

Dit document is een deel van het intern huurreglement van
SVK Gent OCMW-vereniging van publiekrecht

Het werd goedgekeurd door de Raad van Beheer van SVK Gent op 24 februari 2016

SVK Gent OCMW-vereniging van publiekrecht
ZETEL: ONDERBERGEN 86
9000 GENT
09 266 95 31

INTERN HUURREGLEMENT DEEL II : HUURDERS

Het intern huurreglement is openbaar en kan dus door iedereen worden opgevraagd. Het wordt uitdrukkelijk bekend gemaakt aan alle kandidaat-huurders ingeschreven in het inschrijvingsregister van het SVK, en aan alle huurders. Het intern huurreglement kan worden gewijzigd door de Raad van Beheer van SVK Gent OCMW-vereniging van publiekrecht.

Iedere wijziging wordt met gewoon schrijven meegedeeld aan alle ingeschreven kandidaat-huurders op het ogenblik van de actualisatie van het inschrijvingsregister voor kandidaat-huurders. De kennisgeving aan de huurders wordt met gewoon schrijven meegedeeld.

In dit deel van het intern huurreglement schetsen we de voorwaarden, verwachtingen en werkwijze voor de huurders van het SVK, zijnde;

8. De (onder)huurder.
9. De huurovereenkomst en het reglement van inwendige orde
10. Het einde van de huurovereenkomst
11. Communicatie met het SVK

Het eerste deel van het Intern Huurreglement bevat meer informatie voor de kandidaat-huurders. Huurders en anderen kunnen deze teksten op eenvoudig verzoek verkrijgen op het SVK-secretariaat. De huurders krijgen deel 2 van het intern huurreglement bij de ondertekening van het contract.

Opgelet: We trachten met deze tekst een verstaanbare vertaling te maken van het Kaderbesluit Sociale Huur (officieel: het besluit van de Vlaamse Regering van 12/10/2007 tot reglementering van het sociale huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode, (B.S. 7/12/2007)). Enkel het Kaderbesluit Sociale Huur bevat de juiste tekst.

Hfst 8: De Huurder of Onderhuurder

8.0. Algemeen.

We onderscheiden verschillende categorieën van huurders, met mogelijks verschillende toetredingsvoorwaarden en rechten, maar steeds met dezelfde plichten.

Deze categorieën zijn ook van toepassing op oude huurcontracten. Daarom verwacht het SVK dat je elke gezinsuitbreiding of verandering binnen de maand meedeelt aan het SVK. Nieuwe huurders moeten immers voldoen aan de toelatingsvoorwaarden, met uitzondering van de inkomensvoorwaarde (zie 8.2.)

8.1. De oorspronkelijke onderhuurder of huurder.

Bij de aanvang van de huurovereenkomst zal aan alle meerderjarigen die de woning zullen betrekken worden gevraagd de huurovereenkomst te ondertekenen.

Toch moet het van aan de start duidelijk zijn wie de referentiehuurder is (er kan maar één persoon referentiehuurder zijn). De referentiehuurder en zijn wettelijke of feitelijke partner worden huurder 'categorie A'. Zij krijgen volledige rechten op het huurcontract.

Ook het meerderjarig inwonend kind wordt gevraagd de huurovereenkomst te ondertekenen. Ze dienen net als de andere huurders te voldoen aan dezelfde voorwaarden, maar worden huurder categorie C (zie 8.2.2).

8.2. Later toetredende huurders:

De hierna volgende omschrijvingen van 'huurder' zijn enkel van toepassing op personen die later de huurwoning gaan betrekken (toetredende huurders). Je bent als huurder steeds verplicht wijzigingen in de gezinssamenstelling binnen de maand te melden aan het SVK.

Later 'toetredende huurders' moeten steeds voldoen aan de volgende toelatingsvoorwaarden:

- meerderjarig zijn,
- geen woning of bouwgrond in volle eigendom of volledig in vruchtgebruik hebben
- voldoen aan de taal en inburgeringbereidheid
- ingeschreven in het bevolkingsregister of vreemdelingenregister.

Wie later toetreedt tot de huurovereenkomst moet echter niet voldoen aan de inkomensvoorwaarde.

Voor meer informatie over de toelatingsvoorwaarden verwijzen we je naar deel 1 van het intern huurreglement. Je vindt hier ook meer uitleg over een mogelijke weigering door het SVK, of over het verhaalrecht als de 'later toetredende huurder' wordt geweigerd.

Je kan dit deel opvragen op het SVK-secretariaat.

8.2.1. Wettelijke en feitelijke partner

Als je later huwt of wettelijk gaat samenwonen met je partner en die persoon betreft de huurwoning, wordt deze persoon je **wettelijke partner**. Hij of zij moet voldoen aan de toelatingsvoorwaarden met uitzondering van de inkomensvoorwaarde. Door te huwen of wettelijk te gaan samenwonen, kan je partner huurder 'categorie B' worden en dezelfde rechten en plichten krijgen als de oorspronkelijke huurder. Deze persoon én de oorspronkelijke (onder)huurder brengen het SVK hiervan schriftelijk op de hoogte, en dit binnen de maand na het huwelijk of wettelijk samenwonen.

Met een **feitelijke partner** bedoelen we de partner van (één van) de oorspronkelijke (onder)huurder, die feitelijk samenwoont of gaat samenwonen met de oorspronkelijke (onder)huurder.

Zowel de wettelijke als de feitelijke partner is verplicht de huurovereenkomst mee te ondertekenen maar eerst en vooral het SVK onmiddellijk op de hoogte te brengen. Voor deze toetredende partner gelden immers de toelatingsvoorwaarden die hierboven zijn opgesomd. Het SVK moet het ondertekenen van de huurovereenkomst weigeren als de partner niet voldoet aan deze toelatingsvoorwaarden. Daarnaast moet het SVK de toetreding ook weigeren indien de woonbezettingnormen uit de Vlaamse Wooncode worden overschreden. Dit maakt dat we gegevens (moeten) opvragen.

Ook de proefperiode (zie 11.3 van het intern huurreglement en art 4 van het huurcontract) is van toepassing. Deze periode van 2 jaar gaat in op de datum dat je het SVK hebt verwittigd.

We kunnen aan dit ondertekenen bijkomende voorwaarden van begeleiding opleggen of de huurder weigeren indien deze partner

- huurder is of geweest is van het SVK en de huurovereenkomst werd beëindigd bij een ernstige tekortkoming in zijn huurverplichting.
- een woning van het SVK bewoont of heeft verlaten en die ernstig of blijvend zijn verplichtingen niet is nagekomen
- Een ernstige bedreiging vormt voor de fysieke of psychische integriteit van de bewoners of burens.

We verwijzen hiervoor naar deel 1 van het intern huurreglement, punt 5.2.2.

Als een wettelijke partner het huurcontract ondertekent wordt hij of zij huurder 'categorie B'. Deze persoon heeft vanaf dan dezelfde rechten en plichten als de oorspronkelijke huurder.

