

# Huurderskrant

> Infokrant voor de huurders van sociale huisvestingsmaatschappij De Nieuwe Haard



## Gelukkig nieuwjaar!

PAGINA 3



PAGINA 4



PAGINA 7



## Voorwoord

Beste huurders,

Het vreemde jaar 2020 is achter de rug. We kijken volop uit naar 2021, een jaar waarin we hopelijk snel verlost zijn van het Covid-19-virus!

Wij wensen je alvast een spetterend 2021 toe vol geluk, een mooie woning en leuke woonomgeving en vooral een goede gezondheid.

In deze periode kijken we traditioneel even terug naar het afgelopen (werk)jaar. Op pagina 7 kan je de resultaten terug vinden van de tevredenheidsmeting die we hebben gehouden omtrent onze dienstverlening.

Je leest er ook hoe je voordelig een verzekering kan afsluiten voor je inboedel en voor schade aan anderen.

Op pagina 8 kan je meer lezen over de visitatie van onze maatschappij eind 2019.

We wensen je veel leesplezier toe. Heb je een vraag over onze werking, de komende projecten of een tip voor een artikel in een volgende editie? Contacteer ons gerust!



## In dit nummer

Voorwoord .....	2
Blijf elkaar steunen .....	3
Hoe berekenen wij jouw huishuur? .....	4-5
Tips voor het gebruik van de lift in coronatijden .....	6
Vermindering van onroerende voorheffing .....	6
Resultaten tevredenheidsmeting .....	7
Bescherm jezelf en je inboedel .....	7
Resultaten van de visitatie in 2019 gepubliceerd .....	8

### Redactie

Het SHM-team,  
De Nieuwe Haard cvba,  
F. Rooseveltplein 11/0001,  
9600 Ronse.  
055/21.73.94  
info@denieuwehaard.be



Samenwerkende Maatschappij  
**De Nieuwe Haard**

### OPENINGSUREN LOKET SHM DE NIEUWE HAARD

Omwille van de coronacrisis zijn onze openingsuren aangepast, je kan ons contacteren via mail, per telefoon of voor dringende zaken langskomen op afspraak op de volgende dagen:

Maandag: 9u-11u30  
Dinsdag: gesloten  
Woensdag: 9u-11u30  
Donderdag: gesloten  
Vrijdag: 9u-11u30

Gesloten tijdens het weekend en op feestdagen. Telefonisch bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 8u tot 12u en van 13u tot 17u.  
Op vrijdag van 8u tot 12u en van 13u tot 15u30.







## Blijf elkaar steunen

2020 was een bijzonder jaar en ongetwijfeld één dat niemand ooit nog zal vergeten. De maatregelen en beperkingen die ons worden opgelegd -hoe broodnodig ze ook zijn- zijn voor velen niet zo makkelijk te verwerken.

Daarom willen wij onze bewoners ertoe aanzetten elkaar een hartverwarmende boodschap te wensen of een leuk compliment toe te sturen.

Bij deze huurderskrant zit een kaartje dat jij kan bussen bij iemand waarvan je denkt dat het een aangename attentie kan zijn in deze moeilijke tijd. Of gewoon bij iemand die je het beste wilt wensen. Op het kaartje is ruimte genoeg om een persoonlijke boodschap te schrijven.

Voor deze speciale gelegenheid laten we de benaming SHM symbool staan voor "een Sociaal Hart voor de Medemens".

Het zou fijn zijn, mochten jullie deze kaartjes voor het raam zetten en/of ons zoveel mogelijk foto's bezorgen (zonder hiermee jullie privacy te schenden!).

**SOCIAAL HART VOOR DE MEDEMENS**

Van: \_\_\_\_\_

Voor: \_\_\_\_\_

Mijn boodschap voor jou

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Samen geraken we er wel door!

### OOK WIJ ZIJN ER VOOR JOU!

Mocht je nood hebben aan een babbel of je hebt hulp nodig voor iets anders, aarzel niet ons te contacteren. Wij zijn er voor jullie en bekijken dan samen wat er kan gebeuren.



# Hoe berekenen wij **jouw** huishuur?

Misschien heb je de afgelopen weken wel een telefoon gekregen van een medewerker met de vraag om de inlichtingenfiche voor de jaarlijkse huurprijsherziening te bezorgen of een aanvullend attest van een erkenning handicap of co-ouderschap af te leveren.

