

# INTERN HUURREGLEMENT WOONKADE 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 bijwoonst
- 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

OPGESTELD IN UITVOERING VAN HET BESLUIT VAN DE VLAAMSE REGERING TOT REGLEMENTERING VAN HET SOCIALE HUURSTELSEL TER 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 hiernavolgende 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 Vlaamse Codex Wonen van 01.01.2021

## **A. Inschrijvingsvoorwaarden**

Om zich voor een sociale huurwoning in te schrijven moet men voldoen aan de inschrijvingsvoorwaarden. Vanaf 1 januari 2023 moeten alleen de hiernavolgende personen voldoen aan de inschrijvingsvoorwaarden:

- De persoon die zich opgeeft als toekomstig referentiehuurder;
- De persoon die de sociale huurwoning mee gaat bewonen en met de toekomstige referentiehuurder 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):

- 1 het gezamenlijk belastbaar inkomen en de afzonderlijke belastbare inkomsten;
- 2 het leefloon;
- 3 de inkomens vervangende tegemoetkoming aan personen met een handicap;
- 4 de van belasting vrijgestelde beroepsinkomsten uit het buitenland of verworven bij een Europese of internationale instelling.

Voor de bepaling van het gezamenlijk belastbaar inkomen wordt alleen rekening gehouden met de reële eigen beroepsinkomsten. Het aanslagbiljet moet betrekking hebben op de inkomsten van maximaal drie jaar voorafgaand aan de inschrijvings- of toelatingsdatum. Voor inschrijvingen

(voorlopig) Intern Huurreglement Woonkade Rupelstreek goedgekeurd door de Raad van Bestuur d.d. 25.9.2023

en toewijzingen in 2023 zal dus ofwel rekening worden gehouden met de inkomsten van het jaar 2020 als het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2021 het laatst beschikbare aanslagbiljet is ofwel met de inkomsten van het jaar 2021 als het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2022 het laatst beschikbare aanslagbiljet is.

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 huidig 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.

De standaardinkomensgrenzen worden om de vier jaren geëvalueerd door de minister (art. 6.13, derde lid BVCW). Daarbij wordt nagegaan of de evolutie van de grenzen de evolutie van de lonen uit arbeid benadert. De standaardinkomensgrenzen voor 2023 zijn:

- 28.105 euro voor een alleenstaande persoon zonder personen ten laste;
- 30.460 euro voor een alleenstaande persoon met een handicap;
- 42.156 euro verhoogd met 2356 euro per persoon ten laste voor anderen.

Er wordt met de gezinssituatie van de (kandidaat-)huurder rekening gehouden om de toepasselijke inkomensgrens vast te stellen. Zo zal een (toekomstige) referentiehuurder die de sociale woning betreft of wil betrekken met zijn vader afgetoetst worden aan de inkomensgrens 'andere', en niet 'alleenstaande zonder personen ten laste'.

### **3. Eigendomsvoorwaarden**

De volgende voorwaarden inzake onroerend bezit in binnen- en buitenland zijn van toepassing (art. 6.12, eerste lid BVC):

- De kandidaat-huurder mag geen woning of perceel, bestemd voor woningbouw, volledig of gedeeltelijk in volle eigendom, hebben;
- De kandidaat-huurder mag geen volledig of gedeeltelijk recht van erfpacht, opstal of vruchtgebruik op een woning of perceel, bestemd voor woningbouw, hebben;
- De kandidaat-huurder mag geen woning die of perceel, bestemd voor woningbouw, dat volledig of gedeeltelijk in erfpacht of opstal is gegeven, hebben;
- De kandidaat-huurder mag geen woning die of perceel, bestemd voor woningbouw, dat hij volledig of gedeeltelijk zelf in vruchtgebruik heeft gegeven, hebben;
- De kandidaat-huurder mag geen zaakvoerder, bestuurder of aandeelhouder van een vennootschap zijn waarin hij zakelijke rechten als hierboven vermeld heeft ingebracht.

