



# INTERN HUURREGLEMENT GOED WONEN.RUPELSTREEK

## Inhoud

- A. Inschrijvingsvoorwaarden
- B. Inschrijvingsprocedure
- C. Schrapping van een kandidatuur
- D. Toelating en toewijzing
- E. Onderbezetting van de sociale huurwoning
- F. Tussentijdse herzieningen van de huurprijs
- G. Tijdelijke en duurzame bijwoning
- H. Verhaal
- I. Wijze van aanrekenen van huurlasten en storten van de huurwaarborg
- J. De sociale vermenging
- K. Versterking en ondersteuning van sociale netwerken
- L. Informatie en structurele inbedding van de bewonersparticipatie in de werking van de sociale huisvestingsmaatschappij
- M. Klachtenprocedure
- N. Verhaalprocedure
- O. Bijzondere aandacht voor de meest behoeftige gezinnen en alleenstaanden

## OPGESTELD IN UITVOERING VAN HET BESLUIT VAN DE VLAAMSE REGERING TOT UITVOERING VAN DE VLAAMSE CODEX WONEN van 2021.

Indien bepalingen uit dit intern huurreglement later niet meer conform zijn met officiële besluiten (besluiten van de Vlaamse regering, ministeriële besluiten,...), worden deze bepalingen automatisch en zonder voorafgaande goedkeuring van de raad van bestuur vervangen door de van toepassing zijnde reglementaire bepalingen. Het gewijzigde intern huurreglement wordt aan de eerstvolgende raad van bestuur meegedeeld.

De hierna volgende regels betreffende inschrijving, schrapping, toelating en toewijzing worden louter en alleen ter algemene informatie van de kandidaat-huurder gegeven, zonder dat in de feitelijke bewoordingen ervan rechtsgrond kan worden gevonden, noch ten voordele, noch ten nadele. Bij deze wordt dan ook formele verwijzing gedaan naar de integrale tekst van het Besluit van de Vlaamse Regering tot uitvoering van de Vlaamse Codex Wonen van 2021.

### **A. Inschrijvingsvoorwaarden**

Om zich voor een sociale huurwoning in te schrijven moet men voldoen aan de inschrijvingsvoorwaarden. Vanaf 1 januari 2020 moeten alleen de hiernavolgende personen voldoen aan de inschrijvingsvoorwaarden:

- de persoon die zich opgeeft als toekomstig referentiehurder;
- de persoon die de sociale huurwoning mee gaat bewonen en met de toekomstige referentiehurder gehuwd is, of die met hem wettelijk samenwoont, of die zijn feitelijke partner is.

Vanaf het moment dat die personen zijn ingeschreven, worden ze beschouwd als kandidaat-huurder.

Volgens deze 3 voorwaarden moet de kandidaat-huurder:

#### 1) Meerderjarig zijn

De kandidaat-huurder moet minstens 18 jaar zijn op het ogenblik van de inschrijving. Ook een minderjarige ontvoogde persoon of een minderjarige persoon die zelfstandig woont of gaat wonen met begeleiding door een erkende dienst kan zich laten inschrijven.

#### 2) Voldoen aan de inkomensvoorwaarden

De kandidaat-huurder moet op het ogenblik van de inschrijving voldoen aan de inkomensvoorwaarde zoals vastgelegd in artikel 3, §3 van het kaderbesluit.

Het inkomen dat in aanmerking wordt genomen, is het geïndexeerd inkomen van het referentie-inkomen: de som van de volgende inkomsten, ontvangen in het jaar waarop het laatst beschikbare aanslagbiljet betrekking heeft (maximaal 3 jaar terug):

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

Had geen van de kandidaat-huurders een inkomen in het laatst beschikbare aanslagbiljet dan kijken we naar het huidig inkomen. Het huidig inkomen wordt vastgelegd op basis van de inkomensgegevens van drie maanden voorafgaand aan het toetsingsmoment.

Indien het inkomen van het referentiejaar te hoog was, maar de kandidaat-huurder kan op basis van documenten van de laatste 3 maanden voor de inschrijving aantonen dat zijn huidig inkomen beneden bovenstaande grenzen gedaald is, kan hij ingeschreven worden.

Als de kandidaat-huurder toegelaten is tot een collectieve schuldenregeling overeenkomstig artikel 1675/6 van het Gerechtelijk Wetboek, of in budgetbegeleiding of budgetbeheer is bij een OCMW of een ander door de Vlaamse gemeenschap erkende instelling voor schuldbemiddeling, kan de verhuurder beslissen om het actueel besteedbaar inkomen in aanmerking te nemen. Dit inkomen is gelijk aan het huidige inkomen maar dan berekend over een periode van minimaal 3 van de afgelopen 6 maanden. Rekening houdend met vrijgestelde inkomens, effectief betaalde alimentatievergoeding en de effectief betaalde schuldaflossing die van het inkomen kan worden afgetrokken.

Er wordt bij de vaststelling van de inkomensgrens rekening gehouden met de gezinssituatie.

Voorbeeld : toekomstige referentiehuurder die inschrijft voor een sociale woning met zijn vader wordt afgetoetst aan de inkomensgrens 'andere' en niet 'alleenstaande zonder personen ten laste'

### 3) Voldoen aan de eigendomsvoorwaarden

- 1° De personen die zich inschrijven, hebben geen woning of perceel, bestemd voor woningbouw, volledig of gedeeltelijk in volle eigendom;
- 2° de personen die zich inschrijven, hebben geen volledig of gedeeltelijk recht van erfpacht, opstal of vruchtgebruik op een woning of perceel, bestemd voor woningbouw;
- 3° de personen die zich inschrijven, hebben geen woning die of perceel, bestemd voor woningbouw, dat volledig of gedeeltelijk in erfpacht of opstal is gegeven;
- 4° de personen die zich inschrijven, hebben geen woning die of perceel, bestemd voor woningbouw, dat ze volledig of gedeeltelijk zelf in vruchtgebruik hebben gegeven;
- 5° de personen die zich inschrijven, zijn geen zaakvoerder, bestuurder of aandeelhouder van een vennootschap waarin ze zakelijke rechten als vermeld in punt 1° tot en met 4° hebben ingebracht.

De kandidaat-huurder heeft, samen met zijn gezinsleden, geen woongelegenheden of geen perceel dat bestemd is voor woningbouw in gedeeltelijke of volledige volle eigendom of vruchtgebruik in binnen- of buitenland.

Uitzonderingen:

- 1° samen met zijn echtgenoot, de persoon met wie hij wettelijk samenwoont, zijn feitelijke partner, zijn ex-echtgenoot, de persoon met wie hij wettelijk samenwoonde of zijn ex-feitelijke partner een woning of een perceel, bestemd voor woningbouw, volledig in volle eigendom heeft als de vermelde personen de sociale huurwoning niet mee gaan bewonen;
- 2° samen met zijn echtgenoot, de persoon met wie hij wettelijk samenwoont, zijn feitelijke partner, zijn ex-echtgenoot, de persoon met wie hij wettelijk samenwoonde of zijn ex-feitelijke partner een volledig recht van erfpacht, opstal of vruchtgebruik heeft op een woning of een perceel, bestemd voor woningbouw als de vermelde personen de sociale huurwoning niet mee gaan bewonen;
- 3° samen met zijn echtgenoot, de persoon met wie hij wettelijk samenwoont, zijn feitelijke partner, zijn ex-echtgenoot, de persoon met wie hij wettelijk samenwoonde of zijn ex-feitelijke partner een woning of een perceel, bestemd voor woningbouw, volledig in erfpacht, opstal of vruchtgebruik heeft gegeven als de vermelde personen de sociale huurwoning niet mee gaan bewonen;
- 4° een woning of een perceel, bestemd voor woningbouw, ten kosteloze titel gedeeltelijk in volle eigendom heeft verworven;
- 5° een recht van erfpacht, opstal of vruchtgebruik op een woning of een perceel, bestemd voor woningbouw gedeeltelijk ten kosteloze titel heeft verworven;
- 6° een woning of een perceel, bestemd voor woningbouw, waarop een recht van erfpacht of opstal is gegeven, gedeeltelijk ten kosteloze titel heeft verworven.

