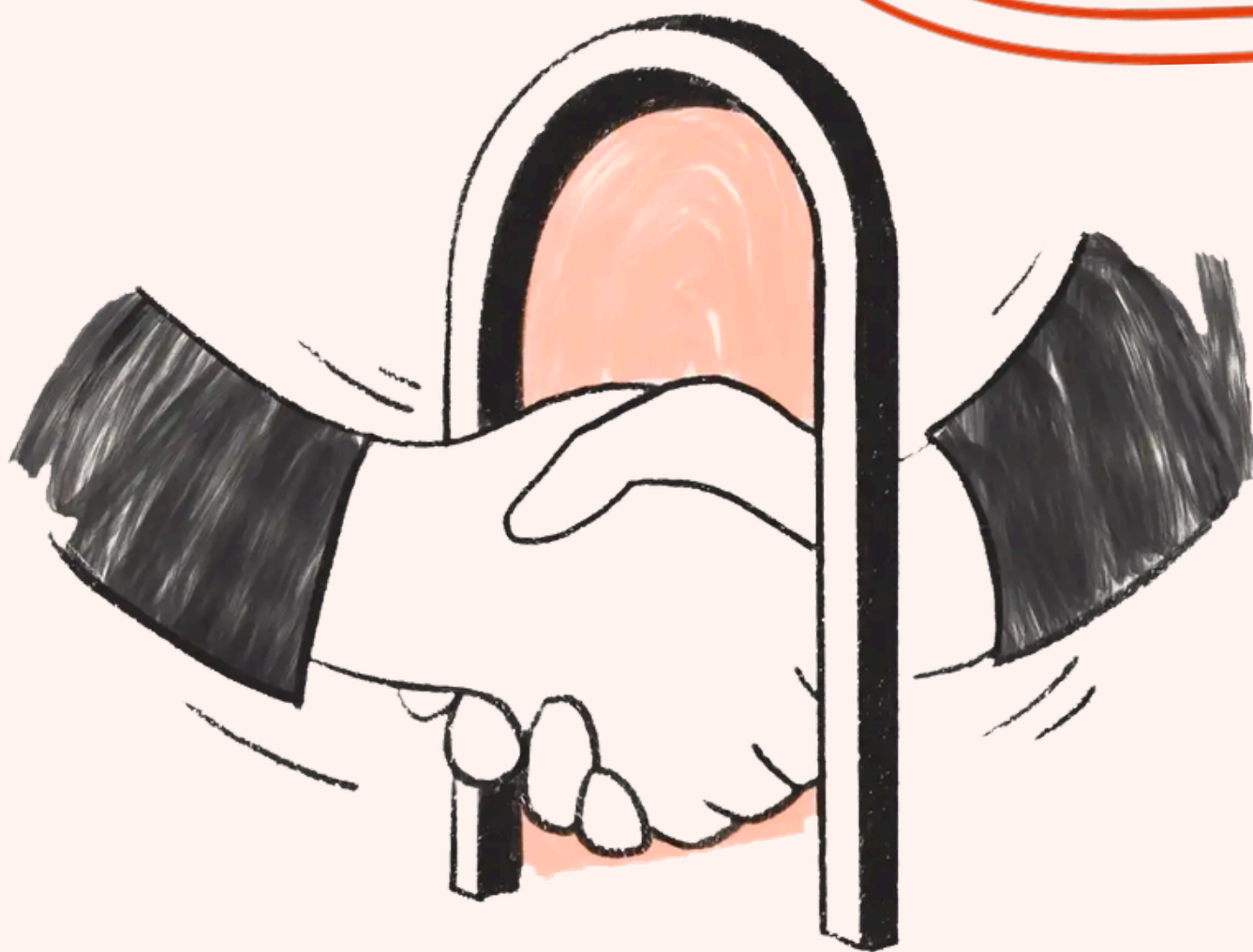




Huurdersmap

INHOUD VAN DEZE MAP

1. Welkom bij Woonstroom
2. Contacteer ons - pagina 3
3. Woonstroom voorgesteld
 - a. Wie zijn wij?
 - b. Contacteer ons
4. Vlot verhuizen - pagina 7
 - a. Checklist bij je verhuis
 - b. Plaatsbeschrijvingen
5. Hou je woning en buurt netjes en schoon - pagina 8
 - a. Je woning onderhouden
 - b. Poetsen? Makkelijk en snel met deze tips.
 - c. Afval correct beheren
6. Herstellingen en technische vragen - pagina 17
7. Sociale zaken en ondersteuning - pagina 24
8. Mijn huurdersdossier - pagina 32
9. Formulieren - pagina 52
10. Nuttige nummers - pagina 54
11. Mijn gebouw en woning - pagina 56

ZELF TOE TE VOEGEN

- Huurderskrantjes
- Communicatie met Woonstroom

Beste huurder,

Fijn dat je bij ons huurt – welkom bij Woonstroom BV.

We wensen je veel woonplezier in je nieuwe woning of appartement!

Om je goed op weg te helpen, hebben we deze huurdersmap voor je samengesteld.

Je vindt hierin praktische informatie over het huren bij Woonstroom, je woning, antwoorden op veelgestelde vragen én duidelijke afspraken over onderhoud en herstellingen. Zo weet je altijd wie waarvoor verantwoordelijk is.

Deze map helpt je ook om alle belangrijke documenten netjes te bewaren, zoals je huurcontract, plaatsbeschrijving en huurherberekening.

Voeg deze achteraan toe in deze map. Zo hou je altijd overzicht.

Heb je nog vragen of zorgen? We staan altijd klaar om je verder te helpen.

Onze contactgegevens staan op de volgende pagina.

Warme groeten,

Het team van Woonstroom



CONTACTEER ONS



TIP: Neem ook eens een kijkje op onze website www.woonstroom.be

Hier kan je ook heel wat informatie terugvinden.



CONTACTGEGEVENS

- **Telefoon:** 015 30 79 90, elke werkdag van 9u tot 12u30
- **E-mail:**
 - Algemene vragen: info@woonstroom.be
 - Vragen over herstellingen, technische problemen: herstellingen@woonstroom.be
 - Vragen over sociale ondersteuning, samenleven: sociaal@woonstroom.be
 - Vragen rond je betalingen en huurprijs: huurprijs@woonstroom.be
- **Adres:** Nieuwstraat 3, 2570 Duffel



BALIEMOMENTEN

Voor de meest actuele openingsmomenten: kijk op www.woonstroom.be.

- **LIER:** Maandag: 9u – 12u en 13u-15u
 - In het stadskantoor te Lier – zonder afspraak
 - Paradeplein 2, 2500 Lier
- **DUFFEL:** Donderdag: 9u – 12u en 13u-15u
 - In het kantoor te Duffel – zonder afspraak
 - Nieuwstraat 3, 2570 Duffel
- **SINT-KATELIJNE-WAVER:** Elke eerste donderdag van de maand: 13u30 – 16u00
 - Enkel op afspraak te Sint-Katelijne-Waver
 - Lemanstraat 63, 2860 Sint-Katelijne-Waver
- **BONHEIDEN:** Eénmaal per maand op woensdag, kijk op www.woonstroom.be voor de juiste data.
 - Enkel op afspraak te Bonheiden
 - Sociaal Huis, Baxbos 15, 2820 Bonheiden



WOONSTROOM VOORGESTELD

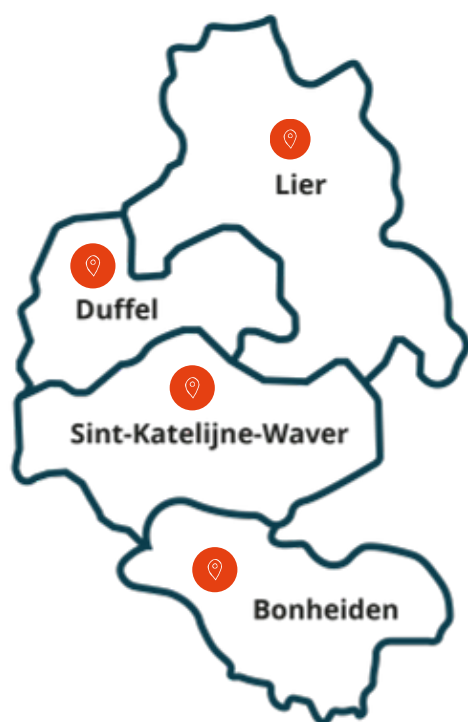
Wij willen ervoor zorgen dat iedereen een thuis kan vinden in onze regio

WIE ZIJN WIJ?

Woonstroom is een jonge en ambitieuze woonmaatschappij, ontstaan uit de fusie van drie sterke organisaties. Vandaag bouwen we verder aan één krachtige en toekomstgerichte speler in sociaal wonen, actief in Bonheiden, Duffel, Lier en Sint-Katelijne-Waver. Tijd voor een voorstelling!

Ons werkingsgebied

Woonstroom biedt sociale huisvesting aan in Bonheiden, Duffel, Lier en Sint-Katelijne-Waver. Hierin zitten ook panden van private eigenaars verrat, de zogenaamde ingehuurdte woningen.



Toegankelijk, betrokken en professioneel

We willen dé Woonmaatschappij zijn die door onze klanten en partners ervaren wordt als een toegankelijke, betrokken en professionele partner met oog voor kwaliteit en de noden in de omgeving. Dit is onze visie, de bestemming waar we met Woonstroom BV naartoe willen.

Een kwalitatief en betaalbaar woningaanbod creëren

Het is onze missie om een kwalitatief en betaalbaar woningaanbod te creëren voor mensen die het moeilijk hebben om een thuis te vinden in Bonheiden, Duffel, Lier en Sint-Katelijne-Waver. We stoppen niet bij wonen: we bouwen, renoveren, en begeleiden onze huurders om van een huis een echte thuis te maken. Bovendien zetten we sterk in op duurzaamheid: we verbeteren oudere woningen met isolatie, dubbel glas en energiezuinige technieken, en bouwen nieuwe woningen bijna-energie-neutraal. Zo dragen we samen bij aan een beter klimaat.

Onze waarden



SAMENWERKEN

"Samen maken we het verschil"



KLANTGERICHTHEID

"Altijd in dienst van de klant"



RESPECT

"Iedereen telt mee"



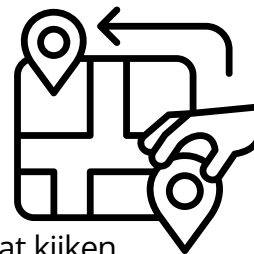
BETROUWBAARHEID

"Samen bouwen aan vertrouwen"

The image features a white background with abstract, wavy orange lines in the top right and bottom left corners. These lines are composed of multiple parallel, flowing curves that create a sense of movement and depth. The text 'VLOT VERHUIZEN' is centered in the middle of the page.

VLOT VERHUIZEN

CHECKLIST BIJ JE VERHUIS



Je verhuist binnenkort naar je nieuwe woning. Bij een verhuis komt heel wat kijken. We helpen je op weg en beantwoorden de belangrijkste vragen.

VERHUIS? GEEF JE NIEUW ADRES DOOR!

Als je verhuist, moet je je nieuw adres doorgeven **aan de dienst bevolking van je nieuwe gemeente**. Ook als je in dezelfde gemeente blijft wonen.

Werkwijze

- Wanneer: Binnen 8 dagen na je verhuis.
- Hoe? Je mag langskomen op afspraak of het melden via brief, e-mail of fax.
- Tip: Vergeet je rijksregisternummer niet!

