thuis gent

Ik huur een sociale woning



Alles over wonen
bij Thuispunt Gent.

infogids

inhoud

Verhuizen 07
- Plaatsbeschrijvingen sleutels 08
- Nutsvoorzieningen regelen 09
- Verzekeringen 11
- Verwittig dat je verhuist 12

Je betalingen 13
- Hoe betaal je correct? 14
- Je kan niet betalen 15
- Je huurprijs 16
- Water, gas en elektriciteit 17
- Kosten onderhoud gebouw en diensten 18
- Afrekening huurlasten 18
- Herstellingen betalen 20

Je huurdossier 21
- Nieuw e-mailadres of telefoonnummer 22
- Je gezinssituatie verandert 22
- Je inkomen verandert 23
- Kennis Nederlands 24
- Inschrijven bij de VDAB 25
- Je krijgt een woning of bouwgrond 26
- Je wil een garage, berging of kelder huren 28
- Je wil verhuizen naar een andere sociale woning 28
- Je huurcontract stoppen 29

Leefbaarheid 31
- Sociale begeleiding 32
- Hoe contacteer je onze sociale dienst? 32
- Overzicht wijkpunten 33
- Waarvoor kan ik terecht bij de sociale dienst? 34
- Huisregels voor goed samenwonen 35
- Burenconflicten en overlast 36

Je woning 37
- Belangrijke contactgegevens 38
- Wie herstelt en betaalt? 40
- Je woning aanpassen 42
- Onderhoud van je woning en tuin 43
- Gemeenschappelijke delen 44
- Afval en sluikstort 45
- Ongedierte 47
- Vandalisme 48

Je hebt een klacht 49
- Waar kan je terecht met je klachten? 49

Dit is een publicatie van **Thuispunt Gent** • Publicatiedatum: januari 2026
V.U. Thuispunt Gent bv, Lange Steenstraat 54, 9000 Gent

Checklist sociaal huren

Er zijn enkele belangrijke regels voor sociale huurders. Als je deze regels niet volgt, kunnen we je huurcontract stopzetten. Het is dus belangrijk dat je ze goed kent. We zetten ze even bij elkaar in een korte checklist.

- Je sociale woning is je hoofdverblijfplaats.
  Je bent er **gedomicilieerd** en woont er ook echt.

- Je informeert Thuispunt Gent over elke **verandering in je gezinssituatie**. Ook als er familie, vrienden of kennissen bij je komen wonen of verhuizen, ben je verplicht om ons in te lichten.

- Je betaalt elke maand voor de 10de van de maand je **huur**.
  Je bezorgt ons alle documenten die we aan jou vragen om je huurprijs correct te berekenen.

- Je **onderhoudt** je woning goed. Je doet de herstellingen voor de huurder. Je informeert Thuispunt Gent als er defecten zijn die wij moeten herstellen.

- Je veroorzaakt **geen overlast** voor je medebewoners.

- Als we je gebouw of woning **renoveren** of als jouw sociale woning te groot is voor je gezin, dan moet je akkoord gaan om te verhuizen naar een andere sociale woning.

- Heb je een **begeleidingsovereenkomst?**
  Dan moet je de afspraken naleven.

Contactinfo Thuispunt Gent

Op onze website **www.thuispuntgent.be** kan je veel info terugvinden en ook een aantal administratieve zaken regelen. Heb je een vraag? Bekijk dan zeker onze website.

Je wil een technisch probleem melden of een herstelling aanvragen?

Contacteer onze hersteldienst:

Vraag je herstelling aan via **www.thuispuntgent.be**

beheer@thuispuntgent.be

09 235 99 55
(op werkdagen tussen 8 en 20 uur)

- 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.
- Zijn er personen in nood of is er brand? Bel dan eerst de hulpdiensten via het nummer 112.
- Problemen met de lift? Contacteer direct de onderhoudsfirma voor de liften. Het nummer hangt uit naast en in de lift.
- Problemen met je individuele cv-ketel of boiler voor warm water? Contacteer direct de onderhoudsfirma. Het nummer hangt uit in het infobord in je gebouw of kan je opvragen bij onze dienst onderhoud en herstel.

Je hebt opmerkingen over het samenleven in je gebouw of problemen met je buren?

Je hebt zelf hulp nodig en weet niet waar je geholpen kan worden?

Je begrijpt de documenten en brieven van Thuispunt Gent niet?

Contacteer onze sociale dienst:

Doe je melding via **www.thuispuntgent.be**

socialedienst@thuispuntgent.be

09 235 99 60
(op werkdagen tussen 8 en 20 uur)

Wil je een gesprek met onze sociale dienst?

Dan kan je een afspraak maken voor een gesprek met onze huurbegeleider in jouw wijkpunt. Om een afspraak te maken mail je naar **socialedienst@thuispuntgent.be**. Kan je niet mailen? Dan bel je naar **09 235 99 60**.

Je hebt een vraag over de berekening van je huishuur of je huurdersdossier?

Je wil een aanvraag doen om een berging of garage te huren of om te verhuizen?

Contacteer onze verhuurdienst:

- Doe je melding via **www.thuispuntgent.be**
- Voor vragen over je huurdersdossier: **verhuur@thuispuntgent.be**
- Voor vragen over de berekening van je huurprijs: **huurprijs@thuispuntgent.be**
- Voor vragen over het huren van een garage: **garage@thuispuntgent.be**
- **09 235 99 60**
  (op werkdagen tussen 8 en 20 uur)
- Of maak een afspraak via e-mail of telefoon voor een persoonlijk gesprek aan onze loketten.

  Openingsuren:
  Op afspraak van maandag tot vrijdag.

  Waar:
  Kikvorsstraat 113, 9000 Gent

  Openbaar vervoer:
  Bus 5a en 5b: Halte Salamanderstraat
  Tram T3: Halte Rerum Novarumplein

Je wil een afbetalingsplan aanvragen?

Je hebt vragen over een factuur of over de betaling van je huurprijs?

Je wil info over de afrekening van de huurlasten?

Contacteer onze financiële dienst:

- Voor vragen over de betaling van je huurprijs: **betaling@thuispuntgent.be**
- **09 235 99 60**
  (op werkdagen tussen 8 en 20 uur)
- Voor vragen over de huurlasten: **huurlasten@thuispuntgent.be**
- **09 235 99 66**
  (op werkdagen tussen 9 en 12 uur)

Je bent niet akkoord met de manier waarop wij jouw melding hebben behandeld?

Je hebt een klacht over Thuispunt Gent?

Contacteer onze klachtendienst:

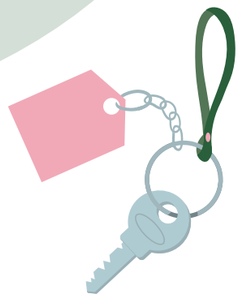
- Meld je klacht via **www.thuispuntgent.be**
- **klachten@thuispuntgent.be**

Verhuizen

Wat mag je niet vergeten als je verhuist?



