



DE GELUKKIGE HAARD 3315

Seringenstraat 21a
8400 OOSTENDE

HUURDERSCOÖPERATIEVE, gesticht op 24 februari 1951 en erkend door de VMSW onder nummer 3351

Burgerlijke vennootschap, die de rechtsvorm van een coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid met sociaal oogmerk, aangenomen heeft en ingeschreven is in de rechtbank van koophandel te BRUGGE - Afdeling OOSTENDE - onder nummer 4.

INTERN HUURREGLEMENT

Verwijzend naar het sociale huurbesluit van 12 oktober 2007, heeft de Raad van bestuur van de sociale huisvestingsmaatschappij **DE GELUKKIGE HAARD** op 10 maart 2008 voor de eerste maal het intern huurreglement goedgekeurd. Later werden er nog wijzigingen aangebracht in het kader van wijzigingen in de huurreglementering. Deze wijzigingen werden steeds voorgelegd aan de raad van bestuur en een exemplaar werd opgestuurd naar RWO.

Het huidige intern huurreglement is in voege vanaf **25-04-2020**
Het vervangt alle vorige edities.

INLEIDING

Het intern huurreglement werd opgesteld op basis van het kaderbesluit sociale huur van 12 oktober 2007 en verdere optimalisatiebesluiten.

Telkens wanneer de SHM in het huurbesluit een optie had over het al of niet toepassen werd de optie vermeld indien zij door onze maatschappij toegepast wordt.

Het reglement geeft een overzicht van de inschrijvingsvoorwaarden, de prioriteiten, de schrapping van kandidaten, de toewijzingsvoorwaarden, de standaard voorrangs- en toewijzingsregels, de toewijzing van huurwoningen, het huurcontract, de ondertekening van het huurcontract, mutatie, bijwoning,...

In het intern huurreglement zijn alle door onze maatschappij toegepaste procedures in verband met de keuze van (type) woning, de verhuring, de toewijzing van woningen, aanvragen voor mutatie, e.a. omschreven.

In 2016 werd het intern huurreglement gewijzigd naar aanleiding van de goedkeuring van het Lokaal Toewijzingsreglement van de stad Oostende. Ondertussen is ook het Lokaal Toewijzingsreglement in de gemeente Bredene van toepassing.

Recent werden er enkele wijzigingen doorgevoerd in het sociale huurstelsel. Omdat de wijzigingen in de wetgeving en reglementering steeds een wijziging van het intern huurreglement tot gevolg hadden, opteert De Gelukkige Haard nu om enkel nog te verwijzen naar de artikels waar u de wetgeving over een onderwerp kan terugvinden. Op dit vlak volgt het intern huurreglement steeds de vigerende regelgeving.

Indien De Gelukkige Haard een optionele mogelijkheid toepast, wordt dit steeds specifiek vermeld.

Wanneer in de tekst van het intern huurreglement gesproken wordt over 'het Kaderbesluit' betekent dit 'het kaderbesluit sociale huur van 12 oktober 2007 en volgende besluiten.'

Het intern huurreglement is iedere werkdag tussen 9u. en 11u. te raadplegen op ons kantoor en is ook te raadplegen op de website van onze maatschappij.

HOOFDSTUK 1 DEFINITIES

Alle definities die van toepassing zijn worden vermeld in artikel 1 van het kaderbesluit.

Ter aanvulling vermelden we de definitie van huurder zoals vermeld in artikel 2 §1 34° van de Vlaamse Wooncode. Hierin vindt u een overzicht terug van de huurderscategorieën.

HOOFDSTUK 2 TOEPASSINGSGEBIED

Het intern huurreglement is van toepassing voor de woningen, die onder het sociaal huurstelsel vallen.

HOOFDSTUK 3 INSCHRIJVINGSVOORWAARDEN

De algemene inschrijvingsvoorwaarden worden uitgebreid vermeld in artikel 3 van het kaderbesluit.

HOOFDSTUK 4 INSCHRIJVINGSREGISTER

4.1 INSCHRIJVINGSREGISTER

De modaliteiten voor het bijhouden van het register zijn vermeld in artikel 7 van het kaderbesluit.
Het raadplegen van het openbaar register kan iedere werkdag gebeuren tussen 9u. en 11u.

4.2 ACTUALISATIE VAN HET INSCHRIJVINGSREGISTER

Elke 2 jaar wordt het inschrijvingsregister geactualiseerd. De modaliteiten voor het actualisatie van het register zijn vermeld in artikel 8 van het kaderbesluit.

4.3 MEDEDELING AAN DE KANDIDAAT-HURDER BIJ INSCHRIJVING

Op het ogenblik van de inschrijving deelt De Gelukkige Haard aan de kandidaat-huurder de inhoud van artikel 9 van het kaderbesluit mee.

4.4 STUKKEN MEE TE BRENGEN BIJ INSCHRIJVING IN HET REGISTER

In principe kunnen de meeste gevraagde gegevens door een medewerker via de Kruispuntbank opgevraagd worden.

4.5 KEUZE WONING – GEZINSSAMENSTELLING – GEZINSHERENIGING - WIJZIGINGEN

4.5.1 KEUZE WONING

Zoals voorzien in artikel 10 van het Kaderbesluit kunnen kandidaten het type en de ligging van de woningen aangeven waarvoor hij zich wil inschrijven.

Bij zijn inschrijving zal de kandidaat-huurder het "keuzeformulier type woningen" invullen. De kandidaat-huurder heeft 2 mogelijkheden:

- 'Alle woningen' aankruisen
- 'Selectie' van type en ligging van de woning aankruisen:
Iedere kandidaat moet dan als keuze ten minste één derde van alle wijken aanduiden en in deze wijken als keuze alle woningen aanduiden, waarvoor zijn gezinstoestand voldoet aan de rationele bezetting. Indien de kandidaat-huurder wijk De Nieuwe Stad kiest, is hij niet verplicht de hoogbouwappartementen (DNS I) te kiezen. Indien een kandidaat wegens fysieke of gezondheidsproblemen moeilijkheden heeft met trappen is het aangewezen geen duplexwoning of duplexappartement te kiezen.

Bij het indienen van een blanco keuzeformulier of het niet indienen van een keuzeformulier zullen ambtshalve 'alle woningen' aangeduid worden.

De voorkeur van een kandidaat-huurder kan geweigerd worden als die voorkeur er toe leidt dat een toewijzing onmogelijk wordt. Indien de kandidaat-huurder niet voldoet aan de minimumselectie of indien blijkt dat alleen die wijken uitgekozen werden met een beperkt

aantal woningen waarvoor zijn gezinstoestand voldoet aan de rationele bezetting, kan zijn selectie ambtshalve uitgebreid worden tot 'alle woningen'.

Kandidaten die ambtshalve hun keuze kregen, worden gevraagd om binnen de maand na het ontvangen van hun jaarlijkse rangschikking hun keuze te wijzigen, indien zij dit wensen.