Als een feitelijke partner het huurcontract ondertekent in bijlage, krijgt hij niet meteen alle rechten op het huurcontract. Gedurende 12 maanden na de ondertekening krijgt hij immers het statuut van huurder 'categorie C' (zie 8.2.2.). Na 12 maanden wordt de feitelijke partner automatisch huurder 'categorie B', en krijgt hij of zij ook dezelfde rechten en plichten als de oorspronkelijke huurder.

8.2.2. Anderen

Tenslotte zijn er nog alle andere personen die de woning (gaan) betrekken, daar hun hoofdverblijfplaats hebben en die niet de referentieverhuurder of zijn wettelijke of feitelijke partner zijn. Voor hen zijn de hoger genoemde toelatingsvoorwaarden én proefperiode onverkort van toepassing.

Deze toetredende huurder is verplicht de huurovereenkomst mee te ondertekenen maar eerst en vooral het SVK onmiddellijk op de hoogte te brengen.

Het SVK moet zijn akkoord geven. Voor deze toetredende huurders gelden immers de toelatingsvoorwaarden, met uitzondering van de inkomensvoorwaarde. Het SVK moet het ondertekenen van de huurovereenkomst weigeren als deze persoon niet voldoet aan deze toelatingsvoorwaarden. Daarnaast moet het SVK de toetreding ook weigeren indien de woonbezettingnormen uit de Vlaamse Wooncode worden overschreden. Dit maakt dat we gegevens (moeten) opvragen.

We kunnen aan dit ondertekenen bijkomende voorwaarden van begeleiding opleggen of de huurder weigeren indien deze partner

- huurder is of geweest is van het SVK en de huurovereenkomst werd beëindigd bij een ernstige tekortkoming in zijn huurverplichting.
- een woning van het SVK bewoont of heeft verlaten en die ernstig of blijvend zijn verplichtingen niet is nagekomen
- Een ernstige bedreiging vormt voor de fysieke of psychische integriteit van de bewoners of burens.

We verwijzen hiervoor naar deel 1 van het intern huurreglement, punt 5.2.2.

Ook alle meerderjarige personen die van bij de start van het huurcontract de woning betrekken, maar geen referentieverhuurder of partner van de referentieverhuurder zijn én je kinderen die meerderjarig worden, worden verzocht de huurovereenkomst te ondertekenen. Met uitzondering van de minderjarige kinderen die in de loop van het huurcontract meerderjarig worden, moeten die personen uiteraard ook voldoen aan de toelatingsvoorwaarden (samen met de referentieverhuurder en evt. zijn partner) en is de proefperiode op hen van toepassing.

Voor kinderen die in de loop van het huurcontract meerderjarig worden, zijn de toelatingsvoorwaarden én de proefperiode niet van toepassing. Gezien ze huurder worden, vallen ze wel onder alle huurverplichtingen.

Deze huurders worden huurder 'categorie C' krijgen een beperkter recht op het huurcontract. Het huurcontract wordt niet op hen overgedragen als de andere huurders categorie A of B de woning verlaten en dus het contract opzeggen. Het huurcontract stopt ook bij het overlijden van de laatste inwonende referentieverhuurder of partner.

8.2.4. Verhaal bij weigering tot toetreding

Als het SVK je feitelijke partner of iemand anders weigert toe te laten tot de woning, en je kan niet akkoord gaan met deze beslissing, raden we je aan dit te bespreken met je huurbegeleider. Als dit gesprek je niet verder helpt, en je hebt voldoende argumenten die

aantonen dat de beslissing van het SVK onterecht is, kan je je zaak voorleggen aan de toezichthouder. We noemen dit het verhaalrecht.

Let op: hiervoor stuur je een aangetekende én gemotiveerde brief naar de toezichthouder en dit binnen de 30 dagen na de beslissing van het SVK.

De toezichthouder beoordeelt of de beslissing van het SVK gegrond is. Hij bezorgt zijn antwoord aan jou en aan het SVK en dit binnen de 30 dagen na je aangetekend schrijven. Op basis van het antwoord van de toezichthouder kan het SVK zijn beslissing herzien. Ons antwoord mag je dan ook verwachten binnen de 30 dagen na ontvangst van de beoordeling van de toezichthouder.

Als je van het verhaalrecht wilt gebruikmaken, bezorg je een gemotiveerd en aangetekend schrijven aan de toezichthouders:

Agentschap Inspectie RWO
aan de toezichthouders
Phoenixgebouw, Koning Albert II-laan 19 bus 22
1210 Brussel.

8.3. Huurdersverplichtingen.

De (onder)huurder leeft volgende verplichtingen na:

- de woning betrekken,
- iedere gezinswijziging binnen de maand schriftelijk meedelen,
- hier zijn hoofdverblijfplaats én domicilie hebben,
- de huurprijs betalen,
- de woning onderhouden als een goede huisvader,
- bereidheid tonen om Nederlands te leren,
- voor de verplichte inburgeraars, een inburgeringstraject volgen,
- de woning zo bewonen dat de leefbaarheid niet in gedrang komt en geen hinder ontstaat voor burens en naaste omgeving.
- als er een begeleidingsovereenkomst is afgesloten, de afspraken naleven
- in bepaalde gevallen instemmen met een verhuis:
 - als de woning die aangepast is aan de fysieke mogelijkheden van personen met een handicap niet langer wordt bewoond door een persoon die daar nood aan heeft
 - als de woning een sociale assistentiewoning is en niet langer wordt bewoond door een persoon die minstens 65 jaar oud is
 - als er renovatiewerken worden uitgevoerd in de huidige woning, waardoor de huurder daar niet langer kan blijven wonen.

We willen je uitdrukkelijk vragen de huur te betalen en dit ten laatste tegen de datum vermeld in het huurcontract. Naast het betalen van de huur vormt het onderhouden van de woning een belangrijk element. In de brochure 'Ziezo!' vind je een overzicht van de verantwoordelijkheden voor de huurder en de verhuurder. Dit kan je een houvast bieden als je twijfelt voor wie de kosten van het onderhoud zijn. Je kan ook altijd met je vragen bij je huurbegeleider terecht.

8.4. Verhuurderverplichtingen

Het SVK heeft volgende verplichtingen:

- bij het aangaan huurovereenkomst aan de huurder de huurprijs en een inschatting van de huurlasten meedelen,
- een woning die voldoet aan de kwaliteitseisen ter beschikking stellen en ervoor zorgen dat deze woning tijdens de verhuurperiode hieraan blijft voldoen,
- de huurwoning onderhouden zodat ze als sociale huurwoning kan blijven worden verhuurd én de herstellingen uitvoeren of laten uitvoeren waarvoor de verhuurder verantwoordelijk is.

Hfst 9: De Huurovereenkomst

9.0. Algemeen

Het SVK huurt woningen, om deze onder te verhuren. Dit maakt dat we je als huurder niet meer rechten kunnen geven, als we van de eigenaar in onze onderlinge huurovereenkomst hebben bekomen. Dit 'hoofdhuurcontract' moet wel mogelijk maken dat we het door het Vlaamse Gewest opgelegde model van 'onderhuurcontract' kunnen afsluiten.