De persoon die zich wil inschrijven, kan bewijzen dat hij voldoet aan de voorwaarde, vermeld in het eerste lid, 1° tot en met 5°, met een verklaring op erewoord over onroerende goederen in het buitenland.

In het kader van de verstrengde eigendomsvoorwaarde opgenomen in het Besluit van de Vlaamse Regering tot uitvoering van de Vlaamse Codex Wonen van 2021 neemt de kandidaat-huurder uitdrukkelijk kennis dat de verhuurder een onderzoek naar buitenlands eigendom kan uitvoeren.

Opdat de door de verhuurder aangestelde onderzoeksinstantie inzake vermogensonderzoek dit onderzoek kan uitvoeren, bezorgt de kandidaat-huurder zijn/haar persoonsgegevens en die van zijn/haar familieleden op eenvoudig verzoek op het ogenblik van de inschrijving als kandidaat-huurder of in voorkomend geval op het ogenblik van het huisbezoek van de maatschappelijk werker naar aanleiding van de toewijzing.

Diezelfde werkwijze wordt toegepast voor zittende huurders waarvan een vermoeden van geheel of gedeeltelijke volle eigendom of volledig vruchtgebruik in het buitenland aanwezig is. De huurder die weigert aan dit onderzoek mee te werken wordt opgeroepen in verzoening voor de bevoegde Vrederechter. Deze weigering kan aanleiding geven tot een contractuele wanprestatie die kan leiden tot de ontbinding van de sociale huurovereenkomst.

#### 4) Ingeschreven zijn in de bevolkingsregisters

De kandidaat-huurder moet ingeschreven zijn in het bevolkingsregister of in het vreemdelingenregister of op een referentieadres.

Bij de inschrijving meldt de persoon die zich wil inschrijven wie als toekomstige referentiehuurder wordt aangewezen.

### **B. Inschrijvingsprocedure**

De inschrijving gebeurt aan de hand van inschrijvingsformulieren, die opgevraagd kunnen worden bij de verhuurder, gedownload worden via de website of op eenvoudige vraag toegestuurd worden per post.

De kandidaat-huurder dient een afspraak te maken met de dienst klantenwerking om het ingevulde inschrijvingsformulier met de bijhorende vereiste documenten samen met de kandidaat-huurder te overlopen tijdens een intakegesprek op de kantoren van de verhuurder.

De dienst huuradministratie kijkt na of de kandidaat-huurder voldoet aan de voorwaarden om zich in te schrijven voor een sociale huurwoning. Soms moet de kandidaat-huurder nog zelf zorgen voor deze documenten. De meeste documenten kunnen echter door de verhuurder opgevraagd worden bij de bevoegde overheden en instellingen. Door zich in te schrijven geeft de kandidaat-huurder toestemming aan de verhuurder om die gegevens en bewijsstukken op te vragen.

De kandidaat-huurder kan het type en de ligging van de woningen aangeven waarvoor hij zich wil inschrijven. Goed Wonen.Rupelstreek bepaalt aan de hand van de gezinssamenstelling (rekening houdende met gezinshereniging en co-ouderschap of bezoekrecht) het aantal slaapkamers.

De kandidaat-huurder geeft een voor hem maximaal mogelijke huurprijs op die door de verhuurder genoteerd wordt. Bij het intakegesprek wordt de kandidaat-huurder voldoende geïnformeerd in het kader van de infoplicht per wijk en type woning, zodat hij een idee heeft van welke huurprijzen gevraagd worden.

De verhuurder ziet er op toe dat de kandidaat-huurder een voorkeur formuleert die een realistische kans op toewijzing mogelijk maakt. Indien een voorkeur te beperkend is, en de kans op toewijzing daardoor te klein, of toch in ieder geval zeer lang zou duren, kan de verhuurder de voorkeuren van de kandidaat-huurder weigeren.

M.a.w indien de verhuurder van oordeel is dat de voorkeur van de kandidaat-huurder zou leiden tot een te beperkte keuze, kan dus de kandidaat-huurder verplichten zijn voorkeuren uit te breiden, tenzij de kandidaat-huurder daarvoor gegronde redenen kan aanvoeren. Bij een te beperkte voorkeur dient de kandidaat-huurder een bijkomend formulier in te vullen met de reden van deze beperkte voorkeur. Het is aan de verhuurder om de gegronde redenen te beoordelen en de gerichte voorkeur al dan niet toe te laten.

Indien de kandidaat-huurder weigert zijn voorkeur uit te breiden, of niet reageert op de vraag van de verhuurder, zal de verhuurder de uitgebreide voorkeur per aangetekende brief aan de kandidaat-huurder kenbaar maken. Zo kan een kandidaat-huurder die zich enkel inschrijft voor een eengezinswoning door de verhuurder verplicht worden om zijn voorkeur uit te breiden naar appartementen die eveneens beantwoorden aan de samenstelling van het gezin van de kandidaat-huurder.

Deze woningkeuze kan voortaan ten allen tijde gewijzigd worden. De inschrijvingsdatum blijft altijd behouden.

Onvolledige dossiers worden niet aanvaard en worden teruggestuurd aan de kandidaat-huurder met een begeleid schrijven met vermelding van welke documenten ontbreken.

De dienst klantenwerking houdt een register bij van de teruggestuurde formulieren, met naam, adres, datum terugsturen en reden van terug sturing + de brief die aan de kandidaat-huurder werd meegestuurd als begeleidend schrijven.

Wanneer het dossier volledig is en indien de kandidaat-huurder voldoet aan alle voorwaarden, ontvangt de kandidaat-huurder per brief een inschrijvingsbewijs -en nummer.

De kandidatuur wordt ook nagekeken op de taalkennisvereiste die geldt van 1.11.2017. Indien de kandidaat niet voldoet zal het dossier zo ingegeven worden in ons softwaresysteem en de kandidaat-huurder krijgt een inschrijvingsbewijs met extra vermelding dat bij toewijzing deze na 1 jaar huren moet voldoen aan de taalkennisvereiste.

De kandidaat-huurder kan op eenvoudig verzoek zijn kandidatuurstelling laten bezorgen aan de andere sociale huisvestingsmaatschappijen in de verhuursector die in de (aangrenzende) gemeenten actief zijn.

### **C. Schraping van een kandidatuur (artikel 6.10 Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021)**

De verhuurder schrapt een kandidatuur uit het inschrijvingsregister in de volgende gevallen:

- 1° als de kandidaat-huurder een woning die de verhuurder hem heeft aangeboden, heeft aanvaard;
- 2° als bij de actualisering blijkt dat de kandidaat-huurder niet meer voldoet aan de inschrijvingsvoorwaarde, vermeld in artikel 6.12, eerste lid, 6°;
- 3° als bij de controle van de toelatingsvoorwaarden bij een aanbod van een woning blijkt dat de kandidaat-huurder niet voldoet aan de toelatingsvoorwaarden voor zover de aanvaarding van het aanbod aanleiding zou hebben gegeven tot de toewijzing van de woning;
- 4° als blijkt dat de kandidaat-huurder te kwader trouw onjuiste of onvolledige verklaringen of gegevens heeft afgelegd of gegeven;
- 5° als de kandidaat-huurder de verhuurder daar schriftelijk om verzoekt;
- 6° bij de tweede weigering of bij het tweemaal niet-reageren door de kandidaat-huurder als de verhuurder hem een woning aanbiedt die aan zijn keuze qua ligging, type en maximale huurprijs beantwoordt, op voorwaarde dat tussen de eerste weigering of het uitblijven van een reactie en het volgende aanbod van een andere woning een periode verlopen is van ten minste drie maanden. De verhuurder moet bij het volgende aanbod van een andere woning de kandidaat-huurder uitdrukkelijk van op de hoogte brengen dat bij een weigering of het niet-reageren op het aanbod zijn kandidatuur geschrapt zal worden. De kandidaat-huurder krijgt telkens een termijn van minimaal vijftien kalenderdagen, vanaf de postdatum van de brief waarmee het aanbod is gedaan, om te reageren;
- 7° als de kandidaat-huurder niet of niet tijdig reageert op de brief en de herinneringsbrief van de verhuurder bij de actualisering van het inschrijvingsregister, vermeld in artikel 6.6, op voorwaarde dat hij minimaal een maand, te rekenen vanaf de postdatum van de brief, krijgt om te reageren en na de herinneringsbrief minimaal vijftien kalenderdagen, te rekenen vanaf de postdatum van de herinneringsbrief.