Een vraag tot wijziging binnen de periode van 15 dagen na het ontvangen van een aanbieding van een sociale woning wordt niet aanvaard.

Het verhaalrecht volgens artikel 30 van het kaderbesluit en de mogelijkheid tot het wijzigen van hun keuze worden vermeld op het keuzeformulier en op de brief met de rangschikking die naar kandidaten gestuurd worden.

Tweejaarlijks bij de actualisatie worden de kandidaten gevraagd hun keuzeformulier opnieuw in te vullen zoals hierboven beschreven. Kandidaten die geen nieuw keuzeformulier indienen behouden hun bestaande keuzes.

Voor een éénuoudergezin met kinderen ten laste wordt het aantal gezinsleden met één verhoogd. Zo worden ze voor de rationele bezetting qua aantal gelijkgesteld met een koppel met kinderen.

Indien een kandidaat hulp ontvangt van een medewerker van De Gelukkige Haard bij het invullen van het keuzeformulier, betekent het ondertekenen van het keuzeformulier dat hij akkoord gaat met de aangeduide keuzes.

In samenhang hiermee kan hij de maximale huurprijs opgeven die hij wenst te betalen. In dit kader wordt hem een toelichting gegeven over de huurprijsberekening en de huurprijzen van de woningen van zijn keuze.

De desgevallend opgegeven maximale huurprijs wordt jaarlijks op 1 januari geactualiseerd, zoals bepaald in artikel 40 van het kaderbesluit.

4.5.2 GEZINSSAMENSTELLING

Als De Gelukkige Haard de exacte gezinssamenstelling niet kan verkrijgen via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, deelt de kandidaat-huurder de exacte gezinssamenstelling mee aan De Gelukkige Haard op het ogenblik van de inschrijving. Voor de niet-gedomicilieerde kinderen die op regelmatige basis bij de kandidaat-huurder inwonen moet hij een attest van de rechtbank voorleggen of een formulier invullen dat getekend moet zijn door beide ouders.

4.5.3 GEZINSHERENIGING

De kandidaat-huurder deelt in voorkomend geval op het ogenblik van inschrijving de gegevens mee van de leden van het gezin in het buitenland waarvoor een aanvraag tot gezinshereniging werd ingediend of zal worden ingediend.

4.5.4 WIJZIGING ADRES EN GEZINSSAMENSTELLING

Als na de inschrijvingsdatum de gezinssamenstelling of het adres van de kandidaat-huurder wijzigt, moet de kandidaat-huurder dit binnen een maand na de wijziging medelen aan De Gelukkige Haard.

4.6 INSCHRIJVINGBEWIJS

Na inschrijving ontvangt de kandidaat per post een inschrijvingsbewijs dat opgesteld is overeenkomstig de bepalingen van artikel 11 van het Kaderbesluit.

4.7 SCHRAPPING IN HET REGISTER

Artikel 12 van het Kaderbesluit vermeld in welke gevallen een kandidaat-huurder uit het register van de kandidaten geschrapt wordt.

Er is ook een optionele schrappingsgrond voorzien, die door De Gelukkige Haard toegepast wordt, nl:

8° er wordt overgegaan tot schrapping van een kandidatuur uit het inschrijvingsregister bij het onbestelbaar terugkeren van een brief bij actualisering van het register of bij het aanbod van een woning op voorwaarde dat de brief bij actualisering van het register of bij het aanbod van een woning, verzonden werd 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.

8° is een optionele schrappingsgrond en wordt ook vermeld op het inschrijvingsbewijs.

4.8 OVERDRACHT VAN INSCHRIJVING

In artikel 12 vindt u ook de regelgeving terug als de kandidaat-huurders die onder hetzelfde inschrijvingsnummer zijn ingeschreven, na de inschrijving beslissen zich niet langer samen kandidaat te stellen.

HOOFDSTUK 5 TOELATINGSVOORWAARDEN

5.1 BEVOEGD BESLISSINGSORGAAN

Het dossier wordt opgemaakt door de bevoegde medewerker en ter goedkeuring voorgelegd aan de directeur. Ingevolge machtiging verleend door de raad van bestuur wordt de beslissing over een toewijzing genomen door het directiecomité; in dringende gevallen door de directeur. De genomen beslissingen worden genoteerd door de raad van bestuur.

Voor iedere toewijzing wordt een toewijzingsbesluit opgemaakt.

5.2 TOELATINGSVOORWAARDEN

Een kandidaat-huurder kan worden toegelaten tot een sociale huurwoning als hij voldoet aan de toelatingsvoorwaarden vermeld in artikel 14 van het kaderbesluit.

HOOFDSTUK 6 TOEWIJZING VAN EEN SOCIALE HUURWONING

6.1 DE STANDAARDVOORRANGS- EN TOEWIJZINGSREGELS

6.1.1 TOEWIJZINGSSYSTEEM

De VMSW en de sociale huisvestingsmaatschappijen gebruiken het eerste toewijzingssysteem, vermeld in artikel 18, 19 en 20 van het kaderbesluit.

6.1.2 EERSTE TOEWIJZINGSSYSTEEM

In het eerste toewijzingssysteem wordt er achtereenvolgens rekening gehouden met:

- 1° de rationale bezetting van de woning;
- 2° de absolute voorrangsregels, vermeld in artikel 19 van het kaderbesluit;
- 3° de regels uit het Lokaal Toewijzingsreglement
- 4° de optionele voorrangsregels, vermeld in artikel 20 van het kaderbesluit;
- 5° de chronologische volgorde van de inschrijvingen in het inschrijvingsregister.

Sinds 2016 is het Lokaal Toewijzingsreglement van toepassing in de stad Oostende en in de Gemeente Bredene. Meer uitleg hierover vindt u terug onder 6.2.

6.1.3 VERPLICHTE VOORRANGSREGELS

In het eerste toewijzingssysteem is De Gelukkige Haard verplicht om enkele absolute voorrangsregels toe te passen. Deze absolute voorrangsregels worden vermeld in artikel 19 van het Kaderbesluit.

6.1.4 OPTIONELE VOORRANGSREGELS

Zoals voorzien in artikel 20. §1. van het Kaderbesluit heeft de raad van bestuur beslist om na toepassing van de hierboven vermelde verplichte voorrangsregels, vermeld in artikel 19 van het kaderbesluit en binnen het toewijzingsreglement, opgemaakt ter uitvoering van artikel 28 en 29 van het kaderbesluit, voorrang te geven aan de kandidaat-huurder:

1° die in de periode van zes jaar voor de toewijzing minstens drie jaar inwoner is of geweest is van een gemeente binnen het werkgebied van De Gelukkige Haard;

De toepassing van voormelde optionele prioriteiten kan worden herzien na verloop van een termijn van minstens twaalf maanden.