Je sluit een huurcontract af met het SVK. Voor alle vragen en problemen wend je je dan ook tot het SVK. Indien nodig zal het SVK de eigenaar van de woning aanspreken. In geen enkele situatie is het toegelaten dat de huurder zich rechtstreeks tot de eigenaar wendt.

De overheid legt de regelgeving vast die van toepassing is op sociale verhuring. Die is in belangrijke mate opgenomen in dit intern huurreglement en in het huurcontract. Voor alle andere elementen is de huurwet van toepassing.

Opgelet! Het is best mogelijk dat de regelgeving tijdens de duur van de huurovereenkomst wijzigt. Dat kan ook gevolgen hebben voor jou als huurder. Als de regelgeving wordt aangepast, zijn die wijzigingen ook van toepassing op huurders die een contract afsloten voor dat die wijzigingen van kracht werden. De bepalingen die zijn opgenomen in je huurcontract kunnen dus in de toekomst niet langer geldig zijn.

9.1. Model-onderhuurcontract

Het SVK gebruikt het model van onderhuurcontract, zoals ons opgelegd door het Vlaamse Gewest. De nieuwe huurder krijgt het onderhuurcontract aangeboden ter ondertekening. Het SVK zal deze huurovereenkomst overlopen samen met de huurder.

Behalve een aantal essentiële uitzonderingen gaan we daarom in dit intern huurreglement de bepalingen van de huurovereenkomst niet herhalen. Niet-huurders kunnen steeds een aan de keuzes van het SVK aangepast modelhuurcontract opvragen op het SVK-secretariaat.

We bieden je steeds een huurcontract van 9 jaar. Het is belangrijk om te weten dat de huurperiode voor de huurder nooit langer kan zijn dan de huurperiode in het huurcontract tussen het SVK en de betreffende eigenaar.

9.2. De Huurwaarborg

De waarborg strekt tot garantie van alle verplichtingen die voor de onderhuurder gelden.

Overeenkomstig art.37, §4, 2^e lid van het kaderbesluit Sociale Huur wordt de huurwaarborg vervangen door een schriftelijke borgstelling van het OCMW.

9.3. Plaatsbeschrijving

Bij de start van de huurovereenkomst wordt samen met de huurder een plaatsbeschrijving opgemaakt. Dit document zal ook samen met het huurcontract geregistreerd worden. Het SVK zal hiervoor geen kosten aanrekenen.

9.4. Reglement van inwendige orde

In bijlage 1 bij dit Intern Huurreglement vind je het reglement van Inwendige Orde. Je huurbegeleider zal dit reglement samen met je overlopen bij de ondertekening van het onderhuurcontract. Hierbij worden de artikels die niet van toepassing zijn op je huurwoning geschrapt. We vragen je uitdrukkelijk dit reglement te respecteren.

Hfst 10: Het einde van de Huurovereenkomst

10.0. Algemeen.

In het modelhuurcontract zijn de verschillende opzegmogelijkheden opgenomen (art. 31 tot en met 37). We beperken ons tot een aantal belangrijke lijnen.

Het Kaderbesluit Sociale Huur geeft vanaf 2008 een aantal nieuwe mogelijkheden van opzeg of beëindiging. Die gelden ook voor de huurcontracten afgesloten voor 1/01/2008 (datum ondertekening). Mogelijk betekent dit dat de opzegmogelijkheden zoals vermeld in jouw huurcontract gewijzigd zijn. Daarom nemen we ze hier nog eens op.

10.1. Opzeg door de huurder.

Je kan het huurcontract op ieder moment beëindigen, mits een opzegtermijn van 3 maanden. De opzegging geldt enkel voor de huurder die de opzegbrief ondertekent, en niet voor de andere (oorspronkelijke of toetredende) huurders. Als er andere huurders categorie A of B blijven wonen, vervalt de opzegtermijn. De overblijvende huurders blijven dan alleen verantwoordelijk voor de huurverplichtingen zoals het betalen van de huurprijs, en het vergoeden van de eventuele schade aan de woning.

Als echter alle huurders categorie A of B de woning verlaten, moeten ook de huurders categorie C (zie 8.2.2) de woning verlaten. De overblijvende huurder categorie C krijgt 6 maanden tijd om te vertrekken (zie 10.3)

Als een opzeg wordt gegeven door alle huurders, dienen ook alle huurders de opzegbrief te ondertekenen. In dat geval bedraagt de opzegtermijn 3 maanden.

Als andere huurders in de woning blijven, worden zij verder verantwoordelijk voor de huurderverplichtingen zoals het betalen van de huur en het onderhoud van de woning. Maar mogelijks is er op het moment dat één of enkele huurders vertrekken schade aan de woning, of moeten er nog rekeningen worden betaald. Het is niet meer dan eerlijk dat alle huurders onderling daar een afspraak over maken.

Daarom zal het SVK als een huurder opzegt steeds:

- de staat van de woning vergelijken met de intredende plaatsbeschrijving
- aan de huurders vragen eventuele schade te herstellen, of anders zal het SVK dit (laten) doen en de kosten verdelen over de blijvende en de vertrekkende huurders,
- de eventuele schulden afrekenen,
- afspraken maken over de waarborg. Vanzelfsprekend zal een huurwaarborg moeten blijven staan. De vertrekkende huurder kan deze niet opeisen, zonder dat er een (nieuwe) waarborg is gesteld, gelijk aan het oorspronkelijke bedrag, verhoogt met de interesten.

Als we geen akkoord vinden, moeten we deze situatie voorleggen aan de Vrederechter.

Als je twijfelt over je opzeg of over de mogelijke gevolgen, aarzel dan niet om contact op te nemen met het SVK. Mogelijks vinden we samen een oplossing. Je kan met je vraag ook altijd terecht bij de Huurdersbond.

10.2. Beëindiging door het SVK.

Als het SVK de overeenkomst opzegt, is dit van toepassing op ALLE (onder)huurders.

Het SVK moet of kan de huurovereenkomst beëindigen:

- omdat de eigenaar het hoofdhuurcontract opzegt,
- volgend op een mandaat van de Vrederechter, dit ten gevolge van een verzoek tot beëindiging door het SVK.
- op ieder moment voor de volgende redenen:
 - als een huurder categorie A of B een woning volledig in volle eigendom of volledig in vruchtgebruik verwerft in het binnen- of buitenland. De opzeggingstermijn bedraagt dan zes maanden.
 - als een huurder categorie A of B een perceel dat bestemd is voor woningbouw, volledig in volle eigendom of volledig in vruchtgebruik verwerft in het binnen- of buitenland. De opzeggingstermijn bedraagt dan 5 jaar.
 - als een onderhuurder blijvend zijn huurdersverplichtingen niet nakomt. De opzeggingstermijn bedraagt dan drie maanden.
 - als een onderhuurder ten gevolge van foute of onvolledige informatie onrechtmatig bepaalde voordelen heeft genoten waarop hij eigenlijk geen recht had of waardoor hij onrechtmatig is toegelaten tot de sociale huurwoning. De opzeggingstermijn bedraagt eveneens drie maanden.

De woning die in een ruimtelijke bestemmingszone in België ligt waar wonen niet toegelaten is, wordt niet beschouwd als een woning.

