

Vraag en antwoord

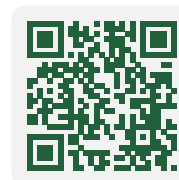
We vinden het belangrijk dat je goed geïnformeerd bent. Daarom maakten we een overzicht van de meest voorkomende vragen. Heb je toch nog een vraag? Surf dan zeker naar onze website www.thuispuntgent.be. Daar vind je heel veel info.



1. Je woning

Wat moet ik doen als er een defect is aan mijn woning of gebouw?

- Je kijkt in de **brochure ZieZo** of op onze website www.thuispuntgent.be wie de herstelling moet uitvoeren en betalen. Je zal de Ziezo-brochure ontvangen bij de ondertekening van je contract. Je kan de ZieZo-brochure ondertussen raadplegen via onze website.
- **Is de herstelling voor Thuispunt Gent?** Dan contacteer je onze hersteldienst. Wij zullen de herstelling in je woning of het gebouw komen uitvoeren.
- **Is de herstelling voor jou als huurder?** Dan heb je 4 keuzes:
 - Je doet de herstelling **zelf**. Dit mag als je de nodige technische kennis hebt. In sommige LDC (Lokale Dienstencentra van OCMW Gent) is er een klusjesdienst waar je terecht kan voor hulp. Werken aan gas-, water- of elektriciteitsleidingen mag je niet zelf doen.
 - Je laat de herstelling door een **erkende vakman** uitvoeren. Je betaalt de factuur zelf. Gas-, water- en elektriciteitsleidingen moet je altijd door een vakman laten herstellen.
 - Je vraagt aan **Thuispunt Gent** om de herstelling te doen. Je betaalt Thuispunt Gent voor deze herstelling volgens onze tarieflijst.
 - **Heb je recht op leefloon of verhoogde tegemoetkoming?** Dan kan je een aanvraag doen voor werken in je woning aan lager tarief bij het Dienstenbedrijf Sociale Economie van Stad en OCMW Gent (DBSE).



In de tarieflijst staat hoeveel het kost, als je ons vraagt om een herstelling voor de huurder uit te voeren. Zo kan je op voorhand de prijs inschatten. Je kan de lijst ook consulteren op onze website.



Hoe kan ik een herstelling aanvragen?

- ✉ beheer@thuispuntgent.be
- ☎ 09 235 99 55 (tussen 8 en 20 uur)

- 📄 Of vraag een herstelling aan via onze website.



Wat als ik een technisch noodgeval heb buiten de kantooruren?

- Is er een technisch noodgeval in je woning of gebouw buiten de kantooruren, in het weekend en op feestdagen? Dan kan je bellen naar onze wachtdienst via ons technisch noodnummer **09 235 99 55**.
- Bij personen in nood of brand moet je eerst de hulpdiensten bellen via het nummer 112.
- Overzicht technische noodgevallen:



Gasreuk in het gebouw.



Problemen met de **watertoevoer**.
Er is geen water.



Wateroverlast. Er zijn grote waterlekken in het gebouw.



Gevaarlijke situaties zoals panelen of balustrades die los zitten, losse stenen die dreigen te vallen.



Problemen met de collectieve verwarming.
Er is geen **verwarming** of warm water.



Zware verstoppingen in de gemeenschappelijke leidingen.
Bijvoorbeeld verstoppingen met terugvloeï in de toiletten.

Wat moet ik doen al de lift defect is?

Je belt direct naar de lifffirma zelf. Het nummer hangt in of naast de lift.

Wat moet ik doen als er een probleem is met de verwarming?

- Heb je een eigen installatie voor verwarming in je woning? Dan bel je rechtstreeks naar de onderhoudsfirma.
- Is er een collectieve installatie voor verwarming in het gebouw? Dan neem je contact op met Thuispunt Gent via:

- ✉ beheer@thuispuntgent.be
- ☎ 09 235 99 55

Wat moet ik doen als er een probleem is met het warm water?