De schrappingsgrond, vermeld in het eerste lid, 6°, geldt voor de verhuurders die het toewijzingssysteem, vermeld in artikel 6.21, 6.22 en 6.23, toepassen, alleen voor het tweemaal niet-reageren.

Tijdens de periode van drie maanden, vermeld in het eerste lid, 6°, worden er geen woningen aangeboden aan de kandidaat-huurder. In afwijking daarvan kan de kandidaat-huurder uitdrukkelijk verzoeken om bepaalde woningen toch aangeboden te krijgen. Als hij het aanbod van een van die woningen vervolgens weigert, wordt hij geschrapt. Na de eerste weigering of na het eerste niet-reageren wordt de kandidaat-huurder door de verhuurder op dat recht gewezen.

Als de kandidaat-huurder voor de weigering van een aanbod gegronde redenen kan aanvoeren die geen afbreuk doen aan zijn woonbehoefte, kan hij de verhuurder verzoeken om die weigering niet in rekening te brengen voor de schrappingsgrond, vermeld in het eerste lid, 6°.

Als de kandidaat-huurder daarvoor gegronde redenen kan aanvoeren die geen afbreuk doen aan zijn woonbehoefte, kan hij de verhuurder verzoeken om hem een bepaalde tijd geen woning aan te bieden, zonder dat dat verzoek in aanmerking wordt genomen als weigering van een aanbod. Als blijkt dat de

verhuurder ingaat op verzoeken die onvoldoende gemotiveerd zijn, kan de toezichthouder beslissen dat gedurende maximaal een jaar elk verzoek aan hem wordt voorgelegd.

De verhuurder kan beslissen om een kandidatuur uit het inschrijvingsregister te schrappen als een brief onbestelbaar terugkeert bij actualisering van het register of bij het aanbod van een woning, op voorwaarde dat hij de brief bij de actualisering van het register of bij het aanbod van een woning verzendt naar het laatst bekende adres dat in het Rijksregister wordt vermeld, tenzij de kandidaat-huurder uitdrukkelijk heeft gevraagd om de briefwisseling naar een ander adres te verzenden.

Als de verhuurder beslist om de mogelijkheid tot schrapping, vermeld in het zesde lid, toe te passen, wordt die schrappingsgrond vermeld in het inschrijvingsbewijs, vermeld in artikel 6.9, en in het interne huurreglement.

De verhuurder brengt de kandidaat-huurder schriftelijk op de hoogte van de schrapping, behalve in de gevallen, vermeld in het eerste lid, 1°, en 5°, en het zesde lid.

#### **D. Toelating en toewijzing**

Om een sociale huurwoning toegewezen te kunnen krijgen, moeten de kandidaat-huurders voldoen aan de toelatingsvoorwaarden. Deze zijn dezelfde als bij inschrijving.

Als een persoon huwt of gehuwd is met de referentiehurder en hij wil met de referentiehurder gaan samenwonen na aanvang van de huurovereenkomst, kan dat alleen als hij op dat moment samen met de referentiehurder voldoet aan de toelatingsvoorwaarden. De bijwoning mag niet leiden tot een onaangepaste woonst. Dat is een woning die niet aangepast is aan de fysieke mogelijkheden van bejaarden of personen met een handicap of die niet aangepast is aan de woningbezettingnorm volgens de normen van de Vlaamse Codex Wonen. Onaangepastheid heeft bijgevolg niets te maken met de rationele bezetting die de verhuurder zelf heeft vastgesteld.

Voldoen ze samen niet aan de voorwaarden dan kan de echtgeno(o)t(e) niet in de sociale woning komen bijwonen. Hetzelfde voor de persoon die wettelijk gaat samenwonen met de referentiehurder na aanvang van de huurovereenkomst.

De feitelijke partner van de referentiehurder die na aanvang van de huurovereenkomst is komen bijwonen, kan na een jaar met de referentiehurder te hebben samengewoond slechts blijven wonen als ze samen voldoen aan de toelatingsvoorwaarden. Zijn de voorwaarden vervuld dan wordt de feitelijke partner van rechtswege medehuurder. Voldoen ze niet dan moet de feitelijke partner de sociale woning verlaten. De feitelijke partner moet een verklaring ondertekenen. De termijn van 1 jaar start vanaf de datum dat de referentiehurder de verklaring op erewoord van feitelijke partner heeft gevalideerd.

De woningen van onze huisvestingsmaatschappij worden toegewezen door de algemeen directeur. Deze rapporteert aan het directiecomité die de toewijzingen bekrachtigt. Enkel gemotiveerde weigeringen en of versnelde toewijzingen worden beslist door het directiecomité (of in voorkomend geval door de raad van bestuur). De notulering van het directiecomité wordt ter kennisgeving overgemaakt aan de raad van bestuur.

Bezichtigen van het aangeboden pand : de kandidaat huurder ontvangt een brief met daarin de instructies hoe het pand te bezichtigen. Is het pand leeg dan dient een afspraak gemaakt te worden met de dienst klantenwerking. Is het pand nog bewoond dan dient men met de nog zittende huurder af te spreken. De contactgegevens noteren we op de uitnodigingsbrief (toewijzing) na akkoord van de zittende huurder. De datum waarbinnen de kandidaat huurder dient te reageren staan ook op de toewijzingsbrief.

Toelatingsvoorwaarden worden niet afgetoetst als men al huurder is van een andere sociale huurwoning van dezelfde verhuurder of bij gedwongen herhuisvesting omwille van renovatie, aanpassing of sloop van een andere verhuurder.

In dit toewijzingssysteem wordt er achtereenvolgens rekening gehouden met:

1) de rationele bezetting van de woning (zie bijgevoegde lijst patrimonium per type woning)

De factor die de bezetting van een woning bepaalt is het aantal slaapkamers.

Goed Wonen.Rupelstreek heeft de rationele bezetting van haar woningen als volgt vastgelegd:

- studio's (A01) zijn geschikt voor 1 persoon,
- appartementen met 1 slaapkamer (A12) zijn geschikt voor maximum 2 personen (geen kinderen),
- appartementen met 2 slaapkamers (A23) zijn geschikt voor gezinnen met 1 kind,
- appartementen met 2 slaapkamers (A24) zijn geschikt voor gezinnen met minimum 1 en maximum 2 kinderen,
- appartementen met 1 slaapkamer die aangepast zijn voor rolstoelgebruikers (AR12) zijn geschikt voor maximum 2 personen (geen kinderen) waarvan 1 een permanent rolstoelgebruiker is of een handicap of beperking heeft van meer dan 50%,
- eengezinswoningen met 2 slaapkamers (E24) zijn geschikt voor gezinnen met minimum 1 en maximum 2 kinderen,
- appartementen met 2 slaapkamers die aangepast zijn voor rolstoelgebruikers (AR23) zijn geschikt voor maximum 3 personen (maximum 1 kind) waarvan 1 een permanent rolstoelgebruiker is of een handicap of beperking heeft van meer dan 50%,
- appartementen met 3 slaapkamers (A34) zijn geschikt voor gezinnen met 2 kinderen,
- appartementen met 3 slaapkamers (A35) zijn geschikt voor gezinnen met minimum 2 en maximum 3 kinderen,
- eengezinswoningen met 3 slaapkamers (E35) zijn geschikt voor gezinnen met minimum 2 en maximum 3 kinderen.
- eengezinswoningen met 4 slaapkamers (E46) zijn geschikt voor gezinnen met minimum 3 en maximum 4 kinderen.