De verhuurder kan het eigen bezit van een eigendom nagaan middels een bevraging bij de FOD Financiën via de KSZ toepassing (art. 6.79, §2 BVCW). De inbreng van een eigendom in een vennootschap kan worden nagegaan door eerst op basis van het rijksregisternummer bij de ondernemingsdatabank (KBO) na te gaan of de kandidaat-huurder of één van zijn gezinsleden een functie (zaakvoerder, bestuurder, aandeelhouder)

(voorlopig) Intern Huurreglement Woonkade Rupelstreek goedgekeurd door de Raad van Bestuur d.d. 25.9.2023

heeft in een vennootschap. Via het KBO-nummer kan vervolgens informatie gevonden worden wat betreft de inbreng van eigendommen in de vennootschap. Het Agentschap Wonen in Vlaanderen werkt momenteel aan een toepassing om deze bevraging geautomatiseerd te laten verlopen.

De verhuurder kan eveneens een privaat bureau inschakelen om de eigendomsvoorwaarde in het buitenland na te gaan. De verhuurder kan hiervoor beroep doen op de raamovereenkomst die de VMSW – Sociaal Woonbeleid heeft afgesloten. Meer informatie vindt u in het [draaiboek](#) onderzoek buitenlandse onroerende goederen.

### **De uitzonderingen op de onroerende bezitsvoorwaarde**

Er zijn een aantal uitzonderingen op de onroerende bezitsvoorwaarde opgenomen. In de meeste gevallen gaat het om tijdelijke uitzonderingen. Een jaar na de toewijzing van een sociale huurwoning moet de huurder zich in principe in regel stellen met de onroerende bezitsvoorwaarde. De verhuurder kan de termijn verlengen als daar gegronde redenen voor zijn. Die uitzonderingen kunnen ook toegepast worden op de personen die na de aanvang van de huurovereenkomst huurder worden. Ook zij zullen zich in principe binnen het jaar na de toetreding in regel moeten stellen met de onroerende bezitsvoorwaarde, eventueel verlengd als daar gegronde redenen voor zijn.

-De woning of perceel, bestemd voor woningbouw, in onverdeeldheid

Wanneer de kandidaat-huurder 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 van de volgende zakelijke rechten heeft, dan kan hij zich toch inschrijven of toegelaten worden tot een sociale huurwoning, op voorwaarde dat de vermelde personen de sociale huurwoning niet mee gaan bewonen:

- Ze hebben samen een woning of een perceel, bestemd voor woningbouw, volledig in volle eigendom (art. 6.14, eerste lid, 1° BVCW);
- Ze hebben samen een volledig recht van erfpacht, opstal of vruchtgebruik op een woning of een perceel, bestemd voor woningbouw (art. 6.14, eerste lid, 2° BVCW);
- Ze hebben samen een woning of een perceel, bestemd voor woningbouw, volledig in erfpacht, opstal of vruchtgebruik gegeven (art. 6.14, eerste lid, 3° BVCW).

De kandidaat-huurder moet uit onverdeeldheid treden binnen een jaar na de toewijzing van een sociale huurwoning. De verhuurder kan de termijn verlengen als daar gegronde redenen voor zijn (art. 6.15, tweede lid BVCW).

-Op basis van het kosteloos karakter

Als een kandidaat-huurder een zakelijk recht ten kosteloze titel heeft verworven (bv. schenking, erfenis), kan hij zich toch inschrijven of toegelaten worden tot een sociale huurwoning in de volgende situaties:

- de kandidaat-huurder heeft een woning of een perceel bestemd voor woningbouw ten kosteloze titel gedeeltelijk in volle eigendom verworven (art. 6.14, eerste lid, 4° BVCW),
- de kandidaat-huurder heeft een recht van erfpacht, opstal of vruchtgebruik op een woning of een perceel, bestemd voor woningbouw gedeeltelijk ten kosteloze titel verworven (art. 6.14, eerste lid, 5° BVCW);
- de kandidaat-huurder heeft een woning of een perceel, bestemd voor woningbouw, waarop een recht van erfpacht of opstal is gegeven, gedeeltelijk ten kosteloze titel verworven (art. 6.14, eerste lid, 6° BVCW).

De kandidaat-huurder moet uit onverdeeldheid treden binnen een jaar na de toewijzing van een sociale huurwoning. De verhuurder kan de termijn verlengen als daar gegronde redenen voor zijn (art. 6.15, tweede lid BVCW).