Voor je gezin?

- Eén volwassene mag het adres voor het hele gezin doorgeven.
- Minderjarigen moeten vergezeld zijn door een ouder of voogd.

Controle door de gemeente

Iemand van de gemeente komt kijken of je echt op het nieuwe adres woont. Pas daarna wordt je adres officieel aangepast.

Identiteitskaart aanpassen

Ga na de doorgave van je nieuwe adres opnieuw naar de dienst bevolking om je identiteitskaart (en die van je gezin) te laten aanpassen.

Vragen? Neem contact op met de dienst bevolking van je gemeente.



TIP: Bespaar op energie en telecom

Vergelijk eenvoudig:

- Energie: www.VREG.be
- TV, internet, telefoon: www.bestetarief.be

Wie verwittigen over je nieuwe adres?

Verwittig zeker volgende instanties zelf over je nieuwe adres:

- **Je werkgever**
- **Bank en verzekeringen**
- **Gas & elektriciteit:** De energieovernamedocumenten ontvang je bij de plaatsbeschrijving. Deze formulieren moet je zelf opsturen naar je energieleverancier.
! Voor het water regelt Woonstroom dit voor jou.
- **TV, telefoon, internet:** Regel je verhuis met de provider die je zelf kiest.
- Krant, tijdschrift of andere **abonnementsdiensten** die iets aan huis leveren.
- **Afvalophaling:** Contacteer IVAREM op het gratis nummer 0800 90 441 om je contract op je oud adres stop te zetten en een nieuw contract aan te sluiten op je nieuw adres.

Volgende instanties worden **automatisch verwittigd**:

- Ziekenfonds
- Kind en Gezin
- VDAB / ACTIRIS
- Sociale zekerheid
- Huisvestingsmaatschappij/woonmaatschappij

TIPS OP ÉÉN PLAATS EN HANDIGE VERHUISGIDS

Er zijn heel wat tips terug te vinden over verhuizen. Van slim inpakken tot het regelen van je energiezaken.

Via volgende **websites** kan je nuttige tips én checklists terugvinden:

www.test-aankoop.be/verhuischecklist

www.ikgaverhuizen.be

www.vlaanderen.be/een-verhuis-regelen



VERHUISTIPS

- **Verhuis voorzichtig**
 - **Gebruik altijd een ladderlift bij je verhuis.** Contacteer Woonstroom als je niet weet waar je de ladderlift best plaatst.
 - Verhuis nooit in liften.
 - Gebruik enkel de trappenhal voor kleine dozen. Nooit voor grote meubels.
 - **Bescherm de ramen en balustrades** (Bv. met dekens of karton)
 - **Wees altijd voorzichtig, zodat je niets van het gebouw beschadigt.**

- **Schrijf op verhuisdozen wat erin zit.**

Dan vind je alles sneller terug. Vraag aan de verhuizers om je dozen zo te zetten dat je het label makkelijk kan lezen. Zo vermijd je onnodig in- en uitpak werk!

Maak een 'eerste dag'-doos

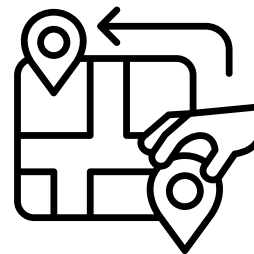
- **Slim verhuizen met kleurcodes.**

Dat doe je zo: Geef elke kamer in je nieuwe woning een kleur en markeer je dozen met diezelfde kleur. Zo weten je helpers meteen waar alles moet staan – zonder dat jij hoeft te dirigeren! Je kan natuurlijk ook de kamer op de doos schrijven.

- Pak servies en andere **breekbare spullen** in met handdoeken of dekens.

- Bewaar **schroeven** in zakjes en plak ze op het meubel waar ze bij horen.

- **Neem niet alles mee:** opruimen bespaart tijd en energie. Een verhuis is het moment voor een grote kuis!



Wat is een plaatsbeschrijving en wanneer wordt deze opgemaakt?

Een plaatsbeschrijving is een gedetailleerde staat van de woning bij aanvang van de huurovereenkomst. Dit gebeurt tijdens het plaatsbezoek.

Deze wordt tegensprekelijk opgemaakt door Woonstroom voordat je de woning betreft en wordt toegevoegd aan de huurovereenkomst.

Hoe werkt het?

- Nadat je de huurovereenkomst tekende, ga je naar je nieuwe woning. Onze medewerker wacht daar op jou.
- Deze kijkt, samen met jou, de woning na en noteert beschadigingen en gebreken.
- Deze noteert de meterstanden en vult de overnameformulieren van water, gas en elektriciteit in.
- Je kijkt alle documenten na en ondertekent ze.

Waarom is dit belangrijk?

Een plaatsbeschrijving is een momentopname om eventuele schade te vergelijken en discussies te voorkomen

Zijn er kosten verbonden aan de plaatsbeschrijving?

Ja, als de plaatsbeschrijving in overeenstemming wordt opgemaakt, betaal je als huurder de helft van de kosten.

Wat gebeurt er aan het einde van de huurovereenkomst?

Dan doen we een uitgaande plaatsbeschrijving. Je moet de woning achterlaten in de staat zoals beschreven in de ingaande plaatsbeschrijving, met uitzondering van schade door overmacht, ouderdom en normale slijtage.

→ Lees hierover meer in "Controle van mijn woning of garage, staanplaats." (pagina 35)

**HOU JE WONING EN BUURT
NETJES EN SCHOON**

JE WONING ONDERHOUDEN

Als huurder ben je verplicht je woning goed te onderhouden. Zorg ervoor alsof het je eigen huis is en voorkom technische problemen.

Wat is goed onderhoud?

- **Reiniging:** Maak wekelijks schoon. Op de volgende pagina krijg je praktische tips!
- **Afvalbeheer:** Zie "Afval correct beheren". Gooi enkel toiletpapier in het toilet; geen maandverband, vochtige doekjes of etensresten.
- **Ventilatie:** Verlucht dagelijks, vooral in de badkamer, keuken en slaapkamers, om condensatie en schimmelvorming te voorkomen.
- **Verwarm** tijdens koude periodes om schimmelvorming te voorkomen
- **Tuinonderhoud:** Maai het gras, snoei struiken en hagen (tot max. 1m80), en houd de tuin netjes en afvalvrij. Plant geen nieuwe bomen.
- **Geen etensresten** in tuinen, op terrassen of daken. Dit trekt ongedierte aan.
- **Technisch onderhoud:** Laat schouwen vegen en ruim de beerput tijdig.
- **Garage of staanplaats:** Verwijder olievlekken om schade te vermijden.
- **Huisdieren:** Vraag schriftelijke toestemming en zorg dat ze geen schade of overlast veroorzaken.
- **Dampkap** onderhouden
- Reinig de **rioleringsputjes**

Bij schade of problemen;

- Verwittig ons meteen. Meld je ons niets en ontstaat er hierdoor grotere gevolgschade, dan zijn de kosten voor jou.
- Bij schade door nalatigheid betaal jij de kosten.
- Bij ernstige schade door anderen:
 - Contacteer onze technische dienst.
 - Doe aangifte bij de politie en vraag een proces-verbaal.
- Lees het ZieZo-boekje voor meer onderhoudtips.



POETSEN? MAKKELIJK EN SNEL MET DEZE TIPS!



Wat heb je nodig?

Poetsmateriaal:

- Spons & schuurspons
- Microvezeldoek of zeemvel
- Emmer & dweil
- Stofzuiger
- WC-borstel
- Aftrekker (voor vloer en ramen)
- Een tandenborstel voor kleine hoekjes
- Eventueel: handschoenen

Poetsproducten:

- Allesreiniger
- WC-reiniger (zoals WC-eend)
- Azijn
- Sodakristallen
- Afwasmiddel
- Schuurcrème (zoals CIF)
- Citroen (voor frisse geur)

Poets gezond met deze tips

- **Gebruik minder producten**

Je hebt niet veel nodig om goed te poetsen. Een paar goede producten zijn genoeg. Gebruik ook niet te veel van een product. Zo adem je minder chemische stoffen in. Dat is beter voor jou en je gezin.

- **Kies voor veilige producten**

Er bestaan ook poetsmiddelen die minder slecht zijn voor je gezondheid en het milieu. Probeer die eens! Ze zijn net zo goed, en veel gezonder. Ook handig: droge microvezeldoekjes. Die nemen stof goed op, vaak zonder extra poetsproduct!

- **Gebruik geen luchtverfrisser**

Luchtverfrissers en geurproducten ruiken lekker, maar maken de lucht niet properder. Ze voegen juist extra ongezonde stoffen toe. Beter weglaten dus.

- **Zet je raam open!**

Tijdens en na het poetsen: lucht goed! Open ramen of zet het ventilatiesysteem op standje 'hoog'. Zo verdwijnen de schadelijke stoffen snel uit je huis.

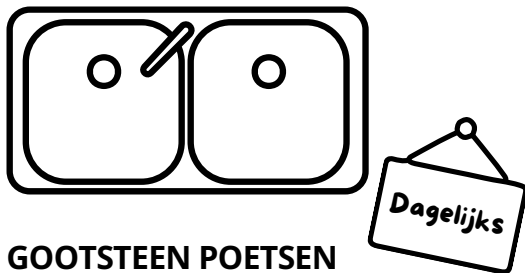
- **Kijk naar het etiket**

Op elk poetsproduct staat info:

- Pictogrammen (kleine tekeningen)
- Gevaarlijke stoffen
- Veilig gebruik

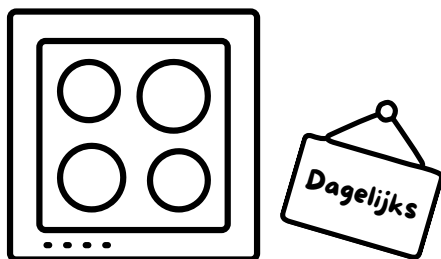
Zie je een waarschuwing op het etiket? Gebruik dan handschoenen en zorg voor frisse lucht.

JE KEUKEN



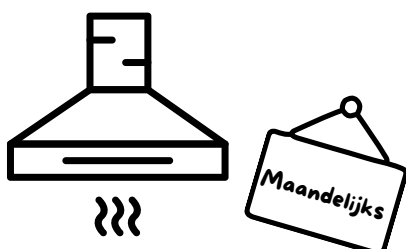
GOOTSTEEN POETSEN

- Giet wat azijn in de spoelbak. Even laten inwerken, afvegen.
- Hardnekkig vuil? Gebruik schuurcrème en een sponsje.
- **Verstoppen voorkomen:** Giet 1x/maand een emmer met heet water + sodakristallen in de afvoer.