Als je verhuist, dan moet je veel dingen regelen. Wij geven je hieronder een kort overzicht van de belangrijkste zaken die je niet mag vergeten.



Plaatsbeschrijving en sleutels

Voor je in je woning gaat wonen, maken we samen een plaatsbeschrijving op. Dat is een overzicht van de staat van de woning. Je krijgt de sleutels van je woning pas na deze plaatsbeschrijving.

Hoe werkt het?

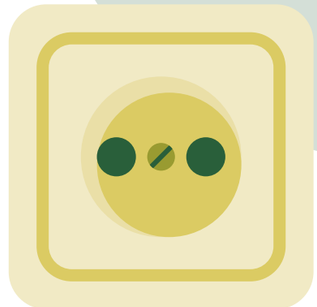
1. Je krijgt van Thuispunt Gent een afspraak voor een plaatsbeschrijving in de woning. Die afspraak vindt plaats kort voor je huurcontract ingaat.

   We controleren samen met jou of er al schade is aan de woning. We noteren alle zichtbare gebreken op het **plaatsbeschrijvingsformulier**. Hou dit formulier goed bij. Als je later beslist om te verhuizen, doen we opnieuw een plaatsbeschrijving. We controleren dan of jij de woning hebt beschadigd. Want schade die jij maakt aan de woning moet jij betalen.

2. We vullen samen de meterstanden in op de formulieren voor de overname van de nutsvoorzieningen. Het is belangrijk dat je al **voor de plaatsbeschrijving een energieleverancier kiest.** Via vtest.vreg.be kan je bekijken welke energieleverancier voor jou de beste is. Thuispunt Gent regelt de overdracht van water. Jij regelt zelf de overdracht van elektriciteit en alle andere individuele nutsvoorzieningen. Je doet dit ten laatste binnen de 14 dagen na de plaatsbeschrijving.

3. Je krijgt van ons informatie over het gebouw: waar moet je het afval plaatsen, zijn er speciale regels in het gebouw, waar staan de meters …

Je moet als huurder **zelf aanwezig** zijn bij de plaatsbeschrijving. Als je er zelf niet kan zijn, dan moet je iemand een volmacht geven.
Breng je identiteitskaart en je huurcontract mee. Als je deze papieren niet bij hebt, dan gaat de plaatsbeschrijving niet door. We rekenen dan een kost aan voor de nutteloze verplaatsing.



Nutsvoorzieningen regelen

Gas, water en elektriciteit

Op **vtest.vreg.be** kan je de test doen om te zien welke leverancier voor gas en elektriciteit de beste is voor jou.

Elektriciteit

Elk huis of appartement heeft een eigen teller voor elektriciteit. Je draagt je bestaande contract over naar je nieuwe adres of je sluit een nieuw contract af met een leverancier. Je doet dit zelf. Je doet dit ten laatste 14 dagen na de plaatbeschrijving.

Water en gas

Heb je eigen tellers in je woning?

Je draagt je bestaande contract voor gas over naar je nieuwe adres of je sluit een nieuw contract af met een leverancier. Je doet dit zelf. De voorziening van water in Gent gebeurt door Farys. Thuispunt Gent regelt de overdracht van water. Dat moet je niet zelf doen.

Zijn er collectieve voorzieningen?

Het contract voor water en/of gas verloopt via Thuispunt Gent. Je betaalt aan Thuispunt Gent. Je sluit geen eigen contract af met een leverancier.

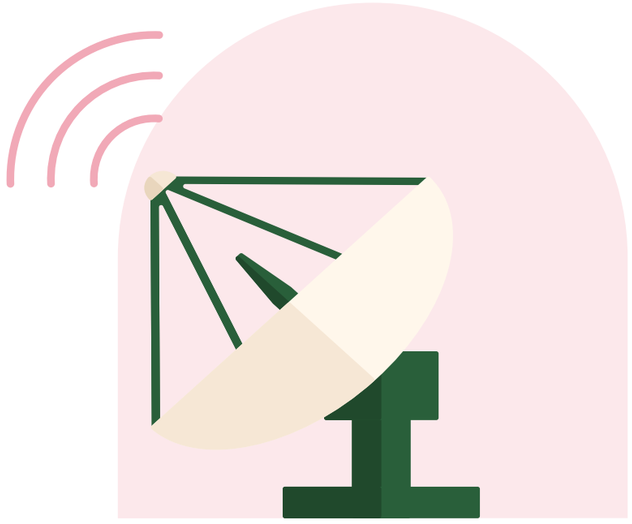
Tv, telefonie en internet

- Je leverancier voor tv, telefonie en internet kies je zelf. Heb je een abonnement voor tv, internet of heb je een vaste telefoon? Vergeet dan niet om je leverancier op de hoogte te brengen van je verhuis.
- Je leverancier kan je abonnement naar je nieuwe adres overdragen.
- Je leverancier kan je hierover meer informatie geven.



Schotelantennes

- Je mag niet zomaar een schotelantenne plaatsen. Je moet hiervoor toestemming vragen aan Thuispunt Gent. Je moet ook de regels voor het plaatsen van een schotelantenne naleven. Deze regels lees je in ons Reglement van Inwendige Orde en op onze website.





Verzekeringen

Wat verzekert Thuispunt Gent?

Thuispunt Gent verzekert **het gebouw** waarin je woont en de aansprakelijkheid van de huurder voor schade aan de woning en aan derden.

Alle officiële huurders zijn verzekerd voor huurdersaansprakelijkheid via Thuispunt Gent. Je betaalt hiervoor elke maand een bijdrage in de huurlasten.

Wat moet je zelf verzekeren?

We raden je aan om een **brandverzekering voor je inboedel** af te sluiten. Dit betekent dat je je spullen (meubels, elektronica …) verzekert tegen brand en aanverwante gevaren. Ook als je een garage huurt, raden we aan om een inboedelverzekering te hebben. We raden je ook aan om een **familiale verzekering** af te sluiten.

Heb je nog geen inboedelverzekering en/of familiale verzekering?

Dan raden we aan om deze verzekeringen af te sluiten, maar dat is niet verplicht.
Er bestaan verschillende online tools om te berekenen wat de beste verzekering is voor jou.

Heb je wel al een inboedelverzekering en/of familiale verzekering?

Breng je verzekeraar op de hoogte van je nieuwe adres als je verhuist.

Je moet veel instellingen informeren dat je verhuist.
Hieronder lees je de belangrijkste:

Verwittig dat je verhuist

- **Informeer binnen de 8 dagen de Dienst Burgerzaken van je gemeente.** Ook als je binnen Gent verhuist. Meer informatie vind je op https://stad.gent/nl.
- **Vergeet je werkgever niet te informeren.** Werk je niet? Informeer dan de werkwinkel, VDAB, RVA, uitbetalingsinstelling of pensioenkas.
- **Verwittig je maatschappelijk werker** van het OCMW, je schuldbemiddelaar ...
- **Verwittig je bank en verzekeringsinstellingen.**
- **Verwittig je leveranciers van elektriciteit, gas, tv, telefonie en internet.**
- **Heb je kinderen die naar school gaan?** Verwittig dan ook de school over je verhuis.
- **Heb je een abonnement op een tijdschrift?** Verwittig dan de distributiemaatschappij.
- **Heb je een hond of kat met een elektronische chip?** Informeer het centrale dierenbestand over je adresverandering.

