

## Infofiche voor verhuurders

Beste verhuurder,

In deze infofiche vindt u een antwoord op de meest gestelde vragen en belangrijkste elementen rond het onderhoud en herstellingen in woningen die via het SVK verhuurd worden.

### 1 Een kwaliteitsvolle woning voor elke huurder

Woningen die verhuurd worden via het SVK moeten zowel bij de start als tijdens de huurperiode (blijven) voldoen aan de minimale Vlaamse kwaliteitsnormen. Huurders moeten dus steeds veilig, gezond, aangepast en met alle basiscomfort kunnen wonen.

Deze Vlaamse normen wijzigen soms. We moeten dan het SVK-patrimonium mee laten evolueren.

Om de goede staat van het gebouw en het huurgenoet te garanderen, is tijdens de huurperiode onderhoud en soms ook herstelling nodig.

**Meer informatie over de normen?** Contacteer ons, de gemeentelijke woondienst of raadpleeg <https://www.wonenvlaanderen.be/woningkwaliteit>

### 2 Wie is verantwoordelijk voor welke herstellingen?

Verhuurder	Huurder (SVK/onderhuurder)
<b>Vóór de verhuring</b> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Instapklare, goed onderhouden en kwaliteitsvolle woning opleveren met de nodige attesten</li><li>○ Beschikken over een conformiteitsattest</li></ul>	<b>Vóór de verhuring</b> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Informeren over de verwachtingen</li></ul>

<p><b>Tijdens de verhuur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Herstellingen van slijtage door ouderdom en schade door overmacht</li> <li>○ Herstellingen m.b.t. structurele elementen</li> <li>○ Herstellingen n.a.v. de kwaliteit van de gebruikte materialen of toestellen</li> <li>○ Alle andere herstellingen, tenzij vermeld onder de “huurder”</li> </ul> <p><b>Op het einde van de verhuur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Informeren over de verwachtingen</li> </ul>	<p><b>Tijdens de verhuur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kleine herstellingen (lijst overheid)</li> <li>○ Herstellingen nodig door verkeerd gebruik of slecht onderhoud</li> <li>○ Gevolgschade door niet nakomen meldingsplicht</li> <li>○ Onderhoud en reinigen (voor zover normaal toegankelijk voor de huurder)</li> </ul> <p><b>Op het einde van de verhuur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Teruggave volgens intredende plaatsbeschrijving, rekening houdend met normale slijtage en ouderdom</li> </ul>
--	--

**Meer informatie?** Contacteer ons, de gemeentelijke woondienst of raadpleeg <https://www.woninghuur.vlaanderen/onderhoud-en-herstellingen>

### 3 Wie organiseert het onderhoud?

De huurder is verantwoordelijk voor het normaal onderhoud. In bepaalde situaties is het wel de taak van de verhuurder of syndicus om het onderhoud te organiseren (en door te rekenen):

- Als de huurder zelf moeilijk toegang heeft tot hetgeen onderhouden moet worden, bijv. dakgoot kuisen die buiten het bereik van een normale ladder ligt,...
- Onderhoud van algemene delen of gedeelde functies/toestellen, bijv. poetsen van de gang, lift, ventilatie, brandinstallatie, collectieve stookketel,...

Het SVK treedt zelf niet op als syndicus.

Voor het onderhoud van verwarmingsinstallaties (behalve collectieve stookketels) werkt het SVK samen met een externe firma. Tenzij anders overeengekomen, hoeft u dit als eigenaar niet te organiseren.

### 4 Wat zijn onze prioriteiten bij gemelde herstellingsnoden?

Wij ontvangen heel wat technische meldingen en stellen soms ook zelf herstellingsnoden vast. Om de behandeling te organiseren, hanteren we volgende prioriteiten:

<p><b>Prioriteit 1</b></p> <p><b>Levensbedreigend</b></p> <p><b>Onmiddellijk actie</b></p> <p>Bijv.: brand, gaslek, elektrocutiegevaar, instortingsgevaar,...</p>	<p><b>Prioriteit 2</b></p> <p><b>Directe schade of ernstig verlies basiscomfort</b></p> <p><b>Binnen 48u actie</b></p> <p>Bijv.: waterlek, wegvallen verwarming, elektriciteitspanne, snel stijgend grondwater, gebroken deurraam of venster,...</p>
---	--