Uitzondering:

- appartementen met 2 slaapkamers kunnen ook toegewezen worden aan een alleenstaande of een koppel die in een huis of appartement van Goed Wonen.Rupelstreek met 3 slaapkamers wonen en die vrijwillig willen verhuizen, alsook aan koppels die omwille van renovatie moeten verhuizen.
- de 17 aangepaste appartementen gelegen Elzenstraat 12 te Boom worden toegewezen volgens artikel 6.19 1<sup>e</sup> lid van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021.

Artikel 6.19

1° de kandidaat-huurder of een van zijn gezinsleden met een fysieke handicap of beperking, uitsluitend als de beschikbare woning door de daarop gerichte investeringen specifiek is aangepast aan de huisvesting van personen met die fysieke handicap of beperking

Kandidaat-huurders moeten, om voorrang te krijgen voor de aangepaste appartementen, een recent (maximum 1 jaar oud) attest van een behandelende geneesheer-specialist bezorgen waarin deze verklaart dat de kandidaat-huurder of één van zijn/haar gezinsleden een mobiliteitsbeperking heeft van meer dan 50%.

Bij toewijzing wordt steeds een sociaal verslag opgemaakt door de maatschappelijk werker waarin deze de mobiliteitsbeperking bevestigt.

Dit geeft volgende rationele bezetting:

GEZINSTYPE	WONINGTYPE									
	A01	A11	A12	AR12	A23	AR23	A24	A34	A35	
							E24		E35	E46
ALLEENSTAANDE	X	X	X	X		X				
KOPPEL ZONDER KINDEREN			X	X		X				
ALLEENSTAANDE + 1 KIND					X	X	X			
KOPPEL + 1 KIND					X	X	X			
ALLEENSTAANDE + 2 KINDEREN							X	X	X	

KOPPEL + 2 KINDEREN							X	X	X	
ALLEENSTAANDE + 3 KINDEREN									X	
KOPPEL + 3 KINDEREN									X	
ALLEENSTAANDE + 4 KINDEREN										X
KOPPEL + 4 KINDEREN										X

Indien geen geschikte kandidaat-huurders meer voorhanden zijn die beantwoorden aan de vooropgezette rationele bezettingsgraad, wordt vervolgens stapsgewijze uitgekeken naar de groep belangstellenden, waarvan de gezinssamenstelling 1 persoon minder telt.

Bij de inschrijving van de kandidaat-huurder wordt meegedeeld welke types van woning aan hun gezinssituatie aangepast zijn.

2) de absolute voorrangregels, vermeld in artikel 6.18 -6.19- 6.20 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021

1° de kandidaat-huurder of een van zijn gezinsleden met een fysieke handicap of beperking, uitsluitend als de beschikbare woning door de daarop gerichte investeringen specifiek is aangepast aan de huisvesting van personen met die fysieke handicap of beperking of de kandidaat-huurder die ingeschreven is voor een sociale assistentiewoning, als de beschikbare woning een sociale assistentiewoning is of de kandidaat-huurder die ingeschreven is voor een ADL-woning, als de beschikbare woning een ADL-woning is;

2° de kandidaat-huurder die huurder is van een sociale huurwoning van de verhuurder die niet voldoet aan de normen, vermeld in artikel 3.1, §1, vierde lid, van de Vlaamse Codex Wonen van 2021;

3° de kandidaat-huurder die huurder is van een sociale huurwoning van de verhuurder en die met toepassing van artikel 6.20, eerste lid, 9°, c) en d), van de voormelde codex moet verhuizen naar een andere sociale huurwoning;

4° de kandidaat-huurder met toepassing van artikel 6.30, vijfde lid, van dit besluit;

5° de kandidaat-huurder die nog geen huurder is van een sociale huurwoning, en die conform artikel 3.30, §2, tweede lid, artikel 4.3, 5.25, 5.35, 5.41, 5.46 en artikel 5.88, tweede lid, van de voormelde codex, moet worden gehuisvest;

6° de kandidaat-huurder die huurder is van een sociale huurwoning die niet meer voldoet aan de rationele bezetting zonder dat dat te wijten is aan meerderjarige personen die na de aanvang van de huurovereenkomst zijn komen inwonen, alsook de kandidaat-huurder, vermeld in artikel 6.18, vierde lid, van dit besluit, als gezinshereniging plaatsvindt, die wil verhuizen naar een sociale huurwoning van dezelfde verhuurder die aan de rationele bezetting voldoet;

7° de kandidaat-huurder, vermeld in artikel 6.18, vierde lid, van dit besluit;

8° de kandidaat-huurder die in de gemeente waar de toe te wijzen woning gelegen is, zijn hoofdverblijfplaats had in een onroerend of roerend goed als vermeld in artikel 3.35 van de voormelde codex, op de datum waarop dat conform artikel 3.37, eerste lid, van de voormelde codex in een proces-verbaal is vastgesteld;

9° de kandidaat-huurder die in de gemeente waar de toe te wijzen woning ligt, zijn hoofdverblijfplaats had in een woning op de datum waarop die:

- a) onbewoonbaar is verklaard met toepassing van artikel 135 van de Nieuwe Gemeentewet;
- b) ongeschikt is verklaard met toepassing van artikel 3.12 of 3.16 van de voormelde codex, als die woning op het technisch verslag minstens drie gebreken van categorie II of III vertoont onder de hoofdrubrieken 'Omhuysel' of 'Binnenstructuur';

10° de kandidaat-huurder die een ontvoogde minderjarige persoon is.

In zeer uitzonderlijke situaties kan een kandidaat-huurder voorrang krijgen door omstandigheden van bijzondere sociale aard. U kunt een gesprek met onze maatschappelijk werker vragen om uw situatie toe te lichten.

3) de doelgroep senioren in de gemeente Rumst

In uitvoering van het gemeentelijk toewijzingsreglement van de gemeente Rumst werd een voorrang voor de doelgroep senioren opgenomen. Dat betekent dat we aan kandidaat-huurders van 65 jaar en ouder voorrang geven bij de toewijzing van:



- 2 gelijkvloerse appartementen type A1/2 in ons appartementsgebouw op de hoek van de Nieuwstraat en Crequilei in Terhagen,
- 3 gelijkvloerse appartementen type A1/2 in ons nieuwbouwproject Kerkstraat 2 – 4 te Rumst (project in uitvoering),
- 4 gelijkvloerse appartementen type A1/2 en 1 gelijkvloerse studio in ons nieuwbouwproject Begijnenbossen 15-23 in Reet (project in voorbereiding),
- 8 appartementen type A1/2 in ons nieuwbouwproject op de hoek van de Nieuwstraat en de Hoogstraat in Terhagen (project in voorbereiding).

#### 4) de lokale binding

##### Gemeente Boom

De gemeente Boom heeft geen gemeentelijk toewijzingsreglement.

Bijgevolg wordt voor de woongelegenheden in de gemeente Boom voorrang gegeven aan de kandidaat-huurders die op datum van de toewijzing de laatste 6 jaar minstens 3 jaar in de gemeente Boom hebben gewoond.

##### Gemeente Rumst

Het gemeentelijk toewijzingsreglement van de gemeente Rumst stelt dat er voor de woongelegenheden in de gemeente Rumst achtereenvolgens voorrang wordt gegeven aan:

- de kandidaat-huurders die op datum van de toewijzing de laatste 10 minstens 5 jaar aansluitend en onafgebroken in de gemeente Rumst hebben gewoond,
- de kandidaat-huurders die ooit 10 jaar in de gemeente Rumst gewoond hebben.
- De kandidaat-huurder die op datum van toewijzing minstens 1 jaar aansluitend en onafgebroken in de gemeente Rumst woont.

#### 5) de chronologische volgorde van de inschrijvingen in het inschrijvingsregister.

Afwijkingen op deze toewijzingsregels kunnen, door het directiecomité of in voorkomend geval door de raad van bestuur worden toegestaan om bijzondere omstandigheden van sociale aard. Deze afwijkingen worden voldoende gemotiveerd door gedetailleerde verslagen van onder meer de sociale assistenten van het OCMW en/of de maatschappelijk werker van Goed Wonen.Rupelstreek. Deze verslagen benadrukken het uitzonderlijk en bijzonder karakter van de afwijking.