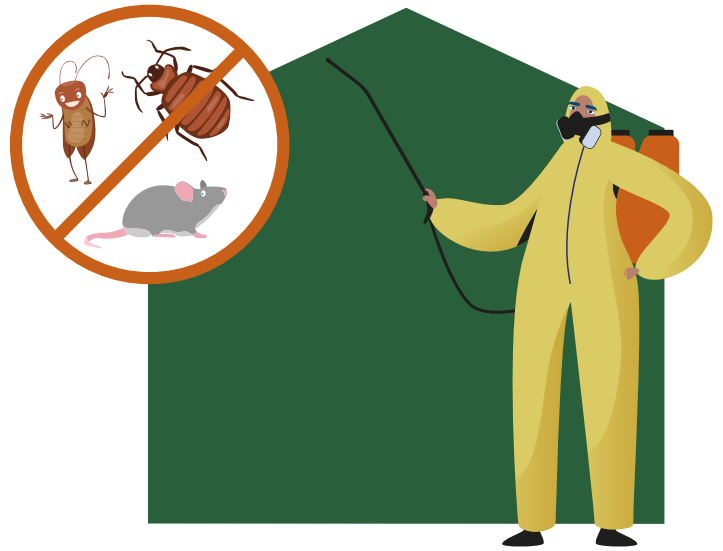
- Heb je een eigen installatie voor warm water? Dan bel je rechtstreeks naar de onderhoudsfirma.
- Is er in het gebouw een collectieve installatie voor warm water? Dan neem je contact op met Thuispunt Gent via:

- ✉ beheer@thuispuntgent.be
- ☎ 09 235 99 55

Wat moet ik doen als ik ongedierte heb?

Zo help je ongedierte tegen te gaan:

- Gooi geen etensresten naar buiten.
- Hou je woning net en hygiënisch.
- Zet geen open vuilbakken op het terras.
- Bewaar je eten in goed afsluitbare voorraaddozen. Laat geen etensresten of kruimels liggen.
- Controleer tweedehandsspullen voor je ze in je woning binnenbrengt.
- Controleer je bagage als je op reis bent geweest.



Kom je toch ongedierte (bedwantsen, kakkerlakken, muizen, ...) tegen in je woning of gebouw?



Muizen:



- Gaat het over 1 muis? Dan kan je die zelf bestrijden.
- Zie je veel muizen? Waarschuw dan Thuispunt Gent. Wij laten een professionele firma de muizen bestrijden.




Bedwantsen en kakkerlakken:

- Waarschuw Thuispunt Gent direct als je bedwantsen of kakkerlakken in je woning hebt. Wij laten een professionele firma de bedwantsen of kakkerlakken bestrijden. Bedwantsen moet je snel aanpakken en kan je niet zelf bestrijden.

Waar kan je ongedierte melden?

 beheer@thuispuntgent.be
 09 235 99 55
(tussen 8 en 20 uur)

 Of doe je melding via onze website.





2. Betalingen

Hoe betaal ik mijn huishuur en facturen aan Thuispunt Gent?

- Je betaalt je **huishuur voor de 10de van de maand**. Je doet dit het beste via een **doorlopende opdracht**.
- Je betaalt **facturen** van bijvoorbeeld herstellingen **binnen de 30 dagen**.
- Je gebruikt bij elke betaling de correcte **gestructureerde mededeling**.
- Heb je vragen over een factuur of ga je niet akkoord met een factuur? Dan kan je onze financiële dienst contacteren.
- Kan je niet op tijd betalen? Laat ons dit dan zo snel mogelijk weten. Wij helpen je graag om een oplossing te vinden zoals een afbetalingsplan.
- Je betaalt op het rekeningnummer **BE51 0016 4452 4862**. Je gebruikt jouw persoonlijke gestructureerde mededeling.
- Contactinfo bij vragen over betalingen:
 - Voor vragen over de betaling van je huurprijs: huurbetaling@thuispuntgent.be of 09 235 99 60 (elke werkdag tussen 8 en 20 uur).
 - Voor vragen over de huurlasten: huurlasten@thuispuntgent.be of 09 235 99 66 (elke werkdag tussen 9 en 12 uur).





