/88.61.48**
  De toegang met je wagen tot het containerpark wordt je verleend na controle van je identiteitskaart (woonplaats binnen de gemeente Gingelom vereist). De openingsuren van het containerpark vind je terug op de website: www.gingelom.be (sorteerpark) of je kan ze telefonisch opvragen.

<u>Gemeente Nieuwerkerken</u>: (☎ 011/48.03.60)

- **<u>Huis aan huis ophaling</u>:** zie afvalkalender
  Een afvalkalender vraag je aan bij de milieudienst (☎ **011/48.03.73**) of raadpleeg je op de website www.nieuwerkerken.be.
  Het huisvuil dient na 20.00 uur de dag voordien, of voor 6.00 uur 's morgens de dag zelf buiten gezet te worden.
- **<u>Containerpark</u>**: Ambachtstraat 1115 te Nieuwerkerken (☎ **011/88.25.12**)
  De toegang met je wagen tot het containerpark word je verleend na controle van je identiteitsgegevens. De openingsuren van het containerpark vind je terug op de website: www.limburg.net of kan je telefonisch opvragen.

Bezoek ook de website van www.limburg.net. Hier kan je de afvalkalender raadplegen en vind je heel wat nuttige tips terug.

2. Sluikstorten

Sluikstorten is verboden en strafbaar. Melden kan op het algemeen telefoonnummer van de politie Sint-Truiden-Gingelom-Nieuwerkerken: ☎ **011/70.19.11**

Het is verboden om voorwerpen (zitbanken, bushokjes, verkeersborden,…) of plaatsen van de openbare ruimte (voetpaden, parken,…) te bevuilen op welke manier dan ook.

Het achterlaten van papier, plastic, kauwgom, sigarettenpeuken, drankblikjes, reclamefolders enz. in de gemeenschappelijke delen van je wooncomplex of de omgeving ervan is ook een vorm van sluikstorten.

3. Thuis in je woonwijk of appartementsgebouw

- **Maak van je huis een thuis!**

Een leuk bloemetje, een net gemaaid gazon, een gezellige living, een opgeruimde keuken, …
zij maken van je woning een plek om thuis te komen.

Een probleem om zelf je huis, je appartement, je tuin, … te onderhouden ?
Aarzel niet en neem contact op met het OCMW van je stad of gemeente en schakel een poetshulp of klusjesdienst in!

- OCMW Sint-Truiden: ☎ **011/69.70.30**
- OCMW Gingelom: ☎ **011/88.04.40**
- OCMW Nieuwerkerken: ☎ **011/88.87.70**

- **Goede buren!**

Een goed contact met de buren kan goud waard zijn, ze kunnen soms zelfs vrienden worden.
Toch problemen? Zoek zo snel mogelijk een oplossing.

- Heb respect voor elkaar en probeer altijd eerst, op een rustige manier, te praten en te overleggen met je buur

- Lukt dit niet, zoek dan hulp bij:
  - de huisvestingsmaatschappij: dienst huurderszaken ☎ **algemeen nr.: 011/68.33.79)** of via mail: info@nst.be
  - de dienst burenbemiddeling Sint-Truiden ☎ **011/48.05.69** of burenbemiddeling@poltrudo.be
  - je wijkagent ☎ **011/70.19.11** (op de website www.lokalepolitie.be vind je de naam en contactgegevens van je wijkagent terug)

- Ten einde raad? Je kan nog altijd terecht op het Vredegerecht in Sint-Truiden:
  - Contactgegevens griffie: Kazernevest 10 - 3800 Sint-Truiden ☎ **011/68.29.96**

Terug verhuizen?

1. Opzeg van je woning

De huurovereenkomst kan **op elk moment per aangetekend schrijven** worden opgezegd door de huurder.

De opzeggingstermijn van **3 maanden** vangt aan op de eerste dag van de maand die volgt op de maand waarin je de opzegbrief hebt verzonden.
Verhuis je naar een woonzorgcentrum of een voorziening met residentiële opvang voor personen met een handicap, dan bedraagt de huuropzeg maar 1 maand.

Raadpleeg voor verdere info onze brochures:

Brochure **1**	Huuropzegging: procedure
Brochure **2**	Huurherstellingen bij uithuis

Je kan deze folders raadplegen of downloaden via onze website www.nst.be.

2. Verhuis naar een aangepaste woning

Is je huurwoning:

- ➔ te groot of te klein door een veranderde gezinssamenstelling.
- ➔ niet meer aangepast aan je leeftijd.
- ➔ niet meer aangepast aan je gezondheidssituatie.

Kom het bespreken met onze **dienst kandidaat-huurders:**
☎ **algemeen nr. 011/68.33.79**

Je kan eventueel een ruilaanvraag indienen. In sommige gevallen krijg je daarenboven voorrang voor een meer geschikte woongelegenheid.

Heb je nog vragen?

Aarzel dan niet en kom langs bij de huisvestingsmaatschappij.

Onze medewerkers staan voor je klaar!

Hieronder vind je nog eens een overzicht van onze belangrijkste contactgegevens:

Telefonisch: 011/68.33.79

E-mail algemene info: info@nst.be

E-mail technische info: td@nst.be

Website: www.nst.be

Heb je een klacht over onze dienstverlening?

Stuur cv Nieuw Sint-Truiden een klachtenbrief of vul een klachtenformulier in (te verkrijgen bij onze diensten, in het folderrek aan het onthaal of via de website)

sociaal wonen
nieuw sint-truiden

sociaal wonen
nieuw sint-truiden

Nieuw Sint-Truiden cvba - Gorsemweg 53 - 3800 Sint-Truiden - T 011 68 33 79 - info@nst.be - www.nst.be