

De map van de coöperatielid



➔ 3 brochures :

1. Welkom
2. Uw woning
3. We zijn er voor u



Comensia
coopérative de locataires
huurderscoöperatieve

Klik op de titel van de gewenste brochure





Comensia

coopérative de locataires
huurderscoöperatieve



Welkom





Comensia

coopérative de locataires
huurderscoöperatieve

Woningfiche	P.4
Woordje van de directie	P.4
De 6 belangrijkste punten van het huurcontract	P.5
Interne reglementen : De 6 belangrijkste punten	P.6
De verzekeringscontracten die u moet afsluiten	P.7
Het solidariteitshandvest	P.7
Comensia is een coöperatie, wat betekent dat?	P.8
1. Wat zijn de rechten en plichten van huurders-coöperanten?	P.8
2. Huurder-bestuurder worden	P.9
Uw maandelijkse factuur:	P.10
1. Huurprijs	P.10
2. Huurlasten en afrekening van de lasten	P.13

Woningfiche

Dossiernummer huurder:.....

Uw conciërge/schoonmaker

Naam:.....

Contactgegevens:

Dienstrooster:

Uw buurtcentrum:

Openingstijden:

Uw maatschappelijk werker:

Afvalophaaldag (indien er geen gemeenschappelijke container is)

Maandag

Dinsdag

Woensdag

Donderdag

Vrijdag

Woordje van de directie

Beste huurder-coöperant,

Welkom bij **Comensia**! We zijn verheugd u te mogen verwelkomen in uw nieuwe woning en in onze coöperatieve gemeenschap.

Deze map is bedoeld om u te helpen bij uw verhuizing en om uw eerste vragen te beantwoorden. Er zitten drie essentiële boekjes in:

- **Welkom in uw woning** - Alles wat u moet weten voor uw verhuizing.
- **Uw woning** - Tips voor het onderhoud van uw woning en het beheer van grofvuil.
- **Presentatie van de diensten** die Comensia u ter beschikking stelt.

Ons team staat tot uw beschikking voor al uw vragen of als u hulp nodig heeft. Wij wensen u veel geluk in uw nieuwe thuis!

Algemeen Directeur van Comensia



De 6 belangrijkste punten van het huurcontract

Het huurcontract verbindt de eigenaar en de huurder en vermeldt de rechten en plichten van beide partijen. De inhoud van het huurcontract wordt bepaald door de De Brusselse Huisvestingscode.



Bewoning van de woning

De woning mag alleen worden bewoond door de personen die in het huurcontract worden vermeld. Gelieve Comensia zo snel mogelijk op de hoogte te brengen van elke wijziging in de samenstelling van uw huishouden (geboorte, vertrek van een lid, overlijden enz.).



Rustig genot van de woning

Verstoort de rust van de andere bewoners niet en respecteer de rust van de omgeving. Het is essentieel dat u geen overlast veroorzaakt die de burens of andere bewoners kan hinderen.



Verzekering van de woning

Het is verplicht om een brandverzekering af te sluiten die uw meubilair en uw aansprakelijkheid als huurder dekt, en dit gedurende de hele huurperiode.



Veranderingen aan de woning

Het is niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in de woning (bijvoorbeeld verbouwingen of aanpassingen) zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Comensia.



Onderhoud en herstellingen

Meld onmiddellijk elke schade waarvan de herstelling ten laste is van Comensia.



Situatie-update

Gelieve Comensia schriftelijk op de hoogte te brengen van belangrijke wijzigingen in uw persoonlijke situatie, zowel op sociaal, familiaal als patrimoniaal vlak.

! *Gelieve uw huurcontract te bewaren in de map van de coöperant! Aan het einde van de ordner vindt u hiervoor een speciaal vak.*

Interne reglementen:

De 6 belangrijkste punten

1 Bewoning van de woning

Uw woning mag alleen worden bewoond door u en de leden van uw huishouden, zoals aangegeven en goedgekeurd door Comensia.

2 Toegang tot de woning

De huurder moet de door Comensia aangewezen personen toegang verlenen tot zijn woning voor meteropnames, onderhoud en controles.

Bij weigering of afwezigheid tijdens een afspraak kunnen kosten, vergoedingen of schadevergoedingen aan hem worden aangerekend.

3 Schade

De huurder is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn schuld, nalatigheid of die van personen voor wie hij burgerlijk aansprakelijk is (kinderen, genodigden enz.).

Hij moet de huurherstellingen op zich nemen, terwijl Comensia instaat voor herstellingen die verband houden met normale slijtage of overmacht.

Elke schade moet worden gemeld aan de conciërge en in geval van diefstal of vandalisme moet binnen 48 uur aangifte worden gedaan.

4 Onderhoud van de gemeenschappelijke delen

U moet de bordessen en trappen die naar uw woning leiden schoonhouden. Er moet minstens één keer per week worden schoongemaakt en zo vaak als nodig is. Gelieve de instructies van het verantwoordelijke personeel op te volgen.

5 Afval en grofvuil

Het is ten strengste verboden om voorwerpen of afval voor de gevels, in de tuinen, de gemeenschappelijke delen, de technische ruimtes, op de bordessen of voor de ingangdeuren te plaatsen. In het algemeen mag er niets (geen planten, kindervagens, schoenenkasten, enz.) in de gemeenschappelijke ruimtes worden geplaatst, en dit om veiligheidsredenen.

6 Huishoudelijk Reglement

Het niet naleven van het Huishoudelijk Reglement kan leiden tot beëindiging van de huurovereenkomst.

De verzekeringscontracten die u moet afsluiten

jaarlijks te verlengen



Woningverzekering

Verzeker uw woning!

VERPLICHT: de woningverzekering die het volgende moet dekken:

- De huurdersaansprakelijkheid van de bewoners voor glasbreuk, waterschade en verhaal van derden.
- De inboedel van uw woning in geval van brand.
- De inhoud van uw kelder, indien u die heeft.

Let op: Comensia beschikt over een verzekering voor haar gebouwen. U hoeft de muren, vloeren en plafonds van uw woning niet te verzekeren, alleen de inhoud ervan. Vermeld dit aan uw verzekeringsmaatschappij.



De familiale BA

Zorg ervoor dat u verzekerd bent tegen eventuele incidenten!

STERK AANBEVOLEN : Verzekering familiale burgerlijke aansprakelijkheid (familiale BA).

Wanneer u of een lid van uw gezin verantwoordelijk is voor een ongeval in het kader van het privéleven, bent u wettelijk verplicht om de slachtoffers schadeloos te stellen. Met een familiale verzekering bent u altijd goed beschermd!

Gelieve uw verzekeringsdocumenten te bewaren in de map van de coöperant. Aan het einde van de ordner vindt u een ruimte die hiervoor is voorzien.



Het solidariteitshandvest

Wanneer u een woning toegewezen krijgt, wordt u gevraagd een solidariteitshandvest te ondertekenen. Door dit handvest te ondertekenen, erkent u dat u ervan op de hoogte bent dat u de woning moet verlaten wanneer uw kinderen het huis uitgaan, zodat een ander gezin met kinderen een woning kan betrekken die aan hun behoeften voldoet.