Achter de schermen zijn de medewerkers al enkele maanden druk aan de slag om de nieuwe huurprijzen voor 2021 voor te bereiden. Het is helaas niet zo dat we op een knop duwen en de nieuwe huurprijzen uit de printer rollen. Er gaat heel wat zoekingswerk aan vooraf.

## Hoe wordt de huurprijs berekend?

De huurprijs wordt berekend op basis van:

- het inkomen
- het aantal personen ten laste
- de patrimoniumkorting
- en de energiecorrectie.

Daarom is de huurprijs voor iedere huurder verschillend.

De huurprijs kan niet lager zijn dan de minimale huurprijs en niet hoger dan de basishuurprijs.

We belichten hieronder het inkomen en de gezinskorting. Dit zijn de gegevens die we bevestigd hebben via het inlichtingenblad of die wij kennen via de kruispuntbank.

## Het inkomen

De huurprijs wordt berekend aan de hand van jouw inkomsten uit het laatst beschikbare aanslagbiljet. Dit kan dus 2018 of 2019 zijn.

Welke inkomsten komen in aanmerking?

- het gezamenlijk belastbaar inkomen en de afzonderlijke belastbare inkomsten
- het leefloon
- de inkomensvervangende tegemoetkoming aan personen met een handicap
- de van belasting vrijgestelde beroepsinkomsten uit het buitenland of verworven bij een Europese of internationale instelling;

En dat van iedereen uit jouw gezin, behalve:

- Een minderjarig kind, of kind dat geniet van een kinderbijslag of een wezentoelage, dat in de woning is gedomicilieerd, of er op regelmatige basis verblijft;
- Het inkomen (of een gedeelte ervan) van de **familieleden van de eerste, tweede en derde graad van de huurder die erkend zijn als ernstig gehandicapt** (bijvoorbeeld een inwonende ouder, of kleinkind)

Het bedrag van de vrijstelling in 2021 is **11.510,61 euro**. De vrijstelling geldt per familielid van de eerste, tweede en derde graad van de huurder dat erkend is als ernstig gehandicapt. Als de vrijstelling groter is dan het referentie-inkomen van het familielid, wordt ze begrensd tot het referentie-inkomen van dat familielid.

Ben je recent op pensioen? Of heb je het vermoeden dat jouw huidig inkomen 20% lager is dan het inkomen uit 2018/2019. Contacteer dan een medewerker van jouw SHM zodat je de juiste huurprijs betaalt.

## De gezinskorting

Sommige huurders hebben recht op een enkele, dubbele, of halve gezinskorting.

### Een enkele korting (19 euro)

- Voor ieder **minderjarig** kind, of kind dat geniet van een **kinderbijslag** of een **wezentoelage**, dat in de sociale huurwoning is **gedomicilieerd**.
- Voor iedere persoon die erkend is als ernstig gehandicapt, of erkend was als **ernstig gehandicapt** op het ogenblik van pensionering.
- Indien een **minderjarig kind, of een kind dat kinderbijslag geniet**, niet gedomicilieerd is in de sociale huurwoning, maar er wel op regelmatige

basis verblijft, dan kan er een korting van 19 euro worden toegekend, in plaats van 9,5 euro, indien het ernstig gehandicapt is.

### Een halve korting (9,5 euro)

- Voor een **minderjarig kind, of een kind dat kinderbijslag geniet, niet gedomicilieerd** is in de sociale huurwoning, maar er wel op **regelmatige basis verblijft**.

**LET OP!** De halve korting is afhankelijk van de ondertekening door beide ouders van een verklaring. De huurders die hiervoor in aanmerking komen hebben van ons een brief gekregen met meer info. Indien blijkt dat het kind is gedomicilieerd in een andere sociale huurwoning, dan zal de korting daar ook maar 9,5 euro zijn in plaats van 19 euro.

### Een dubbele korting (38 euro)

- Voor een **minderjarig kind, of kind dat geniet van een kinderbijslag of een wezentoelage tevens erkend is als ernstig gehandicapt** (op voorwaarde dat het kind in de sociale woning is gedomicilieerd).
- Een **familielid van de eerste, tweede of derde graad van de huurder**, die geen minderjarig kind is, of een kind is dat geniet van een kinderbijslag of een wezentoelage.