<p><b>Prioriteit 3</b></p> <p><b>Basis wooncomfort ontbreekt</b></p> <p><b>Binnen de week actie</b>          Bijv.: beperkte elektriciteitsproblemen, beperkt verwarmingsprobleem, beperkt lekkende kraan, verstopping, vochtproblematiek,...</p>	<p><b>Prioriteit 4</b></p> <p><b>Opfrissing en herstelling tussen 2 verhuringen</b></p> <p><b>Binnen de maand actie</b>          Bijv.: poetsen, schuren, herschilderen, herstel schrijnwerk,...</p>
<p><b>Prioriteit 5</b></p> <p><b>Andere herstellingsnoden</b></p> <p><b>Proberen binnen de maand langs te gaan</b>          Bijv.: loshangende kastdeurtjes, verlichting, beperkte vochtproblematiek, storing parlofoon (behalve belfunctie), water in kelder (zonder storing)</p>	

## OPGELET

Het SVK stelt voor zichzelf een timing voorop om tot actie over te gaan. De werkelijke herstellingstermijn is ook afhankelijk van:

- De hoeveelheid aan technische meldingen
- De medewerking en vlotte communicatie met onderhuurder en verhuurder
- De planning van de aangestelde firma
- De eventuele levertermijn van vervangingsstukken
- ...

## 5 Hoe gaan we te werk?

Als we een technisch probleem gemeld krijgen of vaststellen, nemen we steeds volgende stappen:

### 5.1 Prioriteit bepalen

De patrimoniumbeheerder evalueert en plant vooronderzoek in

### 5.2 Vooronderzoek

De technisch medewerker gaat ter plaatse, onderzoekt het probleem en de verantwoordelijkheid, voert kleine herstellingen of bewarende maatregelen uit

### 5.3 Akkoord van de verantwoordelijke

Op basis van de vaststellingen en de wettelijke bepalingen wordt ofwel de huurder of de verhuurder om akkoord gevraagd tot uitvoering en betaling van de herstellingen.

- Wij bellen u op en bevestigen de gemaakte afspraken op e-mail/brief
- Kunnen wij u telefonisch niet bereiken? Dan sturen we u een e-mail

### 5.4 Aanstelling firma en uitvoering

De firma die door u of ons wordt aangesteld, voert de herstellingen op een zo'n kort mogelijke termijn uit. Indien wenselijk, kan het SVK ondersteunen in het maken van afspraken.

## 5.5 Terugkoppeling

Na uitvoering koppelt de firma of eigenaar terug aan het SVK, omgekeerd koppelt het SVK terug aan u als verhuurder.

## 5.6 Facturatie

Op basis van de afspraken en de wettelijke bepalingen wordt gefactureerd. Om verwarring te vermijden werken we liefst zo weinig mogelijk met inhoudingen op het huurgeld.

# 6 Wat verwachten wij van u als verhuurder?

Voor een snelle en succesvolle uitvoering van herstellingen is het voor ons belangrijk:

## 6.1 Om snel te beslissen en te informeren

Wij hebben geen overzicht van lopende garanties, uw gebruikelijke aannemers, uw financiële mogelijkheden,... we rekenen op u om ons die informatie aan te leveren. U mag ook steeds zelf een aannemer aanstellen.

### 6.1.1 Hoogdringende situaties (prioriteiten 1 en 2):

Wij vragen u om onmiddellijk te beslissen. Kunnen wij u niet bereiken of ontvangen wij niet onmiddellijk een beslissing, dan moeten we zelf een firma aanstellen en nadien doorrekenen aan huurder of verhuurder volgens de wettelijke bepalingen.

### 6.1.2 Andere situaties:

Wij vragen u om zo snel mogelijk en steeds binnen de 5 dagen (tenzij anders overeengekomen of meegedeeld) ons uw beslissing mee te delen. Indien we niet tot een gezamenlijke aanpak komen of een beslissing uitblijft, dan moeten we zelf een firma aanstellen en nadien doorrekenen aan huurder of verhuurder volgens de wettelijke bepalingen.

## 6.2 Een vervolgenterventie tot 250 euro onmiddellijk te kunnen uitvoeren:

Na uitvoering van een interventie kan blijken dat een twee keer moet langs gegaan worden. Bijv. om een stuk te vervangen, omdat de eerste ingreep niet het verwachte resultaat gaf,... Het is niet altijd haalbaar om elke tussenstep samen met u te evalueren. Voor een vlotte en kostenbesparende aanpak, gaan we er van uit dat u uw akkoord geeft om een bepaald probleem opgelost te krijgen.