6.2 GEMEENTELIJK LOKAAL TOEWIJZINGSREGLEMENT

6.2.1 ALGEMENE BEPALING

Het Lokaal Toewijzingsreglement van de stad Oostende wordt als bijlage van het intern huurreglement integraal opgenomen. (bijlage II)

Het Lokaal Toewijzingsreglement van de gemeente Bredene wordt als bijlage van het intern huurreglement integraal opgenomen (bijlage III)

6.2.2 OPSTELLEN VAN HET TOEWIJZINGSREGLEMENT EN GOEDKEURING

Op 31 maart 2016 werd het Lokaal Toewijzingsreglement van de Stad Oostende definitief goedgekeurd door de bevoegde minister.

Bij de toewijzing van de sociale huurwoningen op het **grondgebied Oostende** moet De Gelukkige Haard rekening houden met achtereenvolgens:

- De rationele bezetting van de woning
- Absolute voorrangsregels
- **De voorrangregels uit het Lokaal Toewijzingsreglement stad Oostende**
- De optionele voorrangsregels
- De chronologische volgorde van de inschrijvingen in het inschrijvingenregister

Op 9 september 2016 werd het Lokaal Toewijzingsreglement van de Gemeente Bredene definitief goedgekeurd en aan ons meegedeeld.

Bij de toewijzing van de sociale huurwoningen op het **grondgebied Bredene** moet De Gelukkige Haard rekening houden met achtereenvolgens:

- De rationele bezetting van de woning
- Absolute voorrangsregels
- **De voorrangregels uit het Lokaal Toewijzingsreglement gemeente Bredene**
- De optionele voorrangsregels
- De chronologische volgorde van de inschrijvingen in het inschrijvingenregister

6.2.3 DE LOKALE BINDING VAN DE KANDIDAAT-HURDER MET DE GEMEENTE

In het Lokaal Toewijzingsreglement van de stad Oostende werd er geopteerd om te werken met een cascadesysteem bij de lokale binding van de kandidaat-huurder met de gemeente.

Ook in het Lokaal Toewijzingsreglement van de gemeente Bredene werd er geopteerd om te werken met een cascadesysteem bij de lokale binding van de kandidaat-huurder met de gemeente.

Beide toewijzingsreglementen werken met een cascadesysteem voor "lokale binding":

Categorie 1: er wordt eerst voorrang gegeven aan de kandidaat-huurders die minimaal tien jaar onafgebroken in de stad Oostende (respect. Bredene) wonen op het ogenblik van de toewijzing.

Categorie 2: daarna wordt voorrang gegeven aan de kandidaat-huurders die minimaal vijf jaar onafgebroken in Oostende (respect. Bredene) wonen op het ogenblik van de toewijzing.

Hierna volgen de optionele prioriteiten: de kandidaat-huurder die in de periode van zes jaar voor de toewijzing minstens 3 jaar inwoner zijn van Oostende (resp. Bredene).

6.2.4 DE WOONBEHOEFDIGHEID VAN SPECIFIEKE DOELGROEPEN IN DE GEMEENTE

In het Lokaal Toewijzingsreglement van de stad Oostende is er ook gekozen om een doelgroepenplan op te maken voor de volgende doelgroepen:

- Mensen met een fysieke of geestelijke beperking
- Senioren (65+)
- éénoudergezinnen

6.2.5 BEWAKEN EN HERSTELLEN VAN DE LEEFBAARHEID

Zie artikel 29 van het kaderbesluit.

6.3 VERSNELDE TOEWIJZING

Volgens artikel 24 van het Kaderbesluit kan De Gelukkige Haard kan aan een kandidaat-huurder versneld een woning toewijzen door af te wijken van de toewijzingsregels, vermeld in artikelen 18 tot en met 21 en in voorkomend geval de specifieke toewijzingsregels, vermeld in artikel 26.

De beslissing om versneld een woning toe te wijzen, moet gebaseerd zijn op bijzondere omstandigheden van sociale aard.

De toezichthouder oefent het toezicht uit op het versneld toewijzen. Als blijkt dat De Gelukkige Haard versnelde toewijzingen doorvoert die onvoldoende gemotiveerd zijn, kan hij beslissen dat gedurende maximaal een jaar elke beslissing tot versneld toewijzen aan hem wordt voorgelegd.

De Gelukkige Haard kan afspraken maken over de verdeling van het percentage en een spreiding van de toewijzingen over het jaar.

Het dossier voor de versnelde toewijzing wordt opgemaakt door de bevoegde medewerker en ter goedkeuring voorgelegd aan de directeur. Ingevolge machtiging verleend door de raad van bestuur wordt de beslissing over de versnelde toewijzing genomen door het directiecomité; in dringende gevallen door de directeur. De genomen beslissingen worden genoteerd door de raad van bestuur.

6.4 VERHURING VAN WONINGEN GEREALISEERD OF GEFINANCIERD IN HET KADER VAN EEN SPECIAAL PROGRAMMA

Er zijn geen afwijkingen van de inschrijvings – en toelatingsvoorwaarden mogelijk.

6.5 RATIONELE BEZETTING

Zoals voorzien in het Kaderbesluit werd voor het gehele patrimonium per wijk en type de rationele bezetting vastgesteld. Op het keuzeformulier type woningen staat de rationele bezetting vermeld. (bijlage I).

De factoren die de rationele bezetting en de minimale bezetting bepalen zijn:

- de grootte van de woonkamer en keuken
- het aantal slaapkamers en de grootte ervan.
- de bestemming van de woning.

De minimum bezetting is gelijk aan de rationele bezetting min één en in sommige gevallen min twee. De rationele bezetting en de minimumbezetting werden goedgekeurd door de raad van bestuur.

Ingevolge de beslissing van de raad van bestuur van 12-12-2011 werd de rationele bezetting van appartementen met een grote en een kleine slaapkamer gebracht op 1 tot 3 personen (in plaats van 2 tot 3 personen).

Bij het beoordelen van de rationele bezetting wordt rekening gehouden met kinderen die geplaatst zijn of waarvoor de kandidaat-huurder een co-ouderschap of een omgangsrecht heeft en die daardoor niet permanent in de woning zullen verblijven. Niet-gedomicilieerde kinderen die op regelmatige basis bij de ouder verblijven worden mits een door beide ouders ondertekend formulier of een vonnis van de rechtbank meegerekend voor het bepalen van de rationele bezetting.

Voor een alleenstaande met één of meer kinderen ten laste wordt voor het bepalen van de rationele bezetting het aantal fysieke personen verhoogd met één.

Als de gezinshereniging, vermeld in punt 4.5.3 van hoofdstuk 4, nog niet heeft plaatsgevonden op het ogenblik dat een woning die aangepast is aan die gezinshereniging, zou kunnen worden toegewezen, wordt aan de kandidaat-huurder een woning die aan zijn huidige gezinssamenstelling en fysieke toestand aangepast is, toegewezen met inachtneming van de voorrangsregels vermeld in artikel 19.

O.a. in het complex Zilverlaan 124 appartementen werden er 27 appartementen speciaal gebouwd voor rolstoelgebruikers.

Rolstoelgebruikers krijgen zoals voorzien in artikel 19 1° van het kaderbesluit prioriteit voor gelijkvloerse appartementen die specifiek ingericht zijn voor rolstoelgehandicapten. De betreffende appartementen zijn aangeduid op het keuzeformulier vrijkomende woningen.

De toewijzing van andere appartementen aan rolstoelgebruikers gebeurt op de eigen verantwoordelijkheid van deze laatste.

Indien er geen rolstoelgebruiker kandidaat is, kan een dergelijke woning toegewezen worden aan een andere gunstige gerangschikte kandidaat. In dit geval dient de huurder er mee in te stemmen te verhuizen op het ogenblik dat er terug kandidaten ingeschreven zijn in het register en die rolstoelafhankelijk zijn.

De Gelukkige Haard kan beslissen om de verhuis niet te eisen.

6.6 PROCEDURE DIE GEVOLGD WORDT BIJ DE VERHUUR VAN WONINGEN

Volgende procedure wordt gevolgd:

De verhuur van de sociale woningen worden administratief behandeld door de medewerker, belast met de verhuringen.

De voorstellen worden nagezien door de directeur en voorgelegd aan het directiecomité.

Ingevolge machtiging verleend door de raad van bestuur wordt de beslissing over een (versnelde) toewijzing of een gemotiveerde weigering van een aanbod genomen door het directiecomité; in dringende gevallen door de directeur.

De genomen beslissingen worden genoteerd door de raad van bestuur.

6.6.1 RANGSCHIKKING VAN DE KANDIDAAT-HUURDERS

De toewijzing en de rangschikking wordt bepaald volgens de regels bepaald in het Kaderbesluit, het Gemeentelijk Toewijzingsreglement en het intern toewijzingsreglement.

6.6.2 KEUZEFORMULIER TYPE WONINGEN

Onder punt 4.5.1 bespraken we de timing en de wijze van het invullen van het keuzeformulier type woningen.

6.6.3 INFORMATIE AAN DE KANDIDATEN

In het kader van de openheid van bestuur krijgt iedere kandidaat in februari een brief met zijn rangschikking per wijk en per type woning.

De rangschikking kan ook opgevraagd worden via de website.

6.6.4 TOEWIJZING

De gezinssamenstelling en het adres van de eerst gerangschikte kandidaat worden gecontroleerd via de KSZ.

De eerst gerangschikte kandidaat wordt per aangetekende brief op de hoogte gesteld van een aanbod. Indien een telefoonnummer of e-mail adres gekend is, kan de kandidaat reeds verwittigd worden dat er een aanbodbrief verstuurd is.

In de brief staat o.a. het volgende vermeld:

Ligging en omschrijving van de woning; datum inhuurname; te betalen huurprijs (volgens berekening); basishuurprijs; huurlasten; de datum tegen wanneer het antwoord moet binnen zijn.

Er wordt ook een nota bijgevoegd over de schrappingsregels en een nota met een gedetailleerde uitleg betreffende de huurprijsberekening en toelatingsvoorwaarden.

Bij de brief wordt een antwoordformulier en een uitgebreide nota gevoegd.

De kandidaat heeft volgende antwoordkeuzen:

- 1° wenst in aanmerking te komen voor het huren van 'type woning + adres'
- 2° wenst niet in aanmerking te komen voor het huren van 'type woning + adres'

Reden van de weigering

Ik heb er nota van genomen dat bij een tweede weigering of niet-reageren op een volgend aanbod geschrapt zal worden in het register van de kandidaten.

Ik weet dat ik gedurende 3 maanden voor geen enkele type vrijkomende woning zal verwittigd worden, tenzij ik daar uitdrukkelijk om verzoek.

- 3° wenst definitief geschrapt te worden uit het register van de kandidaten.

De kandidaat-huurder heeft 15 kalenderdagen na postdatum tijd om schriftelijk te reageren.

Indien een kandidaat-huurder in aanmerking wenst te komen worden de toelatingsvoorwaarden afgetoetst en wordt hij uitgenodigd om deze woning of een vergelijkbare woning te bezichtigen.

Indien de woonst leeg staat gebeurt de bezichting in aanwezigheid van een medewerker van De Gelukkige Haard.

Indien de woonst nog bewoond is door de vertrekkende huurder, dan gebeurt de bezichting in aanwezigheid van de vertrekkende huurder. De kandidaat-huurder wordt door De Gelukkige Haard op de hoogte gebracht op welke wijze deze onderlinge afspraak dan kan gebeuren (na telefonische afspraak met de vertrekkende huurder of op vaste bezoekdagen).

De te betalen huurprijs wordt meegegeed aan de kandidaat-huurder, waarna hij nog enkele dagen bedenktijd krijgt om de woonst definitief te aanvaarden.

Een kandidaat die niet-reageert op een aanbod, wordt gelijk gesteld met een kandidaat, die niet wenst.

Een kandidaat die het aanbod geweigerd heeft of niet-gereageerd heeft, krijgt bij een volgend aanbod een brief waarin duidelijk staat vermeld dat bij een weigering of het niet-reactie op het aanbod zijn kandidatuur geschrapt zal worden.

Indien de kandidaat weigert of niet-reageert op het aanbod zal hij gedurende 3 maanden voor geen enkele type woning verwittigd worden, tenzij hij daar uitdrukkelijk om verzoekt. Er wordt op dit recht gewezen in het antwoordformulier (en ook nog eens in de bijgevoegde nota.)

Een kandidaat wordt bij een niet-reactie of ongegronde weigering op het aanbod per aangetekende brief op de hoogte gesteld met vermelding van het verhaalrecht.

Als weigering geldt ook de beslissing van een kandidaat-huurder die na bezichting van de aangeboden woning toch niet wenst in te gaan op het aanbod. Ook als hij nalaat deze weigering schriftelijk te bevestigen.

Indien een kandidaat, na bezichting, voor deze type woning niet langer wenst verwittigd te worden dient hij dit schriftelijk mee te delen.

Bij een tweede ongegronde weigering of niet-reactie op het aanbod, wordt de kandidaat definitief geschrapt in het register van de kandidaten. De kandidaat wordt hiervan per aangetekende brief op de hoogte gesteld met vermelding van het verhaalrecht.

Indien een aanbod voldoet aan de keuze, type, ligging van een kandidaat en de kandidaat weigert dit aanbod, dan is de weigering in principe ongegrond.

Indien de kandidaat uitzonderlijke omstandigheden aanhaalt waarom hij niet kan ingaan op het aanbod, dan kan hij zijn weigering schriftelijk motiveren, waarna een beslissing wordt genomen over de motivatie.