Wil je dat je post zeker doorgestuurd wordt naar jouw nieuwe adres?

Ga dan langs bij je postkantoor. Bpost biedt tegen betaling de verhuisdienst DoMyMove aan. Met deze verhuisdienst stuurt de post je geadresseerde wisseling door naar je nieuwe adres.
Meer informatie over de formules vind je op **www.bpost.be/verhuisdienst.**



Je betalingen

Wat en hoe betaal je aan Thuispunt Gent?

Hoe betaal je correct?

1 Betaal op tijd

- **Je betaalt je huishuur voor de 10de van de maand.**

  Laat je bank je huishuur elke maand automatisch overschrijven via een doorlopende opdracht. Maak zelf een doorlopende opdracht aan via de bankautomaat of pc banking. Of vraag je bank om je te helpen.

- **Facturen binnen de 30 dagen.**

  Je betaalt facturen van Thuispunt Gent binnen de 30 dagen na factuurdatum.

2 Gebruik een gestructureerde mededeling

- **Doe dit bij elke betaling aan Thuispunt Gent voor een correcte verwerking.**

Wat is een gestructureerde mededeling?

Een gestructureerde mededeling is een persoonlijke combinatie van cijfers, die je gebruikt als mededeling bij jouw betaling. Een gestructureerde mededeling is zo opgebouwd:
+++ ---/----/----- +++

Waar vind je de gestructureerde mededeling terug?

De gestructureerde mededeling om je huishuur te betalen staat op je huurprijsberekening. Op elke herstellingsfactuur of andere factuur die je van Thuispunt Gent krijgt, staat de gestructureerde mededeling die je moet gebruiken voor die betaling.

3 Op het juiste rekeningnummer

- Het algemene rekeningnummer voor huurders is **BE51 0016 4452 4862**.

- **Je woont in een private woning (via vroegere SVK Gent)**
  Het rekeningnummer voor huurders is BE41 0910 1042 5610.

Je kan niet betalen.

1 Laat dit snel weten aan onze financiële dienst

- Wij helpen je om te zoeken naar een oplossing.

  Je kan bij Thuispunt Gent een afbetalingsplan aanvragen via **betaling@thuispuntgent.be**

2 Reageer altijd als wij je contacteren omdat je te weinig hebt betaald

- Niet reageren is geen oplossing.

- Bij huurders die te veel betalingsachterstand hebben, moeten wij het huurcontract stopzetten.

- Het is zeer belangrijk om bij betalingsproblemen samen met ons te zoeken naar een oplossing.

3 Je kan ook OCMW Gent om hulp vragen

- Jouw maatschappelijk werker kan je helpen.

- Heb je geen maatschappelijk werker? Dan kan je terecht bij een welzijnsbureau van het OCMW in jouw buurt.





Je huurprijs

- We berekenen je huurprijs elk jaar opnieuw.
  - In december krijg je jouw nieuwe huurprijs voor het jaar erna.
  - Hoe hoog jouw huurprijs is, wordt bepaald door de Vlaamse Regering.

5 zaken bepalen je huurprijs:

De Vlaamse Regering bepaalt hoe we jouw huurprijs berekenen. We moeten daarbij kijken naar 5 zaken:



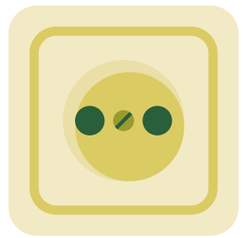
1. Jouw gezinsinkomen.
2. De inkomensgrenzen.
3. De basishuur, de minimale huur en de patrimoniumkorting.
4. Het aantal kinderen met gezinstoeslag en aantal personen met een invaliditeit.
5. Of je woning extra energiezuinig is of niet.

Betaal je jouw huur met een doorlopende opdracht?
Vergeet dan niet om elk jaar het bedrag aan te passen aan je nieuwe huurprijs.

Water, gas en elektriciteit

Eigen woning

Elektriciteit:



Elk huis of appartement heeft een eigen teller voor elektriciteit.
Je sluit je eigen contract af met een leverancier naar keuze.
Je betaalt rechtstreeks aan de leverancier.

Water en gas:

Je hebt eigen tellers?

- Je sluit een eigen contract af voor het water en/of het gas.
- Je betaalt rechtstreeks aan de leverancier.

Er zijn collectieve meters?

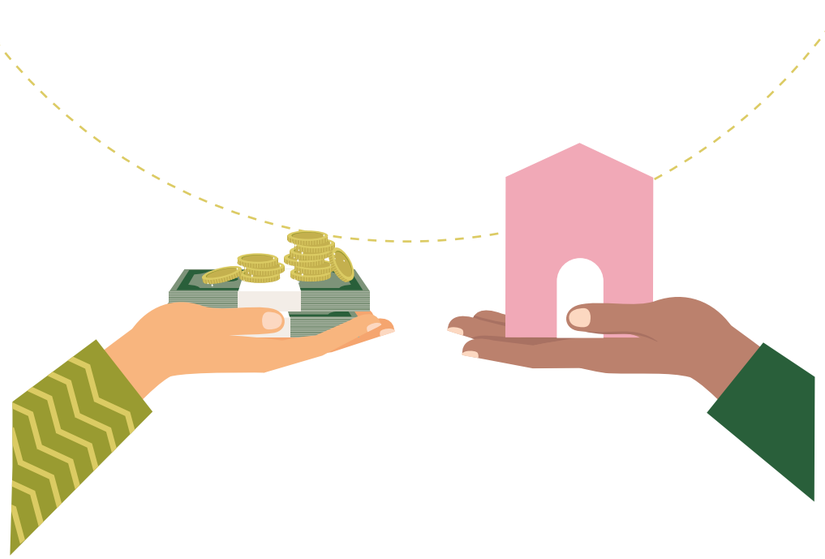
- Je betaalt voor jouw verbruik van water en/of gas via Thuispunt Gent.
- Je betaalt elke maand een voorschot samen met je huishuur.
- Dit voorschot zit in de huurprijsberekening die je van Thuispunt Gent ontvangt.
- Elk jaar krijg je een afrekening van Thuispunt Gent.

Gemeenschappelijke delen

Woon je in een appartementsgebouw, dan betaal je ook een stukje in het verbruik van de gemeenschappelijke delen.

- Dit gaat om water (bv. om te poetsen) en elektriciteit (bv. voor de lichten in de gangen, de liften ...).
- Elk appartement in het gebouw betaalt evenveel in de kosten.
- Het aandeel van de leegstaande appartementen nemen wij op ons.