Als een woning of een stuk bouwgrond kosteloos werd verworven (bijvoorbeeld door een erfenis), kan daar steeds afstand van gedaan worden. De onderhuurovereenkomst wordt

dan niet opgezegd door het SVK. De onderhuurder heeft een jaar tijd om de woning te vervreemden.

10.3. Ontbinding van rechtswege

In een aantal gevallen neemt het huurcontract automatisch een einde. Noch de huurder, noch het SVK zegt het contract effectief op, het stopt gewoon om bepaalde redenen.

Dit gebeurt als:

- de laatste huurder categorie A of B overlijdt. Ook al blijven er nog huurders categorie C (zie 8.2.2) achter in de woning, de huurovereenkomst neemt een einde en deze huurders zullen de woning moeten verlaten. Hiervoor krijgt die overgebleven huurder 6 maanden tijd. Hij moet dan wel drie maanden op voorhand aan het SVK de datum van vertrek doorgeven. Omwille van billijkheidsredenen kan het SVK beslissen om die ontbindingstermijn van zes maanden te verlengen tot maximaal vijf jaar.
- de laatste huurder categorie A of B de woning verlaat. Ook in dit geval geldt dat voor eventuele huurders categorie C (zie 8.2.2) die nog in de woning wonen, het huurcontract automatisch eindigt. Hiervoor krijgt die overgebleven huurder eveneens 6 maanden tijd vanaf het moment dat de huurder categorie A of B heeft opgezegd. Ook hier kan hij vroeger vertrekken als hij een opzegperiode van 3 maanden respecteert en kan het SVK beslissen om de termijn van 6 maanden te verlengen tot maximum 5 jaar.
- een huurder alleen de woning verlaat en hij laat na om op te zeggen. Als er nog andere huurders categorie A of B in de woning blijven, neemt de overeenkomst van rechtswege een einde, maar enkel t.a.v. de vertrokken huurder. In dat geval wordt hij dus na twee maanden van de huurovereenkomst geschrapt. Als het gaat om een echtgenoot of wettelijke samenwoner die vertrekt zonder opzeg, zal de achtergebleven partner moeten aantonen dat het huwelijk onherstelbaar ontworpen is. (zie deel 1 van dit intern huurreglement). Anders kan de huurovereenkomst niet ontbonden worden t.a.v. de vertrokken huurder.

Hfst 11: Communicatie met het SVK

11.1. Begeleiding en huisbezoeken

We verwachten dat je in staat bent je woning als een goede huisvader te onderhouden en dat je zelfstandig kan wonen (zie de huurdersverplichtingen in 7.3.)

Het SVK is een sociale verhuurder. We willen de huurder bijstaan in zijn rechten én in zijn plichten als huurder. Huurbegeleiding is één van onze belangrijke opdrachten. De maatschappelijk werkers van Dienst Wonen van OCMW Gent staan in voor deze huurbegeleiding. Als je een probleem ondervindt met het wonen in deze woning, met de woning zelf of met de huurovereenkomst hebben we liever dat je je huurbegeleider te vroeg aanspreekt dan te laat.

Eén van de belangrijkste elementen in deze huurderbegeleiding is het huisbezoek. De huurbegeleider kan je regelmatig thuis bezoeken. Hier kijken we samen of het wonen in deze woning lukt, of er geen grote problemen zijn, en of de woning wordt onderhouden.

Als er grote problemen opduiken, of problemen die niets met de woning of het huurcontract te maken hebben, kunnen we samen zoeken naar een meer gespecialiseerde dienst.

11.2 Klachtenprocedure

Wanneer je als kandidaat-huurder of huurder een probleem hebt met de werking of de dienstverlening van het SVK, aarzel niet en kom met ons praten. Samen komen we meestal wel tot een oplossing. Het SVK is natuurlijk wel gebonden aan regelgeving. Oplossingen voor bvb huurproblemen of toewijzingen moeten dus stroken met de wet. Slagen we er niet in om een oplossing te vinden, kan je een klacht indienen. Er is een procedure voorzien die beschrijft welke stappen je kan ondernemen om tot een oplossing te komen.

11.3. Proefperiode

In je huurcontract zal je ook lezen dat er een proefperiode van 2 jaar wordt voorzien. Deze dient om je als huurder extra op te volgen en te begeleiden. Op het einde van de proefperiode zal het SVK ook nog eens toetsen of je voldoet aan de taal- en inburgeringsvoorwaarde als huurderverplichting, voor zover je dit bij toewijzing nog niet definitief bewezen had (omdat je bijvoorbeeld nog een cursus Nederlands moest gaan volgen of nog niet had afgerond). Het blijft ook mogelijk dat het SVK je taal- of inburgeringsbereidheid ook na de proefperiode nagaat. Dit is immers een huurderverplichting.

SVK GENT OCMW-VERENIGING VAN PUBLIEKRECHT
OFFERLAAN 4
9000 GENT
TEL: 09 266 95 31

INTERN HUURREGLEMENT HUURDERS (DEEL 2)

Bijlage 1: Reglement van Inwendige Orde

REGLEMENT VAN INWENDIGE ORDE

1. Algemeen

1.1. Dit **reglement van inwendige orde** beschrijft alle zaken die je strikt moet naleven. Om samenleven op een goede manier te laten verlopen moeten we een aantal afspraken vastleggen. Dit reglement zet deze afspraken op een rijtje. Het reglement van inwendige orde vervangt het huurcontract niet en zien we als een aanvulling bij de huurovereenkomst en een verduidelijking ervan.

1.2. Door de ondertekening van het huurcontract ben je huurder geworden van een woongelegenheden van het sociaal verhuurkantoor. Daardoor heb je jou er toe verbonden om effectief in het gehuurde pand te wonen. Je bent verplicht het adres van jouw woongelegenheden te gebruiken als **domicilie**. Dit regel je op de 'Dienst Bevolking' van Stad Gent.

1.3. Je gebruikt de woongelegenheden om te **wonen**, alle handels- of beroepsactiviteiten zijn verboden. Je mag in geen geval de woongelegenheden onderverhuren aan familie of aan andere personen. Je moet het sociaal verhuurkantoor op de hoogte brengen van elke verandering in de gezinssamenstelling.

Let op: contacteer het sociaal verhuurkantoor als je iemand bij je zou willen laten inwonen. Je moet hiervoor steeds op voorhand toelating vragen!

1.4. Wanneer je zaken uit dit reglement van inwendige orde of uit het huurcontract niet naleeft, rekenen we de **kosten** van de schade aan of schakelen we bevoegde diensten in.

2. Gemeenschappelijke delen

2.1. De **gemeenschappelijke delen** zijn alle binnen- en of buitenruimten die je deelt met andere huurders: oprit, hall, gang, trap, traphal, lift, kelder, tuin, koer, berging, garage, ...

2.2. In de gemeenschappelijke delen mag je niets stapelen. Je bent zelf verantwoordelijk voor het **opruimen** van voorwerpen die jouw eigendom zijn. De gemeenschappelijke delen moet je voor brandveiligheid steeds vrij houden. Het sociaal verhuurkantoor is niet

verantwoordelijk voor schade en/of het verdwijnen van achtergelaten bezittingen in de gemeenschappelijke delen.