Bij het verhuren van een nieuwbouwproject worden naast de kandidaten die effectief een woning kunnen worden toegewezen, ook nog een reservelijst van kandidaten uitgenodigd. Dit laat toe om sneller de woningen die niet werden toegewezen alsnog toe te wijzen aan de eerstvolgende kandidaat.

6.6.5 **NEGATIEVE AFWIJING**

In artikel 22 van het Kaderbesluit staat vermeld in welke gevallen en op welke wijze De Gelukkige Haard de toewijzing gemotiveerd kan weigeren.

Het dossier voor de negatieve afwijking wordt opgemaakt door de bevoegde medewerker en ter goedkeuring voorgelegd aan de directeur. Ingevolge machtiging verleend door de raad van bestuur wordt de beslissing over de negatieve afwijking genomen door het directiecomité; in dringende gevallen door de directeur. De genomen beslissingen worden genoteerd door de raad van bestuur.

6.7 **ONDERBEZETTINGSBELEID**

6.7.1 **ALGEMEEN**

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. De verhuurder kan bijvoorbeeld opteren om een rits-systeem uit te werken, of te werken met contingentering op jaarbasis.

6.7.2 **ANALYSE ONDERBEZETTE WONINGEN**

Op 1 maart 2017 zijn er 173 woningen binnen het patrimonium van De Gelukkige Haard onderbezet waarvan 35 appartementen, 3 duplexen en 135 woningen.

Op 1 april 2020 zijn er 148 woningen binnen het patrimonium van De Gelukkige Haard onderbezet waarvan 125 woningen, 22 appartementen en 1 duplex.

Deze huurders hebben allen een contract van onbepaalde duur. In principe dienen zij een onderbezettingsvergoeding te betalen indien zij 2 gepaste aanbiedingen van een woning weigeren.

Verdeeld over de wijken is het aantal onderbezette woningen:

wijk	2017	2020
Cité Edebau	10	9
Mariakerke	9	7
Stene	9	8
Zandvoorde	16	19
De Nieuwe Stad	7	6
Sluisvliet	24	14
Zilverwijk	84	69
Terve	0	0
Bredene	8	9
Visserskwartier	5	6
Achturenhuis	0	0
Hazegras	1	1
Binnen centrum	0	0
Buiten centrum	0	0

Een gepast aanbod moet aan 3 voorwaarden voldoen:

- De rationele bezetting stemt overeen met de gezinsgrootte
- Het aanbod moet binnen een straal van 5 km van de huidige woonst liggen

- De nieuwe huurprijs (inc. Huurlasten) mag niet hoger liggen dan de huidige huurprijs

Voor de wijk Zandvoorde en de Gemeente Bredene kunnen we voorlopig geen gepast aanbod geven omdat we geen woningen binnen een straal van 5km kunnen aanbieden die voldoet aan de rationele bezetting.

Wat betreft de huurprijs is het niet altijd evident een aanbod met een lagere of even hoge huurprijs aan te bieden. De huurlasten bij een appartement liggen nl. dikwijls een stuk hoger dan bij een huis. De huurprijs wordt vooral bepaald door het inkomen (dat dus gelijk blijft). De nieuwe huurprijs zal door de hogere huurlasten dikwijls hoger liggen.

Ondanks de vermelde beperkingen zal De Gelukkige Haard een pro-actief onderbezettingsbeleid uitvoeren.

6.7.3 AANPAK

In een eerste fase werden alle huurders aangeschreven waarin de nieuwe regelgeving wordt uitgelegd. We maakten melding van de gewijzigde eigendomsvoorwaarde, de onderbezettingsvergoeding en het einde van het kooprecht.

We proberen huurders die in een onderbezette woning wonen te motiveren om vrijwillig te verhuizen, naar voorbeeld een nieuwbouwappartement.

Bij de verhuring van een nieuwbouw wordt daarom eerst aan deze huurders de kans gegeven om een appartement te huren.

Indien zij dit wensen kunnen zij ook naar bestaande appartementen in een andere wijk verhuizen.

De huurders werden uitgenodigd op een bewonersvergadering hieromtrent.

De bereidwilligheid om te verhuizen was na deze infomomenten vrij groot. Uiteindelijk schreven 25 huurders zich in om vrijwillig te muteren naar een kleinere woonst. Bij de toewijzing van het nieuwbouwproject in de Wittenonnestraat verhuizen uiteindelijk 8 huurders.

Er is ook een grote vraag van de huurders om te verhuizen naar het nieuwbouwproject naar de K. Goetghebeurstraat 10. In de nabije toekomst worden nog enkele nieuwbouwprojecten opgeleverd waarnaar huurders kunnen verhuizen.

Indien we vaststellen dat de bereidwilligheid (te) klein is, dan dienen we over te stappen naar tweede fase. In deze fase zullen we 2 'gepaste aanbiedingen' doen. Bij herhaalde weigering zal er dan een onderbezettingsvergoeding aan verbonden worden.

Bij dit systeem zullen we dit wijk per wijk doen, te starten met de oudste wijken. We dienen ook rekening te houden met het totaal aantal toewijzingen, zodat de 'gewone toewijzingen' ook nog voldoende kunnen doorgaan.

Deze werkwijze dient geëvalueerd en bijgestuurd te worden waar nodig.

We streven ernaar dit op een menselijke manier te doen, rekening houdend met de leeftijd, de mogelijkheden en de verwachtingen van onze huurders.

HOOFDSTUK 7 VERHAAL

Hiervoor verwijzen wij naar artikel 30 van het kaderbesluit.

Het verhaalrecht staat uitdrukkelijk vermeld op het inschrijvingsbewijs.

HOOFDSTUK 8 HUUROVEREENKOMST, HUURLASTEN EN WAARBORG

8.1 HUUROVEREENKOMST EN BEËINDIGING VAN DE HUUROVEREENKOMST

8.1.1 HUURDER

De toekomstige referentiehuurder en zijn partner die de woning mee gaat bewonen worden beschouwd als 'huurder'. De andere meerderjarige personen die de woning mee betrekken worden beschouwd als (duurzame) bijwoner.

De feitelijke partner die na aanvang van de huurovereenkomst komt bijwonen, wordt na één jaar van rechtswege huurder, als hij samen met de referentiehuurder aan de voorwaarden voldoet aan de voorwaarden én de woning niet ongepast is.

8.1.2 ONDERTEKENING VAN DE HUUROVEREENKOMST

De huurovereenkomst wordt ondertekend door De Gelukkige Haard en de huurder bij aanvang van de huurovereenkomst. De bijwoners ondertekenen de huurovereenkomst niet.

8.1.3 TYPE HUUROVEREENKOMST

De overeenkomsten voor de verhuring of onderverhuring worden opgesteld volgens de typehuurovereenkomsten. Van de typehuurovereenkomsten kan alleen worden afgeweken in de gevallen die de minister bepaalt.

8.1.4 DUUR HUUROVEREENKOMST

De huurovereenkomsten ondertekend vóór 1 maart 2017 zijn van onbepaalde duur. Ook wanneer een huurcontract met een huurder wordt vernieuwd in gevolge mutatie, blijft dit een contract van onbepaalde duur.

De huurovereenkomsten die ondertekend worden op 1 maart 2017 of later hebben in principe een duur van 9 jaar, desgevallend verlengbaar met opeenvolgende periodes van 3 jaar. (zie ook art. 97 bis §2 VWC).

Vóór de afloop van de 9-jarige of 3 jarige periode moet de verhuurder nagaan of de huurder nog voldoet aan enerzijds een inkomensvoorwaarde, en anderzijds de voorwaarden inzake bezettingsgraad. Als de huurder aan beide voorwaarden voldoet, wordt de huurovereenkomst met een termijn van 3 jaar verlengd.

De voorwaarden inzake inkomen en bezettingsgraad (en alle uitzonderingen) zijn terug te vinden in artikel 97 bis van de Vlaamse Wooncode.

De inkomensvoorwaarde kan als volgt samengevat worden: als het rekenkundig gemiddelde van het inkomen van de huurders dat in aanmerking werd genomen bij de 3 laatste jaarlijkse huurprijsaanpassingen 125% of meer bedraagt van de inkomensgrens die van toepassing is bij de 3 laatste jaarlijkse huurprijsaanpassingen, neemt de huurovereenkomst een einde.

Een woning is onderbezet als het verschil tussen het aantal slaapkamers en het aantal huurders, de minderjarige gezinsleden en de gemelde huurders, groter is dan één.

Concreet is een woonst onderbezet in volgende gevallen:

Een woonst met 3 slaapkamers: 1 persoon

Een woonst met 4 slaapkamers: 2 personen

8.1.5 OPZEG VAN DE HUUROVEREENKOMST DOOR DE GELUKKIGE HAARD

Artikel 97bis §1 en artikel 98 van de Vlaamse Wooncode gaan over de opzeg van huurovereenkomst door De Gelukkige Haard.

In sommige gevallen wordt de huurovereenkomst van bepaalde duur niet verlengd. (Zie punt hierboven.)

Indien niet langer voldaan wordt aan enkele voorwaarden qua inkomen en bezetting wordt de huuropzeg gegeven.

Ook wordt er vermeld in welke gevallen het huurcontract van rechtswege wordt ontbonden.

8.1.6 AFLOSSING HUURACHTERSTAND

Huurders met huurachterstand worden opgevolgd door de sociale dienst en de boekhouding cfr. de procedure huurachterstand zittende huurders.

8.1.7 BIJWONING – MELDINGSPLICHT

Daar de huurprijs o.a. afhankelijk is van de grootte van het gezin moet de huurder De Gelukkige Haard schriftelijk verwittigen wanneer de gezinstoestand verandert. Dit geldt zowel in het geval dat het aantal gezinsleden vermindert of vermeerderd. Deze wijzigingen moeten binnen de maand schriftelijk meegedeeld worden.

Alleen de echtgenoot en feitelijke partner van de referentiehurder, of persoon die wenst wettelijk samen te wonen met de referentiehurder, kunnen huurder worden en woonrechten verwerven. Ze hoeven geen bijvoegsel meer te ondertekenen.

Deze personen kunnen alleen huurder worden als zij aantonen dat ze samen met de referentiehurder voldoen aan de toelatingsvoorwaarden, en als hun bijwoning niet leidt tot een sociale huurwoning die een onaangepaste woning is. Voldoen ze niet samen, kan de bijwoning niet langer doorgaan.

De huurder dient schriftelijk te verklaren dat dit om zijn/haar partner gaat. Er kan maar 1 partner tegelijkertijd erkend worden.

Alle andere personen die gaan bijwonen kunnen geen woonrechten verwerven. Hun inkomen wordt wel meegerekend voor het berekenen van de huurprijs.

Bij de tijdelijke bijwoning waarbij de persoon zijn hoofdverblijfplaats vestigt in de sociale huurwoning of er zich domicilieert, zijn er twee vormen te onderscheiden:

1. Het verblijf van een asielzoeker in een sociale woning in afwachting van de beslissing over zijn asielaanvraag en uiterlijk tot die beslissing.
2. De andere vorm is een feitenkwestie. Vb tijdelijke opvang van een kind dat relatieproblemen heeft of uit het huis wordt gezet.
De intentie moet duidelijk van tijdelijke aard zijn. Na maximum 3 maanden wordt deze vorm van tijdelijke bijwoning als duurzaam beschouwd.

8.1.8 VERWERVEN EIGENDOM – MELDINGSPLICHT

Als een huurder een woning of perceel, bestemd voor woningbouw, volledig of gedeeltelijk in volle eigendom of vruchtgebruik verwerft, moet hij dat onmiddellijk melden aan De Gelukkige Haard.

8.2 HUURLASTEN EN KOSTEN EN VERGOEDINGEN TEN LASTE VAN DE GELUKKIGE HAARD

De huurlasten die ten laste van de huurder worden gelegd, zijn opgenomen in artikel 1, §1, van bijlage III, gevoegd bij het kaderbesluit. De kosten en vergoedingen die ten laste van De Gelukkige Haard vallen zijn opgenomen in artikel 1, §2, van bijlage III, gevoegd bij dit besluit.

De huurder betaalt de kosten en lasten via maandelijks afbetaling op basis van de totale reële kosten van de meest recente jaarlijkse afrekening.

De referentieperiode van de jaarlijkse afrekening loopt van 1 oktober van het jaar X-2 t.e.m. 30 september van het jaar X-1. De huurlasten van deze afrekening worden aangerekend vanaf 1 januari van het jaar X t.e.m. 31 december van het jaar X.

Om de huurlasten billijk te houden worden deze geplafonneerd en verdeeld op basis van onderstaande tabel (bedragen per maand):

HUURLAST	PLAFOND	VERDEELSLEUTEL
ONDERHOUD GROENRUIMTEN	13,65	Totaal aantal woongelegenheden patrimonium
VUILVERWIJDERING	0,60	Totaal aantal appartementen patrimonium
REINIGEN GEMENE DELEN	Geen plafond	Totaal aantal app patrimonium exclusief totaal aantal app waar niet gepoetst wordt
REINIGEN EN ONTSTOP. RIOLERING	Geen plafond	Totaal aantal appartementen patrimonium
ONDERHOUD LIFTEN	24,25	Totaal aantal appartementen per project exclusief gelijkvloerse app
VERGOEDINGEN ELEKTRICITEIT LIFT	17,50	Totaal aantal appartementen per project exclusief gelijkvloerse app
VERGOEDINGEN ELEKTRICITEIT ZONDER LIFT (2/5 VERBRUIK)	6,95	Enkel appartement per project op gelijkvloers
VERGOEDINGEN WATER	6,85	Totaal aantal appartementen per project
ONDERHOUD BOILER, BRANDBESTRIJDING, CENTRALE VERWARMING, HYDROFOORGROEPEN	Geen plafond	Totaal aantal woongelegenheden patrimonium
TOEZICHT	Geen plafond	Totaal aantal woongelegenheden patrimonium