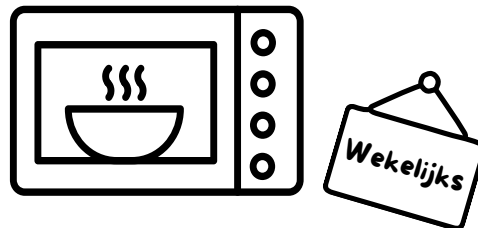
KOOKPLAAT SCHOONMAKEN

- Direct na het koken: warm water + afwasmiddel
- Gasfornuis: rooster en pitten mee afwassen
- Keramische of inductiekookplaat: eerst laten afkoelen, dan schoonmaken met zachte doek of glaskrabber



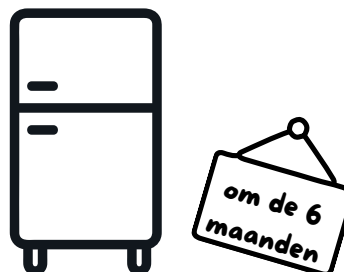
DAMPKAP ONDERHOUDEN

- Doe dit 1x per maand
- Filter in heet sodawater leggen
- Na 10 min afspoelen en laten drogen



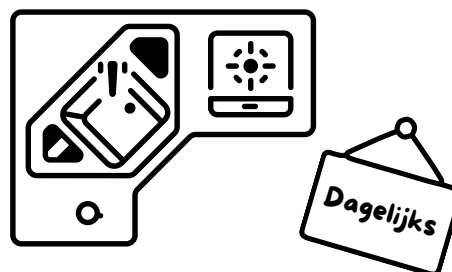
MICROGOLF PROPER IN 5 MINUTEN:

- Kom water + sap van halve citroen
- In microgolf: 5 à 10 min op hoogste stand
- Nadien makkelijk schoonvegen + fris geurtje!



KOELKAST FRIS EN SCHOON

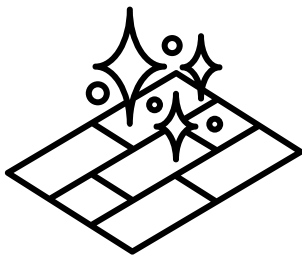
- Trek stekker uit
- Haal eten eruit, gooi oude spullen weg
- Schoonmaken met water + allesreiniger of soda
- Laatste spoelbeurt: water met scheut azijn
- Droog alles goed af



WERKBLAD REINIGEN

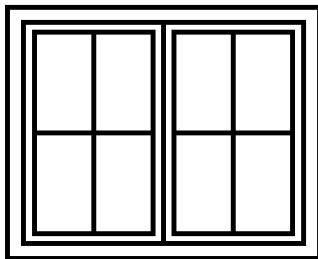
- Neem een schone vaatdoek of spons.
- Kies voor een mengsel van water en soda of afwasmiddel. Zo haal je de vetvlekken van het oppervlak.

JE WOONKAMER



VLOER DWEILEN

- Vul een emmer met warm water + beetje azijn of allesreiniger
- Dweilen of schrobben met schuurborstel, dan droog trekken
- ⚠ Niet op marmer of hout!



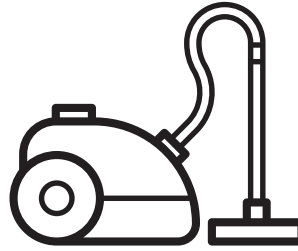
RAMEN BLINKEND

- Gebruik lauw water + azijn + beetje afwasmiddel.
- Poets je ramen met een spons.
- Maak met een droge microvezeldoek of zeemvel de buitenkanten van het raam droog.
- Neem een aftrekker en trek in één verticale beweging het water naar beneden. Droog je raamaftrekker telkens af voor je hem opnieuw gebruikt.
- Droog het raam in één vloeiende beweging met een proper zeemvel of microvezeldoek.



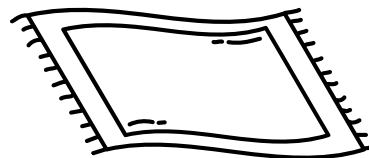
LAST VAN FRUITVLIEGJES?

- Plaats een schaalje met 1 dl azijn + 1 druppel vloeibare zeep. Dit jaagt ze weg.



STOFZUIGEN

- Stofzuig **alle kamers**, ook de badkamer.
- Begin aan één kant van de kamer en werk in zigzag naar de andere kant.
- Neem de hoeken en plinten mee en schuif lichte meubels opzij als dat nodig is.
- Ga niet rond obstakels, maar stofzuig ook onder en achter dingen.



TAPIJT OPFRISSEN:

- Stofzuig deze wekelijks.
- Leg je tapijt 1 keer per jaar in de zomer omgekeerd op droog gras. Stap of klop erop en laat 1 uurtje liggen.



STOF AFDOEN

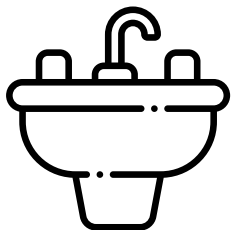
- Gebruik een microvezeldoek of een speciale stofdoek. Vouw deze regelmatig om zodat je stof niet opnieuw verspreid.
- Maak je stofdoek of duster altijd licht vochtig. Droog stof is immers zo moeilijk te vangen!
- Werk systematisch: van boven naar beneden en van de ene hoek naar de andere en vergeet geen details zoals deuromlijstingen en vensterbanken.

JE BADKAMER EN TOILET



KALKAANSLAG OP KRAAN OF DOUCHEKOP?

- In azijn leggen of doek met azijn erom wikkelen (nachtje laten rusten)
- Goed afspoelen



LAVABO & BAD

- Warm water + schuurcrème
- Even laten inwerken, dan afspoelen
- Droogmaken met doek
- Kalkaanslag? Nachtje azijndoek erop leggen
- Vuilresten? Nachtje sodadoek

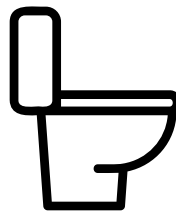
⚠ Gebruik soda en azijn niet samen, ze heffen elkaars werking op.

WASSEN EN AFWASSEN



WASTIPS

- **Wit wasgoed niet langer wit of vetvlekken op de was?** Voeg sodakristallen toe bij de was en was op min. 50°C.
- **Wasverzachter op?** Gebruik azijn: fris, goedkoop én milieuvriendelijk.



TOILET

- Begin met het schoonmaken van de buitenkant, inclusief de bril, deksel, spoelknop en reservoir (indien van toepassing).
- Gebruik hiervoor een allesreiniger of badkamerspray en een doek of spons.
- Werk altijd van schoon naar vies.
- Maak daarna de pot schoon met een toiletborstel en een reinigingsmiddel, zoals een toiletgel of een mengsel van azijn en water. Laat het even inwerken en schrob dan de binnenkant.
- Spoel de pot goed door.
- Maak ook de vloer rondom het toilet schoon.

AFWASSEN



- **Voor je begint**
 - Leeg glazen en kopjes. Schraap etensresten in de vuilbak, niet in de gootsteen.
 - Maak een sopje met heet water en afwasmiddel.
- **Afwassen**
 - Gebruik een (schuur)spons, geen doekje.
 - Begin met glazen en bestek.
 - Daarna borden, dan pannen en schalen.
 - Aangekoekte resten: weken in heet water.
- **Afspoelen met schoon water**
 - Koud water voor glazen (minder strepen).
 - Warm water spoelt zeepresten weg.
- **Droog af met een schone en droge theedoek**

POETSPLAN

Vul onderstaande poetsschema's in om je goed te organiseren.

[illegible][illegible]

[illegible]

ROOK NIET BINNEN

Roken in gemeenschappelijke delen van gebouwen is nooit toegestaan. Maar ook binnen in een woning roken is slecht voor mensen én voor de woning. We kunnen binnenshuis roken niet verbieden, maar willen je er wel aan herinneren dat een rookvrij huis de beste bescherming is voor mensen en woning.

Binnen roken: wat gebeurt er?

- Rook blijft hangen in huis.
- Giftige stoffen plakken aan muren, meubels en kleren.
- Dat heet derdehands rook.
- Die stoffen blijven soms maanden of jaren aanwezig.



1. Gevolgen voor de gezondheid

- Giftige stoffen blijven in stof, tapijten en meubels zitten.
- Mensen ademen die stoffen in of krijgen ze via huid of mond binnen.
- Dit kan zorgen voor:
 - hoesten en piepen
 - allergieën
 - ademhalingsproblemen
 - meer kans op kanker bij lange blootstelling

Kinderen lopen extra risico:

- meer kans op astma
- vaker ziek aan de longen

2. Schade aan de woning

- Bruin-gele, kleverige vlekken op muren en plafonds
- Sterke rookgeur die moeilijk weggaat
- Verf en behang raken beschadigd
- Vaak is opnieuw schilderen of renoveren nodig.

De kosten die hieruit voort komen zijn altijd voor de huurder!



TIP: Tabakstop is er gratis voor al je vragen rond stoppen met roken of stoppen met vaperen.

Neem een kijkje op www.tabakstop.be.

Een nette buurt begint bij juist afvalbeheer. Jij kan mee het verschil maken!
Bedankt voor je medewerking!

Wat kan jij doen?

- **Sorteer je afval goed.** Volg de sorteerregels van IVAREM. Zo help je mee aan een betere recyclage en minder restafval. Twijfel je? Check onze beslissingsboom op de volgende pagina.
- **Gebruik de juiste zakken en containers.** Gooi afval niet op straat of naast de vuilnisbak.
- **Plaats je afval op het juiste moment buiten.** Bekijk de ophaalkalender voor jouw straat.
- **Breng grof of gevaarlijk afval naar het recyclagepark.** Gooi dit nooit in je gewone vuilnisbak.
- **Laat geen afval achter** in traphallen, gemeenschappelijke ruimtes of buitenruimtes. Zo blijft het netjes voor iedereen.
- **Gooi geen brood of andere etensresten voor vogeltjes.** Dit trekt ratten en ander ongedierte aan!

Waar vind je meer informatie?

- Sorteerregels: ivarem.be/sorteren
- Ophaalkalender: ivarem.be/ophaalkalender
- Recyclageparken: ivarem.be/recyclageparken



Beelden: IVAREM

Afval goed sorteren is belangrijk. Zo blijft je buurt proper, vermijden we ongedierte en zorgen we voor het milieu. Goede sortering is ook verplicht. Wie niet juist sorteert, riskeert een boete van de afvalophaaldienst. Maar... welk afval hoort waar? We merken dat dit soms moeilijk is voor onze huurders. Daarom maakten we een **beslissingsboom** die je stap voor stap helpt:



Is het nog bruikbaar (herbruikbaar, in goede staat)?

✓ **JA:** Breng het naar **de Kringwinkel** of zoek een hersteller..



NEEN: Is het een gevaarlijk product of milieuvervuilend (bv. batterijen, verf, olie, chemisch afval)?

✓ **JA:** Breng het naar **het recyclagepark** (milieustraat).



NEEN: Gaat het om groot afval (meubels, matrassen, elektrische toestellen)?

✓ **JA:** Breng het grof vuil naar **het recyclagepark**.
Geen auto? Bel Ivarem op 0800 90 441 voor **ophaling**. Opgelet: vraag dit tijdig aan.



NEEN: Is het organisch afval (etensresten, schillen, tuinmateriaal)?

✓ **JA:** In sommige gemeenten: **GFT-container**. Indien er geen GFT-container is: bij het restafval.



NEEN: Is het schoon/proper en droog papier of karton?

✓ **JA:** Schone papersoorten (kranten, dozen): in de **papiercontainer**.



NEEN: Is het plastic, metaal of drankkartons (PMD)?

✓ **JA:** Lege plastic flessen/flacons, metalen blikjes, drankkartons, metalen verpakkingen, schaaltes,... horen in de **blauwe PMD-zak**. Zorg dat de verpakkingen leeg, proper en plat zijn.



NEEN: Is het glas (flessen, bokaal)?

✓ **JA:** Lege en propere plastic flessen/bokalen zonder deksels en doppen in de **glasbol** in je buurt.