2.3. Luidruchtig **spelen** mag niet in de gemeenschappelijke delen. De gemeenschappelijke delen worden door iedereen gebruikt. Respecteer mekaars rust.

2.4. De **oprit** en het **voetpad** moet je altijd vrij houden. Je mag hier geen voorwerpen stapelen. Parkeren van auto's op het voetpad is verboden. Je bent verantwoordelijk voor het onderhoud van de oprit. Je moet de oprit van de garage van andere huurders vrij houden. De eigenaar/huurder van de garage mag op de oprit van de garage parkeren.

2.5. Haal de **brievenbus** regelmatig leeg. Laat de post niet rondslingeren en/of zich opstapelen.

2.6. Sluit steeds de **voordeur** van het gebouw om de veiligheid te verzekeren. Een open deur is een uitnodiging tot inbraak en vandalisme.

2.7. In de gemeenschappelijke binnenruimten mag je **niet roken**. In de gemeenschappelijke buitenruimten mag je de sigarettenpeuken niet op de grond gooien.

2.8. De gemeenschappelijke delen worden 1 keer per week beurtelings door alle medebewoners onderhouden. Er zal in samenspraak met de huurbegleiter een beurtrol opgemaakt worden. We verwachten dat je het poetswerk respecteert. Indien je de gemeenschappelijke delen vuil maakt, maak je die zelf weer proper.

2.9. In de gemeenschappelijke ruimten staat een aparte teller op naam van het sociaal verhuurkantoor. Het **elektriciteitsverbruik** in de gemeenschappelijke delen is ten laste van het SVK. Spring zuinig om met het gebruik van elektriciteit.

2.10. Kinderen mag je niet in of in de buurt van de **lift** laten spelen. In de lift moet je kinderen onder 12 jaar steeds vergezellen.

2.11. Je mag geen **aanplakbrieven**, **uithangborden** of **reclame** hangen in de gemeenschappelijke delen. Je mag dit enkel met toestemming van het sociaal verhuurkantoor of enkel op de daarvoor bestemde plaatsen.

2.12. Je moet de **tuin** goed onderhouden. Bomen, struiken en andere beplanting laat je staan. Je draagt zorg voor het tuinmeubilair: banken, tafels,...

3. Omgaan met burens

3.1. **Respecteer** de eigenheid van de burens.

3.2. Je woont samen met anderen in één gebouw. Hou rekening met je burens. Respecteer mekaars **rust** en maak geen lawaai dat storend is: bvb. te harde muziek, te luide TV, geroep, gesprings, dichtslaande deuren,...

3.3. **Geluidsoverlast** leidt tot stress en heeft vaak burenruzie tot gevolg. De politie kan in deze situaties optreden.

3.4. We dulden geen **vandalisme**. Je mag geen bezittingen opzettelijk beschadigen of weg nemen. Je bent aansprakelijk voor de vergoeding van de aangerichte schade.

4. Onderhoud en herstellingen (binnen)

4.1. Op het einde van het huurcontract moet je de woongelegenheden in dezelfde staat afleveren als beschreven in de **plaatsbeschrijving**, volledig ontruimd en gepoetst.

4.2. Je bent als huurder verantwoordelijk voor het **onderhoud** van je woongelegenheden. De woongelegenheden moeten in hygiënische en propere toestand zijn. Hiermee bedoelen we volgende zaken:

- de woning regelmatig poetsen (stof afnemen, stofzuigen, dweilen, gordijnen wassen, afwassen,...);
- voor het onderhoud geen bijtende en/of schurende reinigingsmiddelen gebruiken;
- geen afval, voorwerpen,... die leidingen kunnen verstopen in het toilet werpen
- geen schadelijke stoffen of vetten (frituurvet, kaarsvet,...) in de afvoeren gieten;
- de woning voldoende verwarmen en verluchten;
- dagelijks alle ruimten voldoende verluchten om vochtproblemen (schimmel, loskomende verf of bezetting,...) door damp te voorkomen. In het bijzonder de badkamer, keuken, wasplaats, slaapkamer,...;
- de verwarmingsinstallatie tijdens de winter regelmatig gebruiken om de werking ervan te verzekeren;
- muurvaste kasten, toestellen, deuren,... laten staan;
- kleine lekken of mankementen zo snel mogelijk herstellen of laten herstellen;
- schade zo snel mogelijk opruimen en/of herstellen;
- ...

4.3. Voor elk **veranderings- en/of aanpassingswerk** dat je wil uitvoeren aan de woning (voorbeeld plaatsten schotelantenne) moet je eerst toestemming vragen en krijgen van het sociaal verhuurkantoor. Afhankelijk van de aard van de werken moet het sociaal verhuurkantoor hiervoor ook eerst toestemming vragen aan de eigenaar van de woongelegenheden.

Indien je toch veranderings- en/of aanpassingswerken uitvoert, kunnen we opleggen deze werken ongedaan te maken of op jouw kosten de woning in de originele staat te herstellen.

4.4. Is er iets defect in de gemeenschappelijke delen of in je eigen woongelegenheden ?

Signaleer het probleem aan je huurbegeleider en vermeld duidelijk wanneer we de woning kunnen bezoeken. Je kan naar het SVK komen als jouw huurbegeleider zitdag heeft. Op andere momenten kan je ook telefoneren naar je huurbegeleider of het SVK.

5. Onderhoud en herstellingen (buiten)

5.1. De **tuin** moet je zelf onderhouden: hagen, struiken en bomen regelmatig snoeien. Gras regelmatig maaien, onkruid verwijderen en beplanting onderhouden.

5.2. Je kan geen afgedankte fietsen, brommers, auto's, elektrische apparaten, meubelen, ... buiten laten staan. Indien het sociaal verhuurkantoor deze voorwerpen verwijdert, is dit op jouw kosten.

5.3. Als bijlage vind je de brochure "Ziezo!...Handig boekje voor huurders". Hierin vind je wie verantwoordelijk is voor welke **onderhoudswerken** (binnen en buiten) en **herstellingen** die ofwel voor jou of voor het sociaal verhuurkantoor zijn. Indien je twijfelt, neem dan contact op met het sociaal verhuurkantoor.

6. Huisvuil

6.1. Je moet het **huisvuil** regelmatig aan de huisvuilomhaling mee geven. Je mag geen huis- en ander afval in garage, achterbouw of buiten stapelen. Het verwijderen ervan zal eventueel door het sociaal verhuurkantoor gebeuren en dit op jouw kosten.

Het is belangrijk dat alle afval op het einde van de huur in de woning verwijderd is. Indien dit niet zo is zullen alle kosten van opruiming op jou verhaald worden.

6.2. Het huisvuil wordt regelmatig opgehaald. De dag van **omhaling** en de wijze van afvalsortering vind je op de afvalkalender. De afvalkalender wordt je bezorgd door je huurbegeleider. Gebruik altijd de vuilniszakken van de stad Gent. Let op dat er geen stank ontstaat. Je mag de vuilniszakken pas op de dag van de omhaling aan de voorgevel zetten. De omhalingen starten in Gent om 7u.

6.3. Sorteer je huisvuil op de volgende manieren:

- restafval: al het huishoudelijk afval dat je niet kan sorteren;
- glas: glazen flessen, flacons en bokalen (zonder deksels of doppen) moet je volledig ledigen;
- papier en karton: papieren zakken, kartonnen dozen, tijdschriften en kranten, reclamebladen, boeken, telefoonboeken, computerpapier, schrijf- en machinepapier. Plastiek folie van kranten, tijdschriften en reclamebladen moet je verwijderen;
- PMD (plastiek, metaal en drankkartons): plastiek flessen en flacons met dop, metalen verpakkingen en drankkartons voor vloeibare levensmiddelen. Al deze verpakkingen moet je volledig ledigen en liefst plat drukken;
- GFT (groente-, fruit-, en tuinafval): organisch materiaal van etenswaren: groenten en fruit, deegwaren, melkproducten, toespizzen, vetten, tuinafval,...
- KGA (klein gevaarlijk afval): dien je te verzamelen in een milieubox. Deze milieubox kan je een aantal keer per jaar naar vaste wijk- of stilstandplaatsen in jouw gemeente of naar het containerpark brengen;
- grof vuil: vuil dat niet onder bovenvermeld vuil valt. De gemeente haalt het grof vuil een aantal keer per jaar op of kan je het vuil zelf naar het containerpark brengen.

6.4. Sluikstorten

Als sluikstorter loop je niet enkel het risico van gerechtelijke vervolging, maar moet je ook de kosten voor het opruimen van het sluikstort betalen.

7. Veiligheid

7.1. Verzekering

Het sociaal verhuurkantoor heeft een **brandverzekering** (water –en stormschade inclusief) afgesloten die jouw aansprakelijkheid dekt, d.w.z. als er (brand)schade is die normaal voor jouw rekening is, komt de verzekering van het sociaal verhuurkantoor hier in tussen (dit noemt afstand van verhaal).

De **inboedelverzekering** (verzekering voor persoonlijke bezittingen zoals meubelen, toestellen, kledij,...) moet je zelf afsluiten.

7.2. Brandveiligheid

Een brandverzekering voorkomt geen brand. Je moet er alles aan doen om je veiligheid te verzekeren. De **brandblusapparaten, brandalarmen en rookmelders** hangen er voor de veiligheid van iedereen. Je mag in geen geval de brandalarmen beschadigen of de brandblusapparaten leegspuiten. Je moet gestolen of leeggespoten brandblusapparaten aan het sociaal verhuurkantoor melden.

De doorgang van vluchtwegen, nooduitgangen, trapzalen en trappen moet je steeds vrij houden.

Barbecueën doe je **niet** in de woning of in de onmiddellijke nabijheid.

7.3. Het SVK zorgt voor het periodiek onderhoud van verwarmingstoestellen en septische putten. Jij betaalt hiervoor een maandelijkse bijdrage van 10 euro.

7.4. Om de veiligheid van de woning te verzekeren maak je gebruik van de bestaande infrastructuur (bvb. cv, kachels, geiser, boiler,...). Ruimten waarin gasinstallaties en verwarmingstoestellen of –ketels staan moet je goed **verluchten**. Voor de brandveiligheid mag je niets in deze ruimten stapelen. De toegang tot de verwarmingsketel moet je steeds vrijhouden.

7.5. Voor de **veiligheid** laten we niet toe om:

- elektrische leidingen bij te plaatsen;
- aan gas- of stookolieleidingen te sleutelen;
- verwarmingstoestellen en/of cv-ketels bij te plaatsen of te herstellen;
- verluchttingsroosters dicht te maken;
- elektriciteitsvoorzieningen te overbelasten;
- vloeibare, gasachtige of andere vluchtige brandstoffen en/of giftige producten op te slaan;
- ...

7.6. Jaarlijks sterven nog steeds mensen aan de gevolgen van een CO-vergiftiging (koolstofmonoxide). Dit is veelal het gevolg van slecht werkende toestellen of een slechte schouw. Toch kan je zelf enkele maatregelen nemen die het risico op een vergiftiging flink verkleinen:

- verlucht elke kamer waarin je regelmatig komt. Kleine kamers en badkamers waar een waterverwarmer staat moet je extra verluchten. In kamers die je verwarmt met een verplaatsbare gas- of petroleumkachel moeten speciale ventilatieroosters zijn voorzien of eventueel een ventilator;
- laat verwarmingstoestellen en waterverwarmers steeds door een erkend installateur aansluiten. Al deze toestellen zijn aangesloten op een schouw of hebben een rechtstreekse afvoer naar buiten;
- laat schoorstenen en verwarmingstoestellen 1 keer per jaar nakijken en reinigen;
- sluit niet meer dan één apparaat aan op dezelfde schouw;

- slaap nooit in een kamer waarin een waterverwarmer brandt of waarin een verplaatsbaar verwarmingstoestel op gas of petroleum staat.

8. Huisdieren

8.1. Je kan enkel een huisdier houden mits voorafgaandelijk **melding** en met uitdrukkelijke goedkeuring van het sociaal verhuurkantoor. Het SVK zal hierbij rekening houden met de leefbaarheid en de aard van de woning.

8.2. Je kan enkel een huisdier houden in omstandigheden die voor mens en dier **hygiënisch** zijn.

8.3. **Schade** aangebracht door je huisdier moet je zelf herstellen of betalen.

8.4. Je zorgt ervoor dat je huisdier geen hinder (lawaai, geur, geblaf, agressie,...) veroorzaakt voor je burens. Je huisdier mag geen enkel gevaar vormen.

8.5. Je staat in voor het **welzijn** van het dier. Je kan je huisdier in geen geval mishandelen of verwaarlozen. Zodra we dit opmerken, zullen we een klacht indienen.

8.6. Het huisdier van de burens moet je met **respect** behandelen.

8.6 Bij overtreding van deze bepalingen kan het SVK je verzoeken om je huisdier definitief uit de woning te verwijderen.

9. Klachten / problemen

9.1. Indien je een **klacht** hebt in verband met de huurovereenkomst, de plaatsbeschrijving, gebreken aan de woningen, herstellingen,... neem je altijd eerst contact op met het sociaal verhuurkantoor. Samen zoeken we naar een aanvaardbare oplossing. Indien je niet tevreden bent met de oplossing of er geen oplossing komt kan je de **klachtenprocedure** opstarten. Je kan deze procedure verkrijgen bij het sociaal verhuurkantoor.

9.2. Indien er een **probleem** is i.v.m. betaling van huur, onderhoud van de woning, herstelling, samenleven met burens, ... kortom voor alles wat te maken heeft met huren en wonen, neem je zo snel mogelijk contact op met het sociaal verhuurkantoor.

9.3. Als huurder moet je altijd het sociaal verhuurkantoor of je huurbegeleider contacteren en niet de eigenaar. Het sociaal verhuurkantoor is de **verhuurder** van de woning.