3. Huurdersdossier

Hoe contacteer ik de verhuurdienst van Thuispunt Gent?

- ✉ verhuur@thuispuntgent.be
- ☎ 09 235 99 60 (op werkdagen tussen 8 en 20 uur)

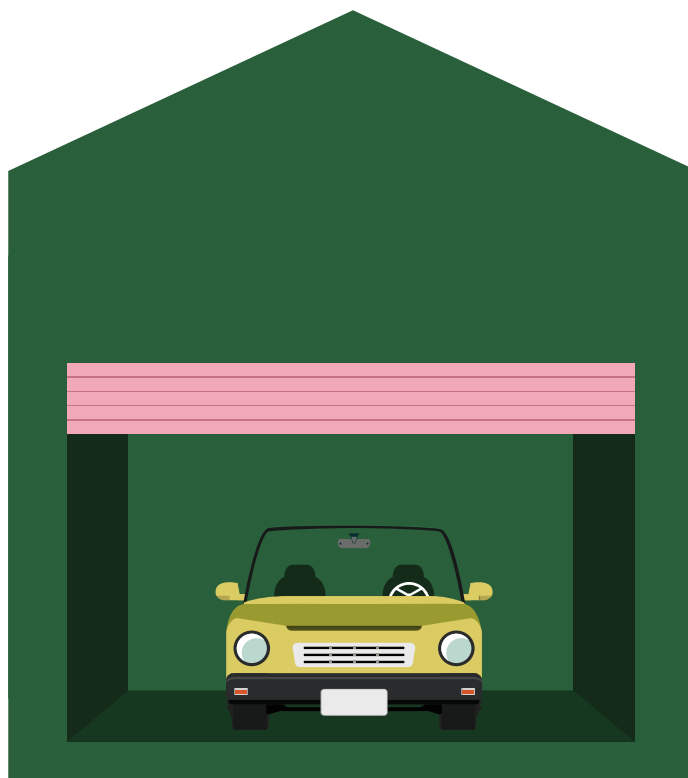
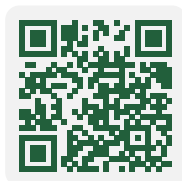
Ik wil graag een garage huren. Wat moet ik doen?

- Contacteer onze verhuurdienst. Zij zullen bekijken of er garages vrij zijn.

☎ 09 235 99 60

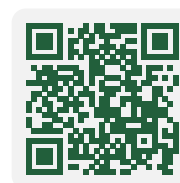
✉ garage@thuispuntgent.be

- Je kan je aanvraag eenvoudig doen via onze website.



Ik wil graag verhuizen naar een andere sociale woning of ik heb een vraag over mijn plaats op de wachtlijst.

- Heb je een vraag over jouw plaats op de wachtlijst? Dan zullen wij jou zo snel als mogelijk een antwoord geven.
- Stond je nog niet op de wachtlijst van het Vlaams Woningfonds? Dan kan je je inschrijven via het Centraal Inschrijvingsregister. Je vindt op onze website alle info terug die je nodig hebt om je verhuisdossier aan te vragen.



Wat moet ik doen als mijn contactgegevens veranderen?

Het is belangrijk dat we je kunnen contacteren en goed kunnen informeren. Veranderen je telefoonnummer of e-mailadres? Laat ons dit dan weten via

✉ verhuur@thuispuntgent.be
☎ 09 235 99 60.



Wij hebben op dit moment niet van alle huurders de contactinfo. Daarom vragen we je om het document onderaan deze infobrief met je e-mailadres en telefoonnummer in te vullen en ons terug te bezorgen.

Mijn gezinssituatie verandert. Wat moet ik doen?

Er komt een kind bij in je gezin of een kind verhuist.

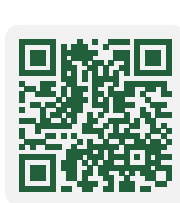
Informeer ons altijd binnen de 30 dagen als je er een kindje bij krijgt of als een van je kinderen weggaat en alleen gaat wonen. Want dat kan een invloed hebben op je huurprijs. Als je er een kindje bij krijgt, kan je misschien ook verhuizen naar een grotere woning.