Past jouw afval niet in één van de bovenstaande categorieën ?

Gooi het dan bij het **restafval**.



TIP: Een toilet is géén vuilbak.

Gooi enkel toiletpapier in het toilet. Geen maandverband/tampons, vochtige doekjes of etensresten. Deze veroorzaken verstoppingen en de kosten om deze op te lossen zijn voor de huurder.



TIP: Gebruik de IVAREM-app

De IVAREM-app biedt de volgende voordelen:

- Altijd een overzicht van de afvalophalingen op jouw adres.
- Inzichten in hoeveel je weggooit en welke kosten daaraan verbonden zijn, zodat je bewuster met afval omgaat en geld uitspaart.
- Overzicht van je bezoeken aan de recyclageparken.
- Vragen? Stel ze direct via de app aan IVAREM.



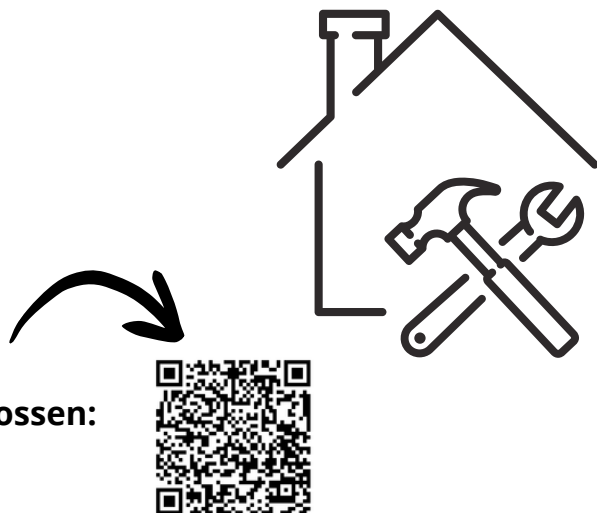


HERSTELLINGEN EN TECHNISCHE VRAGEN

WAT ALS ER IETS STUK IS?

DOORLOOP DEZE STAPPEN

Kijk eerst in **het ZieZO-zakboekje** wie dit moet oplossen: jij (huurder) of Woonstroom (verhuurder).



Jij (huurder) bent verantwoordelijk



LET OP!

- We vragen je altijd eerst zelf een oplossing te zoeken.
- De kosten voor die herstelling zijn voor jou.
- Het kan langer duren voor we bij je langskomen. Andere herstellingen gaan voor.
- Heb je nog schulden bij Woonstroom BV? Dan voeren we geen herstellingen bij je uit.

WOONSTROOM (verhuurder) is verantwoordelijk



Lukt het niet via de website?

Wij zijn elke werkdag telefonisch bereikbaar tussen 9u en 12u30 op +32 (0)15 30 79 90.
Of stuur een e-mail naar herstellingen@woonstroom.be.
Vermeld steeds adres en naam.



BELANGRIJK: Toegang geven aan hersteldienst is verplicht!

Je moet onze hersteldienst toegang geven op het afgesproken moment. Indien zij voor een gesloten deur staan, worden kosten aangerekend

Dringende herstellingen buiten kantooruren

Als er buiten de kantooruren ('s avonds of in het weekend) een zeer dringende herstelling nodig is in jouw woning, dan kan je nog steeds terecht op **015 30 79 90**.

Opgelet! Gebruik dit enkel voor dringende technische noodgevallen!

✓ Wél bellen bij:

- een ernstige waterlek
- gevaarlijke elektriciteit
- brand- of rookgevaar
- gevaarlijke stormschade
- een woning die niet meer veilig is

✗ Niet bellen bij:

- kleine herstellingen
- geen warm water of verwarming in de zomer
- problemen die kunnen wachten tot de kantooruren

EEN HUURWONING AANPASSEN

Als huurder ben je verplicht je woning in de oorspronkelijke staat terug te brengen bij verhuizing. **Voor elke aanpassing moet je eerst schriftelijke toestemming vragen aan Woonstroom BV.**

Hoe werkt het?

1. Vraag schriftelijk toestemming aan Woonstroom BV voordat je aanpassingen uitvoert.
2. Wij laten je snel weten of de aanpassing is toegestaan.
3. Na goedkeuring mag je de werken laten uitvoeren. Bij het einde van je huurcontract beslist Woonstroom BV of de aanpassing kosteloos wordt overgenomen. Anders moet je alles in de oorspronkelijke staat herstellen, op eigen kosten.

Wat mag niet? Enkele veel aangevraagde voorbeelden:

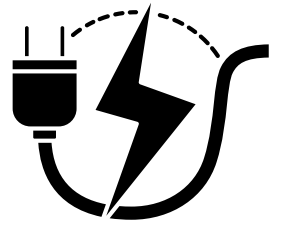
- Geen bomen in de tuin.
- Niet boren in de buitengevel of ophangen van schotelantennes, uithangborden of reclame.
- Geen krammen of nagels in deuren en houtwerk.
- Vloerbedekking (zoals laminaat, vast tapijt) is niet toegestaan. Bij het verwijderen ervan ontstaat schade waarvoor je betaalt.
- Geen constructies zoals veranda's of afdaken aan de woning.
- Kelders en bijgebouwen mogen niet als woon- of slaapruijnte worden gebruikt.
- Geen vuilnis in toilet, tuin, terras, kelder, goten of voetpaden.
- Stickers kleven op binnendeuren.
- Schilderen van gemeenschappelijke delen (bv. lift/deuren) mag niet.
- Schilderen van binnen- en of buitenschrijnwerk (deuren en ramen), keuken, badkamer ...) mag niet.
- Schilderen van bakstenen (binnen of buiten) mag niet.

Meer info? Raadpleeg het [ZieZo!-boekje](#) of neem contact met ons op bij twijfel!



VOOR VOLGENDE KLEINE WERKEN HOEF JE GEEN TOESTEMMING TE VRAGEN:

- gordijnrails ophangen
- lampen ophangen of vervangen
- schilderen van bezette muren in lichte kleuren
- onderhoudswerken zoals het vervangen van dampkapfilter of batterij van rookmelder vervangen.



Wat veroorzaakt de stroomonderbreking?

Normaal gezien valt de stroom niet zomaar uit.

Oorzaken van stroomonderbreking buitenshuis kunnen zijn:

- Vocht in een beschadigde verlengkabel
- Water dat in de tuinverlichting is binnengedrongen
- Beschadigde pompelpompen of beregeningspompen, waardoor water in de motor of metalen bedrading terechtkomt
- Een beschadigde stroomkabel van een grasmaaier of een ander defect toestel

Oorzaken van stroomonderbreking binnenshuis:

- Een kapotte elektrische boiler
- Versleten of aangevreten kabels, bijvoorbeeld in vochtige ruimtes zoals een kelder of onverwarmde schuur
- Een kapotte lamp
- Een defecte waterkoker
- Een versleten gsm-lader of stekkerdoos
- Meerdere toestellen die tegelijk veel stroom verbruiken

Opgelet: als de stroomonderbreking veroorzaakt wordt door een toestel van de huurder, zijn de herstellingskosten voor rekening van de huurder.

Hoe Fluvius contacteren?

(Opgelet: enkel bij een panne op het net in de straat of aan je elektriciteitsmeter)

- 24/7 voor noodoproepen.
- Telefonisch: 078 35 35 00 (zonaal tarief)
- Via SMS bij gehoor- of spraakproblemen: Stuur een sms naar 8635 met volgende code:
 - de letter 'E'
 - de postcode van de gemeente
 - de naam van de straat
 - het huisnummer (en het busnummer indien van toepassing)
 - Voorbeeld: E 2000 Schoolstraat 12 bus 4a

Hoe Woonstroom contacteren?

- Mail ons: wij lezen mails elke werkdag via herstellingen@woonstroom.be
- Zet in je mail: je naam, adres en telefoonnummer.
- Of bel ons op: 015 30 79 90

EEN PROBLEEM MET JE WONING?

Laat ons weten wat het probleem is. We kunnen in de eerste plaats samen naar een oplossing zoeken.

Wil je toch een klacht indienen? Dit kan via [Klacht over je woning – Woonstroom](#)





SOCIALE ZAKEN EN ONDERSTEUNING

HUISBEZOEK DOOR DE SOCIALE DIENST

Na je verhuis komt onze sociale dienst binnen de zes maanden langs voor een eerste kennismaking.

Ook nadien mag Woonstroom een huisbezoek uitvoeren om:

- te bekijken of het goed met je gaat
- te controleren of de woning goed onderhouden wordt
- problemen samen te bespreken

Je krijgt hiervoor altijd op voorhand een afspraak.

Ben je niet thuis en verwittig je niet? Dan plannen we een nieuwe afspraak.

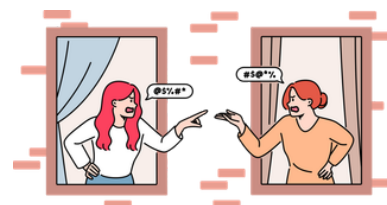
Bij herhaald weigeren kan dit worden beschouwd als belemmeren van toezicht, zoals bepaald in het Vlaams Woninghuurdecreet. Dit kan gevolgen hebben voor je huurcontract.

BURENCONFLICTEN VOORKOMEN EN OPLOSSEN

1. Praat eerst zelf met je buur.

Vaak is een goed gesprek al voldoende.

Soms beseft de buur niet dat bepaald gedrag overlast veroorzaakt.



TIPS voor een goed gesprek met je buur

- **Blijf rustig.**

Praat op een kalme toon, ook als je boos bent.

- **Kies het juiste moment.**

Spreek je buur aan als het rustig is, niet als je erg boos bent.

- **Wees vriendelijk.**

Begin het gesprek met iets positiefs.

- **Zeg wat je voelt. Vertrek uit je "ik"**

Gebruik zinnen zoals: "Ik heb last van..." of "Ik merk dat..." Zo wijs je niet met de vinger.

- **Luister naar je buur.**

Laat de ander ook praten. Probeer elkaar te begrijpen.

- **Zoek samen een oplossing.**

Denk mee na over wat beter kan.

2. Vraag hulp als het probleem blijft.

Je hebt je medebewoner zelf aangesproken over diens gedrag dat voor overlast zorgt. Maar het gedrag van deze medebewoner verandert niet. Dan kan je hulp vragen aan Woonstroom. We verwijzen je door naar professionele organisaties

- **Wijkagent:** Voor ernstige problemen kun je contact opnemen met de wijkagent. Hij of zij kent de buurt goed en kan bemiddelen.
- **Vrederechter:** Als laatste stap kun je een verzoenings- of gerechtelijke procedure starten.

RUST EN ORDE IN JE GEBOUW

Je buren kies je niet. Als buren woon je vaak dicht op elkaar en heb je dagelijks met elkaar te maken. Soms hoor je elkaar door de muren heen. Toch vergeet je gemakkelijk dat je buren hebt. Dat kan leiden tot irritaties tussen jou en je buren. Door rekening te houden met elkaar blijft het leuk in je buurt. Voor jou en je buren.

Enkele tips om fijn samen te leven:



Uitzicht gebouw

- Maak maandelijks je **ramen** schoon en reinig jaarlijks de buitenkant van rolluiken.
- Plaats alleen goedgekeurde **naamplaatjes** op bellen, brievenbussen en inkomdeuren. Heb je er geen? Contacteer Woonstroom.
- Hang geen wasgoed of andere items zichtbaar op **balkons of vensters**.