Kosten onderhoud gebouw en diensten

- Je betaalt mee in de algemene kosten van je gebouw.
- Wat je moet meebetalen, is bepaald door de Vlaamse Regering.

Afrekening huurlasten

Je betaalt elke maand een voorschot voor jouw aandeel in de huurlasten.

Dit voorschot zit in de huurprijs die je elke maand betaalt.
Het gaat om kosten voor:

- Water, gas en elektriciteit (verbruik gemeenschappelijke delen en/of eigen verbruik met collectieve meters).
- Onderhoud gebouw en diensten.

Elk jaar volgt er een afrekening:

Heb je eigen tellers?

Dan krijgt je één afrekening per jaar. Deze afrekening gaat over de diensten en over het verbruik van water en elektriciteit in de gemeenschappelijke delen.

Is er in je gebouw een collectieve verwarming?

Dan krijgt je twee afrekeningen per jaar:

- Een afrekening diensten.
- Een afrekening verbruiken.

We kijken naar de echte kosten die er waren in het gebouw en naar wat je al hebt betaald:

VOORSCHOTTEN - ECHTE KOSTEN = AFREKENING HUURLASTEN

Er zijn twee mogelijkheden:

1. **Je moet bijbetalen:** De kosten zijn hoger dan de voorschotten die je al betaalde.
   Je moet dus geld bijbetalen aan Thuispunt Gent.

2. **Je krijgt terug:**
   De kosten zijn lager dan de voorschotten die je al betaalde.
   Je krijgt geld terug van Thuispunt Gent.

   Heb je nog schulden bij Thuispunt Gent? Dan gebruiken we dit bedrag om (een deel van) je schuld te betalen.

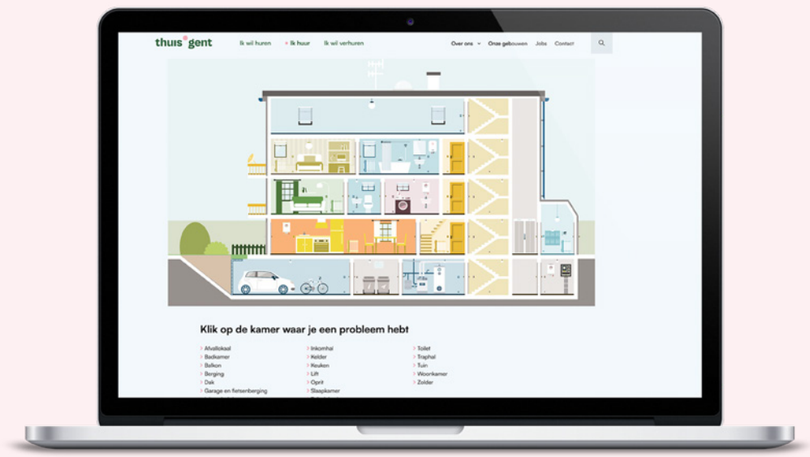
Herstellingen betalen

- Sommige herstellingen in je woning of het gebouw zijn voor rekening van Thuispunt Gent.
- Andere herstellingen betaal je als huurder zelf.

Vraag je aan Thuispunt Gent om een herstelling voor de huurder te doen?
Dan betaal je Thuispunt Gent daarvoor volgens onze **tarieflijst.**

In de brochure ZieZo vind je een duidelijk overzicht welke defecten jij als huurder moet herstellen en betalen en welke defecten voor Thuispunt Gent zijn.





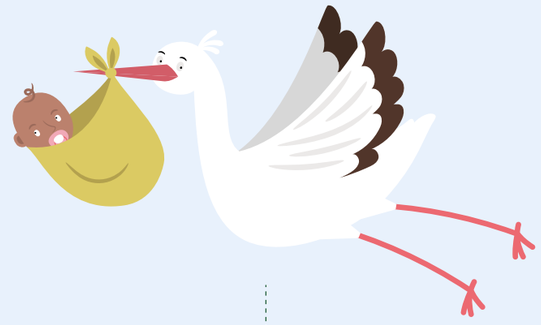
Op onze website www.thuispuntgent.be
lees je alle info over wie wat moet herstellen.

Je huurdossier

Aanpassingen aan je dossier.

Nieuw e-mailadres of telefoonnummer

Verander je van e-mailadres of telefoonnummer? **Laat ons dit zo snel mogelijk weten.**
Het is belangrijk dat we je kunnen contacteren.



Je gezin wordt groter

Informeer ons altijd als je er een kindje bij krijgt. Want dat kan een invloed hebben op je huurprijs. Je kan misschien ook verhuizen naar een grotere woning.

Komt er iemand (een familielid, vriend ...) bij je wonen? Dan moet je 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. Zo kunnen we bekijken of je in regel bent. Het inkomen van de personen die bij je wonen telt mee om je huurprijs te berekenen. Hou daar rekening mee.

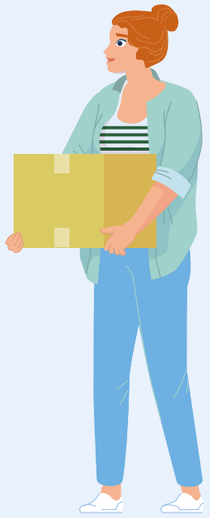
Je gezin wordt kleiner

Meld ons als iemand verhuist uit je sociale woning.

Als er een persoon uit je gezin vertrekt, kan dit een invloed hebben op je huishuur.
Het kan ook zijn dat je woning te groot wordt volgens je gezinssituatie.

In dat geval vragen we je om te verhuizen naar een kleinere sociale woning.
Want er is in Gent veel vraag naar grote sociale woningen en we hebben niet genoeg grote woningen voor alle gezinnen die er recht op hebben.

Wil je niet verhuizen, dan moet je een vergoeding betalen voor elke slaapkamer die je te veel hebt (huurcontract voor maart 2017) of dan kunnen we je huurcontract niet meer verlengen (huurcontract na maart 2017).



Je kan een verandering aan je gezin eenvoudig melden via onze website **www.thuispuntgent.be**

Je inkomen verandert

Het kan zijn dat je met pensioen gaat of dat je je werk verliest.
In bepaalde gevallen kunnen we dan je huurprijs aanpassen.
Want de huurprijs die je voor jouw woning betaalt, wordt mee bepaald door je inkomen.