Er komt een volwassen persoon bij je wonen.

Komt er een meerderjarige persoon (een familielid, vriend ...) bij je wonen? Dan moet je binnen de 30 dagen toestemming vragen aan Thuispunt Gent. Want dat mag niet altijd. Wist je dat het domiciliefraude kan zijn als je ons niet informeert dat er personen bij je komen wonen? Informeer ons dus altijd, zodat we kunnen bekijken of je in regel bent. Hou er ook rekening mee dat het inkomen van de personen die bij je wonen, meetelt voor de berekening van je huurprijs.

Hoe meld ik een verandering in mijn gezin?

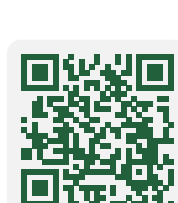
- ✉ verhuur@thuispuntgent.be
- ☎ 09 235 99 60
- 📄 Of via het invulformulier op onze website.



Hoe dien ik een klacht in?

Heb je een klacht over Thuispunt Gent, omdat je vindt dat we iets niet goed hebben gedaan? Dan kan je een klacht indienen via onze klachtenbehandelaar:

- ✉ klachten@thuispuntgent.be
- 📄 Of via het invulformulier op onze website.



Een klacht indienen is altijd schriftelijk. Vermeld jouw naam en adres en omschrijf je klacht duidelijk. Heb je bewijsstukken zoals documenten, facturen of foto's? Stuur deze dan direct mee.



4. Sociale vragen

Bij wie kan ik terecht als ik een sociale vraag wil stellen of overlast wil melden?

✉ socialedienst@thuispuntgent.be

☎ 09 235 99 60

📄 Of vul het invulformulier op onze website in.



👤 Wil je een persoonlijk gesprek? Dan kan je een afspraak maken tijdens het wekelijks zitmoment in één van onze wijkpunten. Of je kan een huisbezoek aanvragen.

Overzicht wijkpunten

📍 **Dampoort, Sint-Amandsberg, Oostakker en Kanaaldorpen:**
Waar? Denderlaan 50, 9000 Gent
Wanneer? Op afspraak: elke dinsdag tussen 13u00 en 16u00.

📍 **Muide-Meulestede-Afrikalaan en Sluizeken-Tolhuis-Ham:**
Waar? Marseillestraat 113, 9000 Gent (in voorbereiding)
Wanneer? Op afspraak: elke woensdag tussen 13u00 en 16u00.

Waar? Sint-Vincentiusplein 2A, 9000 Gent
Wanneer? Op afspraak: elke donderdag tussen 13u00 en 16u00.

📍 **Bloemekenswijk, Wondelgem en Rabot - Blaisantvest:**
Waar? Ferrerlaan 275, 9000 Gent
Wanneer? Op afspraak: elke dinsdag tussen 13u00 en 16u00.

Waar? Opgeëistenlaan 342, 9000 Gent
Wanneer? Op afspraak: elke dinsdag tussen 13u00 en 16u00.

📍 **Brugse Poort, Mariakerke en Drongen:**
Waar? Leiekaai 293, 9000 Gent
Wanneer? Op afspraak: elke dinsdag tussen 13u00 en 16u00.

📍 **Watersportbaan en Station Noord:**
Waar? Charles Andrieslaan 12, 9000 Gent
Wanneer? Op afspraak: elke dinsdag tussen 13u00 en 16u00.

📍 **Macharius-Heirnis, Binnenstad en Elisabeth -Begijnhof:**
Waar? Sint-Vincentiusplein 2A, 9000 Gent
Wanneer? Op afspraak: elke donderdag tussen 13u00 en 16u00.

📍 **Gentbrugge, Oud-Gentbrugge, Ledeborg en Moscou-Vogelhoek:**
Waar? Hundelgemsesteenweg 125, 9050 Gent (LDC De Knoop)
Wanneer? Op afspraak: elke 2e en 4e dinsdag van de maand tussen 13u30 en 16u30.