Op basis van de woningkwaliteit

Als de kandidaat-huurder woont in een woning, gelegen in het Vlaamse Gewest, die tijdens de bewoning onbewoonbaar of ongeschikt is verklaard, wordt met die woning geen rekening gehouden. Dit op voorwaarde dat (art. 6.14, tweede lid, 1° + art. 6.14, derde lid BVCW):

- de ontruiming noodzakelijk is;
- men zich binnen de twee maanden na de verklaring komt inschrijven;

- de woning wordt bewoond door de kandidaat-huurder op moment van het conformiteitsonderzoek dat aanleiding heeft gegeven tot de ongeschikt- of onbewoonbaar verklaring (art. 3.12 of art. 3.16 VCW) of onbewoonbaarverklaring (artikel 135 NGW).

De kandidaat-huurder krijgt onder bepaalde voorwaarden ook een voorrang voor een sociale huurwoning (art. 6.19 BVCW). Dat moedigt de kandidaat-huurder aan om de slechte woning te verlaten als hij zelf niet over de middelen beschikt om zijn woning in orde te stellen.

De woning moet binnen een jaar na de toewijzing van de sociale huurwoning of nadat men huurder is geworden, vervreemd worden. Als er gegronde redenen zijn, kan de verhuurder instemmen met het verzoek van de huurder om de termijn te verlengen. De verlengingstermijn is niet bepaald. (art. 6.15, tweede lid BVCW)

- Het betreft een woning, niet aangepast aan de fysieke handicap

Als de kandidaat-huurder of een gezinslid een fysieke handicap heeft en woont in een woning, gelegen in het Vlaamse Gewest, die niet aangepast is aan zijn of haar handicap, dan wordt met die woning geen rekening gehouden (art. 6.14, tweede lid, 2° BVCW).

Ouderen zonder specifieke handicap komen niet in aanmerking voor deze uitzondering.

De kandidaat-huurders krijgen ook een voorrang voor een sociale huurwoning, op voorwaarde dat die sociale huurwoning aangepast is aan de fysieke handicap van de kandidaat-huurder of zijn gezinslid (art. 6.19 BVCW).

De woning moet binnen een jaar na de toewijzing van de sociale huurwoning of nadat men huurder is geworden, vervreemd worden. Als er gegronde redenen zijn, kan de verhuurder instemmen met het verzoek van de huurder om de termijn te verlengen. De verlengingstermijn is niet bepaald (art. 6.15, tweede lid BVCW).

- Het betreft een ADL-woning

Als de kandidaat-huurder of zijn gezinslid een handicap heeft, en hij is ingeschreven voor een ADL-woning, wordt met de woning die hij bewoont geen rekening gehouden. Merk op dat de woning niet in het Vlaams gewest moet liggen (art. 6.14, tweede lid, 3° BVCW).

Idem

De woning moet binnen een jaar na de toewijzing van de sociale huurwoning vervreemd worden. Als er gegronde redenen zijn, kan de verhuurder instemmen met het verzoek van de huurder om de termijn te verlengen. De verlengingstermijn is niet bepaald (art. 6.15, tweede lid BVCW).

- Op basis van de ruimtelijke bestemmingszone

Met de woning die in een ruimtelijke bestemmingszone ligt in België waar wonen niet is toegelaten, wordt geen rekening gehouden (art. 6.14, tweede lid, 4° BVCW).

De woning moet niet vervreemd worden na de toewijzing van een sociale huurwoning of nadat men huurder is geworden. Een sociale huurder mag dus een vakantieverblijf hebben, gelegen in een zone waar permanent wonen niet is toegelaten.

1.1.4.2.7 Op basis van de toepassing van enkele bepalingen uit de Vlaamse Codex Wonen (VCW)

Met de woning wordt geen rekening gehouden als die moet worden ontruimd omwille van een herhuisvesting in het kader van (art. 6.14, tweede lid, 5° BVCW):

- woningkwaliteitsbewaking;
- verrichting door een sociale woonorganisatie;
- in het kader van het sociaal beheers recht.

De kandidaat-huurder krijgt onder bepaalde voorwaarden ook een voorrang voor een sociale huurwoning. Dat moedigt de kandidaat-huurder aan om de woning te verlaten (art. 6.19 BVCW).

De woning moet binnen een jaar na de toewijzing van de sociale huurwoning of nadat men huurder is geworden, vervreemd worden. Als er gegronde redenen zijn, kan de verhuurder instemmen met het verzoek van de huurder om de termijn te verlengen. De verlengingstermijn is niet bepaald (art. 6.15, tweede lid BVCW).

Op basis van een faillissement

Met de woning waarover de kandidaat-huurder het beheer heeft verloren ten gevolge van een faillietverklaring met toepassing van artikel XX.32 van het Wetboek van Economisch Recht of ten gevolge van een collectieve schuldenregeling als vermeld in deel V, titel IV, van het Gerechtelijk Wetboek., wordt geen rekening gehouden (art. 6.14, tweede lid, 6° BVCW).

De woning moet binnen een jaar na de toewijzing van de sociale huurwoning of nadat men huurder is geworden, vervreemd worden. Als er gegronde redenen zijn, kan de verhuurder instemmen met het verzoek van de huurder om de termijn te verlengen. De verlengingstermijn is niet bepaald (art. 6.15, tweede lid BVCW).

#### **Bijkomende voorwaarde ADL-woning**

De kandidaat-huurder van een ADL-woning kan genieten van een uitzondering op de inkomens- en de eigendomsvoorwaarde (zie hierboven), maar hij is wel verplicht bij inschrijving voor een ADL-woning bereid te zijn om een overeenkomst over het verlenen van zorg en ondersteuning te sluiten. Die overeenkomst wordt gesloten met een vergunde zorgaanbieder die vanuit het ADL-centrum assistentie verleent. In de overeenkomst wordt bepaald dat zorg en ondersteuning als vermeld in artikel 4, 1°, van het besluit van de Vlaamse Regering van 24 juni 2016 wordt ingekocht voor een minimaal budget van

2 BVR van 24 juni 2016 over de besteding van het budget voor niet-rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning voor meerderjarige personen met een handicap en over organisatie gebonden kosten voor vergunde zorgaanbieders

12,2345 zorg gebonden punten<sup>3</sup> of voor een bedrag dat omgerekend naar punten aan de hand van een omslagsleutel<sup>4</sup> overeenstemt met 12,2345 zorg gebonden punten (art. 6.12, laatste lid BVCW).

#### **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. Dit kan nooit worden gewijzigd. (tenzij bij overlijden)

Erkende vluchtelingen en subsidiair beschermden kunnen zich al inschrijven voor een sociale woning met het vluchtelingenattest of een brief met een positieve beslissing van het CGVS. Die documenten bewijzen immers hun recht op duurzaam verblijf. De effectieve inschrijving in het vreemdelingenregister in de gemeente is de administratieve verwerking van dat rechtsfeit. Voor een toewijzing van een sociale huurwoning wordt wel verwacht dat de erkende vluchteling of subsidiair beschermde effectief is ingeschreven in het vreemdelingenregister (art. 6.11, eerste lid VCW).

##### Uitzondering

Personen die bij gebrek aan bestaansmiddelen niet langer in het bevolkings- of vreemdelingenregister staan, hebben het recht om ingeschreven te worden op een referentieadres in de gemeente waar ze gewoonlijk vertoeven. Dat kan op het adres van het OCMW, maar ook bij een natuurlijk persoon. Het referentieadres is dan ook afdoende om te voldoen aan de voorwaarde van het recht op duurzaam verblijf (art. 6.8, §1, 3° VCW).

Kandidaat-huurders die voor 1 januari 2008 waren ingeschreven en die nog niet zijn ingeschreven in het bevolkings- of vreemdelingenregister, maar wel voor 1 juni 2007 een asielaanvraag hebben ingediend, wordt geen woning aangeboden tot op het moment dat er een uitspraak is over de gegrondheid van de asielaanvraag (art. 7.48, §1, derde lid BVCW).

#### **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 Klantenadministratie 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 kandidaten worden door de Klantenadministratie nagekeken via Kruispuntenbank. Alle voorwaarden om te worden ingeschreven worden afgetoetst

De kandidaat-huurder kan het type en de ligging van de woningen aangeven waarvoor hij zich wil inschrijven. Woonkade 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 erop 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.

De keuze van type-woning kan maar gewijzigd worden op het moment van actualisatie of wanneer de kandidaat-huurder gegronde redenen kan aanvoeren die op het ogenblik van de keuze niet aanwezig waren of niet konden gekend zijn.