We kunnen je huurprijs opnieuw berekenen:

- **Wanneer je inkomen al drie maanden meer dan 20% lager is.**
  Bezorg ons de officiële documenten van je inkomen van de laatste drie maanden.
- **Wanneer je met pensioen gaat.**
  Bezorg ons je meest recente pensioenfiche.
- **Wanneer een huurder of bijwoner van wie het inkomen meetelt voor de berekening van de huurprijs overlijdt.**
- **Wanneer een huurder of bijwoner van wie het inkomen meetelt voor de berekening van de huurprijs in je sociale woning komt wonen of verhuist uit de woning.**

Basiskennis Nederlands

Alle huurders die na 1 november 2017 bij Thuispunt Gent komen wonen, moeten een basiskennis van het Nederlands hebben:

- Wie tussen 1 november 2017 en 31 december 2022 een sociaal huurcontract kreeg, moet het niveau A1 Nederlands kennen. Je moet dit niveau na één jaar sociaal huren behalen.
- Wie vanaf 1 januari 2023 een sociaal huurcontract krijgt, moet het niveau A2 Nederlands kennen. Je moet dit niveau hebben twee jaar na de start van jouw huurovereenkomst.

De wet bepaalt dat je Nederlands moet kunnen. Maar het is ook belangrijk dat je Nederlands kan om op een vlotte manier bij ons te huren. Want als je naar ons belt of bij ons langskomt, spreken wij Nederlands. Ook al onze communicatie is in het Nederlands.

Kan je genoeg Nederlands?

Dan zetten we dat zo in je dossier.

Spreek je geen Nederlands of spreek je het Nederlands niet goed genoeg?

- We kijken of je bewijzen of een vrijstellingen hebt.
- Is dat niet het geval, dan moet je ons de juiste documenten bezorgen als bewijs of dan moet je Nederlands gaan leren.

Moet je nog Nederlands leren? Neem dan contact op met Amal vzw.
Zij geven je informatie over taalcursussen.

09 265 78 40
info@amal.gent



Boete

Heb je het niveau A2 Nederlands niet na twee jaar sociaal huren? Dan kan de toezichthouder je een boete doen betalen. Deze boete ligt tussen 25 euro en 5.000 euro.

Je krijgt als dat nodig is ook een nieuwe termijn, waarbinnen je de basiskennis Nederlands moet behalen. Deze termijn is maximum 1 jaar. De toezichthouder volgt jouw dossier op.

Inschrijven bij de VDAB

Je moet je inschrijven bij de VDAB als je nog niet werkt. Op deze manier wil de Vlaamse Regering jouw kansen op de arbeidsmarkt en in de maatschappij vergroten. Deze verplichting geldt voor jou en je echtgeno(o)t(e), wettelijke samenwoner of feitelijke partner met wie je al één jaar samenwoont.

Wie moet zich inschrijven bij de VDAB?

Je moet je inschrijven bij de VDAB als je (nu of in de toekomst):
- niet werkt (als werknemer of zelfstandige);
- tussen 18 jaar en 65 jaar bent;
- nog niet bent ingeschreven als werkzoekende bij de VDAB

Wie moet zich niet inschrijven bij de VDAB?

- Ontvang je een leefloon van het OCMW? Dan hoef je niets extra te ondernemen. Het OCMW volgt deze stappen dan met je op.
- Ben je arbeidsongeschikt, invalide of heb je een erkende handicap? Dan moet je niet voldoen aan deze verplichting.

Opgelet: verandert je situatie in de toekomst (bv. je werkt niet langer of je bent niet langer arbeidsongeschikt)? Dan kan het zijn dat je wel moet inschrijven bij de VDAB om aan de huurdersverplichting te voldoen.

Wat gebeurt als ik me niet inschrijf?

Voldoe je niet aan deze verplichting?
Dan verwittigt Thuispunt Gent de toezichthouder, die je een administratieve geldboete kan opleggen.

Moet je je nog inschrijven bij de VDAB?
Let op! Het is niet voldoende om een VDAB-account aan te maken.
Je moet je inschrijven als werkzoekende.

0800 30 700
www.vdab.be

Je krijgt een woning of bouwgrond

Als sociale huurder mag je geen woning of bouwgrond bezitten, niet in België en niet in het buitenland:

- Je mag geen woning of bouwgrond hebben.
- Je mag geen woning of bouwgrond in erfpacht of opstal hebben.
- Je mag geen woning of bouwgrond in erfpacht of opstal geven.
- Je mag geen woning of bouwgrond in vruchtgebruik hebben, zelfs niet een paar procent.
- Je mag geen woning of bouwgrond in vruchtgebruik geven.



Krijgen jij zelf, je wettelijke of feitelijke partner een woning of bouwgrond in eigendom of in vruchtgebruik terwijl je bij Thuispunt Gent huurt?
Dan moet je dit melden aan Thuispunt Gent.

- **Wil je bij Thuispunt Gent blijven huren?**
  Dan zal je de woning of bouwgrond moeten verkopen.

Krijg je een woning gedeeltelijk of volledig in eigendom en wil je bij Thuispunt Gent blijven huren?
Dan moet je de woning binnen het jaar verkopen. Lukt dit door omstandigheden niet, bijvoorbeeld omwille van juridische redenen? Dan kan je meer tijd vragen aan Thuispunt Gent.

- **Verkoop je de woning niet?**
  Dan stoppen we je huurcontract. Je opzegtermijn is in dat geval zes maanden.

Krijg je een bouwgrond gedeeltelijk of volledig in eigendom en wil je bij Thuispunt Gent blijven huren?
Dan moet je de bouwgrond binnen de vijf jaar verkopen.

- **Verkoop je de bouwgrond niet?**
  Dan stoppen we je huurcontract.
  Je opzegtermijn is in dat geval zes maanden.

Je wil een garage, berging of kelder huren

In sommige gebouwen verhuren wij ook kelders, bergruimtes en autostaanplaatsen of garageboxen.

Je kan je aanvraag heel eenvoudig doen via onze website **www.thuispuntgent.be** of via **garage@thuispuntgent.be**. Weet wel dat er ook voor garages, bergingen en kelderruimtes voorrangsregels gelden en dat er wachtlijsten kunnen zijn.

Je wil verhuizen naar een andere sociale woning

Online inschrijven

Wil je verhuizen naar een andere sociale woning omdat je woning bijvoorbeeld te klein of te groot is? Of wil je verhuizen naar een sociale woning in een andere regio?

Dan kan je je zelf online inschrijven via het centraal inschrijvingsregister.
Je start jouw dossier volledig zelf op, digitaal en veilig.

Je moet je maar één keer inschrijven.
Je duidt daarbij aan in welke Vlaamse regio's je wil huren. Thuispunt Gent is de woonmaatschappij voor regio Gent-Stad. Inschrijven is gratis.

Om in te schrijven meld je je aan via www.vlaanderen.be/sociaalhuren. Je kan je veilig aanmelden met Itsme (www.itsme.be) of e-ID en kaartlezer. Zorg dat je je pincode kent.

Je dossier bekijken en zelf aanpassen

Je vindt jouw dossier als je aanmeldt op www.vlaanderen.be/sociaalhuren.
Je kan je dossier na jouw inschrijving bekijken, documenten toevoegen en eventueel je voorkeuren of gegevens aanpassen.