Vragen? Neem contact op met de Dienst Verhuur of de Sociale Dienst op het telefoonnummer 02 511 18 14 of per e-mail: info@comensia.be

Comensia is een coöperatie, wat betekent dat?

Comensia is een sociale huisvestingsmaatschappij die is georganiseerd als een huurderscoöperatie. Dit betekent dat de huurders aan wie Comensia een woning uit haar patrimonium verhuurt, aandeelhouder van de vennootschap worden.

Deze hoedanigheid van aandeelhouder wordt echter pas verworven na de onderschrijving van het vereiste aantal aandelen en de onmiddellijke storting van een vierde van hun waarde bij de ondertekening van het huurcontract. Het aldus vrijgemaakte bedrag wordt door de vennootschap bewaard als eigen vermogen. Deze kapitalen worden in geen geval gebruikt voor het dagelijkse financiële beheer van de coöperatie.

Hier zijn 2 belangrijke punten:

1 Bij het ondertekenen van het huurcontract

Wanneer u uw huurcontract bij Comensia ondertekent, moet u minstens 4 maatschappelijke aandelen kopen. Elk aandeel heeft een waarde van € 25, maar u betaalt slechts $\frac{1}{4}$ van hun waarde, oftewel € 6,25 per aandeel. Standaard worden deze aandelen toegekend aan het hoofd van het huishouden.

2 Aan het einde van het huurcontract

Wanneer u de woning verlaat, wordt het maatschappelijk aandeel terugbetaald voor het bedrag dat u hebt betaald. Uw coöperantenboekje wordt afgesloten.

! Opgelet: De maatschappelijke aandelen worden niet op de beurs genoteerd. Hun waarde blijft stabiel en varieert niet op basis van vraag en aanbod.

Wat zijn de rechten en plichten van huurders-coöperanten?



U wordt uitgenodigd om deel te nemen aan een Algemene Vergadering die alle coöperanten van de vennootschap samenbrengt. Deze Algemene Vergadering vindt eenmaal per jaar plaats (op de laatste donderdag van de maand mei, volgens de statuten van Comensia).

- het beheersverslag van de vennootschap over het afgelopen jaar goed te keuren;
- de balans en de resultatenrekening goed te keuren;
- kwijting te verlenen aan de bestuurders en de commissaris-revisor voor alle aansprakelijkheid voortvloeiend uit de uitoefening van hun mandaat.

Het doel is elke coöperant-huurder in staat te stellen actief deel te nemen aan het beheer van de vennootschap en bij te dragen aan haar strategie.

Huurder-bestuurder worden

• **Wie kan huurder-bestuurder worden?**

Bent u huurder en aandeelhouder? Dan hebt u alle troeven in handen om bestuurder-huurder te worden!

Elke aandeelhouder kan zich kandidaat stellen bij de verkiezingen van de Raad van Bestuur. Dit is een unieke kans om mee te beslissen over belangrijke kwesties en de stem van de huurders krachtig te laten horen.

Wat zijn de rechten en verplichtingen van huurders-bestuurders?

Bestuurder-huurder worden is veel meer dan een rol: het is een kans om concreet bij te dragen aan een betere leefkwaliteit binnen uw gemeenschap.

Als bestuurder:

- vertegenwoordigt u uitsluitend het collectieve belang van de huurders, nooit een persoonlijk belang;
- neemt u deel aan de belangrijke beheersbeslissingen die de toekomst van de vennootschap vormgeven;
- draagt u bij aan projecten die een reële impact hebben op het dagelijks leven van de huurders.

Deze rol houdt ook in:

- een belangrijke verantwoordelijkheid voor de genomen beslissingen en de handelingen die worden gesteld in de uitoefening van uw mandaat;
- de verplichting tot strikte vertrouwelijkheid, met name wat betreft informatie over het personeel en de huurders.

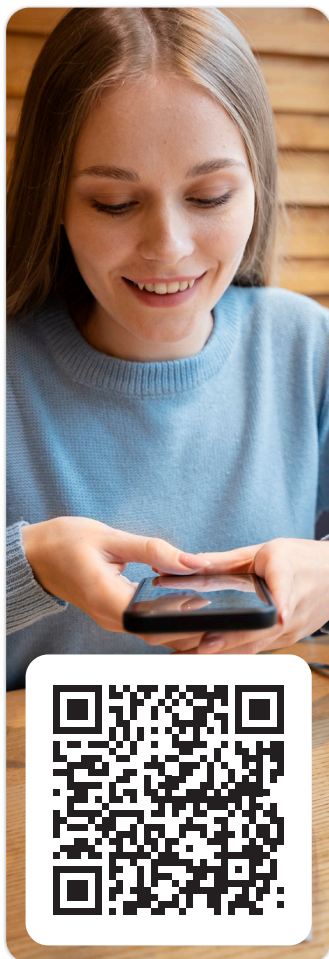


! *Vragen? Neem contact met ons op per e-mail: participation@comensia.be*

Uw maandelijkse factuur: huurprijs, huurherziening, huurlasten

1 Huurprijs

Hoe wordt de huurprijs berekend?



Verschillende factoren bepalen de hoogte van uw werkelijke huurprijs. Deze wordt voornamelijk berekend op basis van:

het gezinsinkomen

- Als u een vervangingsinkomen hebt, d.w.z. een werkloosheidsuitkering, een uitkering van de mutualiteit, een uitkering van het OCMW, een invaliditeitsuitkering enz., houden we rekening met uw huidige inkomen om uw huurprijs te berekenen.
- Als u werkt of gepensioneerd bent, houden we rekening met het belastbaar netto-inkomen van het referentiejaar, d.w.z. het inkomen dat vermeld staat op uw 'aanslagbiljet', een document dat soms ook 'belastingberekening' wordt genoemd. Geen paniek, we vermelden altijd in onze brieven het jaar van het aanslagbiljet dat u ons moet bezorgen.

uw gezinssituatie

De samenstelling van uw huishouden, het aantal kinderen ten laste, de aanwezigheid van een erkend gehandicapt persoon enz. zijn factoren die bepalend kunnen zijn voor de hoogte van uw huurprijs.

de basishuurprijs van de bewoonde woning

De basishuurprijs komt overeen met de theoretische huurwaarde van elke woning (u vindt dit bedrag op uw huurnota).



Om te begrijpen hoe uw huurprijs wordt berekend, scan de QR-code

Wanneer en hoe moet de huur worden betaald?

De huur moet **tussen de 1e en de 10e van elke maand** worden betaald op de bankrekening van Comensia: **BE11 0011 7314 2248**.

Bij gestructureerde mededeling moet u de 12 cijfers vermelden die u onderaan uw huurnota vindt.
(+++ _ _ _ / _ _ _ _ / _ _ _ _ _ +++)

Jaarlijkse herziening van de huurprijzen

Voor sociale woningen wordt de huur elk jaar op 1 januari herberekend. Dit wordt de 'jaarlijkse herziening van de huurprijzen' genoemd.

In de zomer stuurt de Dienst Verhuur van Comensia u een brief met een lijst van de documenten die u moet verstrekken. Deze documenten zijn onmisbaar en verplicht om uw huurprijs opnieuw te kunnen berekenen.