Plaats fietsen in de fietsenstalling.

Hinder er geen buren mee en zet ze niet in de gang.

Gebruik je de fiets niet? Verwijder de fiets dan ook uit de fietsenstalling, zodat deze niet te vol komt te staan met weesfietsen.



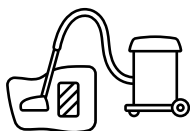
Zet je afval tijdig en correct buiten.

Ontdek de **ophaaldagen** op www.ivarem.be



Plaats geen spullen in gemeenschappelijke hallen/ruimten

Geen schoenen, kinderwagens, meubels, dozen. Berg fietsen, kinderwagens en andere voorwerpen op de daartoe voorziene plaatsen. Zo houden we alles **(brand)veilig**.



Hou gemeenschappelijke delen netjes

Komt er (twee)wekelijks een **poetsfirma**? Zorg er dan voor dat op die dag het matje binnen ligt en er niets in de weg staat. Is er geen poetsfirma? Spreek dan met je buren een **beurtrol** af om de gang netjes te houden.



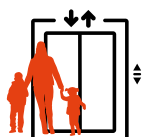
Hou honden aan de leiband

Loslopende hond? Je riskeert hiermee een GAS-boete!



Lawaai vermijden

- Maak geen overmatig lawaai en respecteer je medebewoners.
- Sla niet met deuren en houd radio, tv en muziek op een laag volume.
- Geen nachtlawaai: Hou het stil tussen 22u en 7u – zeker in inkomhallen of gemeenschappelijke ruimtes. Gebruik 's nachts geen waterkranen en neem geen bad of douche. Voer dan geen werken uit of verplaats geen meubels.
- Vermijd lawaai in gemeenschappelijke gangen en trappenhallen.
- Loop niet met schoenen met hakken op harde vloeren in je appartement.
- Leer je kinderen stil te spelen binnenshuis.



Gebruik liften volgens de regels.

- Gebruik de lift niet voor zware verhuizingen.
- Liften zijn geen speeltuigen. Kinderen jonger dan tien jaar mogen deze niet alleen gebruiken.

Soms kan een huurder moeilijkheden ondervinden met het verzorgen van de woning of het omgaan met burens. Dit kan leiden tot overlast, slechte hygiëne, of spanningen in de buurt. Als zulke problemen aanhouden, kan een uithuiszetting dreigen.

Om dit vermijden ondersteunen onze woonbegeleiders sociale huurders om hun situatie te verbeteren. Deze begeleiding kan verplicht worden opgelegd.

Wat doen de woonbegeleiders?

- **Uitleg geven:** Ze maken de regels rond sociaal wonen duidelijk en helpen bij het begrijpen van documenten en brieven.
- **Begeleiden:** Ze helpen bij problemen met onderhoud, leefbaarheid of overlast en verwijzen indien nodig door naar welzijnsorganisaties.
- **Bemiddelen:** Bij burenc conflicten zoeken ze samen met de betrokken partijen naar oplossingen.
- **Verbinding creëren:** Ze ondersteunen initiatieven om het samenleven in je buurt aangenamer te maken.

Wat doen woonbegeleiders niet?

- Politietaken of het afdwingen van oplossingen.
- Individuele begeleiding voor persoonlijke problemen (daarvoor verwijzen ze door naar gespecialiseerde diensten).
- Belangen verdedigen (zoals een advocaat of huurdersbond).



TIP: Wil je hierover meer informatie? Heb je een vraag?

Contacteer onze sociale dienst via sociaal@woonstroom.be

BUURTVERGADERINGEN

Wij organiseren af en toe een buurtvergadering in onze wijken of een gangvergadering in onze appartementen.

Waarom doen we dat?

We willen weten hoe het voor jou is om te wonen in jouw wijk.

Ben jij tevreden met hoe het eraan toe gaat in je buurt of niet? Wat vind je wél goed?

Heb je opmerkingen over je buurt? Vind je dat sommige dingen beter of anders kunnen?

We horen het graag tijdens onze buurtvergadering.

Misschien kunnen we je dan helpen om eventuele problemen mee aan te pakken.

Je kunt, samen met andere huurders uit je wijk, een buurtoverleg aanvragen.

Een buurtvergadering is geen klagbank

Heb je persoonlijke problemen? Heb je een klacht over je woning? Dan kan je terecht bij onze sociale dienst. Een buurtvergadering is niet het juiste forum hiervoor.

MEEWERKEN AAN EEN FIJNE BUURT

Goed wonen betekent niet alleen wonen in een gezond en gezellig huis. Het wil ook zeggen: wonen in een aangename buurt, waar je de burens kent, waar af en toe iets leuks te doen is, waar de omgeving netjes en veilig is.

Wil je een activiteit, feestje, BBQ,... organiseren in je wijk?

Wij willen je daarbij helpen.

Vul het [aanvraagformulier](#) in en bezorg het ons vóór je iets vastlegt.

Na ontvangst van je aanvraag bekijken we wat kan of niet en spreken we af hoe we je kunnen helpen: tussenkomst in de kosten, drukwerk,...

Let op: Geen aanvraagformulier? Geen terugbetaling van je kosten.



WAT DOET WOONSTROOM BIJ OVERLAST?

- **Meerdere klachten:** Als meerdere burens klachten hebben over dezelfde huurder, kan Woonstroom een overlastprocedure starten. Dit gebeurt in samenwerking met externe organisaties.
- **Geen verbetering?** In ernstige gevallen kan Woonstroom via de vrederechter het huurcontract laten beëindigen.

Let op: Woonstroom is geen politie en kan geen juridische stappen ondernemen namens huurders.

We registreren klachten, bemiddelen waar mogelijk, en werken samen met externe partners om conflicten op te lossen.



MIJN HUURDEKSDOSSIER

HUURPRIJSBEREKENING

We berekenen je huurprijs op basis van:

- je referentie-inkomen (het recentst gekende aanslagbiljet)
- je gezinssituatie
- de marktwaarde van de woning
- de energiecorrectie

Lever alle bewijsstukken tijdig in wanneer je inkomen of gezin verandert.

Je betaalt elke maand met de **gestructureerde mededeling (OGM-nummer)** vermeld op de berekeningsnota.

Wanneer kan de huurprijs wijzigen?

- Je inkomen daalt met meer dan 20%
- Een gezinslid vertrekt, overlijdt of gaat met pensioen
- Een persoon komt bij jou wonen (zie bijwonen)

Je bent verplicht om alle nodige bewijsstukken tijdig aan te leveren.

Huurlasten en betaling

Naast je huurprijs betaal je ook huurlasten. Dit zijn kosten voor onder andere:

- Onderhoud van gemeenschappelijke delen (liften, gangen, verwarming)
- Water en elektriciteit voor gemeenschappelijke ruimtes

Heb je vragen of wijzigingen in je gezinssituatie?

Neem contact op via huurprijs@woonstroom.be of via telefoon op 015 30 79 90.

De meest actuele manier van huurprijsberekening kan je terugvinden op onze website.



Betaal je huishuur op tijd

Je betaalt je huishuur steeds **vóór de 10de van de maand**.

Tip: Maak **een doorlopende opdracht** aan bij je bank. Dit zorgt ervoor dat je huishuur elke maand automatisch wordt overgeschreven.

- Je kunt dit zelf regelen via online banking of een bankautomaat.
- Vraag hulp aan je bank als je het niet alleen kan.

Betaal je huishuur correct

Bij elke betaling gebruik je de gestructureerde mededeling, dit om fouten te vermijden.

Waar vind je die?

- Voor huishuur: op je huurprijsberekening.
- Voor andere facturen: op de factuur zelf.

Stort je huishuur op **het correcte rekeningnummer BE14 7755 9590 6383**

Kan je niet op tijd betalen?

Lukt het niet om je huishuur op tijd te betalen? Laat ons dit zo snel mogelijk weten.

- We kunnen samen een **afbetalingsplan** opstellen.
- Zo voorkom je een hoge huurachterstand en extra kosten.

Let op: Als je twee maanden niet betaalt, wordt je dossier doorgegeven aan onze advocaat. Dit zorgt voor bijkomende kosten.

De huurwaarborg dient als garantie voor de naleving van je verplichtingen als huurder. Hieronder leggen we alles duidelijk uit:

Hoeveel bedraagt de huurwaarborg?

- **Bedrag:** De huurwaarborg is gelijk aan tweemaal de basishuurprijs van de woning, met een maximumbedrag dat jaarlijks wordt geïndexeerd.
- De waarborg wordt verhoogd met **gekapitaliseerde intresten** die volledig voor jou zijn, tenzij er bij het einde van het huurcontract nog schulden zijn.

Hoe betaal je de huurwaarborg?

Je kunt kiezen:

1. In één keer betalen.

2. Afbetaling in schijven:

- **Eerste betaling:** Gelijk aan de reële huurprijs van de woning (inclusief huurlasten).
- **Resterend bedrag:** Verspreid over 12 maanden (of maximaal 18 maanden indien nodig).
- **Kost:** Bij afbetaling betaal je een eenmalige administratieve kost.

De voorwaarden van het afbetalingsplan worden toegevoegd aan je huurcontract en moeten ondertekend worden.

Belangrijk: De volledige huurwaarborg of de eerste schijf moet betaald zijn vóór je het huurcontract ondertekent.

Waarborg via OCMW

Kan je de huurwaarborg niet zelf betalen? Dan kan het OCMW een schriftelijke garantie geven. Het OCMW stort het volledige bedrag binnen maximaal 18 maanden na de ondertekening van het huurcontract.

Intresten op de huurwaarborg

- Waarborgen gestort vóór 1 januari 1985: Intresten vanaf 1 januari 2008.
- Waarborgen gestort vanaf 1 januari 1985: Intresten vanaf 1 januari 2001.
- Intresten worden gekapitaliseerd tijdens de looptijd van je huurcontract.

Wat gebeurt er bij het einde van je huurcontract?

- **Afrekening:** Bij het einde van je huurcontract of bij tijdelijke herhuisvesting kan Woonstroom openstaande schulden verrekenen met je huurwaarborg én de gekapitaliseerde intresten.
- **Terugbetaling:** Het resterende bedrag wordt binnen drie maanden na de plaatsbeschrijving terugbetaald, tenzij extra tijd nodig is om schade te berekenen.

Als de jaarlijkse afrekening van kosten en lasten nog niet klaar is, kan een deel van de waarborg worden ingehouden tot die afrekening is gemaakt.

Interne verhuis

Verhuis je naar een andere woning van Woonstroom?

- De huurwaarborg van je oude woning wordt afgerekend.
- Voor de nieuwe woning betaal je opnieuw een huurwaarborg, aangepast aan de huurprijs en het maximum van dat moment.

JE GEZINSSITUATIE WIJZIGT

Verandert je gezinssituatie? Bijvoorbeeld omdat je een kindje krijgt, iemand verhuist, of er een gezinslid overlijdt? Laat het ons binnen één maand weten. Hier lees je wat je moet doen.

- **Je gezin wordt groter**

- Je hebt een kindje gekregen: Bezorg ons de geboorteakte.
- Iemand wil bij jou komen wonen: Kijk bij '[Bijwoning](#)' om te zien welke stappen je moet volgen.