Deze kortingen worden **enkel toegekend op basis van attesten** (bijvoorbeeld een attest van de mutualiteit waarop vermeld staat dat je 66% invalide bent).

De maatschappij heeft jou een brief gestuurd bij ontbrekende attesten. Als je niet gereageerd hebt op onze brief, heb je dus ook geen recht op een korting.

Heb je het vermoeden dat je toch recht hebt op een korting? Contacteer dan snel de maatschappij.





# Tips voor het gebruik van de lift in coronatijden

1. Houd afstand (1,5 meter)
2. Neem zoveel mogelijk alleen de lift (afhankelijk van de grootte en de mogelijke afstand)
  - ✓ Beter is nog: neem de trap
3. Vermijd rechtstreeks contact met knoppen of handvaten
  - ✓ Gebruik handschoenen
  - ✓ Gebruik je elleboog, het uiteinde van een potlood of balpen
  - ✓ Lukt dat niet: was nadien meteen je handen en gebruik desinfecterende handgel
4. Meer poetsen en ontsmetten
  - ✓ Dit is een inspanning die elke bewoner zelf kan leveren



## Vermindering van onroerende voorheffing

**Wist je dat sommige huurders recht hebben op een vermindering van onroerende voorheffing? Je kan in aanmerking komen als je kinderen hebt die kinderbijslaggerechtigd zijn en op 1 januari van het aanslagjaar voldoen aan een aantal voorwaarden:**

- Je hebt op 1 januari minstens 2 kinderen die recht hebben op gezinsbijslag.
- Je kinderen zijn op 1 januari van het aanslagjaar gedomicilieerd op het adres van de woning waarvoor de vermindering van toepassing is.
- Voor kinderen met een handicap wordt de vermindering verhoogd als je voor het kind beschikt over een algemeen attest van de FOD sociale zaken of Kind & Gezin.

Huurders met een handicap kunnen ook een vermindering krijgen van onroerende voorheffing als ze aan volgende voorwaarden voldoen:

- De vermindering wordt toegekend voor de woning waarin een persoon met een handicap op 1 januari van het aanslagjaar zijn officiële woonplaats heeft volgens het bevolkingsregister.
- De handicap moet vastgesteld zijn voor de leeftijd van 65 jaar.
- De handicap heeft een van volgende drie categorieën als gevolg:
  1. een invaliditeit van minstens 66 %.

2. een vermindering van het verdienvermogen tot één derde of minder.
3. een vermindering van de zelfredzaamheid van minimaal 9 punten.

De korting is ten voordele van de huurder. Voor een sociale huurwoning wordt die korting echter verrekend omdat anders de huurder twee maal een korting op zijn huurprijs krijgt omwille van zijn gezinssituatie. De huurder krijgt bijgevolg het hoogste van de twee kortingen, namelijk ofwel de sociale korting ofwel de vermindering op de onroerende voorheffing.

Er wordt een schatting gemaakt van de korting op de onroerende voorheffing, die effectief via de maandelijkse huur wordt aangerekend. Achteraf wordt de exacte korting op de onroerende voorheffing afgerekend, en zal je ofwel een deel moeten bijbetalen, of een deel teruggestort krijgen.



# Resultaten tevredenheidsmeting

De Nieuwe Haard heeft in het voorjaar een tevredenheidsmeting georganiseerd om de tevredenheid van onze huurders omtrent de dienstverlening te meten. 300 huurders kregen een enquête in de bus. Er werden in totaal 67 formulieren ingevuld, 65 op papier en 2 online.

De volledige resultaten van deze bevraging kan u terugvinden op onze website, [www.denieuwehaard.be](http://www.denieuwehaard.be). Maar een aantal resultaten willen we hier graag al eens op een rijtje zetten:

- Meer dan 90% van de huurders die de enquête hebben beantwoord geeft aan dat de medewerkers gemakkelijk te bereiken zijn;
- Meer dan 90% geeft aan dat de medewerkers beleefd zijn;
- 73% vindt dat De Nieuwe Haard een probleem in de woning snel oplost;
- 79% geeft aan tevreden te zijn over de uitgevoerde herstellingen;



- Bijzonder is wel dat quasi elk contact gebeurt via telefoon of door een bezoek aan het loket; de website van de maatschappij wordt zelden geraadpleegd;
- De huurderskrant wordt voldoende tot heel goed begrepen door bijna 72% van de respondenten;
- Bijna 91% is tevreden tot zeer tevreden over de dienstverlening van De Nieuwe Haard;
- De enquête geeft ook duidelijk aan dat de huurders willen geïnformeerd blijven over de plannen en activiteiten en ook hun mening hierover willen geven.