Rond september moet u de gevraagde documenten bij Comensia hebben ingediend of opgestuurd (de uiterste datum staat altijd vermeld in de brieven). Let op: als u de documenten niet binnen de gestelde termijn opstuurt, wordt uw huurprijs verhoogd tot de normale huurwaarde (NHW), d.w.z. dat uw huurprijs wordt verhoogd tot de maximale waarde en niet langer sociaal is

Uiterlijk op 30 november stelt Comensia u per brief op de hoogte van het nieuwe bedrag van uw huurprijs. Dit bedrag is van toepassing vanaf 1 januari van het volgende jaar.

Uw huur stijgt en daalt, maar waarom?

Verlagingen (aanpassingen) van de huurprijs

Het bedrag van uw huur kan dalen op basis van verschillende factoren:

- De samenstelling van het huishouden
- Het aantal kinderen ten laste
- De aanwezigheid van een erkend gehandicapte persoon
- Huurverlagingen of -aanvullingen
- Enz.

Een verandering in inkomen in de loop van het jaar

Als het inkomen van uw huishouden in de loop van het jaar met meer dan 20% daalt, kunt u een aanpassing van uw huur aanvragen. Uw huurprijs wordt herberekend vanaf de eerste dag van de tweede maand na het versturen van uw nieuwe inkomen naar de Dienst Verhuur.

Verhoging van de huurprijs

Als u een overaangepaste* woning bewoont en u geen verzoek tot verhuizing hebt ingediend, wordt een eventuele solidariteitsbijdrage of -toeslag toegevoegd aan uw huurprijs. Ter herinnering: een overaangepaste woning is een woning met ten minste twee extra kamers ten opzichte van de huidige samenstelling van het huishouden.

Als u geen wijziging in de samenstelling van uw huishouden hebt gemeld (bijvoorbeeld: de toevoeging van een meerderjarige persoon met inkomen), kan het bedrag van uw huurprijs veranderen en worden aangepast aan de normale huurwaarde, wat betekent dat uw huurprijs wordt verhoogd tot het maximumbedrag en niet langer een sociale huurprijs is.

Hoe leest u een berekeningsnota van de huurprijs?

Adres van Comensia

Comensia
Rue Jules Besme 124
1081 Koekelberg

Ingangsdatum van de huur

CALCUL DE LOYER au -- / -- / --
Sauf erreur ou omission

Verzenddatum van de brief

Bruxelles -- / -- / --

Naam en voornaam van de titularis
Adres
Postcode

Informatie betreffende het GEZIN

Réf **Het huurdersnummer** -- -- --
Date d'entrée -- -- --
Revenus du ménage indexés -- -- --
Revenus d'admission -- -- --
Revenu du fond du logement -- -- --
Revenus de référence -- -- --
Nb chambres légales/ajustement -- -- --
Demande de mutation -- -- --
Enfants à charge -- -- --
Handicapés adultes à charge -- -- --
Locataire + de 70 ans -- -- --
Coefficient des revenus -- -- --

Informatie betreffende de WONING

Réf SLRB -- -- --
Réf interne -- -- --
Type de logement -- -- --
Prix revient actualisé -- -- --
Valeur régionale moyenne -- -- --
Zone dégradée -- -- --
Niveau de confort -- -- --
Nombre de chambres -- -- --
Logement adapté -- -- --
Logement suradapté chb -- -- --
Loyer de base -- -- --
1/2 Loyer de base - calculé -- -- --
Loyer minimum -- -- --
Minimum régional -- -- --
Valeur locative normale -- -- --

De HUURBEREKENING rekening houdend met eventuele verminderingen op basis van de gezinssituatie

Loyer de base	-- -- --	Réduction sociale	-- -- --
Adaptation / Revenu +/-	-- -- --	Taxe logement sur adapté	-- -- --
Loyer base x coeff. Rev.	-- -- --	Annulation Taxe logement sur adapté	-- -- --
Réd. Enf. A Ch. région	-- -- --	Complètement énergétique	-- -- --
Réd. Enf. A ch. Société	-- -- --	Réduction à 120% du loyer	-- -- --
Réd. Adultes Hand.	-- -- --	Cotisation Solidarité théorique	-- -- --
Sous Total 1	-- -- --	Réduction sur cotisation solidarité	-- -- --
Limitation 20%	-- -- --	Relèvement cotisation solidarité	-- -- --
Limitation 22%	-- -- --	Cotisation solidarité total	-- -- --
Adaptation 50% LB	-- -- --		
Adaptation loyer min.	-- -- --	Réduction à 24% des revenus	-- -- --
Limitation VLN	-- -- --	Loyer réel hors charges	+ -- -- --
		Total des charges et redevances	+ -- -- --
		Loyer garage/cave/...	+ -- -- --
			= -- -- --

Bedrag van de huur van de woning

Sous total 2 -- -- --

Loyer à payer : -- -- -- €

Totaal maandelijks te betalen bedrag

Récapitulatif Revenus :					
Nom Membre	Lien parenté	Date naissance	Année revenus	Revenus	Rev. indexé

Informatie over de inkomsten van de gezinsledenbedrag

Pour rappel : veuillez verser votre loyer entre le 1^{er} et le 10 de chaque mois sur le compte :

BE11 0011 7314 2248 avec la communication structurée suivante : -- / -- / --

Rekeningnummer van Comensia

Nummer van de gestructureerde mededeling

! Hebt u uitleg nodig over de berekening van uw huurprijs? Neem dan contact op met de dienst boekhouding op 02 511 18 14



Huurlasten en afrekening van de lasten

Afrekening van de lasten

De Brusselse Huisvestingscode legt bepaalde regels op met betrekking tot de terugvordering van de lasten met betrekking tot gebouwen die door sociale huurders worden bewoond. Dit is wat Comensia kan opnemen in haar afrekening van de lasten, afhankelijk van de locatie waar de huurder verblijft:

1

Benodigheden, personeels- en exploitatiekosten in verband met kleine onderhoudswerkzaamheden, kleine reparaties en schoonmaak van de gemeenschappelijke delen

2

De leveringen, personeels- en exploitatiekosten met betrekking tot het onderhoud van de groene ruimten

3

De bezoldiging en sociale bijdragen van de conciërge of opzichter, betaald door de maatschappij, met uitzondering van het loon in natura, met dien verstande dat deze kosten niet kunnen worden gecumuleerd met die bedoeld in punt 1 indien zij betrekking hebben op het werk van dezelfde persoon

4

De kosten voor kleine onderhoudswerkzaamheden en de controle van de liften, de centrale verwarming, met inbegrip van het vegen van de schoorstenen en het ventilatiesysteem

5

De kosten voor het verwijderen van afval en grofvuil

6

De kosten die voortvloeien uit contracten die de maatschappij ten behoeve van de huurders heeft gesloten

7

De kosten voor het huren, aflezen en onderhouden van de water- en energiemeters

8

De kosten voor het verbruik van water, gas, elektriciteit en stookolie in verband met de woning, voor zover deze door de maatschappij worden betaald, evenals de kosten met betrekking tot de gemeenschappelijke delen.

9

De kosten met betrekking tot herstellingswerken die door de maatschappij worden uitgevoerd en die, overeenkomstig de bepalingen van het huurcontract, ten laste van de huurder vallen.

Waarom verandert het maandelijks bedrag van de te betalen provisies na de jaarlijkse afrekening van de lasten?