- **Je gezin wordt kleiner**

- Een meerderjarig kind of gezinslid verhuist: Bezorg ons een attest van adreswijziging.
- Een gezinslid is overleden: Bezorg ons een overlijdensakte of overlijdensbrief.
- Jij en je partner gaan uit elkaar:
 - Beslis samen wie in de woning blijft wonen.
 - Komen jullie er niet uit? Dan beslist de vrederechter.
 - Laat ons weten wie in de woning blijft.

Wij passen je huurprijs aan en sturen je een nieuwe berekening.

Wat als je woning niet meer past?

Verandert je gezin, dan kan je woning te groot of te klein worden. Dan moet je je opnieuw inschrijven als kandidaat-huurder. Hoe dat moet, lees je bij '[Ik wil huren](#)'.



BIJWONING: IEMAND KOMT BIJ JE WONEN

Bijwoning betekent dat iemand bij jou komt wonen. Je moet dit altijd vooraf schriftelijk aanvragen bij Woonstroom. Je mag dus niet zomaar iemand bij je laten wonen.

Wie moet voldoen aan toelatingsvoorwaarden?

- Wettelijke samenwoner / echtgenoot
→ moet vanaf bijwoningst samen met jou voldoen
- Feitelijke partner
→ mag komen wonen, maar moet na 1 jaar samen voldoen
- Andere personen (bv. meerderjarige kinderen)
→ hoeven niet te voldoen, maar bijwoning mag niet leiden tot:
 - overbezetting
 - onaangepaste woning

Duurzaam verblijf = meetellen

Vanaf dat een persoon **8 dagen per maand** in de woning verblijft wordt de persoon als gezinslid beschouwd.

Verplichte aanvraag

Je moet altijd **vooraf en schriftelijk toestemming vragen** of er iemand mag komen bijwonen. Doorloop volgende stappen

- Vul de 'Aanvraag voor bijwoning' in.
- Bezorg eventueel een 'Verklaring op eer – eigendom' of omgangsrecht (voor minderjarigen).
- De Raad van Bestuur beslist over de aanvraag. Wat gebeurt er daarna?
 - Alles in orde? Dan mag de persoon bij je wonen, en passen wij je huurprijs aan.
 - Niet in orde? Dan mag de persoon niet bij je wonen.

Je kan deze documenten terugvinden bij [onze formulieren](#) (achteraan deze map).

Inkomens

Het **inkomen van de bijwoner telt mee voor de huurprijs**, behalve bij:

- minderjarige kinderen
- meerderjarige kinderen die nog ten laste zijn
- tijdelijk verblijf (maximum 6 maanden, na 6 maanden telt je inkomen mee voor de berekening van de huurprijs).

Fraude

Opgelet! Het niet-melden van bijwoning is fraude. De huurprijs wordt met terugwerkende kracht herberekend, en Woonstroom verwittigt Inspectie Wonen.

MIJN INKOMEN WIJZIGT

Als je inkomen verandert door pensioen of inkomensverlies, kan dit invloed hebben op je huurprijs.

Meld een inkomenswijziging:

- Bij **een inkomensdaling van 20% gedurende drie maanden**. Bezorg ons hiervan een bewijs.
- Wanneer je met **pensioen** gaat. Wij vragen dan je pensioenfiche op.

Op basis van deze informatie berekenen we je huurprijs opnieuw.

Let op! Woon je in een private woning via Woonstroom BV (de vroegere SVK-woningen)? Dan kunnen we je huurprijs tijdens het jaar niet opnieuw berekenen.

GARAGE OF STAANPLAATS HUREN BIJ WOONSTROOM

Je kan je ook inschrijven om een garagebox of autostaanplaats te huren. Dit doe je via een apart **inschrijvingsformulier**.

Dit formulier is beschikbaar op de website van Woonstroom. Je kunt het ook afhalen aan onze balies.



Voorwaarden

Om in aanmerking te komen, moet de garagebox of staanplaats effectief gebruikt worden voor het stallen van een voertuig. Bij inschrijving moet je een inschrijvingsbewijs van het voertuig of een bewijs van gebruik van een scootmobiel kunnen voorleggen.

Toewijzingsprocedure

De toewijzing van garages en staanplaatsen gebeurt op basis van de chronologische volgorde van inschrijving, met voorrang volgens de volgende criteria:

1. Zittende huurders binnen de wijk die nog geen garagebox of staanplaats huren van Woonstroom.
2. Zittende huurders binnen de wijk die al één garagebox of staanplaats huren.
3. Zittende huurders buiten de wijk die nog geen garagebox of staanplaats huren van Woonstroom.
4. Zittende huurders buiten de wijk die al één garagebox of staanplaats huren.
5. Huurders of eigenaars van een private woning.

Bij een tekort aan plaatsen

Als er een tekort is aan garageboxen of staanplaatsen, worden de volgende stappen ondernomen:

1. Huurders met meer dan één garagebox of staanplaats binnen de wijk ontvangen een opzeg voor één van deze plaatsen.
2. Vervolgens worden contracten van private huurders opgezegd.
3. Tot slot worden contracten van huurders buiten de wijk opgezegd.

Belangrijke aandachtspunten

- **Geen huurachterstal:** Je komt alleen in aanmerking als er geen huurachterstal is. Een eventuele achterstand moet volledig afgelost zijn voordat je kunt worden toegewezen.
- **Betaalschulden:** Bij betalingsproblemen kan Woonstroom de overeenkomst eenzijdig opzeggen, met een opzegtermijn van één maand.

VERPLICHTE INSCHRIJVING VDAB

Sinds 1 januari 2023 ben je als sociale huurder verplicht om je in te schrijven als werkzoekende bij de VDAB, als je:

- Tot de actieve bevolking behoort.
- Werkloos bent.

Deze verplichting geldt voor alle niet-werkende huurders tot 64 jaar, maar niet voor bijwoners (zoals volwassen kinderen).

Uitzonderingen

Je hoeft je niet in te schrijven als je:

- Niet kunt werken door arbeidsongeschiktheid, invaliditeit of een erkende handicap.
- Een uitzondering hebt volgens de voorwaarden die door de minister zijn bepaald.

Controle

We controleren dit:

- Bij de toewijzing van een woning.
- Elke drie jaar tijdens je huurperiode.

Boete bij niet-naleven

Voldoe je niet aan deze verplichting? Dan kan de toezichthouder een boete opleggen tussen 25 en 5.000 euro. Je krijgt ook extra tijd om je alsnog in te schrijven.

Dit is geen reden om je huurovereenkomst te beëindigen.

IK WIL MIJN HUUR OPZEGGEN VAN MIJN WONING OF GARAGE

Opzeg woning

Wil je niet meer huren bij Woonstroom? Dan moet je je huurcontract opzeggen. Dit kan via brief of e-mail (aangetekend is aanbevolen). Weet je niet hoe je hieraan begint? Op onze website kan je een formulier terugvinden.

Hoe doe je dat?

- Bezorg ons het formulier 'Opzeg huur woning' (achteraan de huurdersmap).
- Wij sturen jou een brief met de bevestiging van je opzeg. In de brief staat ook wat je allemaal moet doen.
- Lees ook de volgende pagina 'Controle van mijn woning of garage, staanplaats'.
- De opzeg start de eerste van de maand die volgt op de datum van je opzeg.
- De opzegtermijn van je woning is drie maanden.
- Ga je naar een rusthuis of voorziening voor personen met een handicap? Dan is de opzegtermijn één maand.
- Is de huurder overleden? Dan loopt de opzeg tot de laatste dag van de 2e maand na overlijden.

Opzeg garage of staanplaats

Hoe zeg je een garage of staanplaats op?

- Bezorg ons het formulier 'Opzeg huur garage of staanplaats' (achteraan de huurdersmap).
- Wij sturen jou een brief met de bevestiging van je opzeg. In de brief staat ook wat je allemaal moet doen.
- Lees ook de volgende pagina 'Controle van mijn woning of garage, staanplaats'.
- De opzeg start de eerste van de maand die volgt op de datum van je opzeg.
- De opzegtermijn van je garage of staanplaats is drie maanden.
- Ga je naar een rusthuis of voorziening voor personen met een handicap? Dan is de opzegtermijn één maand.
- Is de huurder overleden? Dan loopt de opzeg tot de laatste dag van de 2e maand na overlijden.

Vervolgens doorlopen we volgende stappen

- We plannen een voorcontrole en daarna een plaatsbeschrijving.
- Je herstelt alle schade vóór de einddatum die je krijgt.
- Je geeft alle sleutels terug.
- Schade wordt verrekend via de waarborg. Indien het bedrag van de waarborg ontoereikend is zal Woonstroom een onkostennota opmaken
- Bij zware schade kan een bezettingsvergoeding worden aangerekend.

Woning

Het plaatsbezoek:

Als je verhuist, moet je woning in orde zijn. Daarom komen we, na je opzeg, zo vlug mogelijk bij je langs.

We spreken met jou af wat je in orde moet brengen. Na ons bezoek krijg je hierover een brief. Zo kan je je verhuis goed voorbereiden.

Wat je zeker moet doen in je woning:

- Algemeen: Verwijder alle haken, nagels, pluggen enz. Vul alle gaatjes op en schuur die glad. Verwijder alle behangpapier.
- Verwijder valse plafonds, lambrisering en zelfgeplaatste vloerbekleding. Verwijder ook alle lijmresten of andere bevestigingsmiddelen.
- Verwijder alle stickers en kleefresten van muren, kasten, deuren enz.
- Verwijder verf(resten) van lichtschakelaars, stopcontacten, vloeren, plinten enz..
- Verlichting: verwijder armaturen. Lusterklemmen blijven ter plaatse of worden bijgeplaatst. Verwijder aangebrachte uitbreidingen aan het elektriciteitsnet.
- Verwarming: Verwijder de door jou geplaatste, of overgenomen, waterverwarmer.
- Tuin/terras: Snoei vlak voor het einde van je huur de haag tot +/-1,80m (of de hoogte van de gesnoeide haag van de buren), verwijder het onkruid en maai het gras. Breek alle zelf aangebrachte constructies af en verwijder bestrating enz. Vel hoogstammen en voer ze, samen met de wortel, weg. Vul de putten. Verwijder het compostvat.
- Poets alle ruimtes, in het bijzonder de badkamer, keuken en toilet zeer grondig. Je vermijdt zo de tussenkomst van een poetsfirma met de hieraan verbonden kosten.
- Maak alle ruimtes leeg:
 - Breng spullen die je niet meer nodig hebt naar het containerpark of de kringwinkel.
 - Verzamel verhuisdozen (bv. in de supermarkt)
 - Pak kamer per kamer in. Maak de dozen niet te zwaar.
 - Schrijf op elke doos wat er in zit en in welke kamer de spullen moeten komen.
 - Verhuis alleen kleine dingen en dozen die je zelf kunt dragen, met de lift.
 - Voor meubels en grote of zware spullen moet je verplicht een ladderlift gebruiken.
- Woon je in een huis, en heb je een beerput? Bezorg ons een recent ruimingsattest.

Garage

Voor wij je sleutel terug aanvaarden, moet je garage of staanplaats in orde zijn.

Wat je zeker moet doen in je garage:

- Algemeen: Verwijder alle haken, nagels, pluggen enz. Vul alle gaatjes op en schuur die glad.
- Maak de garage volledig leeg.
- Maak de garage en garagepoort goed schoon. Verwijder alle vlekken.
- Ook als je een staanplaats huurt moet de vloer proper zijn.
- Verwijder door jou aangebrachte uitbreidingen aan het elektriciteitsnet.