10. Huisbezoek

Het sociaal verhuurkantoor heeft het recht de woning te bezoeken en te controleren of het gebruik van de woning overeenstemt met jouw huurverplichtingen. We kondigen het **bezoek** steeds op voorhand aan. We kunnen gerechtelijke stappen ondernemen als je geen medewerking verleent aan deze huisbezoeken.

11. Energie – en comfortabonnementen

Je bent als huurder verantwoordelijk voor het water- en energieverbruik en eventuele andere abonnementen in je SVK-woning vanaf de ingangsdatum van de huur. Het kiezen van een elektriciteits- en/of aardgasleverancier is niet alleen een recht maar ook een plicht.

Op het einde van de huur moet je dit melden aan de watermaatschappij, elektriciteits- en/of aardgasleverancier en de kabel- of telefoonmaatschappij. Het SVK zal je hierbij helpen maar je moet zelf je vroegere leveranciers verwittigen van je verhuis.

12. Varia

Indien noodzakelijk kunnen we het reglement van inwendige orde aanvullen en/of wijzigen. Elke aanvulling en/of wijziging delen we schriftelijk aan jou mee en onderteken je opnieuw voor akkoord.

Door ondertekening van dit reglement van inwendige orde ga je de verbintenis aan de voorschriften van dit reglement van inwendige orde strikt na te leven.

Opgemaakt te Gent, op **DATUM** in 2 exemplaren waarvan elke partij verklaart één exemplaar te hebben ontvangen.

Het Sociaal Verhuurkantoor

Rudy Coddens
Voorzitter SVK Gent

De huurder

SVK GENT OCMW-VERENIGING VAN PUBLIEKRECHT
OFFERLAAN 4
9000 GENT
TEL: 09 266 95 31

INTERN HUURREGLEMENT

Bijlage 2: het SVK-modelhuurcontract

Enkel als een kandidaat-huurder of een andere niet-huurder van het SVK dit deel van het intern huurreglement opvraagt, voegen we een modelhuurcontract hieraan toe. Maar let op; het model is natuurlijk niet aangepast aan eventuele voorwaarden gekoppeld aan een specifieke woning.

De huurders van het SVK hebben een aangepast contract. Zij vinden bij dit deel van het intern huurreglement geen modelhuurcontract. Indien ze hun contract willen vergelijken met het modelhuurcontract, kunnen ze een blanco exemplaar opvragen op het SVK-secretariaat.

**SVK GENT OCMW-VERENIGING VAN PUBLIEKRECHT
OFFERLAAN 4
9000 GENT**

**INTERN HUURREGLEMENT
BIJLAGE 3: KLACHTENPROCEDURE**

HANDLEIDING VOOR DE HUURDER (EERSTE) HULP IN GEVAL VAN PROBLEMEN

WAARVOOR KAN JE BIJ ONS TERECHT?

Het SVK Gent OCMW-vereniging van publiekrecht biedt je een woning aan. Loopt het al eens fout of voel je je door ons verkeerd behandeld, aarzel niet en kom met ons praten. We zijn er voor jou en samen kunnen we de problemen oplossen. We zijn wel gebonden aan de regelgeving. Oplossingen over bv b huurproblemen of toewijzingen moeten dus stroken met de wet.

Slagen we er niet in om samen een oplossing te vinden, kan je klacht indienen. Deze handleiding laat zien hoe je best een klacht aanpakt en wat je van je klacht kunt verwachten.

HEB JE EEN PROBLEEM?

Signaleer meteen je probleem aan huurbegeleider, mondeling of telefonisch.

Je krijgt dan meteen info over wanneer we je verder kunnen helpen en we maken er werk van. Je verneemt hoe en tegen wanneer we jouw probleem gaan aanpakken, wie dit gaat doen en hoe je deze persoon kunt bereiken. Soms kunnen we jouw probleem snel oplossen, soms moet je even geduld hebben.

Eventueel vragen we om je te ontmoeten zodat we de zaak kunnen bespreken of jouw woning kunnen bekijken, zeker als de toestand ervan te wensen overlaat.

VIND JE DE VOORGESTELDE OPLOSSING OF DE MANIER WAAROP JE (PROBLEEM) WERD BEHANDELD NIET CORRECT?

Aarzel niet om je probleem opnieuw te signaleren. Je kunt een brief schrijven aan de coördinator, maar je kunt ook bellen of met ons komen praten.

Wouter provoost, coördinator (09 266 95 94)

SVK GENT OCMW-VERENIGING VAN PUBLIEKRECHT

Correspondentieadres:

**Offerlaan 4
9000 Gent**

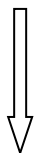
**Bezoekadres:
Jubileumlaan 217
9000 Gent**

Schrijf je een brief, zet er dan het volgende in:

- een beknopte omschrijving van het probleem,
- wanneer je dit probleem al hebt gesignaleerd,
- de vraag hoe en tegen wanneer het SVK het probleem kan aanpakken,
- jouw eigen voorstellen om je probleem op te lossen,
- wanneer je te bereiken bent en op welk telefoon- of gsm-nummer.

Je hebt je probleem gemeld
aan je woonbegeleider. Je
krijgt een seintje van het SVK.

➡ **Je probleem wordt opgelost.**



Je probleem wordt (nog) niet (goed) opgelost.

KRIJG JE GEEN OPLOSSING OF BEN JE HET NIET EENS MET DE VOORGESTELDE OPLOSSING?

Overweeg dan om een klacht te formuleren en de klachtenprocedure van het SVK te starten. De behandeling van jouw klacht verloopt dan volgens een vastgelegde procedure.

KLACHTENPROCEDURE

Formuleer je klacht

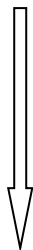
Wil je een klacht indienen, contacteer dan de klachtenbehandelaar van het SVK voor een gesprek of schrijf hem een brief. Je kunt ook een vertrouwenspersoon meebrengen. Op het indienen van een klacht staat een verjaringstermijn van 1 jaar. Je moet je klacht binnen het jaar indienen. Opgelet: klachten kunnen niet anoniem ingediend worden. Je moet dus je identiteit en adres bekend te maken.

Liesbet Vertriest
Klachtenbehandelaar SVK
Onderbergen 86
9000 GENT

- Heb je een probleem met je begeleider of adviesverstrekker en wil je over die persoon een klacht indienen, dan zorgen we ervoor dat een andere medewerker als klachtenbehandelaar optreedt.
- Schrijf je een brief, verwijs dan naar de stappen die je al hebt gezet. Voeg een kopie van eventueel vorige brieven toe. Ook van je nieuwe brief bewaar je best een kopie.

Binnen tien dagen krijg je bericht dat je klacht is ontvangen, verneem je hoe en tegen wanneer we jouw probleem aanpakken en wie dit gaat doen. Ofwel ontvang je onze beslissing per brief ofwel word je uitgenodigd voor een gesprek. Een klacht moet afgehandeld worden binnen 45 dagen. De klachtenbehandelaar zal zijn beslissing motiveren en die motivatie schriftelijk aan jou (de klager) bezorgen. Als je dat wil, kan hij daar ook mondeling nog bijkomende uitleg over geven.

Je dient een klacht in bij de klachtenbehandelaar. Je krijgt een seintje van het SVK.