Bij de toewijzing van garages wordt eerst de voorkeur gegeven aan de zittende huurders van het desbetreffende gebouw of de wijk waar de garages gelegen zijn, dit volgens chronologische volgorde van aanvraag.

##### Patrimonium

GEMEENTE	APP/HUIS	LIFT	STUDIO	1 SLPK	2 SLPK	3 SLPK	4 SLPK
<b>BOOM</b>							
Elzen- Berken- Lindenstraat	H	N					
Kruiskenslei/ Noeverselaan	H	N					
Kunstlaan	A	N					
Vlierlaan	A	J					

Uitbreidingsstraat	A	J					
Kruiskenslei 86/88	A	J					
Antwerpsestraat	A	J					
Kruiskenslei 70/84	A	N					
Vlierlaan	H	N					
Advokaatstraat	A	N					
Vrijheidshoek	H	N					
Hoek	H	N					
Vrijheidstraat	A	J					
Noeveren	A	N					
Elzenstraat mobiele beperking	A	J					
<b>RUMST (TERHAGEN)</b>							
Uitbreidingstraat/ Populierenlaan	A	J					
Uitbreiding- Overwinning- 1-Meistr	H	N					
Populierenlaan/ Uitbreidingstraat	H	N					
Nieuwstraat 60	A	N					
<b>RUMST (REET)</b>							
Hoogvelden	A	N					

### E. Onderbezetting van de sociale huurwoning

Als een huurder een woning betreft die niet langer is aangepast aan de rationele bezetting, kan hij zich inschrijven voor een kleinere woning en via de toepassing van artikel 6.18, eerste lid, van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021 de woning laten toewijzen. In de praktijk blijkt dat in het geval de woning onderbezet is, er weinig stimulansen zijn om de huurders vrijwillig te laten verhuizen. Om grotere woningen vrij te maken voor gezinnen die overbezet wonen in een sociale huurwoning of gezinnen die op de wachtlijst staan, kunnen verhuurders die constateren dat de vrijwillige methode via de standaard voorrangregels niet werkt, dwingend optreden in het geval van onderbezetting.

Een woning is onderbezet als het verschil tussen het aantal slaapkamers en het aantal bewoners (huurders, de minderjarige gezinsleden en de gemelde personen), groter is dan één. Dat betekent dat een alleenstaande persoon vanaf een drie-slaapkamerwoning onderbezet woont, een koppel vanaf een vierslaapkamerwoning, een koppel met één kind vanaf vijf slaapkamers,...

De verhuurder vermeldt in zijn intern huurreglement op welke wijze hij de huurders van een onderbezette woning zal begeleiden naar een woning die niet onderbezet zou zijn als de huurder met zijn gezinsleden de woning zou betrekken. De verhuurders kunnen op basis van de kenmerken van het woningbestand, de kenmerken van de kandidaat-huurders van hun wachtlijst en de druk op bepaalde woningmarktsegmenten zelf beslissen of er een noodzaak tot verhuis is en of ze een aanbod gaan doen.

De verhuurder kan van alle toewijzingsregels afwijken bij de toewijzing. In regio's waar de vraag naar kleine sociale huurwoningen erg groot is, kan de verhuurder dus bepalen welk segment van de zittende huurders binnen welke tijdspanne in aanmerking komt om te verhuizen, zonder te moeten vrezen voor verdringing van kandidaat-huurders op de wachtlijst die nog geen sociale huurder zijn. De verhuurder kan bijvoorbeeld opteren om een rits-systeem uit te werken, of te werken met contingentering op jaarbasis.

Het aanbod van de woning moet aan vier voorwaarden voldoen:

- 1) de woning moet voldoen aan de bezettingsnormen zodat ze niet opnieuw onderbezet zou zijn. Het mag dus eventueel een woning zijn die niet voldoet aan de rationele bezetting zoals ingevuld door de verhuurder;
- 2) de aangeboden woning moet liggen in dezelfde omgeving als de huidige woning. Er is geopteerd zoals in het Brusselse Gewest voor een straal van vijf kilometer;
- 3) de reële huurprijs vermeerderd met alle huurlasten (zowel vaste als individuele) ligt niet hoger dan de reële huurprijs en alle lasten van de huidige woning;
- 4) tussen de eerste weigering en het volgende aanbod van een ander woning moet een periode verlopen zijn van ten minste drie maanden.

Als de verhuurder geen gepast aanbod heeft, al dan niet op korte termijn, kan hij een ander aanbod doen dat afwijkt van de voornoemde voorwaarden. In dat geval kan de huurder weigeren zonder dat dat gevolgen heeft.

Als de huurder tweemaal een valabel aanbod weigert zal, in het geval de huurder een huurovereenkomst heeft van onbepaalde duur, een onderbezettingsvergoeding kunnen worden aangerekend van 25 euro per slaapkamer die volgens de definitie van onderbezette woning het toegelaten aantal slaapkamers overschrijdt (geïndexeerd naar 2021: 32 euro). Heeft de huurder een huurovereenkomst van negen jaar, dan zal de huurovereenkomst niet verlengd worden als de huurder op het einde van de huurperiode of één van de verlengde periodes nog steeds onderbezet woont.

#### Concreet plan van aanpak

1. Alle huurders van appartementen en huizen met 3 slaapkamers die nog alleen in deze woning wonen en huurders van huizen met 4 slaapkamers die nog met 2 of alleen in deze woning wonen, en bijgevolg onderbezet wonen, worden aangeschreven. Een aanvraagformulier wordt bijgevoegd.  
In deze brief wordt melding gemaakt van de nieuwe wetgeving waarin duidelijk wordt gesteld dat een maandelijkse toeslag kan aangerekend worden van 32 euro per kamer teveel wanneer ze niet ingaan op een aanbod van de maatschappij dat voldoet aan de voorwaarden van de VMSW, zijnde een woning binnen straal van 5 km en met een huurprijs die niet hoger ligt dan de huidige (inclusief huurlasten).
2. De dienst klantenwerking zal bij ieder pand dat vrijkomt nagaan of het hier gaat over een valabel aanbod voor een huurder die zich in de situatie van onderbezetting bevindt. Indien ja zal dit aanbod gedaan worden zoals bij een andere toewijzing.
3. Indien de toewijzingen van 2 valabele woningen niet werd aanvaard, zal de vergoeding van 32 euro worden gevraagd.
4. Wanneer een huurder in de situatie komt dat hij/zij een woning nog alleen of als koppel bezet en er aldus sprake is van onderbezetting zal Goed Wonen. Rupelstreek:
  - a) in geval de onderbezetting het gevolg is van een overlijden, zes maanden na het overlijden de huurder persoonlijk bezoeken om de wetgeving toe te lichten,
  - b) in alle andere gevallen de huurder onmiddellijk schriftelijk in kennis stellen van de wetgeving omtrent onderbezetting.

## **F. Tussentijdse herzieningen van de huurprijzen**

Als het huidige inkomen van de huurder met minstens 20% gedaald is ten opzichte van het inkomen dat voor de huurprijzberekening is gehanteerd, wordt de reële huurprijs uiterlijk vanaf de eerste dag van de maand die volgt op de maand waarin de huurder de nodige stavingstukken ter kennis van de verhuurder heeft gebracht, aangepast, rekening houdend met het inkomen van de huurder van de laatste drie opeenvolgende maanden.

De maatschappij besliste om de tussentijdse herzieningen te laten gelden voor een periode van 3 maanden.

De huurder moet het voortduren van deze toestand opnieuw bewijzen na elke periode van 3 maanden. Als dat bewijs niet wordt geleverd, wordt de huurprijs onmiddellijk weer aangepast.

## **G. Tijdelijke en duurzame bijwoning**

De huurder dient de maatschappij steeds onmiddellijk op de hoogte te brengen van een wijziging binnen de gezinssituatie. Dit kan gaan over een tijdelijke bijwoning of een duurzame bijwoning.

In geval van een tijdelijke bijwoning hanteert Goed Wonen Rupelstreek de maximale termijn van 4 maanden. Indien de wijziging niet werd doorgegeven kan men geen aanspraak maken op een tijdelijke bijwoning.