Na de afrekening van de lasten berekent en past Comensia de nieuwe provisies aan op basis van de volgende factoren:

- uw werkelijke verbruik van het voorgaande jaar
- de verwachte stijging van de kosten (energie, conciërge, uitzonderlijke lasten enz.)

Het nieuwe bedrag (ongewijzigde huur + nieuwe provisies) moet worden betaald vanaf de maand volgend op de verzending van de afrekening van de lasten. U vindt de nieuwe berekeningsnota in de bijlage bij de afrekening van de lasten.

De Dienst Boekhouding houdt een speciale permanentie 'afrekening van de lasten' in de maand na verzending van de afrekening van de lasten. Deze permanentie is speciaal in het leven geroepen om u alle nuttige informatie over dit onderwerp te verstrekken.

Tips en trucs

U kunt uw lasten verlagen door een paar eenvoudige maatregelen te treffen om uw verbruik van water, elektriciteit en verwarming te verminderen. Een redelijker verbruik zorgt niet alleen voor lagere facturen, maar draagt ook bij aan een beter milieu. Om u daarbij te helpen, hebben we praktische en eenvoudig toe te passen tips opgenomen in het boekje 'Uw woning'.





Comensia

coopérative de locataires
huurderscoöperatieve



Vragen?

Neem contact met ons op
telefonisch via **02 511 18 14**
of per email : **info@comensia.be**



Comensia

coopérative de locataires
huurderscoöperatieve



Uw woning





Comensia

coopérative de locataires
huurderscoöperatieve

Herstellingen en werkzaamheden op kosten	P.4
Het onderhoud van uw woning: goede praktijken.....	P.11
hoe kunt u besparen op uw energiefactuur?	P.13
Afval- en grofvuilbeheer: Hoe ontdoet u zich van uw afval?	P.14

Herstellingen en werkzaamheden op kosten van de huurder

1 De plichten van de huurder

Als huurder bewoont u de gehuurde woning op een verantwoordelijke manier, dat wil zeggen dat u deze zorgvuldig moet beheren alsof het uw eigen woning is, door deze in goede staat te houden en goed te onderhouden. Het Burgerlijk Wetboek bepaalt dat kleine herstellingen ten laste van de huurder zijn.

Met andere woorden, als huurder bent u verantwoordelijk voor en moet u de kosten dragen voor:

- Alle kleine onderhouds- en herstelwerkzaamheden die in de woning moeten worden uitgevoerd en die het gevolg zijn van normaal huurgebruik. Een niet-limitatieve lijst van werkzaamheden die ten laste van de huurder komen, wordt ter illustratie weergegeven op pagina 11 ;
- Alle schade die door uw toedoen is veroorzaakt.

Als eigenaar is Comensia verantwoordelijk en moet zij de kosten van de interventie dragen in geval van:

- Herstel als gevolg van normale slijtage, veroudering of overmacht.
- Herstel of vervanging van defecte onderdelen of onderdelen met een storing.
- Herstel van schade veroorzaakt door pogingen tot inbraak of vandalisme, zonder dat de huurder daarvoor verantwoordelijk is, en waarvan een proces-verbaal is opgesteld door de politie.





Interventies in uw woning

Als u schade in uw woning constateert die moet worden hersteld, meld dit dan in eerste instantie aan uw conciërge. In gebouwen waar geen conciërge is, kunt u contact opnemen met de Helpdesk, via het contactformulier (www.comensia.be), die u zoveel mogelijk zal informeren over:

- wie verantwoordelijk is voor de werkzaamheden;
- of u een beroep kunt doen op een bedrijf naar keuze.

OPGELET ! Comensia beheert bijna 3.400 woningen en behandelt de aanvragen op basis van de urgentie en de agenda van de technische regie. Wees dus geduldig wanneer u een aanvraag voor werkzaamheden indient en houd rekening met variabele termijnen.

De conciërge staat tot uw beschikking volgens het dienstrooster dat ad valvas in uw gebouw



is aangegeven.

Buiten deze uren kunt u contact met ons opnemen via het contactformulier op onze website www.comensia.be. In geval van nood kunt u een voicemailbericht achterlaten op ons antwoordapparaat. Wij zullen uw aanvraag analyseren en zo snel mogelijk contact met u opnemen, afhankelijk van de urgentie.



Respect voor het personeel

Het personeel dat bevoegd is om in uw woning te werken, heeft van Comensia strikte richtlijnen gekregen met betrekking tot goed gedrag en beleefdheid. Wanneer een technicus bij u thuis komt, zijn er een aantal belangrijke punten waar u rekening mee moet houden om een vlot verloop van de interventie te garanderen en het personeel in goede omstandigheden te laten werken:

- **Wees aanwezig op het moment van de interventie.** Als u verhinderd bent en niet aanwezig kunt zijn op het moment van de afspraak, laat het ons dan weten. Houd er rekening mee dat bij niet-gemelde afwezigheid een factuur voor een onnodige verplaatsing zal worden verzonden.
- **Ontvang ons personeel op een hoffelijke, beleefde en respectvolle manier.**
- **Zorg ervoor dat de zones waar de technicus moet werken toegankelijk zijn** en vrij van voorwerpen die de interventie kunnen hinderen..
- **De technicus komt alleen om de werkzaamheden uit te voeren die op de werkbbon staan vermeld.** Als u aanvullende verzoeken of problemen hebt die niet vooraf zijn gespecificeerd, moet u opnieuw contact opnemen met uw conciërge of de Helpdesk om een nieuwe interventieaanvraag in te dienen.
- **Om veiligheidsredenen mag de technicus tijdens de interventie in geen geval zijn schoenen uittrekken,** zelfs niet binnen in de woning. Dit om elk risico op letsel te voorkomen.
- **Verwelkom ons personeel in een schone en veilige omgeving.** Als u huisdieren hebt, kunt u deze het beste apart houden om ongelukken of verstoring tijdens de interventie te voorkomen.
- **De technicus kan u geen offerte of schatting geven van de kosten van de werkzaamheden,** noch of de werkzaamheden ten laste van de huurder zijn. Alle vragen met betrekking tot de facturatie moeten worden gericht aan de Helpdesk.

4 Facturatie van de prestaties

Wanneer u een beroep doet op onze diensten voor een interventie die onder uw huurdersverantwoordelijkheid valt, wordt er een factuur opgesteld door Comensia. Deze wordt vervolgens geboekt op uw huurdersrekening. Houd er rekening mee dat het personeel u niet kan garanderen dat de werkzaamheden gratis zijn, noch u een indicatie kan geven van het bedrag van de interventies.

Aan het einde van de werkzaamheden wordt u gevraagd om de werkbbon te ondertekenen die u door de werknemer wordt voorgelegd en eventuele opmerkingen daarop te vermelden. Met uw handtekening bevestigt u dat de op het document vermelde werkzaamheden zijn uitgevoerd. Hieronder vindt u een lijst met werkzaamheden waarvoor de huurders verantwoordelijk zijn. Elke betwisting moet binnen een maand na ontvangst van de factuur schriftelijk worden ingediend.