Wachttijd

Na je inschrijving kom je opnieuw op de wachtlijst. Je krijgt van Thuispunt Gent een uitnodiging als we een woning voor je hebben. Dit kan een hele tijd duren, want er staan veel mensen op de wachtlijst voor een sociale woning.



Je huurcontract stoppen

Hoe zet je jouw huurcontract stop?

Wil je niet langer huren bij Thuispunt Gent? Dan moet je jouw huurcontract stopzetten.

Zo zet je je huurcontract stop:

- Je mailt naar **verhuur@thuispuntgent.be**
- Je stuurt een aangetekende brief naar:
  Thuispunt Gent t.a.v. Huurders en Kandidaten
  Kikvorsstraat 113
  9000 Gent
- Je vult het formulier op onze website in:

Wat is de opzegtermijn?

De normale opzegtermijn is 3 maanden.

De opzegperiode start de eerste dag van de maand die volgt op de maand waarin we je opzeg ontvingen.

Gaat het om een overlijden?

Bij een overlijden eindigt de overeenkomst van rechtswege na 2 maand.
Je bezorgt een attest van overlijden aan Thuispunt Gent samen met de opzegbrief.

Gaat het om een opname in het rusthuis of woonzorgcentrum?

Dan is er een opzegperiode van 1 maand. Je bezorgt een attest van opname in het rusthuis aan Thuispunt Gent samen met de opzegbrief. De opzegperiode begint op de eerste dag van de maand die volgt op de maand waarin we je opzeg ontvingen.

Wat als maar één van beide partners verhuist?

Kunnen partners het huurcontract van elkaar overnemen?

Partners die uit elkaar gaan, kunnen het huurcontract van elkaar overnemen. Daarvoor moet je aan één van volgende voorwaarden voldoen:

- Jullie waren minimum 1 jaar feitelijk samenwonend.
- Jullie waren wettelijk samenwonend.
- Jullie waren getrouwd.

Alle andere familieleden of inwonende personen kunnen het sociale huurcontract niet overnemen.

Moeten partners de woning officieel opzeggen?

Waren jij en je partner gehuwd? Dan moet de partner die de woning verlaat zijn huurcontract schriftelijk stopzetten en aangifte doen van zijn nieuwe adres.

Waren jij en je partner feitelijk of wettelijk samenwonend? Dan is er geen officiële opzeg nodig. Je partner moet wel zijn adreswijziging doorgeven.

Sleutels afgeven en plaatsbeschrijving

- Aan het einde van de opzegperiode moet je de sleutels teruggeven aan Thuispunt Gent.
- Op dat moment doen wij ook een uitgaande plaatsbeschrijving.
- Dit wil zeggen dat we kijken hoe goed je de woning hebt onderhouden en of je de woning hebt beschadigd. Want schade die er door jou is, moet je zelf betalen. We berekenen de kosten volgens een vaste prijslijst.
- We noteren ook de meterstanden van water, elektriciteit, gas … Bezorg het energieovernamedocument dat we samen invullen zo snel mogelijk aan jouw energieleverancier.
- De uitgaande plaatsbeschrijving is belangrijk voor de afrekening van je huurwaarborg en de afrekening van de nutsvoorzieningen.
- Betaal je je huishuur met een doorlopende opdracht? Vraag dan aan je bank om deze stop te zetten.





Leefbaar-heid

Samen wonen in je wijk.

Sociale begeleiding

Thuispunt Gent heeft verschillende huurbegeleiders. Zij luisteren naar je problemen en proberen je verder te helpen. Dat doen ze door je juist door te verwijzen of door je correcte informatie te geven.

Hoe contacteer je onze sociale dienst?

Via het contactformulier op onze website **www.thuispuntgent.be**

socialedienst@thuispuntgent.be

09 235 99 60

Je kan een afspraak maken voor een persoonlijk gesprek met onze huurbegeleider in je wijkpunt.



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, Ledeberg 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 3 e 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 buren dat je niet zelf kan oplossen door met jouw buren 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.

Huisregels voor goed samenwonen

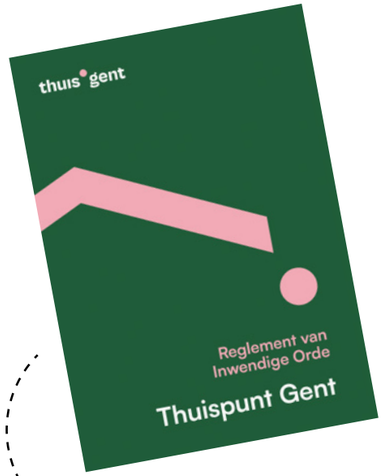
Thuispunt Gent heeft een aantal regels voor huurders. Dit zijn afspraken die ervoor zorgen dat het wonen en samenleven in onze gebouwen en woonwijken op een goede manier kan verlopen.

Het is belangrijk dat alle huurders deze regels volgen en respect en begrip hebben voor elkaar, voor de gebouwen en voor de omgeving. Onze huurbegeleiders zien er mee op toe dat alle huurders de regels volgen. Volg je de regels niet? Dan kan Thuispunt Gent je huurcontract stopzetten.

- Iedere huurder moet deze reglementen kennen en naleven:

  - **Onze huisregels.** Je leest onze huisregels in het intern huurreglement en in het Reglement van Inwendige Orde. Voor sommige gebouwen zijn er extra regels. Ook deze moet je naleven. Je leest deze regels in de bijlagen bij het Reglement van Inwendige Orde. Je vindt alle huisregels terug op onze website **www.thuispuntgent.be**.

  - **De regels voor het onderhoud en herstel van je woning.** Je leest deze regels in de brochure ZieZo en op onze website **www.thuispuntgent.be**



Onze huisregels

Je vindt alle huisregels terug op onze website **www.thuispuntgent.be**

Regels voor onderhoud en herstellingen



Burenconflicten en overlast

Als je met veel mensen samenwoont in een gebouw of wijk, dan is het belangrijk dat je rekening houdt met je buren. Je mag geen overlast veroorzaken. Onder overlast verstaan we onder andere vervuiling, vandalisme, lawaaioverlast, overlast door huisdieren, agressie ...

Jij hebt een conflict met een buur:

- **Eerst zelf praten.** Probeer problemen met andere huurders altijd eerst zelf op te lossen. Een babbel is de eerste stap. Want soms weten personen niet dat hun gedrag voor jou overlast veroorzaakt.

- **Dan hulp vragen.** Je hebt de persoon of personen die voor overlast zorgen zelf aangesproken over hun gedrag. Maar het gedrag van deze huurders verandert niet. Dan kan je hulp vragen aan Thuispunt Gent. We verwijzen je door naar professionele organisaties die je kunnen helpen zoals je buurtinspecteur of de Dienst Burenbemiddeling van de Stad Gent.

Meerdere huurders hebben een conflict met een buur:

Hebben verschillende buren problemen met een huurder die voor iedereen overlast veroorzaakt? Dan kan Thuispunt Gent een overlastprocedure opstarten. Zo waken wij mee over de woonrust in onze gebouwen.