Wil je verhuizen naar een andere woning van Woonstroom BV? Dan moet je je **opnieuw inschrijven als kandidaat-huurder**. Sinds 18 maart 2024 is online inschrijven verplicht. Hoe dat moet, lees je hieronder of via <https://woonstroom.be/ik-wil-huren/ik-wil-inschrijven/>:

Hoe inschrijven?

Schrijf je in via het digitaal platform voor kandidaat-huurders: CIR (Centraal Inschrijvingsregister).



Geen eID of Itsme?

Lukt online inschrijven niet? Onze woonmaatschappij helpt je graag verder op kantoor. Je kan ook steeds terecht bij een Digibank in je buurt.

Kan ik voorkeuren doorgeven?

Ja, maar hierbij gelden enkele belangrijke aandachtspunten:

- **Woningtype en gezinssamenstelling:** Uw voorkeur voor een woningtype wordt afgestemd op uw gezinssamenstelling en de bezettingsnorm. Het aantal slaapkamers waarvoor u kunt kiezen, is gelijk aan het aantal personen in uw gezin. *Voorbeeld: Een alleenstaande kan kiezen voor maximaal één slaapkamer, een gezin van drie personen voor maximaal drie slaapkamers.*
- **Ligging:** U kunt kiezen voor woningen in het volledige werkingsgebied van Woonstroom of enkel in bepaalde deelgebieden. Let op: er is geen garantie voor een specifieke straat of woning, maar u bent wel verzekerd van een toewijzing binnen het gekozen gebied.
- **Medische behoeften:** Voorkeuren zoals een gelijkvloerse woning of een woning met lift worden alleen aanvaard bij medische noodzaak. Dit moet u staven met een medisch attest van een specialist. Een attest van een huisarts volstaat niet.
- **Beperkte keuzes:** Als uw voorkeur te beperkt is en een toewijzing onmogelijk maakt, kan Woonstroom u vragen uw keuze te verruimen. Bij geen reactie binnen de gestelde termijn wordt uw keuze aangepast naar alle woningen die passen bij uw gezinssamenstelling.

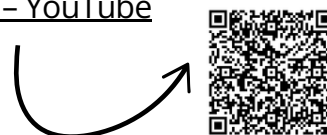
Door uw voorkeuren zorgvuldig aan te geven, vergroot u de kans op een passende toewijzing binnen de mogelijkheden van het sociale woonaanbod.

Heb ik voorrang?

Wil je verhuizen omdat je woning te groot of te klein is geworden voor je gezinssituatie? Dan kan je voorrang hebben. Anders niet.

Meer informatie of hulp nodig?

- Mail naar kandidaten@woonstroom.be.
- Kom langs tijdens de openingsuren van kantoren.
- Bekijk de instructievideo's op [Centraal inschrijvingsregister – YouTube](#)



OVERNAME WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT

- Als wij bij de plaatsbeschrijving zien dat je woning in orde is, vullen we samen de formulieren in voor de overname van water, gas en elektriciteit.
- Geef daarna zelf je meterstanden van gas en elektriciteit door aan je energieleverancier.
- Zeg het contract op je oude adres op.
- De meterstanden van het water geven wij door aan PIDPA. Daar moet je niets voor doen.

Opgelet!

In recentere nieuwbouw is er vaak geen gas meer aanwezig in het gebouw.

In dat geval heb je enkel een elektriciteitsmeter en een watermeter.

Op de overnamedocumenten zullen dan enkel deze meterstanden genoteerd worden.

KAN WOONSTROOM MIJN HUURCONTRACT STOPZETTEN?

Het antwoord hangt af van wanneer je jouw huurcontract hebt getekend:

Huurcontracten getekend voor 1 maart 2017

Als je vóór 1 maart 2017 een huurcontract tekende bij Woonstroom (of de voormalige Lierse Huisvestingsmaatschappij, Duffelse Volkswoningen, enz.), dan heb je een contract van onbepaalde duur.

Dit betekent dat je levenslang kunt huren, zolang je aan de huurvoorwaarden voldoet en je verplichtingen als huurder nakomt.

Huurcontracten getekend na 1 maart 2017

Voor huurcontracten afgesloten na 1 maart 2017 geldt:

- Het contract loopt **negen jaar**.
- Na deze periode wordt je contract telkens **met drie jaar verlengd**, als je aan de voorwaarden blijft voldoen.

Deze **voorwaarden** zijn:

1. Je **inkomen** is niet te hoog.
2. Je **woning is niet te groot**. Als de woning onderbezet is (te veel slaapkamers), kan Woonstroom je een kleinere woning aanbieden. Weiger je twee keer een passend aanbod? Dan wordt je contract niet verlengd.

Redenen voor stopzetting van een huurcontract

Woonstroom kan je huurcontract stopzetten, ongeacht of je een contract van onbepaalde duur of een contract van negen jaar hebt. Belangrijke redenen zijn:

1. **Het niet naleven van het huurcontract of de huisregels**.
2. Grote en blijvende **huurachterstand**.
3. **Domiciliefraude** (je woont niet echt in je sociale woning).
4. **Je hebt een woning of bouwgrond in eigendom** en weigert deze te verkopen.

Door goed aan je verplichtingen te voldoen (zoals huur en kosten betalen, woning onderhouden en correcte gegevens doorgeven), voorkom je problemen met je huurcontract.

Bij renovatie of nieuwbouw

Als Woonstroom jouw woning wil renoveren of slopen voor nieuwbouw, kan je verplicht worden te verhuizen. Dit gebeurt altijd naar **een gelijkwaardige, geschikte woning**.

PRIVACYVERKLARING: HOE GAAT WOONSTROOM OM MET UW GEGEVENS?

Woonstroom beschermt uw persoonsgegevens en gaat daar zorgvuldig mee om. Dit staat uitgebreid beschreven in onze [Privacyverklaring](#), maar hieronder leest u de belangrijkste punten.

Waarom bewaren we uw gegevens?

We gebruiken uw gegevens om u te helpen bij:

- Uw inschrijving als (kandidaat-)huurder.
- Het toewijzen van een woning.
- Het berekenen van de huurprijs.
- Het opstellen en opvolgen van een huurovereenkomst.

Welke gegevens verzamelen we?

We verzamelen alleen gegevens die nodig zijn, zoals:

- Naam, adres en contactgegevens.
- Gezinssamenstelling.
- Inkomen en eigendommen.
- Gegevens over uw huurovereenkomst.

Hoe lang bewaren we uw gegevens?

Uw gegevens worden veilig bewaard zolang dat wettelijk nodig is. Dit is meestal tot 10 jaar na het beëindigen van uw inschrijving of huurovereenkomst.

Wat zijn uw rechten?

U heeft recht op:

- Inzage: vraag welke gegevens we van u hebben.
- Correctie: laat onjuiste gegevens aanpassen.
- Verwijdering: vraag om gegevens te wissen (onder bepaalde voorwaarden).
- Beperking: vraag om minder verwerking van uw gegevens.

Heeft u vragen of wilt u meer weten? Lees onze volledige privacyverklaring [op onze website](#).



REGLEMENT INWENDIGE ORDE

Het reglement van inwendige orde is een bijlage bij je huurovereenkomst.
Hierin staat wat wij van jou verwachten én wat je van ons mag verwachten.
Goede afspraken maken goede vrienden.

Let op:

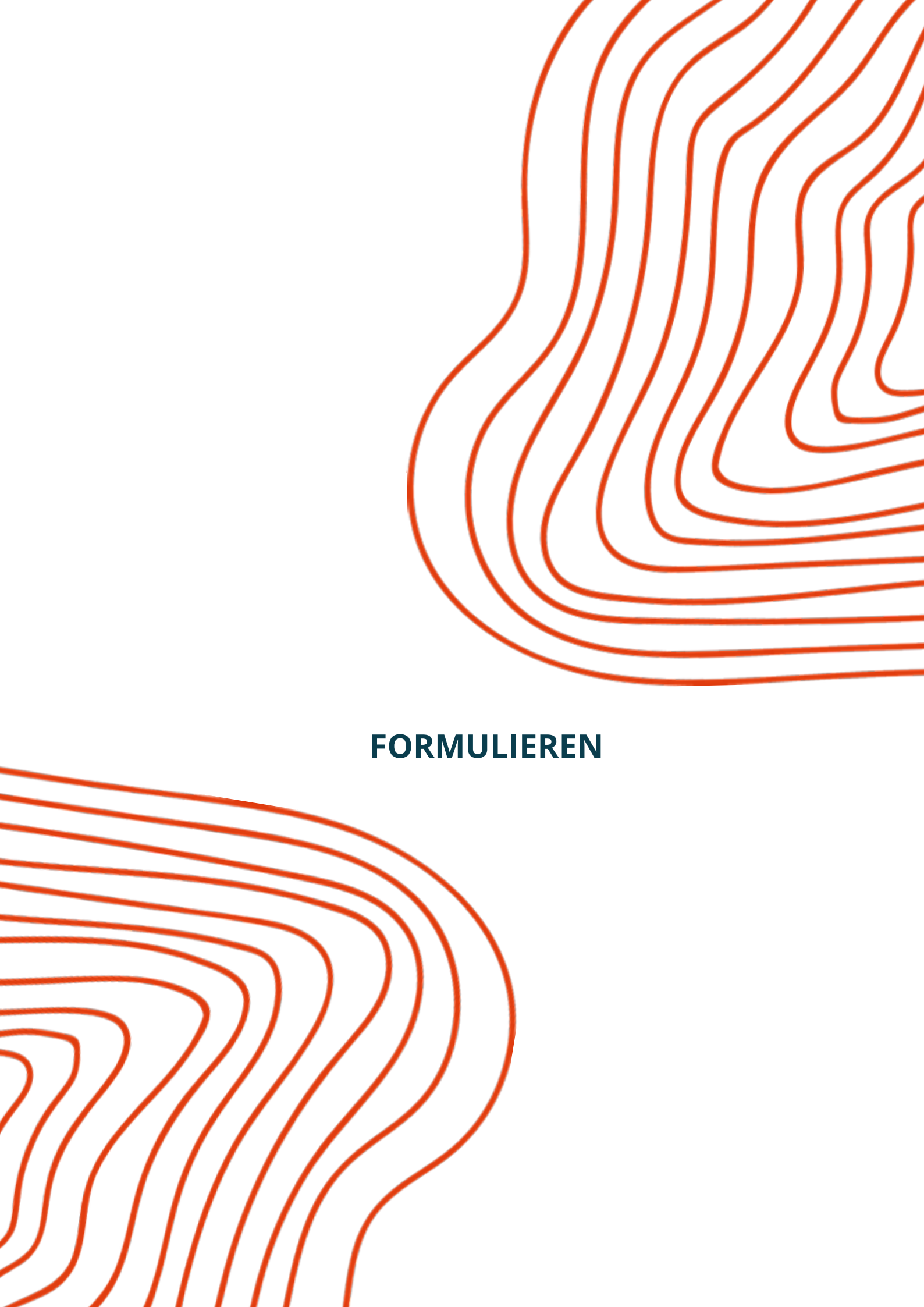
De wetgeving over de sociale huur verandert af en toe. Soms kan een wijziging in de wetgeving een onderdeel van je huurovereenkomst veranderen. In dat geval geldt eerst de wetgeving en dan pas je huurovereenkomst.

Wij, Woonstroom BV, kunnen onderdelen van dit reglement van inwendige orde veranderen. Bijvoorbeeld om wettelijk in orde te zijn.