Facturatie van de door Comensia uitgevoerde prestaties

- Voor schrijnwerkerij, loodgieters- en elektriciteitswerkzaamheden wordt u € 40 per uur gefactureerd.
- Voor andere werkzaamheden wordt u € 35 per uur in rekening gebracht.
- Het eerste uur wordt volledig in rekening gebracht en daarna elk begonnen kwartier.
- Er wordt automatisch een forfait van € 25 voor verplaatsingskosten in rekening gebracht, ongeacht de locatie van uw woning. Als u niet aanwezig bent op een afspraak en u deze niet minstens 48 uur van tevoren hebt geannuleerd, wordt dit forfait ook in rekening gebracht.
- Het materiaal wordt u tegen kostprijs in rekening gebracht, dat wil zeggen tegen de prijs waarvoor Comensia dit materiaal heeft aangekocht.

Facturatie van de door een extern bedrijf uitgevoerde prestaties

De kosten voor de prestaties geleverd door een extern bedrijf worden door Comensia aan de huurder gefactureerd tegen het door de aannemer vastgestelde tarief.

5 Termijnen

- De Helpdesk van Comensia kan geen datum voor de interventie aangeven, vooral wanneer een extern bedrijf verantwoordelijk is voor de werkzaamheden.
- Zodra de interventieaanvraag is ingediend en geregistreerd, mag u geen andere kanalen gebruiken om een nieuwe, identieke aanvraag in te dienen.
- Bepaalde interventies hebben, afhankelijk van hun urgentie, voorrang op andere.
- Werkzaamheden die ten laste van de huurder zijn en door Comensia worden uitgevoerd, hebben geen prioriteit voor Comensia.

** Houd er rekening mee dat deze bedragen mogelijk geïndexeerd zijn.*



Lijst van interventies op kosten van de huurder

OPGELET! Alle reparatieverzoeken worden door de technische dienst beoordeeld aan de hand van deze lijst. Neem contact op met de technische ondersteuning van Comensia om te bepalen of een reparatie daadwerkelijk voor uw rekening is.



geeft aan dat de huurder contact moet opnemen met het beheerbedrijf Comensia



geeft aan dat de werkzaamheden door de huurder moeten worden uitgevoerd



De verwarming

Soort werkzaamheden op uw kosten			Instructie-video's
Ontluchting van de radiatoren		●	
Deblokkering van de thermostatische kranen		●	
Programmering en vervanging van de batterijen van de thermostaat		●	
Ontkalking van de boilers, heetwatertoestellen en individuele ketels	●		
Onder druk zetten van de installatie individuele ketel		●	
Onderhoud van de ketel <i>de kosten (onderhandeld tegen het beste tarief) worden doorberekend in de afrekening van de lasten</i>	●		
Vervanging van de kraankop		●	



Loodgieterswerk en sanitair

Soort werkzaamheden op uw kosten			Tutorials
Vorstbeveiliging van de buitenleidingen		●	
Vervanging van de afdichtingen, filters, beluchters, siliconen van het bad...		●	
Vervanging van de afsluitkranen die geblokkeerd zijn door gebrek aan gebruik	●	●	
Reparatie van de lekken in de toegankelijke delen van de leidingen (sifon, flexibele koppelingen)	●	●	
Ontstoppen van de waterafvoeren van de individuele huizen		●	
Vervanging van de doucheslangen en douchekoppen		●	
Vervanging van de gas slang van het fornuis			

Soort werkzaamheden op uw kosten		
Reiniging en vervanging van de filters van de afzuigkappen		●
Ontstoffen van de ventilatieroosters		●
Vervanging van de filters voor de individuele dubbele stromen		●

Soort werkzaamheden op uw kosten		
Ontstoppen van de toiletten in een appartement	●	
Ontstoppen van de toiletten in een individueel huis		●
Vervangen van de afdichtingen, aansluitmof, kett ing, handgreep, vlotter...		●
Vervangen van de toiletbril		●

Soort werkzaamheden op uw kosten		
Vervanging van de stopcontacten, schakelaars, zekeringen, stroomonderbrekers en contactdozen	●	
Vervanging van de gloeilampen in de woning		●
Vervanging van de verlichtingsarmaturen in de badkamers en toiletten	●	
Eenmaal per jaar het differentieel testen		●
Herstel van schade na het plaatsen van verlichtingsarmaturen (gaten weer dicht, draden isoleren...)	●	

* De huurder is verplicht om bij de lichtpunten draden van +/- 10 cm lengte in wacht te laten. Als de huurder de draden vlak bij het plafond of de muur afknipt, is hij verplicht om de draden in de mantels te vervangen.

Soort werkzaamheden op uw kosten		
Vervanging of reparatie van de binnenbeglazing of het raam in geval van een fout van de huurder		●
Vervanging of reparatie van de scharnieren, handgrepen en stangen als gevolg van gebrek aan onderhoud door de huurder	●	●
Afstelling en vervanging van het beslag	●	●
Vervanging van de banden van de luiken	●	●

Soort werkzaamheden op uw kosten		
Vervanging van de vloerbedekking (schade veroorzaakt door de huurder)		●
Opfrissen van de muren/plafonds tijdens bewoning		●

Soort werkzaamheden op uw kosten		
Reiniging en testen van de brandmelders		●
Vervanging van de aansluitslangen van de kooktoestellen: controleer de datum op de slang		●

Sloten

Soort werkzaamheden op uw kosten		
Ontgrendelen en repareren van de sloten en deurklinken	●	
Vervanging van de cilinders van de binnendeuren en lagers		●
Vervanging of reparatie van de sloten, paumellen en hengsels als gevolg van gebrek aan onderhoud door de huurder	●	
Vervanging van de toegangsbadges, deursleutels en brievenbussleutels (verlies, diefstal of beschadiging)	●	

Desinfectie

Soort werkzaamheden op uw kosten		
Als u in een appartementsgebouw woont: verplichting om ongedierte zoals kakkerlakken of knaagdieren te bestrijden.	●	
Als u in een appartement woont: verplichting om ongedierte zoals bedwantsen te bestrijden		●
Als u in een individueel huis woont: verplichting om ongedierte zoals kakkerlakken, bedwantsen, knaagdieren enz. te bestrijden		●

Privétuinen (buiten de vermelde locaties)

Soort werkzaamheden op uw kosten		
Gras maaien, onderhoud, verticuteren, onkruid wieden,		●
Onkruid wieden, dode bladeren opruimen		●
Onderhoud van bloembedden, borders en planten		●
Snoeien, periodiek scheren van struiken en heggen volgens de voorschriften		●
Bescherming van bomen tegen rupsen, mos of korstmossen		●



geeft aan dat de huurder contact moet opnemen met het beheerbedrijf Comensia



geeft aan dat de werkzaamheden door de huurder moeten worden uitgevoerd

Het onderhoud van uw woning: goede praktijken

Of u nu in een appartementsgebouw, een studio of een huis woont, uw woning heeft gemeenschappelijke of individuele voorzieningen die u moet onderhouden. Ter herinnering: het dagelijks onderhoud en de reparaties aan de huurwoning zijn gedurende de hele huurperiode voor rekening van de huurder-coöperant.

Om uw woning in goede staat te houden, kiest u onderhoudsproducten die geschikt zijn voor de bekleding en de materialen (tegels, parket, aluminium, hout, ramen, pvc enz.). Alle schade die wordt veroorzaakt door het gebruik van ongeschikte producten zal u in rekening worden gebracht.



Ramen en deuren

smeer de bewegende delen regelmatig.



Toevoer- en afvoerleidingen

Om verstoppingen te voorkomen, moet u de sifons regelmatig schoonmaken en een zeefje of afvoerrooster gebruiken. Het is ten strengste verboden om gebruikte olie in de leidingen te gieten: vang deze op in flessen en deponeer deze in een OlioBox!



Sanitaire voorzieningen

Wij raden u aan om de wastafels, douche en badkuip regelmatig te onderhouden met geschikte producten om kalkaanslag te voorkomen.

Vergeet niet om de voegen rond de douche en badkuip goed schoon te maken. Het gebruik van zelfklevende antislipstrips om het oppervlak te beschermen, is verboden.

Om te voorkomen dat er water buiten de douche of het bad terechtkomt, moet u controleren of uw douchegordijn geschikt is.



Het toilet

Repareer bij lekkage het spoelmechanisme en vervang defecte onderdelen (kraan, vlotter, voegen, ketting, drukknop enz.).

Bescherm het toilet tegen vorst en ontkalk de pot regelmatig met geschikte producten. Gooi geen gebruikte olie of doekjes in het toilet om verstopping van het sanitair te voorkomen.



Afsluitkranen

Om te voorkomen dat deze na verloop van tijd verstopt raken door kalkaanslag of gebrek aan gebruik, is het raadzaam om ze af en toe te bedienen. Draai de kraan een kwartslag in beide richtingen om er zeker van te zijn dat hij goed werkt wanneer dat nodig is. De kraan bevindt zich meestal naast de toiletten, bij de watermeter, onder de gootsteen of in een technische schacht.



Radiatoren ontluchten

Hierbij wordt de lucht uit de leidingen verwijderd. Deze overtollige lucht is vaak de oorzaak van onaangename geluiden, herhaaldelijke lekken of een zwakkere verwarming. Om te ontluchten hoeft u alleen maar de ontluchter met een vierkante sleutel te openen. Binnen enkele seconden is alle lucht uit de radiator verdwenen.

Let op: er zal een kleine hoeveelheid warm water uit de ontluchter komen, dus zorg ervoor dat u een bakje onder de kraan zet. Draai de ontluchter na afloop weer goed vast.



Radiatoren

Reinig het hele oppervlak en de holtes met een antistatische doek die is bevochtigd met warm water. Deze techniek werkt op gietijzeren, aluminium, stalen of keramische radiatoren.

U kunt ook de leidingen en radiatoren schilderen om roestvorming te voorkomen.



Elektriciteit

Wij vragen u om beschadigde stopcontacten en schakelaars, gloeilampen en tl-buizen te vervangen. Het is verboden om de elektriciteitskast te wijzigen. Knip vooral niet de draden door waarmee de verlichtingspunten zijn aangesloten.



Vochtigheid en schimmel

Het wordt aanbevolen om elke dag gedurende 15 minuten de ramen open te zetten voor verse lucht.

Verwarm uw woning voldoende. Verlucht indien mogelijk de keuken tijdens het koken, of zet anders de afzuigkap aan.

Droog geen wasgoed op radiatoren en blokkeer de ventilatieroosters niet.



Thermostatische kranen

Houd de kranen in de zomer open om te voorkomen dat ze vastzitten

Goede praktijken: hoe kunt u besparen op uw energiefactuur?

- Door de temperatuur van de verwarming met 1 °C te verlagen kunt u tot 7% energie besparen op uw verwarmingskosten. Vergeet niet om de verwarming 's nachts en wanneer u niet thuis bent lager te zetten om het energieverbruik te verminderen.
- Tochtrollen en dikke gordijnen helpen om de warmte binnen te houden.
- Let op: gordijnen mogen de radiatoren niet bedekken, anders gaat er veel warmte verloren via het raam.
- Vergeet niet om elke dag 15 minuten te verluchten om vocht af te voeren en de lucht te verversen. Het verwarmen van te vochtige lucht kost meer energie. Vergeet niet de verwarming uit te schakelen terwijl u verlucht.
- Houd uw koelkast zo kort mogelijk open. Ontdooi uw vriezer regelmatig. Een laagje ijs van 3 mm verhoogt het verbruik van uw vriezer met 30%! Zet geen warme gerechten in de vriezer, maar wacht tot ze op kamertemperatuur zijn gekomen. Als u uw koelkast moet vervangen, kies dan voor een koelkast met energieklassie A++.
- Maak overdag gebruik van natuurlijk licht. Doe het licht uit wanneer u de ruimte verlaat. Kies bij het vervangen van uw lampen voor lampen die weinig energie verbruiken (uitgedrukt in watt of W) voor dezelfde hoeveelheid licht (uitgedrukt in lumen of Lm) en die een lange levensduur hebben (uitgedrukt in bedrijfsuren) .
- Veel elektrische apparaten verbruiken energie wanneer ze in stand-by staan, sommige zelfs wanneer ze uit staan. Om dit verborgen verbruik te voorkomen, kunt u een stekkerdoos met schakelaar gebruiken. Door 's nachts de schakelaar uit te zetten, voorkomt u verborgen verbruik.
- Neem liever een korte douche dan een bad. Een bad verbruikt ongeveer 120 liter warm water, terwijl een douche van 5 minuten met een klassieke douchekop (12 liter/minuut) slechts 60 liter verbruikt. Met een zuinige douchekop (6-7 liter/minuut) kunt u uw warmwaterverbruik nog verder verminderen.
- Een waterlek kan u duur komen te staan. Een waterlek moet onmiddellijk worden gerepareerd. Een lekkende kraan (4 l/u) kan u op een jaar tijd € 160 kosten. Een lekkende toiletpot (25 l/u) kan uw waterfactuur op een jaar tijd met bijna € 1.000 doen stijgen.
- Energie is duur, daarom is het ook belangrijk om een leveringscontract te kiezen dat aan uw behoeften voldoet. Als u geen sociaal tarief geniet, kan het interessant zijn om van leverancier te veranderen. De vzw Infor GazElec kan u gratis helpen bij het vinden van de leverancier en het contract die/dat aan uw behoeften voldoet.

Afval- en grofvuilbeheer:

Hoe ontdoet u zich van uw afval?

Afvalsortering is verplicht in Brussel. U bent dus verplicht uw afval te sorteren (papier/karton, glas, kleding enz.) en het in de daarvoor bestemde zakken of containers te deponeren. Net Brussel organiseert de inzameling in containers of aan huis met zakken.

MET een
vuilnisbakkenlokaal
of een container



U moet uw huishoudelijk afval sorteren in de zakken van 'Net Brussel' en deze in de daarvoor bestemde containers deponeren. Gelieve de regels van het vuilnisbakkenlokaal te respecteren:

- **Ander afval dan huishoudelijk afval is ten strengste verboden!** Het is verboden om meubels, huishoudelijke apparaten, snuisterijen, gereedschap, hout, metalen, oliën, batterijen enz. te deponeren.
- **Het is verboden om zakken voor het vuilnisbakkenlokaal achter te laten!** De bewoners zijn verplicht om de zakken uitsluitend in de containers te deponeren.
- **Kinderen jonger dan 10 jaar mogen het vuilnisbakkenlokaal niet betreden** zonder begeleiding van een volwassene.
- **Sluit de deur achter u** om binnendringing te voorkomen.
- Zorg ervoor dat u de juiste kleur voor uw tassen gebruikt.

ZONDER
vuilnisbakkenlokaal
of zonder container



U bent verplicht uw huishoudelijk afval te sorteren en de zakken van 'Net Brussel' te gebruiken om uw afval weg te gooien. Houd u aan de ophaaldagen en zet uw zakken de avond ervoor na 18.00 uur of op de dag zelf vóór 5.30 uur buiten. Het is verboden om op andere dagen vuilniszakken en ander afval op straat achter te laten.

U vindt de ophaalkalender op de website van Net Brussel: www.arp-gan.be/

- **Scherp afval** (gebroken glas) moet goed verpakt worden om snijwonden te voorkomen, zowel voor uzelf als voor de medewerkers van Net Brussel.
- **Breng uw medicijnen terug naar uw apotheek.**
- **Deponeer uw glas in de glasbakken.**
- **Om ongedierte** (ratten, kakkerlakken enz.) te vermijden, laat u uw afval niet rondslingeren, voedert u geen dieren en zet u uw vuilnisbakken niet op terrassen, balkons enz.

Gelieve te noteren dat uw conciërges en schoonmaakmedewerkers bevoegd zijn om te controleren of het afval correct wordt gesorteerd.

Wat doet u met uw grofvuil?

Grofvuil is afval dat niet kan worden opgehaald in zakken vanwege de aard, het gewicht of de afmetingen ervan.



Grote huishoudelijke elektrische apparaten

Wasmachine, vaatwasser, droger, oven, koelkast...



Kleine huishoudelijke elektrische apparaten

Stofzuiger, broodrooster, koffiezet, haardroger, mixer...



Multimedia-apparaten

Computer, tablet, scherm, radio, gsm...



Verlichtingsapparaten

Lampen, lusters, staan-lampen...



Meubels

Tafels, stoelen, bedden, zetels, kantoormeubilair...



Andere voorwerpen

Fietsen, kindewagens, speelgoed, sportartikelen...

STOP HET SLUIKSTORTEN VAN GROFVUIL! Voorwerpen op straat of voor uw gebouw deponeren is verboden. Dit kan leiden tot een verhoging van uw gemeenschappelijke lasten.

Waar grofvuil deponeren?



In een Recypark

Het dichtstbijzijnde Recypark in uw buurt:

.....



Via de ophaaldienst van grofvuil aan huis

U kunt 3M3 gratis per jaar en per huishouden laten ophalen. Bel het gratis nummer
0800/981.81



gratis ophalingen

georganiseerd door uw gemeente.
Voor uw gemeente, belt u

.....



Uw verkoper

in geval van een aankoop van een elektrisch of elektronisch apparaat van hetzelfde type.



Comensia

coopérative de locataires
huurderscoöperatieve

Vragen?

Neem contact met ons op
telefonisch via **02 511 18 14**
of per email : **info@comensia.be**



Comensia

coopérative de locataires
huurderscoöperatieve

A photograph showing a group of diverse hands clasped together in a circle on a grassy surface. The hands are of various skin tones, and some are wearing green and yellow wristbands. The background is a lush green lawn with small white flowers.

We zijn er voor u





Comensia

coopérative de locataires
huurderscoöperatieve

Sociaal	P.4
1. Uw conciërges en schoonmakers	P.4
2. Uw preventie- en veiligheidsagenten (PVA)	P.4
3. Uw maatschappelijk werkers	P.4
4. Uw buurtdienst	P.5
Hoe kunt u zich inzetten voor uw buurt?	P.7
Uw technische dienst	P.8
1. Technische problemen en pechverhelping	P.8
2. Wat te doen in geval van nood?	P.9

Omdat uw welzijn en tevredenheid onze hoogste prioriteit genieten, hebben we hier alle middelen en oplossingen voor u verzameld. Of het nu gaat om begeleiding bij procedures, advies of gewoon om uw dagelijks leven te vereenvoudigen, onze teams staan klaar om u bij elke stap te helpen..

1 Uw conciërges en schoonmakers

De conciërges en schoonmakers zijn aanwezig op uw locaties en staan altijd voor u klaar. Zij zijn uw eerste aanspreekpunt in het dagelijks leven.

Naast hun rol in het onderhoud van de gemeenschappelijke delen, fungeren zij als directe schakel tussen u, de sitemanagers, de maatschappelijk werkers en het hoofdkantoor van Comensia. Zij geven u belangrijke informatie en omzendbrieven van het hoofdkantoor door en verwelkomen ook de nieuwe huurders van uw residentie.

De conciërges en schoonmakers zijn veelzijdig en hebben oog voor uw behoeften. Zij staan klaar om u een kwaliteitsvolle service te bieden en uw leefomgeving aangenamer te maken.

2 Uw preventie- en veiligheidsagenten (PVA)

U ziet ze regelmatig in de wijk: onze preventie- en veiligheidsagenten zorgen er elke dag voor dat de sfeer rustig en vredig blijft, dat er een goede communicatie tussen de huurders is en dat het Huishoudelijk Reglement wordt nageleefd.

Aarzel niet om hen te begroeten wanneer u ze tegenkomt, ze zijn er voor u!

En als u iets ongewoons of verdachts opmerkt, spreek hen dan aan. Hun aanwezigheid is van groot belang om een veilige en aangename leefomgeving voor iedereen te garanderen.

3 Uw maatschappelijk werkers

Uw maatschappelijk werker begeleidt en adviseert u en helpt u uw dagelijks leven te verbeteren, maar begeleidt u ook bij de ontwikkeling en het begrijpen van uw status als huurder-coöperant. Deze begeleiding gebeurt **op een neutrale en vertrouwelijke manier**.

Votre assistant social peut vous aider pour :

- **Problemen met schulden of huurachterstanden:** u kunt uitleg krijgen over uw huurrekening, een aflossingsplan aanvragen of worden doorverwezen naar onze juridische dienst in geval van grotere schulden.
- **Verzoek om verhuizing of overplaatsing:** als uw woning ongeschikt of ontoegankelijk wordt, staan de maatschappelijk werkers klaar om u te begeleiden bij de procedures en u de nodige formulieren te bezorgen.
- **Behoefte aan een luisterend oor en ondersteuning:** Als u persoonlijke of familiale moeilijkheden ondervindt, kunnen onze maatschappelijk werkers u begeleiden of doorverwijzen.
- **Sociale en familiale problemen:** De maatschappelijk werkers staan ook klaar om sociale problemen of burenc conflicten op te lossen en u door te verwijzen naar de bevoegde diensten, zoals de politie of de gemeentelijke bemiddelingsdienst.



Uw buurtdienst

De Buurtdienst staat klaar voor u, huurders, om een echte buurtdynamiek te creëren en de banden tussen burens te versterken.

Zijn rol is om u te begeleiden bij het verbeteren van uw leefomgeving, een gezellige sfeer te bevorderen en u een ruimte te bieden waar u van gedachten kunt wisselen en deelnemen aan collectieve initiatieven.