- Als de overlast blijft duren dan betrekken we het CAW Oost-Vlaanderen om mee te helpen de woonrust te doen terugkeren.

- Als er geen einde komt aan de overlast, dan kan Thuispunt Gent het huurcontract stopzetten.



Je woning

Onderhoud en herstel van je woning en gebouw.

Belangrijke contactgegevens

Een herstelling aanvragen of technisch probleem melden:

Vraag je herstelling aan via onze website **www.thuispuntgent.be**

beheer@thuispuntgent.be

09 235 99 55
(tussen 8 uur en 20 uur)

Technisch noodnummer ‘s avonds, in weekends en op feestdagen:

09 235 99 55

De volgende technische problemen zijn noodgevallen:

Gasreuk in het gebouw.

Wateroverlast. Er zijn grote waterlekken in het gebouw.

Problemen met de **verwarming** of **warm water.**

Problemen met de **watertoevoer**. Niemand in het gebouw heeft water.

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

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

Hulpdiensten

Als er personen in nood zijn of bij brand, moet je eerst de hulpdiensten bellen!

112 **Europees noodnummer**

101 **Politie**

100 **Brandweer & ambulance**



Wie herstelt en betaalt?

Herstellingen voor Thuispunt Gent

Bepaalde herstellingen in je woning moet Thuispunt Gent uitvoeren. Wij zorgen ervoor dat die herstellingen gebeuren en betalen ze. Is er in je woning iets defect en moet Thuispunt Gent dit herstellen? Dan ben je verplicht om Thuispunt Gent direct op de hoogte te brengen. Dat is de meldingsplicht. Als je ons niets laat weten, dan kan de schade groter worden. Jij betaalt dan de kosten door de extra schade. Als we een herstelling in jouw woning doen, maken we een afspraak. Je bent verplicht om de vakmensen van Thuispunt Gent of van een bedrijf dat voor ons werkt in je woning binnen te laten om herstellingen te doen. Als je ons niet binnenlaat, dan kan het probleem erger worden. Jij moet dan de kosten voor de extra schade betalen. Als je blijft weigeren om de herstelling te laten uitvoeren dan kan Thuispunt Gent je huurcontract stopzetten.



Herstellingen voor jou

Er zijn ook herstellingen voor rekening van de huurder. Deze herstellingen moet jij (laten) uitvoeren en zelf betalen. Je hebt vier keuzes:

- **Je doet de (kleine) herstelling zelf.** Dit mag als je de nodige technische kennis hebt. Werken aan gas-, water- en elektriciteitsleidingen mag je niet zelf doen.
- **Je laat de herstelling uitvoeren en betaalt zelf.** Je zoekt en betaalt een erkende technicus naar keuze om de herstelling te doen. Of je doet een beroep op een leerwerkplek of erkende klusjesdienst. Werken aan gas-, water- en elektriciteitsleidingen moet je door een vakman laten doen.
- **Je vraagt Thuispunt Gent om de herstelling te doen.** Je betaalt Thuispunt Gent voor deze herstelling. Thuispunt Gent rekent de kostprijs van de herstelling aan op basis van onze tarieflijst. Je kan deze tarieflijst opvragen bij Thuispunt Gent of bekijken via onze website **www.thuispuntgent.be**. Dit soort herstellingen zijn niet de hoofdtaak van onze dienst onderhoud en herstellingen. Het is dan ook mogelijk dat je langer moet wachten op de herstelling.
- **Heb je recht op een 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).

Hebben jij, je huisgenoten, je huisdieren of je bezoekers schade veroorzaakt? Dan betaal jij de kosten van de herstellingswerken.

Is er schade omdat jij je woning of de uitrusting van je woning niet genoeg onderhoudt of verkeerd gebruikt? Dan betaal jij de kosten van de herstellingswerken. Je draagt dus het beste goed zorg voor je woning.

In de ZieZo-brochure kan je lezen wie wat moet betalen: jij of Thuispunt Gent. Scan de QR code.

MEER INFO
Je leest meer informatie over wie wat betaalt op onze website **www.thuispuntgent.be**



Je woning aanpassen

Je mag niet zomaar veranderingen aan je woning doen, zoals bijvoorbeeld een nieuwe keuken of badkamer plaatsen. Wil je toch iets veranderen in je woning, tuin, kelder, beging of garage ..., dan vraag je toestemming aan Thuispunt Gent. Je vraagt dit schriftelijk aan.

Je woning aanpassen met schriftelijke toestemming

Heb je met schriftelijke toestemming van Thuispunt Gent veranderingen gedaan in je woning zoals bijvoorbeeld het plaatsen van een nieuwe keuken of badkamer ...? Heb je met schriftelijke toestemming van Thuispunt Gent zaken bijgebouwd zoals bijvoorbeeld een veranda? Hou er rekening mee dat als je nadien verhuist, alle vaste constructies eigendom worden van Thuispunt Gent. Thuispunt Gent betaalt je geen overnamevergoeding. Als deze constructies bij je verhuis in slechte staat zijn, kan Thuispunt Gent je bovendien vragen om alles in zijn oorspronkelijke staat te herstellen.

Je woning aanpassen zonder schriftelijke toestemming

Heb je zonder schriftelijke toestemming van Thuispunt Gent veranderingen gedaan in je woning of zaken bijgebouwd? Dan moet jij de kosten betalen om alles te herstellen zoals het oorspronkelijk was.

Onderhoud van je woning en tuin

Je woning onderhouden

- **Behandel de woning die je huurt met respect.**
  Onderhoud je woning goed en poets regelmatig.
- **Huur je een kelder, berging of tuinhuisje?**
  Dan moet je ook deze goed onderhouden en regelmatig schoonmaken.
- **Controle van Thuispunt Gent**
  Thuispunt Gent heeft het recht om te controleren of je je woning goed onderhoudt. Als je je woning langdurig niet onderhoudt, kan Thuispunt Gent je huurcontract stopzetten.

Je tuin onderhouden

- **Huur je een huis of een gelijkvloers appartement met een tuin,** dan moet je de tuin goed onderhouden.
- In sommige wijken gelden er specifieke regels voor het onderhoud van de tuinen, heggen en verbindingswegels. De huurders staan er zelf in voor het groenonderhoud. Er kunnen bijvoorbeeld ook regels zijn over de hoogte van de heggen. Woon jij in zo'n wijk? Dan moet ook jij deze regels volgen.

MEER INFO
Je leest meer informatie over het onderhoud van je woning en tuin in ons **Reglement van Inwendige Orde** en in het **ZieZo-boekje.**





Gemeenschappelijke delen

Hou de gemeenschappelijke delen proper

Thuispunt Gent zorgt dat de gemeenschappelijke delen regelmatig worden schoongemaakt. In sommige gebouwen poetsen de huurders zelf. Woon jij in zo een gebouw? Volg dan de regeling over het poetsen en maak schoon wanneer jij aan de beurt bent.