Voor onvoorziene bijkomende kosten boven 250 euro die nodig zijn om een probleem effectief opgelost te krijgen, zullen wij u opnieuw contacteren. Bijkomende, maar noodzakelijke vervolgcosten onder 250 euro zullen wij onmiddellijk laten uitvoeren. Op die manier beperken we zo veel mogelijk het aantal bijkomende verplaatsingen en de extra uitgaven.

## 6.3 Om te steunen op het SVK voor de communicatie

Spreek als eigenaar liefst zo weinig mogelijk rechtstreeks de onderhuurder aan zodat we vanuit het SVK een goed overzicht blijven houden op de afspraken en opvolging.

## 6.4 Om herstellingen ten gronde te kunnen uitvoeren

Herstellingswerken doen we graag onmiddellijk goed. De aanvankelijk iets hogere kost van herstellingen ten gronde, bespaart ook u al snel veel tijd en energie uit!

# 7 Waarop mag u rekenen als verhuurder?

### 7.1 We contacteren u enkel als het nodig is

Het SVK doet steeds een vooronderzoek ter plaatse. Onze technisch medewerker heeft een goede, brede technische deskundigheid en filtert situaties die snel opgelost kunnen worden of onder de huurdersverantwoordelijkheid vallen.

### 7.2 De werkuren van SVK-medewerkers worden niet doorgerekend

Het SVK voert heel wat onderzoeken en kleine herstellingswerken, die behalve de materiaalkost, niet worden doorgerekend. Dit bespaart u tijd en kosten.

### 7.3 U mag steeds zelf een vakman aanstellen of werken uitvoeren

We vragen in dit geval wel steeds een snelle, vakkundige en grondige uitvoering.

### 7.4 Voor basis herstellingen kunnen wij een offerte voor u opvragen

Op eigen initiatief of op uw vraag kunnen we onze partnerfirma's vragen om een vrijblijvende offerte. Ook hier blijft snel handelen en beslissen belangrijk. Voor grotere renovaties of zeer specifieke herstellingen is het voor ons niet altijd realistisch om offertes op te vragen (bijv. vervangen van een keuken, vernieuwing volledige elektriciteitsinstallatie, vernieuwing van alle schrijnwerk,...).

### 7.5 We werken met deskundige firma's aan concurrentiële of besparende tarieven

Elke firma waarmee het SVK samenwerkt, is deskundig in de werken die haar toegewezen worden. Elk van hen heeft ervaring met verschillende merken en systemen. U mag dus vertrouwen in hun inschatting.

Door te werken op basis van bredere aanbestedingen of met bedrijven uit de sociale economie, zijn herstellingswerken via deze werken aan concurrentiële of zelfs besparende tarieven.

### 7.6 We denken steeds mee na over mogelijke oplossingen

Het SVK neemt uw verantwoordelijkheden niet over, maar kan op uw vraag wel steeds mee de oplossingspistes evalueren. De beslissing en het verloop blijft wel onder de verhuurdersverantwoordelijkheid vallen.

## 8 Wat kan het SVK niet overnemen?

Het SVK neemt heel wat verhuurlasten weg en wil u een zo breed mogelijke dienstverlening aanbieden. We blijven dit natuurlijk wel doen binnen de wettelijke bepalingen en verantwoordelijkheden.

Door de grote hoeveelheid aan technische meldingen, kunnen we vandaag totaalrenovaties, verregaande of structurele ingrepen zelf niet ten gronde adviseren of coördineren. Hier rekenen we dus op jouw initiatief als verhuurder. Uiteraard blijven we jou waar mogelijk ondersteunen met premie- en materiaaladvies.

## 9 Wat bij teruggave van een woning?

Onze huurovereenkomst eindigt? Dan willen we dat ook in de beste verstandshouding doen.

We toetsen de huidige staat van de woning aan de plaatsbeschrijving die we origineel hebben opgemaakt. Is er huurschade of onderhoud nodig? Dan is het SVK verantwoordelijk. Voor slijtage door ouderdom en structurele herstellingsnoden is de verhuurder verantwoordelijk.

Om de normale slijtage wat te objectiveren, stelde het SVK een lijst op met de normale leeftijdsduur van materialen en toestellen en de reguliere afschrijvingsperiodes. We baseerden ons daarvoor op de

standaarden die gebruikt worden binnen de sector en het verzekeringswezen. Deze lijst vindt u op het einde van deze brochure.