Dossiers worden opgevolgd door de dienst klantenwerking.

## **H. Verhaal**

Vanaf 1 januari 2020 kan iedereen die zich wenst in te schrijven of de kandidaat-huurder die zich benadeeld acht door een beslissing van de verhuurder, met een aangetekende en gemotiveerde brief verhaal instellen bij de toezichthouder. Er is geen limitatieve lijst.

Hij kan hiertoe contact opnemen met Agentschap Inspectie RWO, t.a.v. de toezichthouder, Herman Teirlinckgebouw, Havenlaan 88/22 te 1000 Brussel.

## **I. Wijze van aanrekenen van huurlasten en storten van de huurwaarborg**

De huurder betaalt de kosten en lasten, vermeld in artikel 1, § 1, 1°, van bijlage III van het Sociaal Huurbesluit, met maandelijkse voorafbetalingen op basis van de totale reële kosten van de meest recente jaarlijkse afrekening.

De huurder betaalt de andere kosten en lasten met maandelijkse voorafbetalingen op basis van de totale reële kosten van de meest recente jaarlijkse afrekening. Zodra de totale kosten van het jaar waarvoor de maandelijkse voorafbetalingen werden gedaan, gekend zijn, betaalt de huurder het te weinig betaalde bedrag bij of krijgt hij het te veel betaalde bedrag terug.

De huurwaarborg wordt gestort op de rekening van Goed Wonen.Rupelstreek en deze huurwaarborgsom wordt doorgestort aan de VMSW. De huurwaarborg brengt een intrest op, zoals vastgesteld in het BVR van 02/12/2005 houdende de regeling inzake het beheer van de eigen middelen van de sociale huisvestingsmaatschappijen door de VMSW.

Goed Wonen Rupelstreek aanvaardt geen bankwaarborgen

De huurder heeft het recht om de huurwaarborg in schijven te betalen. De afbetalingstermijn bedraagt 18 maanden. Goed Wonen.Rupelstreek vraagt hiervoor een kleine administratieve vergoeding van de huurder ter compensatie van de extra kosten die de administratieve opvolging zal meebrengen. De administratieve vergoeding bedraagt 13 euro. De eerste betaling om de huurwaarborg samen te stellen is gelijk aan het bedrag dat overeenkomt met de reële huurprijs. Het saldo van de huurwaarborg, verhoogd met de administratieve vergoeding, moet in de 18 daaropvolgende maanden met gelijke bedragen worden betaald, tegelijkertijd met de betaling van de huurprijs en de huurlasten. De huurder kan het saldo of de administratieve vergoeding ook vervroegd betalen. Het afbetalingsplan wordt toegevoegd als bijlage bij de huurovereenkomst.

De huurwaarborg kan worden vervangen door een schriftelijke garantie van het bevoegde OCMW in afwachting van een éénmalige doorstorting door het OCMW van het volledige bedrag. Deze doorstorting gebeurt uiterlijk binnen de 18 maanden na de ondertekening van de overeenkomst.

De huurwaarborg kan worden vervangen door een schriftelijke borgstelling van het bevoegde OCMW. Bij vertrek van de laatste huurder dient GWR de waarborg op te vragen bij het OCMW me voorlegging van de eindfactuur.

## **J. De sociale vermenging**

In de mate van het mogelijke en rekening houdende met de reglementaire bepalingen wat betreft de toewijzing, streeft de sociale huisvestingsmaatschappij naar een evenwicht in de sociale vermenging van de verschillende huurdersgroepen.

## **K. Versterking en ondersteuning van sociale netwerken**

De vennootschap is steeds bereid haar medewerking te verlenen aan de organisatie en uitbouw van sociale netwerken die bijdragen tot de verwezenlijking van de door onze vennootschap gestelde doeleinden.

Op professioneel niveau bestaat er een overleg in het kader van het Lokaal Sociaal Beleidsplan. Verder wordt onze vennootschap vertegenwoordigd in de Lokaal Woonoverleg en is er ook gemeenschappelijk overleg met de gemeente, politie en OCMW over zowel technische als samenlevingsaspecten.

Sinds midden 2000 zijn er in de gemeente Boom wijkraden actief. Het is de bedoeling dat huurders van de sociale huisvestingsmaatschappij ook in de wijkraden van de wijken waar zich sociale woningen bevinden, vertegenwoordigd zijn. Verder worden ook initiatieven die vanuit bewonerswerking en vrijwilligerswerk opgezet worden positief benaderd en wordt zoveel mogelijk samengewerkt om het sociaal netwerk te verstevigen.

## **I. Informatie en structurele inbedding van de bewonersparticipatie in de werking van de sociale huisvestingsmaatschappij**

De sociale huisvestingsmaatschappij streeft een maximale informatie en participatie van haar bewoners na. Zowel op het vlak van onderhoud, verbetering- en renovatiewerken, op niveau van wooncomplexen en/of wijken als op het vlak van de algemene leefbaarheid in de wijken en op het vlak van het algemeen beleid van de maatschappij.

In huuraangelegenheden worden alle bewoners schriftelijk gedetailleerd ingelicht en bij twijfel worden zij verzocht zich aan te melden in de kantoren van de vennootschap, waar zij een individuele uitleg ontvangen.

In het kader van een omvangrijke of ingrijpende renovatie en voor de opmaak van het dossier worden alle betrokken bewoners ingelicht van de inzichten van de vennootschap. Ze krijgen de kans om hun opmerkingen te formuleren en hebben hun zeg in de analyse van de problemen. Voorts zullen zij gehoord worden op het vlak van de gevolgen van de ingrepen gedurende de werken en welke maatregelen er dienen getroffen te worden gedurende de tijd van de werken. Bij de aanvang ervan worden zij opnieuw schriftelijk geïnformeerd.

## **M. Klachtenprocedure**

### 1. Definitie van het begrip 'klacht'

Een klacht is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden klant (kandidaat-huurder, huurder, ex-huurder, derde,...) bij Goed Wonen.Rupelstreek klaagt over een door Goed Wonen.Rupelstreek (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.

Klachten moeten betrekking hebben op :

- een concrete handelwijze van Goed Wonen.Rupelstreek in een bepaalde aangelegenheid,
- of de concrete toepassing van een bestaande regelgeving.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op :

- algemene klachten over regelgeving,
- algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid,
- klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

Klachten van werknemers van Goed Wonen.Rupelstreek over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen, vallen niet onder het toepassingsgebied van deze klachtenprocedure.

Een klacht moet goed onderscheiden worden van een melding en van een vraag om informatie. In geval van een melding, signaleert de klant een bepaalde tekortkoming in het functioneren van Goed Wonen.Rupelstreek.

Voor een eerste melding van een technisch probleem in het gebouw of woongelegenheden, van foutieve gegevens in een publicatie of op een website, van de verkeerde spelling van een naam, e.d., heeft onze maatschappij een geïnformatiseerd meldsysteem.

Ook voor de melding van bewonings- en leefbaarheidsproblemen wordt een eigen geïnformatiseerd systeem gebruikt.

In geval van een vraag om informatie, dient de klant op een snelle en correcte wijze te worden ingelicht en/of doorverwezen.

Het is evident dat het niet-correct inspelen op meldingen of vragen om informatie wel aanleiding kunnen geven tot het formuleren van een klacht door onze klanten.

Dit is het geval wanneer een technisch probleem in het gebouw of woongelegenheden, ondanks herhaalde meldingen, niet hersteld wordt, foutieve gegevens of een foutieve spelling niet gecorrigeerd worden, ...

Klachten over de handelingen en de werking van Goed Wonen.Rupelstreek kunnen niet alleen geformuleerd worden wanneer het handelingen betreft van personeel. Klachten kunnen ook betrekking hebben op externe personen die werken in opdracht van Goed Wonen.Rupelstreek uitvoeren (bijvoorbeeld schoonmaak gemeenschappelijke delen, onderhouds- en herstellingswerken door externe aannemers,...).