Deze gegronde redenen zijn (art. 5 BVR 30/07/08, gewijzigd bij MB 06/02/09):

- een wijziging in de gezinssamenstelling, die tot gevolg heeft dat de kandidaat-huurder een ander type woning nodig heeft,
- een wijziging van de situatie die een invloed heeft op de prioriteiten, die van toepassing zijn in het toewijzingssysteem dat de verhuurder hanteert,
- op grond van een medisch attest.

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

De dienst Klantenadministratie 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 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 (voorlopig) Intern Huurreglement Woonkade Rupelstreek goedgekeurd door de Raad van Bestuur d.d. 25.9.2023



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.

(voorlopig) Intern Huurreglement Woonkade Rupelstreek goedgekeurd door de Raad van Bestuur d.d. 25.9.2023

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 + VDAB verplichting en taalvoorwaarde

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 woonmaatschappij worden toegewezen door het toewijzingscomité. Deze bestaat uit huurbegleider, medewerker Klantenadministratie en de operationeel- of algemeen directeur. Deze rapporteert aan de Raad van Bestuur die de toewijzingen bekrachtigt. Enkel gemotiveerde weigeringen en of versnelde toewijzingen worden beslist door 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 Klantenadministratie. 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. Bij het vrijkomen van een pand zal de dienst patrimonium een werfslot steken.

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.

(voorlopig) Intern Huurreglement Woonkade Rupelstreek goedgekeurd door de Raad van Bestuur d.d. 25.9.2023

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.

Woonkade 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 (E36) zijn geschikt voor gezinnen met minimum 2 en maximum 4 kinderen.
- eengezinswoningen met 4 slaapkamers (E47) zijn geschikt voor gezinnen met minimum 3 en maximum 5 kinderen.

Uitzondering:

appartementen met 2 slaapkamers kunnen ook toegewezen worden aan een alleenstaande of een koppel die in een huis of appartement van Woonkade 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 1delid 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.

(voorlopig) Intern Huurreglement Woonkade Rupelstreek goedgekeurd door de Raad van Bestuur d.d. 25.9.2023

Dit geeft volgende rationele bezetting:

GEZINSTYPE	WONINGTYPE										
	A01	A11	A12	AR1 2	A23	AR2 3	A24	A34	A35		
							E24			E36	E47
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	X	
KOPPEL + 3 KINDEREN									X	X	
ALLEENSTAANDE + 4 KINDEREN										X	X
KOPPEL + 4 KINDEREN										X	X
ALLEENSTAANDE + 5 KINDEREN											X
KOPPEL + 5 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.

### Schelle

Gezien de gemeente Schelle meer over eengezinswoningen beschikt dan appartementen is er mogelijkheid tot afwijken van de rationele bezetting, telkens na overleg

0/1	Studio	Alleenstaande of koppel
2/3	Huis- 2 slaapkamers	2 personen of koppel
3/5	Huis-3 slaapkamers Bouwjaar voor 1990  Bouwjaar na 1990	Alleenstaande minimum 1 kind koppel minimum 1 kind drie generatiegezin Alleenstaande met minimaal 1 kind koppel met minimaal 2 kinderen driegeratiegezin
4/7	Huis 4 slaapkamers Bouwjaar voor 1990  Bouwjaar na 1990	alleenstaande met minimaal 2 kinderen koppel minimaal 2 kinderen driegeratiegezin alleenstaande met minimaal 3 kinderen koppel met minimaal 3 kinderen driegeratiegezin

(voorlopig) Intern Huurreglement Woonkade Rupelstreek goedgekeurd door de Raad van Bestuur d.d. 25.9.2023

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.

### Doelgroepen

#### **Rumst (Terhagen Reet)**

- doelgroep senioren in de gemeente Rumst (17 appartementen )

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).