## Bescherm jezelf en je inboedel

De Nieuwe Haard is voor alle woningen en appartementen verzekerd met een clause afstand van verhaal. Dat betekent dat je je als huurder niet meer moet verzekeren voor het gebouw waarin je woont.

Als huurder moet je wel een verzekering afsluiten voor je inboedel en is het ook aangeraden om jezelf en eventueel je gezin te beschermen tegen ongelukken die je kan veroorzaken aan anderen (verzekering voor inboedel en schade aan derden).

Je kan deze verzekering als huurder afsluiten bij een verzekeringsmaatschappij naar keuze. Dankzij een procedure, gevoerd door onze collega's van Woonhaven Antwerpen, kunnen wij deze verzekering aanbieden tegen een gunstig tarief via Ethias.

Standaard ben je via deze verzekering verzekerd voor je inboedel en voor schade aan derden. Er is ook een luik rechtsbijstand voorzien. Optioneel kan je je ook laten verzekeren voor diefstal en vandalisme.

De kostprijs voor deze verzekering voor de standaard dekking (zonder het luik diefstal en vandalisme) bedraagt € 129,17 per jaar voor een alleenstaande. Een gezin betaalt € 142,49 per jaar.

Heb je interesse in deze verzekering? Surf naar onze website of kom langs bij ons op kantoor. We kunnen je aan de hand van een folder wegwijs maken in dit aanbod!



## Resultaten van de visitatie in 2019 **gepubliceerd**

**Zoals elke sociale huisvestingsmaatschappij in Vlaanderen krijgt De Nieuwe Haard periodiek een visitatiecommissie op bezoek, bestaande uit 3 experts. Eind 2019 kreeg de maatschappij bezoek van deze 3 experts om na te gaan of de SHM voldoet aan een aantal doelstellingen, opgelegd in het draaiboek prestatiebeoordeling.**

Concreet gaat deze commissie na hoe de maatschappij presteert op vlak van de beschikbaarheid van woningen, de kwaliteit van de woningen en de woonomgeving, de betaalbaarheid van de woningen, het sociaal beleid, de financiële leefbaarheid van de SHM & de klantgerichtheid.

De resultaten van deze visitatie kan je nalezen op de website van de visitatieraad ([www.visitatieraad.be](http://www.visitatieraad.be)). De visitatoren hebben vastgesteld dat de maatschappij bijzondere inspanningen heeft geleverd om de werking te verbeteren ten opzichte van de doorlichting in 2016. De experts en de Minister van Wonen waarderen de inzet van het bestuur, de directie en het personeel van de maatschappij.

Er zijn echter een aantal doelstellingen waar volgens de visitatiecommissie onvoldoende stappen in de goede richting gezet zijn, of waar reeds initiatieven zijn genomen, waarvan de uitwerking nog niet voldoende zichtbaar is op het terrein. Onze maatschappij dient nog meer in te zetten op het aanpakken en voorkomen van

leefbaarheidsproblemen, het betrekken van bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en het wijkbeheer, en het meten van de klanttevredenheid.

Ook op vlak van het onderhoud & herstel, de renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het sociaal woningpatrimonium, het bieden van ondersteuning aan bewoners en het beheersen van de kosten kan de maatschappij nog een tandje bij steken.

De grote uitdagingen voor de toekomst, het verder uitgroeien tot een grotere woonmaatschappij in het landschap van de (sociale) huisvesting, met een ambitieus investeringsprogramma & een enorm uitgebreid takenpakket in de ondersteuning en begeleiding van de (kandidaat-)huurders, baren de experts en de Minister echter zorgen.

De Minister is dan ook van mening dat er wat deze punten betreft op korte termijn bijkomende inspanningen moeten geleverd worden. Om de maatschappij hierbij te ondersteunen legt hij in zijn schrijven op dat De Nieuwe Haard zich hiervoor laat bijstaan door een externe dienstverlener die hierin gespecialiseerd is.

De Nieuwe Haard zal hier dankbaar gebruik van maken. De maatschappij blijft zich uiteraard inzetten voor het verbeteren van de eigen werking en de dienstverlening naar de (kandidaat-)huurders.