We vragen om respect te hebben voor de gemeenschappelijke ruimtes zoals de inkom, gangen, liften...

Deze ruimtes zijn geen vuilnisbelt of speeltuin. Als alle huurders helpen om het gebouw proper te houden, is het voor iedereen aangenamer wonen.

Je mag als huurder niks in de gemeenschappelijke delen plaatsen zoals een buggy, kast, fiets, ... Maken jij zelf, je familie, vrienden of huisdieren de gemeenschappelijke delen vuil? Ruim dit dan direct zelf op.

MEER INFO
Je leest meer informatie over het onderhoud van de gemeenschappelijke delen in ons **Reglement van Inwendige Orde** en in het **ZieZo-boekje.**



Afval en sluikstort

Wat doe je met je afval?

Ook jij kan helpen om van het gebouw een aangename woonomgeving te maken.

- Sorteer je afval en bied het op de correcte manier aan.
- Gooi je afval niet zomaar weg.
- Volg de regels van Ivago.

Je woont in een ééngezinswoningen of laagbouw

Dan geldt de gewone regeling voor thuisafval:

- Je biedt je huisvuil in de reglementaire zakken per soort afval aan de voordeur aan.
- Je volgt de ophaalkalender van Ivago.
- Je grofvuil breng je naar het recyclagepark of je vraagt aan IVAGO om je grofvuil op te halen. Je betaalt dit zelf.

Je woont in een groot appartementsgebouw

- **Er zijn ondergrondse afvalsorteerpunten:** Je doet je afval in de juiste sorteerzuil. Je hebt daarvoor een IVAGO-kaart nodig met voldoende geld op.

- **Er zijn afvalcontainers:** Je doet je afval in de juiste reglementaire vuilniszak. Je werpt de vuilniszak in de juiste verzamelcontainer.

- **Grofvuil:** Je grofvuil breng je naar het recyclagepark of je vraagt IVAGO om je grofvuil op te halen. Je betaalt dit zelf.

MEER INFO
over Afval sorteren:
www.ivago.be



Wat is sluikstort?

Laat geen huisvuil en ander afval achter in de gemeenschappelijke delen van het gebouw (lift en, gangen, noodtrappen ...) of rond het gebouw. Dit geldt ook voor afval in reglementaire zakken. Want dat is sluikstort.

- Sluikstort is storend voor je buren,
  - Het trekt ongedierte aan en verloedert de buurt.

- Sluikstort kan ook gevaarlijk zijn.
  - Sluikstort op de noodtrappen belemmert de doorgang voor je buren bij brand.
  - Sluikstort is ook brandbaar.

- Je betaalt de kosten voor het opruimen van jouw sluikstort zelf. We berekenen dit op basis van onze tarieflijst.

- Merk je dat er in of rondom jouw gebouw sluikstort is? Laat het ons weten!
  - **Sluikstort in je gebouw** meld je aan Thuispunt Gent
  - **Sluikstort buiten rond het gebouw** meld je aan IVAGO

Melden van sluikstort in het gebouw aan Thuispunt Gent

Melden van sluikstort buiten rond het gebouw aan IVAGO

MEER INFO

Je leest alles over wat je met je afval moet doen op **www.ivago.be.** Heb je nog vragen over hoe je je afval moet sorteren en aanbieden? Neem dan contact met ons op.

Ongedierte



Ook jij kan meehelpen om ongedierte uit je woning of gebouw te houden. Ongedierte is onhygiënisch en storend voor je buren. Als huurder betaal je de kosten voor de ongediertebestrijding. Het is dus belangrijk om ongedierte snel te bestrijden.

Zo help je ongedierte tegen te gaan:

- Gooi geen etensresten naar buiten.
- Hou je woning net en hygiënisch.
- Doe je afval in een gesloten vuilnisbak met deksel.
- Controleer je bagage en tweedehandsspullen op bedwantsen en kakkerlakken.
- Bewaar je eten in stevige verpakkingen die je goed kan sluiten, zoals glazen bokalen en blikken of plastic dozen.

Kom je toch ongedierte tegen in je woning of gebouw?



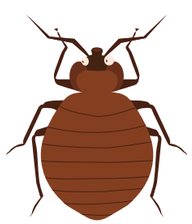
Muizen:

- 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. Contacteer ons dus zo snel mogelijk via **09 235 99 55** of **beheer@thuispuntgent.be**.

! Je moet Thuispunt Gent in je woning binnenlaten om ongediertebestrijding uit te voeren. Je mag vallen, gifdozen en andere materialen die geplaatst zijn voor ongediertebestrijding niet verwijderen, verplaatsen of onwerkzaam maken. Als huurder betaal je zelf de kosten voor de ongediertebestrijding. Dus hoe sneller we het ongedierte kunnen verdelgen, hoe beter voor je portemonnee.



Vandalisme

Jij kan helpen om van je gebouw en buurt een aangename woonomgeving te maken. Help mee om het gebouw in orde te houden en doe niet aan vandalisme. Voor jezelf en je buren is het veel leuker wonen als er geen dingen in het gebouw met opzet worden stukgemaakt.

Veroorzaken jij zelf, iemand van je familie of vrienden schade aan het gebouw?
Dan betaal jij die schade.

Merk je dat er in jouw gebouw vandalisme is gebeurd? Laat het ons weten!



Je hebt een klacht

Waar kan je terecht met je klachten?

Klachtenbehandelaar Thuispunt Gent

Heb je een klacht over Thuispunt Gent, omdat je vindt dat Thuispunt Gent iets niet goed heeft gedaan? Dan kan je een klacht indienen via onze klachtenbehandelaar. Vermeld altijd duidelijk jouw naam en adres. Anonieme klachten beschouwen wij niet als een klacht. Je doet een klacht schriftelijk. Heb je bewijsstukken zoals documenten, facturen of foto's? Stuur deze dan direct mee.

- Vul het klachtenformulier in op onze website **www.thuispuntgent.be**
- Stuur een mail naar **klachten@thuispuntgent.be**
- Stuur een brief naar **Thuispunt Gent, t.a.v. de klachtenbehandelaar**
  Lange Steenstraat 54 - 9000 Gent

Vlaamse Ombudsdienst

Ga je niet akkoord met de manier waarop Thuispunt Gent jouw klacht heeft afgehandeld of met het oordeel van de klachtenbehandelaar van Thuispunt Gent? Dan kan je een klacht neerleggen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

- Stuur een mail naar **klachten@vlaamseombudsdienst.be**
- Stuur een brief naar **Vlaamse Ombudsdienst**
  Leuvenseweg 86 - 1000 Brussel
- Bel naar **1700** (gratis)

Notities

thuis gent

Sociaal wonen in Gent

Thuispunt Gent bv • Lange Steenstraat 54, 9000 Gent
www.thuispuntgent.be