(voorlopig) Intern Huurreglement Woonkade Rupelstreek goedgekeurd door de Raad van Bestuur d.d. 25.9.2023

-doelgroep mensen met mentale en/of fysieke beperking in samenwerking met KOCA de Klinkaard, Pegode en Toontjeshuizen

- 15 appartementen Begijnenbossen 54

### **Schelle**

-doelgroep senioren in de gemeente Schelle ( 25 appartementen A1/2 + 16 appartementen A2/3)

- 16 appartementen A1/2 Leonard Vereyckenplaats (huisnrs 5/ 7.01/ 7.02/9 / 11 13.01/ 13.02/ 15/17/19.001/19/002/21/23/25.01/25.02/27)
- 4 appartementen A1/2 Pieter De Coninckstraat (huisnrs 10/4/6/8)
- 4 appartementen A1/2 Edgard Tinelplaats (huisnrs 16/ 19 20 / 23)
- 1 appartement A1/2 Pieter De Coninckstraat (huisnr 11 a)
- 3 appartementen A2/3 Pieter De Coninckstraat (huisnr 1a.01 /11aa .01 /3a.01)
- 4 appartementen A2/3 Clement Bolssensstraat (huisnrs. 7a.1/8 7a.3/7B.1/ 7B3)
- 4 appartementen A2/3 Jean legrandstraat (huisnrs 3.3/5.01/1.01/7.3)
- 5 appartementen A2/3 Zandstraat (huisnrs 2.01/ 2.02/2.11/2.12/2.21)

### **Boom**

-doelgroep senioren in de gemeente Boom (36 A1/2)

- 10 appartementen A1/2 Blauwstraat 50-62
- 10 appartementen A1/2 Blauwstraat 9-17
- 16 appartementen A1/2 Antwerpsestraat - Kerkstraat  
-doelgroep mensen met mentale en/of fysieke beperking in samenwerking met KOCA de Klinkaard, Pegode en Toontjeshuizen (16 appartementen)
- 2 appartementen Van Artveldestraat 27
- 14 appartementen Groene Hofstraat 41  
-doelgroep mensen met vermoeden beperking in samenwerking met Toontjeshuizen

### **Hemiksem :**

-doelgroep senioren in de gemeente Hemiksem : (7 A1/2)

- 2 appartementen gelijkvloers A1/2 Beukenlaan (huisnrs 11, 13, 15)
  - 5 appartementen A1/2 Delvauxstraat
- doelgroep personen met autisme: (10 A1/2)
- 10 appartementen A1/2 Delvauxstraat

### **Niel:**

-doelgroep senioren in de gemeente

- 28 appartementen Volkenbondstraat

## **3) Lokale binding**

Voor alle gemeentes telt dezelfde voorrang lokale binding:

Op datum van toewijzing de laatste 10 jaar minstens 5 jaar onafgebroken in de gemeente hebben gewoond.

Afwijkingen op deze toewijzingsregels kunnen 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 huurbegeleiders van het OCMW en/of de maatschappelijk werker van Woonkade Rupelstreek. Deze verslagen benadrukken het uitzonderlijk en bijzonder karakter van de afwijking. *(wijziging per 1.1.2024 waar we 20% versnelde toewijzingen moeten doen op basis van het gemiddelde aantal nieuwe verhuringen over de voorbije 5 jaar (geen interne). Aantal wordt jaarlijks berekend)*

Vanaf 1.1.2024 zal de toewijzingsraad in werking treden : het interne huurreglement wordt daarop dan aangepast.

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.

GEMEENTE	WIJK	STRATEN		
BOOM	Wijk Pertsgad	Antwerpsestraat	Berkenstraat	Elzenstraat
		Kruiskenslei	Kunstlaan	Noeverselaan
		Vlierlaan	Elzen-berken-Lindenstraat	
	Wijk Bareelpark	Beukenlaan		
	Wijk Centrum	Brandstraat	Gasstraat	Groene Hofstraat
		H.Spillemaeckersstr	Hoogstraat	Kerkstraat
		O. L. Vrouwestraat		
	Wijk Boom watertoren	Edg. Tinelstraat	Europastraat	Velodroomstraat
	Wijk Advokaatstr.	Gasstraat	Kloosterstraat	Advokaatstraat
	Wijk Bosstraat	Bosstraat	Pastorijstraat	
	Wijk Hoek	Hoek	Kapelstraat	O. L Vrouwestraat
	Wijk station	Vrijheidshoek	J. B. Corremansstraat	Vrijheidsstraat
	Wijk Noeveren	Isabellastraat	Nielsestraat	Noeveren
Rupelweg				
RUMST		Molenveld	Romeins Veld	Hollebeekstraat