Waar? Pinguïnstraat 67, 9050 Gent
Wanneer? Op afspraak: elke 1e en 3e dinsdag van de maand tussen 13u00 en 16u00.

📍 **Nieuw Gent, Station-Zuid, Sint-Denijs-Westrem en Zwijnaarde:**
Waar? Kikvorsstraat 174, 9000 Gent
Wanneer? Op afspraak: elke dinsdag tussen 13u00 en 16u00.

Waarvoor kan ik terecht bij de sociale dienst?

Thuispunt Gent heeft verschillende huurbegeleiders. Ze werken vanuit een wijkpunt en staan daardoor dichtbij de huurders. Je kan bij hen terecht voor volgende zaken.

- **Uitleg geven**

De huurbegeleider legt je op een begrijpelijke manier de vaak moeilijke wettelijke regels voor sociaal wonen uit. Begrijp je de regels niet en wil je meer uitleg? Kreeg je een brief van Thuispunt Gent die niet duidelijk is? Dan kan je bij hen terecht.

- **Helpen begeleiden**

- De huurbegeleiders zullen je helpen met problemen over wonen en leefbaarheid.
- Heb je hulp nodig met andere problemen, dan zullen ze je juist doorverwijzen naar de welzijnspartners in de wijken.

- **Bemiddelen bij overlast**

- Heb je een probleem met jouw burens dat je niet zelf kan oplossen door met jouw burens te praten:
 - Als meerdere bewoners problemen hebben met dezelfde huurder, dan probeert de huurbegeleider te bemiddelen. Als dat nodig is, dan zal de huurbegeleider de overlastprocedure opstarten.
 - Als je een persoonlijk probleem hebt met één buur, dan zal de huurbegeleider je doorverwijzen naar de juiste diensten om tot een oplossing te komen.

- **Verbindend werken**

- We ondersteunen verbindende initiatieven die helpen om aangenaam samen te wonen.
- Wil je iets organiseren met de bewoners van je gebouw of buurt? Contacteer dan zeker onze huurbegeleider.

Huurcontract Thuispunt Gent

Je krijgt van Thuispunt Gent een nieuw huurcontract. Zo ben je goed geïnformeerd en heb je alle nodige info en documenten. Samen met je nieuwe huurcontract krijg je binnenkort ook de volgende zaken:

- **ZieZo-brochure**

In de ZieZo-brochure kan je bekijken welke herstellingen jij als huurder moet (laten) uitvoeren en betalen en welke herstellingen Thuispunt Gent moet uitvoeren en betalen. Je leest er ook belangrijke onderhoudstips.

- **Reglement van Inwendige Orde**

In ons Reglement van Inwendige Orde vind je de huisregels die gelden in onze woningen en gebouwen. Zo is het voor iedereen aangenaam samenwonen.

- **Tarieflijst voor herstellingen**

In onze tarieflijst kan je nagaan hoeveel het zal kosten om een herstelling voor de huurder door Thuispunt Gent te laten uitvoeren. Zo kan je op voorhand inschatten hoeveel de herstelling zal kosten.

- Ook als je verhuist en je hebt schade veroorzaakt aan je woning, dan gebruikt Thuispunt Gent de tarieflijst om de kosten voor de herstelling aan te rekenen.

Onze medewerkers zullen je binnenkort contacteren voor een afspraak om je nieuwe contract te ondertekenen en je uitleg te geven bij je huurcontract en de huurprijs.



Document contactinfo

- We vragen je om het document met je e-mailadres en telefoonnummer in te vullen en ons terug te bezorgen. Je mailt een kopie van het formulier naar **verhuur@thuispuntgent.be**
- Of je stuurt het formulier op via de post of steekt het in de brievenbus van ons kantoor:

Thuispunt Gent
Dienst Kandidaten en Verhuringen
Kikvorsstraat 113
9000 Gent

Naam: Adres:
Email:
Telefoon:

