

Contactfiche huurders Covid 19

DOEL

- contact nemen met de meest kwetsbare huurders en informeren naar hun welzijn
- vragen of ze voldoende hulp krijgen of hulp wensen

NAAM en VOORNAAM BELLER:

NAAM en VOORNAAM HUURDER:

DATUM CONTACT:

TELEFOONVAARDIGHEID HUURDER:

OK / NIET OK

TAALVAARDIGHEID NEDERLANDS HUURDER:

OK / NIET OK – andere taal?

VRAGEN

We bellen onze huurders op omdat we graag willen weten hoe het met jullie gaat en zouden je graag enkele vragen stellen.

- 1. Heb je al info gekregen over de corona-maatregelen?** JA / NEE
Zijn de maatregelen duidelijk voor jou? JA / NEE
Wil je dat ik dit eens samen met jou overloop? JA / NEE
- 2. Wie gaat er naar de winkel om boodschappen te doen?** ZELF / HUISGENOTEN / HULP AAN HUIS
Lukt dit of heb je hier eigenlijk extra hulp voor nodig? JA / NEE
Heb je verder voldoende hulp aan huis? JA / NEE
Welke hulp heb je dan nodig?
- 3. Heb je de afgelopen week gebabbeld met andere mensen dan je huisgenoten?** JA / NEE
Hoe?
 babbelen met andere mensen in open lucht op meer dan 1,5m van elkaar
 babbelen met andere mensen terwijl je andere mensen ziet op een scherm
 babbelen met andere mensen terwijl je hen niet kan zien (bvb via telefoon)
- 4. Voel je je eenzaam sinds de corona-maatregelen?** HETZELFDE ALS ANDERS / MEER / MINDER
- 5. Heb je de afgelopen 2 weken goed geslapen?** HETZELFDE ALS ANDERS / BETER / SLECHTER
- 6. Heb je je de afgelopen 2 weken veel zorgen gemaakt?** HETZELFDE ALS ANDERS / MEER / MINDER
- 7. Ben je al gaan wandelen of fietsen?** JA / NEE
- 8. Wil je zelf nog iets vertellen of heb je nog vragen?**

! OPGELET

Stel deze vraag als 'open' vraag en stel zelf niet de vraag of de huurder een technische melding heeft of de huurder verwacht moeilijkheden te hebben met de betaling van de huur.
Enkel als de huurder zelf een technische vraag of vraag over de betaling van de huur heeft, kan/mag je onderstaande antwoorden geven en bijkomende vragen stellen.

Technische vraag?

JA / NEE

- **standaardantwoord Zonnige Kempen:**
we doen alleen dringende herstellingen: bij een defecte verwarming, geen warm water, defect toilet, gasgeur, ernstige waterlekken.
niet dringende herstellingen mag je al melden, liefst per mail, maar zullen pas opgevolgd worden als de corona-maatregelen stoppen
- **bijkomende vraag te stellen door beller:**
is de herstelling dringend? JA / NEE
indien niet dringend
→ huurder vragen om hier een aparte melding te doen via telefoon of mail
indien dringend
→ huurder melden dat je dit zal doorgeven aan de hersteldienst en Zonnige Kempen de huurder zelf telefonisch zal contacteren
omschrijving melding/herstelling:

Vraag over betaling huur?

JA / NEE

- **standaardantwoord Zonnige Kempen:** de huur zal moeten worden betaald en een vermindering van de huur is enkel mogelijk als je inkomen met meer dan 20% daalt bv. door werkloosheid of je ontvangt sinds kort een leefloon via het OCMW
- **bijkomende vraag te stellen door beller:**
denk je dat je inkomen minstens 20% is gedaald? JA / NEE
indien inkomen volgens huurder 20% is gedaald
→ huurder uitleggen dat er hiervoor een document/attest nodig is van de RVA (bij werkloosheid) of het OCMW (bij leefloon) en dat ze dit document zo snel mogelijk per post of mail moeten bezorgen aan Zonnige Kempens zodat we de huurprijs kunnen herberekenen en aanpassen
Opgelet: indien er een partner of kinderen zijn met een inkomen dient er ook van hen een attest (loonbrief/loonbon) van de laatste maand van het inkomen worden bezorgd anders kan de huurprijs niet herberekend worden
→ advies geven dat in afwachting van aanpassing van de huurprijs best de huidige huur wordt betaald om zoveel mogelijk achterstand te vermijden en indien de huur daalt, zal het verschil zo snel mogelijk worden terug betaald
indien inkomen volgens huurder niet 20% is gedaald, en de huurder toch problemen heeft met de betaling van de huur
→ huurder opnieuw uitleggen dat er de huur zal moeten worden betaald en er geen andere vermindering mogelijk is
→ advies geven zoveel mogelijk van de huur te betalen want als de coronamaatregelen eindigen, zal Zonnige Kempens contact opnemen met de huurders met huurachterstal om eventueel samen een afbetalingsplan op te stellen, als je nu geen huur betaalt zal het afbetalingsplan zeer zwaar worden wat ook niet de bedoeling is, dus best je huur blijven betalen zolang je kan

INTERPRETATIE WELZIJN HUURDER DOOR BELLER TIJDENS TELEFONISCH CONTACT?

OK / NIET OK / TWIJFEL

TWIJFEL → **Wil je nog eens opgebeld worden door ons?** JA / NEE

NIET OK → **Mogen we jouw gegevens doorgeven aan de gemeente?** JA / NEE
Het zou kunnen dat de gemeente of een organisatie of vrijwilligers in je gemeente je kunnen helpen...