De plafondbedragen worden geïndexeerd op basis van de consumptieprijs index met toepassing van de formule:

$$\frac{\text{Plafondbedrag X-1} \times \text{Consumptieprijs index 09/X-1}}{\text{Consumptieprijs index 09/X-2}}$$

8.3 **WAARBORG DOOR DE HUURDER OF DE ONDERHUURDER**

De waarborgregeling, vermeld in artikel 10 van afdeling II van titel VIII van boek III van het Burgerlijk Wetboek, geldt voor de garantie van de naleving van de huurdersverplichtingen in het kader van dit besluit. De basis voor de berekening van de waarborgsom is ofwel de basishuurprijs, voor de woningen die vallen onder het toepassingsgebied van afdeling I van hoofdstuk VIII, ofwel de contractuele huurprijs, voor de woningen die vallen onder het toepassingsgebied van afdeling II van hoofdstuk VIII.

Bij het in huur nemen van een woning toebehorend aan De Gelukkige Haard, is de huurder reeds aandeelhouder van de maatschappij of wordt hij aandeelhouder van de maatschappij. Om aandeelhouder te worden van de maatschappij moet men inschrijven voor vijftien aandelen van vijftientwintig euro. Bij inschrijving betaalt men 25% op de onderschreven aandelen en bij het betrekken van de huurwoning 35%. Het saldo wordt afbetaald door maandelijkse stortingen van € 2,5. Bij het betrekken van de woning verpand de huurder zijn aandelen als huurwaarborg. De aandelen brengen jaarlijks een dividend op.

HOOFDSTUK 9 VASTSTELLING VAN DE HUURPRIJS

9.1 **DEFINIËRING VAN EEN AANTAL BEGRIPPEN**

9.1.1 **MARKTWAARDE – BASISHUURPRIJS – SOCIALE KORTING**

Zie artikels 38-41 van het kaderbesluit.

9.1.2 **MINIMALE HUURPRIJS**

Zie artikel 42 van het kaderbesluit.

9.1.3 PATRIMONIUMKORTING

Zie artikel 43 van het kaderbesluit.

9.1.4 ENERGIECORRECTIE

Zie artikel 44 van het kaderbesluit.

9.1.5 GEZINSKORTING

Zie artikel 45 van het kaderbesluit

9.2 DE VASTSTELLING VAN DE HUURPRIJS

9.2.1 AANGEPASTE HUURPRIJS

Zie artikel 46 van het kaderbesluit

9.2.2 SOCIALE KORTING

Zie artikel 47 van het kaderbesluit

9.2.3 REËLE HUURPRIJS

Zie artikel 48 van het kaderbesluit

9.2.4 BASISHUURPRIJS

Zie artikel 49 van het kaderbesluit

9.2.5 ONDERBEZETTE WONING

Zie artikel 37ter, §2 van het kaderbesluit

HOOFDSTUK 10 ONDERZOEK NAAR HET VOLDOEN AAN DE VOORWAARDEN EN VERPLICHTINGEN

Zie artikel 52 van het kaderbesluit.

HOOFDSTUK 11 SANCTIES

11.1 ADMINISTRATIEVE MAATREGELEN

Zie artikel 53 van het kaderbesluit.

11.2 ADMINISTRATIEVE GELDBOETE

Zie artikel 54 van het kaderbesluit.

De bestaande procedures werden aangepast en geïntegreerd in één duidelijke procedure.

11.3 VISEREN EN UITVOERBAAR VERKLAREN VAN DE DWANGBEVELEN

Zie artikel 55 van het kaderbesluit.

HOOFDSTUK 12 INDEXATIE

De markthuurlaarde, basishuurprijs, patrimoniumkorting en minimale huurprijs worden jaarlijks geïndexeerd.

HOOFDSTUK 13 DIVERSE ONDERWERPEN

13.1 DE ZORG VOOR EEN OPTIMALE LEEFBAARHEID

Het onderhoud van de gemene delen van de verschillende complexen wordt gedaan door eigen personeel.

In het huishoudelijk reglement wordt het onderhoud van de bordessen, de ophaling van het huisvuil, het houden van huisdieren, de geluidsoverlast, het binnenlaten van bezoekers door medehuurders, enz..., geregeld.

In de gemene delen wordt regelmatig toezicht gehouden door toezichters van de technische dienst. In het blijvend streven naar een optimale leefbaarheid is er ook ondersteuning door de sociale dienst cfr. de procedure algemeen toezicht sociale dienst.

Bij vaststelling van, of een klacht betreffende vandalisme, afvalproblematiek, onaangepast woongedrag, enz... wordt de betrokken huurder aangeschreven en/of op het kantoor ontboden. Eventueel wordt er met de medehuurders een vergadering belegd.

Indien er in de toestand geen verbetering komt, worden er dwingende maatregelen genomen.

Door de maatschappij worden de nodige inspanningen geleverd om bij te dragen tot de verbetering van de leefbaarheid, in zoverre zij oordeelt dat dit tot haar bevoegdheid behoort.

Voor zo ver het een substantiële bijdrage kan opleveren in het kader van de leefbaarheid, zal zij de nodige inspanningen leveren om problemen en oplossingen aan te kaarten bij de bevoegde diensten en organisaties.

Er wordt naar gestreefd om met alle huurders een blijvend direct contact te onderhouden. Dit gebeurt door persoonlijke contacten en door overlegvergaderingen.

Wanneer er problemen zijn zal er naar gestreefd worden om deze problemen zo snel mogelijk, hetzij ter plaatse, hetzij in ons kantoor, op te lossen door middel van overleg.

Er zal slechts gestreefd worden naar een gerechtelijke oplossing wanneer onomstotelijk aangetoond wordt dat geen andere oplossing mogelijk is en na overleg met de plaatselijke openbare diensten, wanneer dit noodzakelijk blijkt.

13.2 SOCIALE VERMENGING

Door een strikte toepassing van de chronologische volgorde, uiteraard mits toepassing van de prioriteitsregels, krijgt men onder de huurders een sociale vermenging.

Die sociale vermenging wordt geaccentueerd door de aanwezigheid van koopwoningen in nagenoeg alle wijken.

De toepassing van het voorkeurecht leidt naar een nog grotere spreiding van de sociale huisvesting over het gehele grondgebied van de stad en leidt de facto naar een nog grotere sociale vermenging.

Bij de programmering van de projecten wordt er gestreefd naar een typevermenging.

13.3 MUTATIE

Elke huurder kan een mutatie aanvragen.