Jouw probleem wordt opgelost en je klacht is ingewilligd.

Je bent (nog) niet tevreden met de voorgestelde oplossing.

Blijft jouw klacht zonder gevolg of ben je niet tevreden over het antwoord op je klacht dan kun je verder niet meer bij het SVK terecht, maar kan je eventueel terecht bij beroepsinstanties of bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Je kan je hiervoor ook laten adviseren door het OCMW, de Woonwinkel, de huurdersbond (Hierbij kan je gebruik maken van doorverwijsbrieven, te verkrijgen bij het OCMW), een huisvestingsdienst, de wetwinkel, ... De adressen van deze diensten vind je terug in de bijgevoegde lijst, p. 28.

Als je je wendt tot een zgn. 'georganiseerd beroep' (vredegerecht, toezichthouder, ...), hou er dan rekening mee dat de interne klachtenprocedure in tussentijd niet verder kan doorlopen en in afwachting als een 'slapend dossier' wordt behandeld.

Het SVK zal ontvangen klachten mee opnemen in het jaarverslag.

De Vlaamse Ombudsdienst

De beroepsprocedure bij de Vlaamse Ombudsdienst kan je pas aangaan als je de vorige stappen hebt afgewerkt. Je kunt bij de Ombudsdienst terecht met klachten over de toewijzing van de woning, de manier waarop je behandeld werd, afspraken die niet werden nagekomen, een reactie die erg lang op zich heeft laten wachten, ...

Je kan naar de Vlaamse Ombudsdienst mailen: klachten@vlaamseombudsdienst.be

Je kan hen ook bellen of faxen:

- o tel.: 02 552 48 48
gratis nummer: **0800 240 50**
- o fax: 02 552 48 00

Je kan je klacht met de post opsturen naar:

**Vlaamse Ombudsdienst
Leuvenseweg 86
1000 Brussel**

Je kan elke werkdag bij de Ombudsdienst langskomen van 9 tot 18u (op vrijdag tot 17u), maar maak vooraf wel een afspraak. De Vlaamse ombudsman heeft elke 1^{ste} woensdag van de maand zitdag bij de Gentse ombudsvrouw.

WAT ALS JE EEN ANDERE PROCEDURE KIEST?

Je kan als kandidaat-huurder kiezen voor een andere procedure, namelijk door het inschakelen van het Vredegerecht of de Toezichthouder.

- Aan **de vrederechter** kan je problemen en discussiepunten voorleggen zoals de woningkwaliteit, het huurcontract, de opzegging van het huurcontract of de huurkosten die je worden aangerekend.
- Ook **de toezichthouder** is aanspreekbaar voor een aantal problemen, dit door hem een gemotiveerd schrijven te bezorgen. Maar let op: dit moet wel tijdig en met een aangetekende brief gebeuren! Normaal moet je binnen de dertig dagen vanaf het moment dat je de beslissing gekregen hebt van het SVK de toezichthouder gemotiveerd aanschrijven. Je zet dus in de brief waarom je die beslissing betwist. De toezichthouder beoordeelt de gegrondheid van je klacht en bezorgt zijn standpunt zowel aan jou als aan het SVK binnen de dertig dagen vanaf het moment waarop je jouw brief aan de toezichthouder bij de post hebt aangeboden. Eenmaal het SVK de beoordeling door de toezichthouder heeft ontvangen zal het SVK binnen de dertig dagen haar houding bepalen en je die meedelen.
Waarvoor kan je bij de toezichthouder terecht:

- voor een klacht over de toewijzing van de woning (binnen het jaar na het moment van toewijzing);
- omdat een afwijking niet is toegestaan, of omdat je naam uit het inschrijvingsregister werd geschrapt, of omdat je bij een toewijzing werd geweigerd, of omdat een persoon die bij je wil komen inwonen werd geweigerd, als je inschrijving als kandidaat huurder of je woonvoorkeur bij je inschrijving werd geweigerd, of omdat het SVK je reden om een aanbod te weigeren niet als gegrond beschouwt (binnen de 30 dagen nadat het SVK je de beslissing heeft bezorgd).

**Agentschap Inspectie RWO
Aan de de toezichthouders
Albert II-laan 19 bus 22
1210 Brussel**

Weet wel, dat als je naar de Vrederechter of de toezichthouder stapt, de SVK-klachtenprocedure (tijdelijk) wordt stilgelegd. We wachten dan immers eerst op hun standpunt.

Klachtenprocedure Adressenlijst:

OCMW GENT

Onderbergen 86
9000 Gent

Woonwinkels Stad Gent:

Stad Gent - Woonwinkel Brugse Poort-Rooigem

Kokerstraat 36
9000 Gent

Stad Gent - Woonwinkel Ledeberg-Gentbrugge

Hundelgemsesteenweg 125
9050 Ledeberg

Stad Gent – Woonwinkel Sluizeken-Meulestede

Godshuishammeke 20
9000 Gent

Stad Gent - Woonwinkel Rabot

Jozef II-straat 104/106
9000 Gent

Stad Gent - Woonwinkel Sint Amandsberg-Oostakker

Witte Molenstraat 91
9040 Sint-Amandsberg

Huurdersbond Oost-Vlaanderen

Grondwetlaan 56b
9040 Sint-Amandsberg (Gent)

Wetswinkel - Afdeling Gent

Jozef II straat 104
(Rabot)
9000 Gent

**SVK GENT OCMW-VERENIGING VAN PUBLIEKRECHT
OFFERLAAN 4
9000 GENT
TEL: 09 266 95 31**

**BEZOEKADRES VOOR ZITDAGEN: JUBILEUMLAAN 217, 9000 GENT.
GELIEVE U AAN TE MELDEN BIJ DE MEDEWERKERS VAN HET INFOPUNT.**

Zitdagen Huurbegeleiders OCMW Gent:

An Bevernage:	09 266 92 26	maandag	van 8u30 tot 12u30
Jonathan De Baets:	09 266 95 03	woensdag	van 8u30 tot 12u30
Isabel Van den Bossche:	09 266 95 85	donderdag	van 13u30 tot 17u
Liesbeth Matthys:	09 266 95 00	dinsdag	van 13u30 tot 17u
Lucie Hardeman:	09 266 95 06	vrijdag	van 8u30 tot 12u30
Marjan Willem	09 299 92 62	vrijdag	van 8u30 tot 12u30
Ilse Schepens	09 266 37 65	woensdag	van 13u30 tot 17u
Astrid Dezeure	09 266 35 10	vrijdag	van 8u30 tot 12u30

U kan ook een telefonische afspraak maken met uw huurbegeleider voor een huisbezoek of kantoorgesprek op een andere moment.

Dringende herstellingen:

Jan Galle:	0473 760 599
Jurgen Van den Broeck	0471 571 792
Margot De Tremerie	0479 831 798

Noodnummers:

Ambulance	100
Brandweer	100
Politie Gent – noodnummer	101
Politie Gent – diensten	09 266 61 11
Antigifcentrum	070 245 245
Defecten gas	078 35 35 00
Defecten elektriciteit	078 35 35 00
Defecten water	078 35 35 88