Wijzig het reglement? We plaatsen de laatste versie op onze website.

We houden je ook op de hoogte met onze huurderskrantjes.





FORMULIEREN

Op onze website kan je volgende formulieren terugvinden:

- [Verklaring op eer: omgangsregeling kinderen](#)
- [Verklaring op eer: Verklaring geen inkomen](#)
- [Verklaring op eer: geen eigendom](#)
- [Aangifte gezinswijziging](#)
- [Aanvraag bijwoning – tijdelijke bijwoning](#)
- [Aanvraag huur garage of staanplaats](#)
- [Opzeg huur woning](#)
- [Opzeg huur garage of staanplaats](#)
- [Klachtenformulier](#)
- [Aanvraag wijkinitiatief](#)
- [Aanvraag helpt gezinskorting kinderen](#)

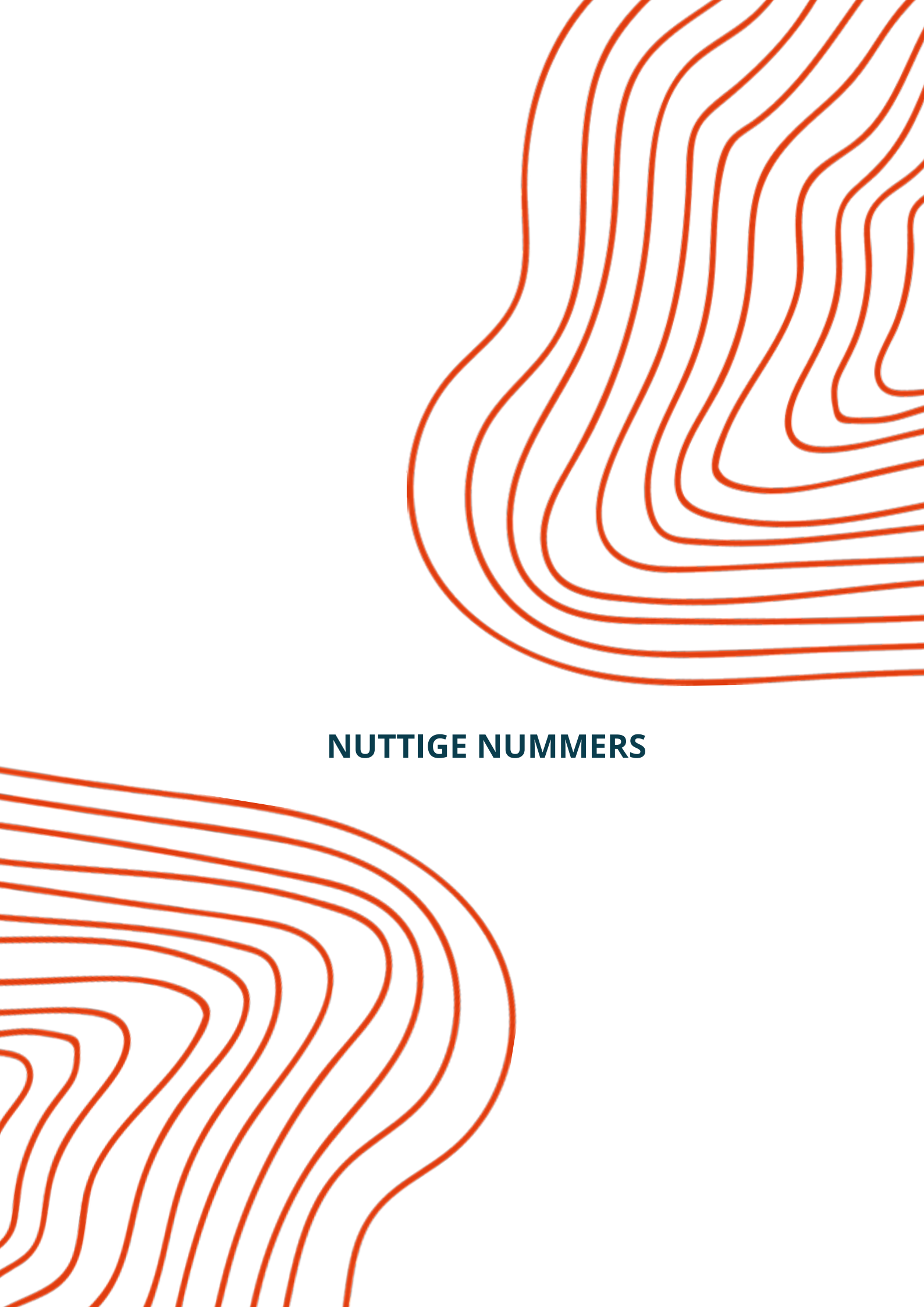
Hoe raadplegen?

<https://woonstroom.be/ik-huur/formulieren/>
of ontdek ze via onderstaande QR-code.



Hoe doorsturen/bezorgen?

1. Vul je formulier volledig in.
2. Sla het formulier op (bijvoorbeeld PDF).
3. Stuur een e-mail naar info@woonstroom.be en vergeet niet je opgeslagen formulier toe te voegen.
4. Voeg ook eventuele gevraagde documenten of bewijsstukken toe.
5. Lukt het niet via de computer? Kom even langs tijdens één van onze baliemomenten.



NUTTIGE NUMMERS



Noodnummers

- Antigifcentrum: tel. 070 24 52 45, www.antigifcentrum.be
- Brandweer & ziekenwagen: tel. 112, www.112.be
- Dringende politiehulp: tel. 101, www.112.be
- Child focus: tel. 116 000, www.childfocus.be
- Niet-dringende politiehulp bij storm- en wateroverlast: tel. 1722, www.112.be
- Europees noodnummer: tel. 112, www.112.be
- Misbruik, geweld en kindermishandeling: tel. 1712, www.1712.be

Wachtdiensten

- Huisartsenwachtpost : tel. 1733
- Oogarts van wacht: tel. 050 55 63 75
- Tandarts van wacht: tel. 090 33 99 69 (1,50 euro per minuut), www.tandarts.be

Ziekenhuizen in de buurt

- **AZ St.-Maarten**

Liersesteenweg 435 - 2800 Mechelen

Inlichtingen (+32 15 89 10 10) - Afspraken centrale (+32 15 89 10 11)

- **H. Hart**

Mechelsestraat 25 – 2500 Lier

03 491 23 45

- **Imeldaziekenhuis**

Imeldalaan 9, 2820 Bonheiden

015 50 50 11



MIJN GEBOUW EN WONING

SLEUTELS



Bij de intrek van je woning (plaatsbeschrijving) krijg je een aantal sleutels. Het aantal sleutels staat genoteerd in je plaatsbeschrijving. Vaak heb je een aparte sleutel voor je brievenbus.

Bij einde verhuur (plaatsbeschrijving uit) geef je evenveel sleutels terug aan Woonstroom. Draag dus goed zorg voor je sleutels.

Je mag niets veranderen aan deuren en/of deursloten van de gebouwen en/of appartementsdeuren van Woonstroom.

Wil je een extra sleutel of ben je een sleutel kwijt?

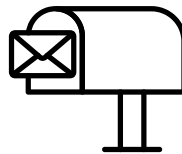
Je informeert bij Woonstroom of er een sleutelplan voor het gebouw aanwezig is.

Zo ja, Je vraagt een extra sleutel aan bij de dienst Herstellingen van Woonstroom. De kosten zijn voor de huurder.

Zo niet, laat je op eigenkosten een extra sleutel bijmaken.

De extra sleutels draag je na de verhuring over aan Woonstroom.

BRIEVENBUSSEN



Elke woning of appartement heeft zijn eigen brievenbus. Op de brievenbus staat een naamplaatje. Onze collega's van de plaatsbeschrijving ('Technische Dienst') zullen bij nieuwe verhuring je naamplaatje voorzien.

Heb je geen naamplaatje op de bel en brievenbus. Vraag dit aan via sociaal@woonstroom.be

De brievenbussen voldoen aan de normen van de post. Je mag niets dus niets veranderen aan je brievenbus.



TIPS:

- Leeg je brievenbus regelmatig.
- Wil je geen reclame? Vraag een antireclamesticker bij de gemeente en kleef die op de bus.

Je veiligheid is belangrijk voor ons. Daarom zorgen wij ervoor dat onze woningen en appartementsgebouwen voldoen aan de geldende brandvoorschriften. Als bewoner ben jij verantwoordelijk voor je gedrag, maak zelf je evacuatieplan.

Rookmelders in je woning

Rookmelders geeft alarm zodra er rook wordt gedetecteerd.

In elk appartement en woning (elke verdieping) is een rookmelder aanwezig. Woonstroom plaatst de rookmelders zelf in al haar woningen & appartementen. Als huurder moet je de rookmelder(s) wel onderhouden.



ENKELE ONDERHOUDSTIPS:

- Hou deze stofvrij.
- Overschilder de rookmelder niet of plak deze niet af.
- Verwijder de rookmelder niet.
- Test de rookmelder eventueel. Pas op! Dit is een zeer luid geluid. Bescherm je oren en probeer afstand te houden.



Er zijn verschillende type rookmelders: met ingebouwd batterij of met een vervangbare batterij. Na ongeveer 10 jaar geeft de batterij een korte pieptoon wanneer ze leeg is. Is dat het geval? Dan kan je bij Woonstroom gratis een nieuwe rookmelder aanvragen.

Wat moet je doen als een rookmelder afgaat?

- Korte piep of tjirpend geluid: batterij plat.
- Kort alarm (5 à 20 seconden): onderhoudssignaal. De rookmelder is vuil.
- Alarm: Als het alarm blijft afgaan, waarschuwt de melder jou voor mogelijk gevaar. Controleer dus altijd eerst of er ergens in je woning rook of brand is.

Wat te doen bij rook of brand?

Verlaat bij rook of brand zo snel mogelijk je woning en sluit zoveel mogelijk ramen en deuren op je weg naar buiten. Waarschuw zoveel mogelijk medebewoners en contacteer natuurlijk direct de brandweer door te bellen naar 112.



BRANDPREVENTIE IN GEMEENSCHAPPELIJKE DELEN

Voor de brandveiligheid zijn in de gemeenschappelijk delen & eventuele ondergrondse parking de nodige blusmiddelen, handmelders, rookdetectors, noodverlichting en pictogrammen voorzien.

Blusmiddelen en brandalarmen

- Brandbestijdingsmiddelen en brandalarmen zijn aanwezig voor jouw veiligheid. Deze toestellen controleren we regelmatig.

Brandmeldcentrale

- Alle gemeenschappelijke delen zijn aangesloten op een centrale brandmeldinstallatie met herhaalbord. Deze installatie detecteert rook in deze ruimtes.
- Let op: deze centrale staat meestal los van de rookmelders in de appartementen.

Nooduitgangen

- Een nooduitgang brengt je zo snel mogelijk in veiligheid.
- Volg steeds de pictogrammen naar de dichtstbijzijnde uitgang.
- Houd gangen en nooduitgangen vrij: geen buggy's, kasten of andere spullen die de vluchtweg blokkeren.
- Branddeuren van nooduitgangen moeten altijd gesloten blijven (voorzien van deurpomp).



BELANGRIJK

In de gemeenschappelijke delen (gangen, trappenhal, ondergrondse parking, meterlokalen,..) mag niet gerookt worden. Hierdoor kan onnodig het brandalarm afgaan.