Klachten dienen, net als meldingen en vragen om informatie, beschouwd te worden als een positief signaal vanwege onze klanten en als een bron van concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van de uitvoeringspraktijk van onze huisvestingsmaatschappij. Tekortkomingen in ons functioneren kunnen erdoor aan het licht worden gebracht. Klachten vormen dan ook een waardevol instrument van feedback vanwege onze klanten en kunnen als instrument worden gebruikt voor kwaliteitsverbetering.

#### Het kader waarin klachten worden behandeld

Binnen onze maatschappij wordt een klachtencoördinator aangesteld (de maatschappelijk werker). Deze persoon fungeert niet per definitie als klachtenbehandelaar, al kan dit wel het geval zijn.

Vanuit een positieve klantgerichte instelling fungeert elk personeelslid als aanspreekpunt voor onze klanten om zijn/haar klacht te formuleren.

Binnen onze maatschappij worden de volgende personen als klachtenbehandelaar aangesteld:

- het hoofd patrimonium voor technische klachten,
- de coördinator huuradministratie voor klachten betreffende (ver)huren,
- de maatschappelijk werker voor klachten rond bewonings- en leefbaarheidsproblemen,
- de algemeen directeur voor klachten betreffende alle andere werkgebieden.

Deze personen staan in voor de concrete behandeling van de klacht binnen het Vlaams Bestuursdecreet. Zij werken samen met de klachtencoördinator ook als er klachten zijn die meer dan één aspect van Goed Wonen.Rupelstreek betreffen.

## 2. Registratie van klachten

Iedereen heeft het recht om kosteloos een klacht in te dienen over een handeling die Goed Wonen.Rupelstreek heeft verricht of over de werking van Goed Wonen.Rupelstreek.

De klager dient eerst contact op te nemen met de betrokken dienst, om samen een oplossing te zoeken.

Als de klager dit reeds gedaan heeft, en hij/zij nog geen oplossing aangeboden kreeg, kan hij/zij een klacht uiten bij de klachtenbehandelaar van Goed Wonen.Rupelstreek.

De klachtenbehandelaar van Goed Wonen.Rupelstreek is als volgt te bereiken:

- per brief gericht aan Goed Wonen.Rupelstreek, t.a.v. de klachtendienst, Uitbreidingsstraat 39 te 2850 Boom,
- telefonisch op het nummer 03/880.79.60,
- per mail op het volgende mailadres: info@gwrupel.be.

Elke klacht wordt opgenomen in het geïnformatiseerde registratiesysteem door de klachtencoördinator.

Volgende gegevens worden aangeduid:

- de datum van ontvangst van de klacht,
- de ontvanger van de klacht,
- de persoonsgegevens van de indiener van de klacht,
- de drager van de klacht (brief, fax, e-mail, telefoon) en via wie de klacht werd ontvangen (rechtstreeks van de klant of via andere wegen),
- een omschrijving of samenvatting van de klacht,
- de verzendingsdatum van de ontvangstmelding,
- het resultaat van de klachtenbehandeling:
  - ontvankelijk of niet ontvankelijk,
  - gegrond of ongegrond,
  - opgelost of niet opgelost,
- de reden van eventuele niet-ontvankelijkheid,
- de klachtenbehandelaar,
- de beoordeling van de klacht via de ombudsnormen,
- de datum waarop de klacht afgehandeld is,
- de datum van mededeling van de beslissing,
- de ondernomen of te nemen maatregelen.

Het ogenblik waarop Goed Wonen.Rupelstreek in het bezit gesteld wordt van een klacht geldt als het ogenblik waarop een klacht geregistreerd moet worden en dus als aanvangspunt voor de termijn van 45 kalenderdagen waarbinnen een klacht moet worden afgehandeld.

Deze termijn begint te lopen de dag na registratie van de klacht. De ontvangstdatum wordt vermeld bij de ontvangstbevestiging. Elk personeelslid die al dan niet verkeerdelijk in het bezit gesteld wordt van een klacht (ook mondeling), heeft de plicht om deze klacht onmiddellijk te bezorgen aan de klachtencoördinator.

## 3. Ontvankelijkheid van een klacht.

De klachtencoördinator oordeelt zo mogelijk onmiddellijk of desgevallend na een nader onderzoek, of de mondelinge of schriftelijke vraag van de klant daadwerkelijk neerkomt op een klacht, zoals hierboven gedefinieerd, dan wel of het gaat om een melding of een vraag om informatie.

Vervolgens onderzoekt de klachtencoördinator de ontvankelijkheid van een klacht.

Een klacht wordt verplicht behandeld indien:

- de identiteit en het adres van de klager bekend zijn, anonieme klachten worden niet beantwoord,
- de klacht een omschrijving van de feiten bevat waartegen ze gericht is.

Indien een klacht niet wordt behandeld, wordt de klager daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht binnen de 10 kalenderdagen. De weigering om een klacht te behandelen, wordt uitvoerig gemotiveerd.

De verplichting tot behandelen van een klacht vervalt, indien aan een klacht tegemoet gekomen wordt tot tevredenheid van de klant.

Een aantal criteria van niet-ontvankelijkheid van een klacht zijn wanneer:

- het geen klacht betreft maar een melding, een vraag,....,
- een klacht al eerder werd ingediend,
- een klacht betrekking heeft op iets van meer dan een jaar voordien,
- nog niet alle beroepsprocedures zijn aangewend,
- een juridictioneel beroep aanhangig is,
- een klacht kennelijk ongegrond is,
- het om een anonieme klacht gaat,
- een klacht over beleid of regelgeving gaat,
- een klacht niet Goed Wonen.Rupelstreek betreft.

#### 4. Onverenigbaarheden bij klachtenbehandeling

Een inkomende klacht wordt nooit behandeld door een persoon die bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Zij wordt eveneens nooit behandeld door de persoon die de schriftelijke correspondentie die aanleiding heeft gegeven tot de klacht, heeft ondertekend.

Op die manier wordt voorkomen dat de klant geconfronteerd wordt met eenzelfde persoon, enerzijds in de hoedanigheid van ondertekenaar van de correspondentie waarop de klacht betrekking heeft, anderzijds in de hoedanigheid van klachtenbehandelaar/ klachtencoördinator.

Wanneer de klachtenbehandelaar de klacht niet kan behandelen om de hierboven vermelde redenen, dan wordt de klacht behandeld door een ander personeelslid dat zich niet in een situatie van onverenigbaarheid bevindt.

De klachtenbehandelaar is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt.

Het personeelslid op wie de klacht eventueel betrekking heeft, de dossierbehandelaar en de ondertekenaar van de briefwisseling, kunnen gedurende de behandeling van de klacht bij het onderzoek worden betrokken.

#### 5. De klachtbehandeling

Bij het beoordelen van klachten worden volgende normen gehanteerd:

- overeenstemming met het recht,
- afdoende motivering,
- gelijkheid en onpartijdigheid,
- rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen,
- redelijkheid en evenredigheid,
- correcte bejegening,
- actieve dienstverlening,
- deugdelijke correspondentie,
- vlotte bereikbaarheid,
- doeltreffende algemene informatieverstrekking,
- goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid,
- zorgvuldige interne klachtenbehandeling,
- redelijke behandeltermijn,
- efficiënte coördinatie,
- respect voor de persoonlijke levenssfeer.



De klachten worden afgehandeld binnen de 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.

De klachtenbehandelaar voert in alle onafhankelijkheid zijn/haar onderzoek uit.

De klachtenbehandelaar beoordeelt of het aangewezen is om bemiddeling te organiseren tussen de klager en de personen die betrokken zijn bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, waarbij de klachtenbehandelaar als bemiddelaar optreedt.

Binnen een termijn van 15 dagen dient de klager te antwoorden of hij/zij al dan niet van de aangeboden bemiddelingsmogelijkheid gebruik maakt. Als de klager niet binnen deze termijn antwoordt, wordt ervan uitgegaan dat hij afziet van bemiddeling.

Wanneer hij/zij van oordeel is dat de klant een getroffen beslissing terecht aanvecht, kan hij/zij niet in de plaats treden van de persoon die de aangeklaagde beslissing heeft genomen en deze beslissing zelf wijzigen. De afhandeling van een klacht en de eventuele herziening van een beslissing zijn immers twee afzonderlijke handelingen.