	<b>Wijk Steenberg hoek</b>	Nijverheidsstraat	Steenberghoekstraat	Tuinwijk
	<b>Rumst Centrum</b>	Kerkstraat	Laarstraat	Haardorst
<b>TERHAGEN</b>	<b>Wijk 1 mei buurt</b>	1-Mei straat	Uitbreidingstraat Overwinningstraat	Oude Baan
	<b>Wijk Terhagen Kern</b>	Nieuwstraat		
	<b>Wijk Molleveld</b>	Molleveld		
<b>REET</b>	<b>Wijk centrum</b>	Begijnenbossen	Hoogvelden	
<b>HEMIKSEM</b>	<b>Wijk Centrum</b>	K. De Backerstraat	Charlottalei	D. Coppensstraat
		De Bosschaertlei	Lindelei	
	<b>Dorp</b>	Gemeenteplaats	Lindelei	
	<b>Hoofdbos</b>	F. Huysmanslaan	Heiligstraat	
		Rietweg	J. De Grooflaan	Lelielaan
	<b>St Bernard</b>	Bosstraat	Depotstraat	
	<b>Kerkeneinde</b>	Acacialaan	Assestraat	Jan Sanderslaan
		Parklaan	Plataanlaan	Meidoornlaan
	<b>Bouwerij velden</b>	Beukenlaan	Bouwerijstraat	Kastanjelaan
		U.N.O.-Laan	Acacialaan	
	<b>Heuvelstraat</b>	Delvauxstraat	Heuvelstraat	Oxfordstraat
		Schoolplein		
	<b>Wijk Schelse Bos</b>	Bouwerijstraat		
<b>Wijk Varenvelden</b>	Lindelei			



<b>NIEL</b>	<b>Wijk Centrum</b>	Achturenplein	Kerkhofstraat	Volkenbondstraat	
		Aime De Langlestraat	Landbouwstraat	Edward Claessenslaan	
		Antwerpsestraat	Kapelstraat	Blauwbrugstraat	
		Jozef Wauterslaan	Albertstraat		
		Rupelstraat	Boomsestraat	Albertstraat	
	<b>Wijk Oost</b>	<b>dorp</b>	Achturenplein	Emiel Vinckstraat	Franklin Rooseveltstraat D.
			Jozef Wauterslaan	Landbouwstraat	Oudstrijdersstraat
			Stationstraat	Weerstandstraat	Beekstraat
			Rode Kruisplein		
	<b>Wijk Hellegat</b>	Boomsestraat	Struyfstraat	Pompstraat	
	<b>Dorp West</b>	Blauwbrugstraat	Vaartstraat	Volkenbondstraat	
		Jean Jaurèsstraat			
	<b>Nielse Maten</b>	Eerste meistraat	Lode Zielenstraat	Matenstraat	
		Piet Van Akenstraat	Uitbreidingstraat		
	<b>SCHELLE</b>	<b>Wijk Laarhoek</b>	Tolhuisstraat		
<b>Wijk Maeyenhoek</b>		A. Meulemansstraat	Peperstraat	Jef Denijnstraat	
		Jef Van Hoofstraat	R. Veremansstraat	L. Mortelmansstraat	
		Ter Muidenstraat	Stijn Streuvelsstraat	Edgar Tinelplaats	
		Felix Timmermanslaan	Hugo Verriestplaats	Jan Breydelstraat	
		Kerkhofstraat	Guido Gezelleplaats	P. De Coninckstraat	

	<b>Wijk Mikman</b>	Heidestraat	Kapelstraat	Provinciale Steenweg
	<b>Wijk Dorp</b>	A. Rodenbachplaats	Ceulemansstraat	Clement Bolsensstraat
		E. V. Hoofstatstraat	Kapelstraat	L. Vereyckenplaats
		Provinciale Steenweg	Steenwinkelstraat	Zandstraat
		Vlietstraat	Stuyvenbergstraat	J. Legrandstraat

### **E. Onderbezetting van de sociale huurwoning (wijzigt 1.1.2024- aanpassing volgt )**

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), gelijk of groter is aan één. Dat betekent dat een alleenstaande persoon vanaf een 2-slaapkamerwoning onderbezet woont, een koppel vanaf een 3 slaapkamerwoning, 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 2023: 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 Woonkade 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 huurprijsberekening 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 6 maanden.