Moeten nog een aantal opfrissings- of herstellingswerken gebeuren? Dan hebben we twee mogelijkheden: ofwel voert het SVK deze uit ofwel spreken we hiervoor een vergoeding aan u af.

## 10 Vergeet uw voordelen niet!

Door te verhuren via het SVK geniet u van heel wat extra premies en voordelen bij herstellings-, renovatie- en isolatiewerken. Wist u dat u voor het isoleren van uw woning tot 20 euro premie per m<sup>2</sup> kon krijgen? Of dat u tot 40% van uw nieuwe verwarmingsketel terugbetaald kan krijgen?

Onze collega's informeren jou graag verder!

## 11 Tot slot: enkel tips voor een vlotte verhuring

Het SVK neemt heel wat lasten van u over. Om verhuren echt helemaal zorgeloos te maken, geven we graag volgende tips mee:

### 11.1 Kies voor eenvoud en degelijkheid in materialen en toestellen

Materialen en toestellen zijn best gekenmerkt door eenvoud en degelijkheid: slijtvast, waterresistent, onderhoudsvriendelijk en energie-efficiënt.

Wij raden ook aan om te kiezen voor courante merken en materialen zodat we gemakkelijk wisselstukken en aannemers kunnen vinden. Een goede koop of slimme investering hoeft niet noodzakelijk duur te zijn. Wij kunnen u zelf ook steeds adviseren.

### 11.2 Steun op het SVK voor de communicatie met de onderhuurder

### 11.3 Vertrouw in uw contract met het SVK

Wij begrijpen en beseffen dat het soms een emotionele impact heeft als u tussentijds huurschade of problemen opmerkt. Het SVK verhuurt uw woning door aan kwetsbare gezinnen die elders niet terecht kunnen. Het is mogelijk dat bepaalde zaken tijdens de verhuring niet lopen zoals u het ideaal voor ogen heeft. Dat is ook op de private markt niet altijd zo. Wel mag u vertrouwen in het contract dat u met het SVK heeft en dat wij u op het einde van de verhuurperiode instaan voor de eventuele huurschade.

### 11.4 Blijf niet met je vragen zitten, maar contacteer ons

Wij kunnen niet elke situatie onmiddellijk oplossen, maar we staan wel steeds klaar om te luisteren, te denken over en te werken aan oplossingen.

## 12 Wie is wie?

Het SVK is stevig gegroeid en uitgebreid. Graag stellen wij onszelf aan u voor! Onze contactgegevens vindt u op onze website.

Onze patrimoniumbeheerders:	Deze collega's coördineren de technische interventies in ons patrimonium. Voor het onderhoud en herstellingswerken zijn zij jouw eerste contactpersoon.  Nina Sheikh & Tijs Vermeir
Onze technisch medewerker:	Deze collega voert de technische vooronderzoeken uit en doet kleine herstellingswerken. Hij wordt aangestuurd door de patrimoniumbeheerders en heeft in principe geen rechtstreeks contact met verhuurders  Dirk Cooreman
Onze woningprospector:	Deze collega zoekt voor ons nieuwe inhuurmogelijkheden en is de eerste contactpersoon voor (potentiële) verhuurders bij de opstart of de beëindiging van een huurcontract  Dieter Bouilliaert
Onze huurbegeleiders:	Deze collega's staan in nauw contact met onze huurders en ondersteunen hen waar nodig en mogelijk in hun huurdersplichten en -rechten. Zij hebben geen rechtstreeks contact met verhuurders, enkel in zeer dringende situaties en bij afwezigheid van de beheerders.  Manon Claessens, Ellen Maes, Leslie Manguette, Angela Vanblaere, Kristof Cosaert, Randy Schillewaert
Onze administratief medewerkers:	Deze collega's zorgen voor het onthaal, de boekhouding, de algemene administratie en nog zo veel meer  Veerle Timmerman, Yasmina Mahjoubi, Thomas Pincket
Onze toewijzer:	Deze collega wijst onze woningen toe aan kandidaat-huurders op basis van het wettelijk puntensysteem  Arno Inghelbrecht
Onze stafmedewerker:	deze collega ondersteunt de huurbegeleiders en het organisatiebeleid  Manon Claessens
Onze coördinator:	deze collega coördineert de dagelijkse werking van het SVK  Thijs Dever

## 13 BIJLAGE: lijst normale levensduur van materialen en toestellen