De klager wordt schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht in een motiverende brief. Wanneer een klacht betrekking heeft op een handelwijze van een bepaalde persoon of dienst, wordt een afschrift van de bevindingen aan de aangeklaagde persoon of dienst bezorgd

De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 10 kalenderdagen na ontvangst ervan. Bij de ontvangstbevestiging wordt tegelijkertijd informatie verstrekt over de verdere klachtprocedure. Zo dient er bijvoorbeeld aangegeven te worden wie verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht. Het is tevens aangewezen dat bij de ontvangstbevestiging de datum van ontvangst van de klacht uitdrukkelijk wordt vermeld.

In alle communicatie met onze klanten dient Goed Wonen.Rupelstreek verder de algemene benaderingswijze van de klachtenbehandeling bij de Vlaamse overheid duidelijk te maken. De klant moet waar nodig gewezen worden op de mogelijkheid om klacht in te dienen over de wijze waarop men behandeld is en over de mogelijkheid om tegen het resultaat van die klachtbehandeling beroep in te stellen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Volgende standaardformulering wordt hiervoor aangewend: “Wanneer u niet tevreden bent met de wijze waarop u in dit dossier werd behandeld, kunt u hiertegen schriftelijk of mondeling klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86 te 1000 Brussel, telefoonnummer 0800/24050 (gratis), e-mail [klachten@vlaamseombudsdienst.be](mailto:klachten@vlaamseombudsdienst.be).

## 6. Rapportering van klachten

De klachtencoördinator rapporteert maandelijks het aantal klachten via de ‘kerncijfers’ en rapporteert ook in het managementteam over de klachtenbehandeling en eventuele voorstellen van verbetering.

Jaarlijks vóór 10 februari dient de shm een schriftelijk verslag uit te brengen bij de Vlaamse Ombudsdienst. Dit verslag dient ook opgenomen te worden in het jaarverslag en wordt ook gerapporteerd aan het Agentschap Wonen Vlaanderen - Afdeling Toezicht.

## **N. Verhaalprocedure**

We verwijzen naar het Besluit van de Vlaamse Regering tot uitvoering van de Vlaamse Codex Wonen.

De kandidaat-huurder die zich benadeeld acht door een beslissing van de verhuurder kan, met een aangetekende en gemotiveerde brief, een beoordeling vragen van de toezichthouder:

Wonen Vlaanderen  
Afdeling Toezicht  
Herman Teirlinckgebouw  
Havenlaan 88 bus 22  
1000 Brussel

Dit is mogelijk voor de volgende beslissingen van de verhuurder:

- 1° de beslissing om een woning toe te wijzen aan een andere kandidaat-huurder;
- 2° de beslissing om geen afwijking toe te staan, als vermeld in artikel 6.12, of een versnelde toewijzing als vermeld in artikel 6.25;
- 3° de beslissing om een kandidaat-huurder te schrappen uit het register;
- 4° de beslissing om de toewijzing van een woning aan de kandidaat-huurder te weigeren;
- 5° de beslissing om een persoon die zich wil inschrijven, niet in te schrijven of een persoon die wil toetreden toe de huurovereenkomst, niet te laten toetreden;
- 6° de beslissing om de voorkeur van de kandidaat-huurder, vermeld in artikel 6.8 te weigeren;
- 7° de beslissing, naar aanleiding van een uitdrukkelijk verzoek, om de kandidaat-huurder niet op te nemen in het referentiebestand, vermeld in artikel 5.178;
- 8° de beslissing om de redenen die een kandidaat-huurder opgeeft om een aanbod te weigeren niet als gegrond te beschouwen.

Betrokkene moet de beoordeling van de toezichthouder vragen binnen de 30 dagen na de melding van de beslissing, behalve in het onder 1° vermeld geval waarbij hij de beoordeling binnen 1 jaar na de datum van de betwiste toewijzing moet vragen.

De toezichthouder beoordeelt de gegrondheid en bezorgt zijn beoordeling aan de verhuurder en aan de betrokkene binnen de 30 dagen vanaf de datum van de afgifte op de post van de aangetekende brief van betrokkene. Als de toezichthouder het verhaal gegrond beoordeelt, betekent de verhuurder zijn nieuwe gemotiveerde beslissing aan de betrokkene binnen 30 dagen na ontvangst van de beoordeling van de toezichthouder, en bezorgt op diezelfde datum een afschrift aan de toezichthouder en, in het onder 7° vermeld geval, aan het intern verzelfstandigd agentschap Wonen-Vlaanderen.

Als de verhuurder vaststelt dat in het onder 1° vermeld geval de toewijzing aan de betrokkene had moeten gebeuren of dat in het onder 4° vermeld geval de betrokkene ten onrechte werd geweigerd, of als er binnen de 30 dagen na ontvangst van de beoordeling van de toezichthouder geen beslissing wordt betekend, krijgt de kandidaat-huurder voorrang zoals vermeld in artikel 6.19, eerste lid, 4° en artikel 6.22, eerste lid, 2°.

Als de toezichthouder geen beslissing betekende binnen de 30 dagen na ontvangst van de beoordeling van de toezichthouder, wordt:

- in het onder 2° vermelde geval de afwijking vermeld in artikel 6.12 of de versnelde toewijzing vermeld in artikel 6.25 toegestaan;
- in het onder 3° vermelde geval de schrapping ongedaan gemaakt;
- in het onder 5° vermelde geval de persoon ingeschreven of toegelaten tot toetreding van de huurovereenkomst;
- in het onder 6° vermelde geval de voorkeur van de kandidaat-huurder aangenomen;
- in het onder 7° vermelde geval de beoordeling van de toezichthouder bepalend voor de vaststelling van het recht op de tegemoetkoming voor kandidaat-huurders;
- in het onder 8° vermelde geval de weigering van het aanbod niet in rekening gebracht voor de schrappingsgrond, vermeld in artikel 6.10.

De verhuurder vermeldt in zijn beslissing de verhaalsmogelijkheid, de vorm waarin het verhaal moet gebeuren en de termijn waarbinnen het verhaal moet worden uitgeoefend.

Bij gebreke aan een formele beslissing als onder 2° of 5° vermeld binnen een termijn van 2 maanden na het verzoek tot afwijking, versnelde toewijzing, inschrijving of toetreding, kan de kandidaat-huurder met een aangetekende en gemotiveerde brief rechtstreeks een beoordeling vragen aan de toezichthouder conform de hogervermelde bepalingen. De beoordeling moet worden gevraagd binnen 6 maanden na het verstrijken van de voormelde termijn van 2 maanden.

## **O. Bijzondere aandacht voor de meest behoeftige gezinnen en alleenstaanden**

Uit de cijfers van de gemiddelde reële huur blijkt de grote aandacht van onze vennootschap voor de meest-behoeftige gezinnen en alleenstaanden. We leren onder meer dat 50% van onze huurders een inkomen van minder dan 16.000 euro heeft en dat deze groep ook tekent voor 60 % van de nieuwe huurders.

Alleenstaanden vormen meer dan 50% van de huurderpopulatie.

Door een constructieve samenwerking met de OCMW's van Boom en Rumst wordt de nodige aandacht besteed aan behoeftige personen. Buiten de voorgeschreven samenwerking (betalen door het OCMW van huurwaarborg voor personen die niet over de financiële middelen beschikken en bemiddeling van de OCMW's bij opzeg van huurders van wie het inkomen minder dan 16.200 euro (basisbedrag 2008, jaarlijks te indexeren) bedraagt, wordt gestreefd naar een structurele samenwerking met de OCMW's van Boom en Rumst.

**Dit intern huurreglement ligt ter inzage voor elke belangstellende tijdens onze openingsuren of op afspraak in ons kantoor, Uitbreidingsstraat 39 te Boom. Het is eveneens integraal terug te vinden op onze website.**

**Dit intern huurreglement (inbegrepen de lijst van het patrimonium per type woning) werd goedgekeurd door de raad van bestuur d.d. 28.04.2021.**

Frank Maeremans  
Algemeen Directeur  
RVB 23/06/2021