De huurder moet het voortduren van deze toestand opnieuw bewijzen na elke periode van 6 maanden. Als dat bewijs niet wordt geleverd, wordt de huurprijs onmiddellijk weer aangepast.

## **G. Tijdelijke en duurzame bijwoonst**

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 Woonkade Rupelstreek de maximale termijn van 6 maanden.

Indien de wijziging niet werd doorgegeven kan men geen aanspraak maken op een tijdelijke bijwoning.

Dossiers worden opgevolgd door de dienst klantenadministratie en huurbegeleiding

## **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<sup>o</sup>, 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 Woonkade 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.

Woonkade Rupelstreek aanvaardt geen bankwaarborgen

De huurder heeft het recht om de huurwaarborg in schijven te betalen. De afbetalingstermijn bedraagt 18 maanden. Woonkade 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 14 euro. (indexeerbaar jaarlijks ) 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, moet in de 18 daaropvolgende maanden met gelijke bedragen worden betaald, tegelijkertijd met de betaling van de huurprijs en de huurlasten. De huurder dient de administratieve vergoeding en de kosten plaatsbeschrijving alsook de eerste schijf van de waarborg te betalen voor de ondertekening van de huurovereenkomst te 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.

## **J. De sociale vermenging**

In de mate van het mogelijke en rekening houdende met de reglementaire bepalingen wat betreft de toewijzing, streeft de woonmaatschappij 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.

## **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 Woonkade.Rupelstreek klaagt over een door Woonkade.Rupelstreek (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.

Klachten moeten betrekking hebben op :

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

De klachtenprocedure is niet van toepassing op :

- algemene klachten over regelgeving,

(voorlopig) Intern Huurreglement Woonkade Rupelstreek goedgekeurd door de Raad van Bestuur d.d. 25.9.2023

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

Klachten van werknemers van Woonkade.Rupelstreek over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen, vallen niet onder het toepassingsgebied van het Klachtendecreet.

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 de huisvestings-maatschappij.

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 Woonkade 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 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:

- de verantwoordelijke onderhoud voor technische klachten,
- de coördinator klantenwerking voor klachten betreffende (ver)huren,
- de maatschappelijk werker voor klachten rond bewonings- en leefbaarheidsproblemen,
- de directeur voor klachten betreffende alle andere werkgebieden.

Deze personen staan in voor de concrete behandeling van de klacht binnen de door het Klachtendecreet en de rondzendbrief uitgezette krijtlijnen. Zij werken samen met de klachtencoördinator ook als er klachten zijn die meer dan één aspect van onze huisvestingsmaatschappij betreffen.

## 2. Registratie van klachten

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 Woonkade 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 (artikel 5 van het Klachtendecreet).

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

(voorlopig) Intern Huurreglement Woonkade Rupelstreek goedgekeurd door de Raad van Bestuur d.d. 25.9.2023

De verplichting tot behandelen van een klacht vervalt, indien aan een klacht tegemoet gekomen wordt tot tevredenheid van de kant (artikel 6 van het Klachtendecreet).

Een aantal criteria van niet-ontvankelijkheid 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 jurisdictioneel beroep aanhangig is,
- een klacht kennelijk ongegrond is,
- het om een anonieme klacht gaat,
- een klacht over beleid of regelgeving gaat,
- een klacht niet Woonkade 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 (artikel 8 van het Klachtendecreet). 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 (artikel 8 van het Klachtendecreet).

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 ombudsnormen 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.

(voorlopig) Intern Huurreglement Woonkade Rupelstreek goedgekeurd door de Raad van Bestuur d.d. 25.9.2023



De klachten worden afgehandeld binnen de 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht (artikel 10 van het Klachtendecreet).

De klachtenbehandelaar voert in alle onafhankelijkheid zijn/haar onderzoek uit. 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 (artikel 7 van het Klachtendecreet). 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 onze maatschappij 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 hier tegen 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 woonmaatschappij 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 inspectie RWO.

**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 voor voorlopige goedgekeurd – in afwachting toewijzingsraad- door de raad van bestuur d.d 25.9.2023**

Frank Maeremans  
Algemeen Directeur  
RVB 25/9/2023