- Elke huurder kan een mutatie zonder prioriteit aanvragen en na inschrijving in het register van de kandidaten de wachttijd doorlopen.
- Artikel 19 van het kaderbesluit omschrijft aan welke voorwaarden voldaan moet zijn voor het krijgen van een absolute prioriteit.
- In gemotiveerde gevallen van sociale aard of voor het oplossen van een ernstig samenlevingsprobleem kan de raad van bestuur beslissen een woning versneld toe te wijzen.

Bij een mutatie mag er geen huurachterstal zijn en moet de bestaande woning goed onderhouden zijn. Dit laatste wordt gecontroleerd aan de hand van een huisbezoek door onze toezichter

13.4 VERSTERKING EN ONDERSTEUNING VAN SOCIALE NETWERKEN

Vertegenwoordigers van de vennootschap maken deel uit van, het welzijnsoverleg, de stedelijke woonraad en hebben regelmatige contacten met sociale verhuurkantoren, ...

Bewoners van de verschillende wijken maken deel uit van de stedelijke wijkraden. Zij maken ook deel uit van overlegorganen.

De betrokkenheid van de huurders wordt onder allerlei vormen gestimuleerd.

13.5 INFORMATIE VAN BEWONERS EN STRUCTURELE INBEDDING VAN DE BEWONERSPARTICIPATIE IN DE WERKING VAN DE SOCIALE HUISVESTINGSMAAKSCHAPPIJ

13.5.1 ALGEMEEN

De Gelukkige Haard streeft een maximale informatie en participatie van bewoners na: zowel op het vlak van onderhouds-, verbeterings- en renovatiewerken op niveau van complexen en/of wijken als op het vlak van 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 qua inhoud worden zij verzocht zich aan te melden in het kantoor van de maatschappij waar zij een individuele uitleg krijgen.

Er kan samengewerkt worden met organisaties zoals bijvoorbeeld Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen om de leefbaarheid in de wijken of in een complex te bevorderen.

De werkwijze zoals omschreven in de procedures voor huurdersparticipatie en de procedure voor de opvolging van nieuwe huurders, moet de structurele inbedding van bewonersparticipatie garanderen. We verwijzen onder meer naar de ontwikkeling van en huurdersadviesraad en de tevredenheidsonderzoeken.

13.5.2 BEHANDELING VAN OPMERKINGEN EN KLACHTEN

De klachten van kandidaat-huurders, huurders en ex-huurders, de opmerkingen en grieven van de bewoners over de dienstverlening, over medewerkers van de maatschappij of over de opvolging van klachten worden in opdracht van de directeur behandeld door de sociale dienst.

De directeur geeft aan het directiecomité en aan de raad van bestuur kennis van de klachten en het gevolg dat aan deze klachten gegeven werd door één van onze sociale assistenten- de sociale dienst.

Indien er tussen de partijen niet kan gekomen worden tot een vergelijk worden de huurders verzocht zich te wenden tot de vrederechter. Wanneer het nuttig blijkt om twee burens uit elkaar te halen kan eventueel een mutatie voorgesteld worden.

Jaarlijks wordt aan de Vlaamse Ombudsdienst en aan de toezichthouder een volledig overzicht gerapporteerd van de klachtenbehandeling.

Daarnaast wordt op het niveau van de directie maatregelen afgesproken om in de toekomst dergelijke klachten te voorkomen.

13.5.3 WERKEN

In het kader van een omvangrijke of ingrijpende renovatie en voor de opmaak van het dossier worden alle betrokken bewoners ingelicht over de inzichten van de vennootschap. Ze krijgen de kans om hun opmerkingen te formuleren.

Er wordt rekening gehouden met hun opmerkingen voor zo ver de inwilliging het algemeen belang niet schaadt.

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.

Na uitvoering en voor de voorlopige en definitieve overname wordt aan de bewoner schriftelijk gevraagd zijn eventuele aanmerkingen kenbaar te maken.

Op het vlak van grotere en substantiële ingrepen op het niveau van wijken kan de maatschappij van bij de start van het renovatiedossier een stuurgroep samenstellen waarin afgevaardigden van huurders zetelen.

Indien het kleinere werken of ingrepen op complex- of wijkniveau betreft, zal de maatschappij de bewoners maximaal informeren. Dit zal naar gelang van de aard van de werken verschillen. Dit kan door middel van het inrichten van bewonersvergaderingen of het schriftelijk op de hoogte stellen van huurders betreffende de aard en de duur van de werken.

Bij iedere herstelling in zijn woning krijgt de huurder een kopie van de opdracht.

Bij een individuele aanmerking in verband met onderhoud en herstel ontvangt de huurder een gemotiveerd schrijven wanneer geen gevolg wordt gegeven aan zijn verzoek.

13.5.4 LEEFBAARHEID

Met het oog op de leefbaarheid is de maatschappij bereid om iedere groep die enige bijdrage wenst te leveren op het vlak van het verbeteren van de leefbaarheid in de wijken te horen, te ondersteunen en te begeleiden. De vennootschap kijkt desgevallend uit naar een passende locatie en accommodatie.

13.5.5 HUURDERSADVIESRAAD

De huurdersadviesraad fungeert als drempelverlagend signaalplatform. Vrije ideeën en noden van huurders kunnen in de adviesraad besproken worden om finaal voorgelegd te worden aan de raad van bestuur van De Gelukkige Haard. Het verslag van de huurdersadviesraad is het concrete instrument om de doorstroom naar de raad van bestuur waar te maken. Op de daaropvolgende huurdersadviesraad moet een terugkoppeling plaatsvinden van de genomen beslissing in de raad van bestuur.

Het is niet de bedoeling dat de adviesraadsleden bestookt worden met individuele verzuchtingen of uit te voeren herstellingen van huurders. Een lid is geen toezichthouder of klachtenbehandelaar. Een globaal probleem in een bepaalde wijk kan op haar beurt wel signaleerd worden.

Meermaals per jaar worden alle leden uitgenodigd op een vergadering om de aangebrachte agendapunten te bespreken. Het spreekt voor zich dat elk lid agendapunten mag plaatsen.

13.6 BIJZONDERE AANDACHT VOOR DE MEEST BEHOEFTIGE GEZINNEN EN ALLEENSTAANDEN

Vanuit een structurele samenwerking met het plaatselijk O.C.M.W. biedt de maatschappij de waarborg dat de nodige aandacht bestaat voor behoeftige gezinnen en zorgbehoevende groepen.

Deze samenwerking gebeurt zowel in bilateraal overleg als in een aantal specifieke overlegfora.

Indien de noodzaak zich opdringt, zal De Gelukkige Haard samenwerkingsverbanden uitbouwen met welzijnsdiensten, die voorzien in een specifieke nood op het vlak van huisvesting.

Bijlage I

Keuzeformulier vrijkomende woningen met bepaling van de rationele bezetting

Bijlage II

Lokaal Toewijzingsreglement Stad Oostende + bijlage doelgroepenplan

Bijlage III

Lokaal Toewijzingsreglement Gemeente Bredene