De maatschappelijk werkers van de Buurtdienst staan voor u klaar om uw behoeften te begrijpen en ontmoetingen en activiteiten te organiseren die voor u van belang zijn. Ze zijn er om u te helpen bij het oplossen van problemen waarmee u dagelijks te maken heeft, of het nu gaat om het bestrijden van zwerfvuil, het faciliteren van de organisatie van gedeelde ruimtes of het verbeteren van het leven in de wijk.

Buurtcentra

Ontmoet uw maatschappelijk werkers bij u in de buurt tijdens de permanenties van de buurtcentra. Tijdens deze spreekuren kunt u ook uw siteverantwoordelijken en maatschappelijk werkers ontmoeten. Raadpleeg voor hun aanwezigheid de uren op het bord bij het loket of neem contact op via info@comensia.be

Er is vast en zeker een buurtcentrum bij u in de buurt:

Buurtcentra	Waar	Uurroster
Neder-Over-Heembeek	Craetbosclos 12	Maandag - 13:00-16:30 *
Peterbos	Gelijkvloers van blok 17	Maandag - 13:00-16:30
Evere	Destrierlaan 25	Dinsdag - 13:00-16:30
De Moderne Wijk (Berchem)	Beheerstraat 8	Woensdag - 09:00-12:00 *
Hunderenveld (Berchem)	Gelijkvloers van blok 3-4	Woensdag - 13:00-16:30
Laken	Rozemarijnstraat 16	Donderdag - 13:00-16:30 *
Cureghem	Plein Albert 1e 32	Donderdag - 09:00-12:00 *

* Deze centra zijn om de week geopend!



Hoe kunt u zich inzetten voor uw buurt?

Ontdek hoe u zich kunt inzetten en kunt bijdragen aan een meer solidaire, gezellige en dynamische omgeving voor iedereen!

COGELO

De COGELO's (lokale managementcomités) zijn plaatsen voor participatief beheer waar elke huurder-coöperant wordt uitgenodigd om actief deel te nemen aan het leven en het collectieve beheer van zijn wijk.

De COGELO's bestaan uit huurders-coöperanten die regelmatig bijeenkomen om de behoeften van hun wijk in kaart te brengen en oplossingen voor te stellen om hun leefomgeving te verbeteren.

- Actief betrokken zijn bij het leven in uw wijk en deelnemen aan beslissingen die u aangaan.
- Een directe rol spelen in het functioneren van uw coöperatie.
- De communicatie met uw burens en met de diensten van Comensia verbeteren om de uitwisseling over thema's in uw wijk te faciliteren.
- Uw mening geven over onderwerpen zoals: renovatiewerkzaamheden; projecten in uw wijk; belangrijke thema's zoals netheid, veiligheid en samenleven.

Meer informatie over het COGELO in uw buurt kunt u verkrijgen door een e-mail te sturen naar participation@comensia.be.

Oproep tot het indienen van projecten

Om lokale initiatieven van onze huurders-coöperanten te stimuleren, organiseert Comensia elk jaar een oproep tot het indienen van projecten. Of u nu een gemeenschappelijke moestuin wilt aanleggen, een buurtfeest of een jaarlijkse rommelmarkt wilt organiseren, de Buurtdienst staat klaar om u te begeleiden.

Wij begeleiden u bij de concrete uitvoering van uw project zodat de kans groter is dat u de jury, bestaande uit bestuurders en leden van de directie van Comensia, weet te overtuigen en financiering weet te verkrijgen. De kandidaturen worden doorgaans in maart geopend.

Uw technische dienst

De technische dienst staat in voor uw comfort door uw woning te repareren en veilig te houden. Als huurder is het echter essentieel dat u uw woning goed onderhoudt om de duurzaamheid ervan en uw welzijn te garanderen (zie het boekje 'Uw woning').

Hebt u een vraag, een technisch probleem of hebt u hulp nodig? Ons team staat klaar om u snel en professioneel te helpen. Aarzel niet om contact met ons op te nemen, wij staan tot uw dienst!

1 Technische problemen en pechverhelping

Hoe dient u een aanvraag voor een technische interventie in (behalve in noodgevallen)?

Wanneer u in uw woning schade constateert die gerepareerd moet worden, kunt u een technische interventie aanvragen.

MET
conciërge



U kunt rechtstreeks een interventieaanvraag indienen bij de conciërges. Zij staan tot uw beschikking volgens hun dienstrooster dat ad valvas in uw gebouw is opgehangen. Deze procedure is ingesteld om u verplaatsingen en tijd te besparen.

ZONDER
conciërge



Als u in een gebouw zonder conciërge woont, kunt u contact opnemen met de Helpdesk, die u zoveel mogelijk antwoord zal geven op de volgende vragen:

- wie is verantwoordelijk voor de werkzaamheden,
- wat kan wel en niet worden uitgevoerd door de regie van de werken van Comensia,
- of Comensia een beroep zal doen op een extern bedrijf,
- of u een beroep kunt doen op een bedrijf naar keuze.

De helpdesk is telefonisch bereikbaar op 02 500 18 76, van maandag tot en met vrijdag van 8:30 tot 11:30 uur. Tussen 11:30 en 16:00 uur kunt u een bericht achterlaten op het antwoordapparaat. De helpdesk neemt dan zo spoedig mogelijk contact met u op. U kunt ook contact met ons opnemen via het online formulier op onze website www.comensia.be.

Opgelet! Comensia beheert meer dan 3.400 woningen en behandelt de aanvragen op basis van de urgentie en de agenda van de regie van de werken. Wees dus geduldig wanneer u een aanvraag voor werkzaamheden indient en houd rekening met variabele termijnen.



Wat te doen in geval van nood?

In geval van een technisch noodgeval tussen 8.30 en 11.30 uur is de Helpdesk telefonisch bereikbaar op 02 500 18 76.

Na 11.30 uur krijgt u onze wachtdienst aan de lijn. Volg de instructies en laat een bericht achter op het antwoordapparaat. De Wachtdienst neemt alleen contact met u op als uw aanvraag dringend is.

De Wachtdienst komt niet tussenbeide voor aanvragen die geen snelle oplossing vereisen of voor problemen die onder de verantwoordelijkheid van de huurder vallen, zoals het vergeten of verliezen van een sleutel/badge, een verstopte gootsteen of toilet enz.

Deze dienst is door Comensia opgezet om efficiënt te kunnen reageren op noodsituaties van huurders-coöperanten, zoals:

- storing van de verwarming in het hele gebouw,
- stroomuitval in het hele gebouw, nadat is gecontroleerd dat er geen algemene stroomstoring in de wijk is
- verstopping van de leidingen in een gebouw,
- groot lek of breuk in een waterleiding,
- grote schade als gevolg van een storm, brand, onweer enz.,
- storing van alle liften

Elke interventie van de Wachtdienst voor een noodgeval dat onder de verantwoordelijkheid van de bewoner valt, zal worden gefactureerd en geboekt op de rekening van de huurder.

Om dure reparaties te voorkomen, is het essentieel om uw woning goed te onderhouden. Raadpleeg het boekje Uw woning, pagina 4, voor meer details en tal van tips.







Comensia

coopérative de locataires
huurderscoöperatieve

Vragen?

Neem contact met ons op
telefonisch via **02 511 18 14**
of per email : **info@comensia.be**