

# Intern Huurreglement

## van inschrijven tot toewijzen



**Sociaal Verhuurkantoor  
De Woonkans vzw**

Versie januari 2017

## KADER EN RANDVOORWAARDEN:

Dit document is een deel van het intern huurreglement.

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 bestuur of de algemene vergadering.

De meest recente versie is door elke kandidaat-huurder gratis te verkrijgen tijdens de openingsuren van het SVK en dit te Sociaal Huis | Dunglehoeffsite – Paradeplein 2 bus 4 – Lier. Of via 03/489.29.50 of info@svkdewoonkans.be.

In dit deel van het interne huurreglement schetsen we de voorwaarden, verwachtingen en werkwijze voor de woningzoekende die zich kandidaat stelt bij het SVK:

1. De voorwaarden om in aanmerking te kunnen komen (inschrijvingsvoorwaarden).
2. Belangrijke vragen en procedures bij de inschrijving.
3. Waaraan je moet voldoen als een woning vrijkomt (toelatingsvoorwaarden).
4. Wie dan de woning krijgt (toewijzingsregels).
5. Mogelijke afwijkingen.
6. De nodige documenten.
7. Het verhaalrecht.

Opgelet: We trachten met deze tekst een verstaanbare vertaling te maken van het sociaal huurbesluit (officieel: het besluit van de Vlaamse Regering van 04/10/2013 tot reglementering van het sociale huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode).

Enkel het sociaal huurbesluit bevat de juiste tekst.

In het tweede deel van het intern huurreglement krijgen de huurders van het SVK meer uitleg over de huurvoorwaarden. Je kan dit deel opvragen bij het SVK tijdens de openingsuren.

## HOOFDSTUK 1: KAN IK ME INSCHRIJVEN?

### (INSCHRIJVINGSVOORWAARDEN)

---

Om in aanmerking te komen voor een woning van het SVK moet je je eerst inschrijven op de wachtlijst (inschrijvingsregister). Hiervoor moet je voldoen aan een aantal voorwaarden. Om te bewijzen of je voldoet aan de inschrijvingsvoorwaarden hebben we enkele documenten van je nodig. Soms moet je daar zelf voor zorgen, soms kan het SVK die opvragen bij de bevoegde overheden en instellingen. Met je inschrijving geef je als kandidaat-huurder de toestemming aan het SVK om dat ook te doen.

Welke voorwaarden toetsen we bij de inschrijving?

- of je meerderjarig bent
- het inkomen
- of je al een woning of bouwgrond bezit
- of je de Nederlandse taal spreekt of wilt leren
- of je, als je een verplicht inburgeraar bent, bereid bent het inburgeringstraject te volgen
- of je ingeschreven bent in het rijksregister

We overlopen ze:

### **1.1. Meerderjarigheid**

Meerderjarig (18 jaar of ouder) zijn op het moment van de inschrijving in het inschrijvingsregister. Ook minderjarigen die ontvoegd zijn of begeleid zelfstandig wonen of gaan wonen, kunnen zich inschrijven.

### **1.2. Inkomensvoorwaarde**

Je netto-belastbaar inkomen van drie jaar vóór de inschrijving (= referentiejaar) mag niet hoger zijn dan een bepaald bedrag. Dit bedrag varieert naargelang je gezinstoestand :

- alleenstaande personen zonder personen ten laste
- alleenstaande gehandicapten
- alle anderen

Voor een alleenstaande persoon met een handicap mag het inkomen bijvoorbeeld hoger zijn. Voor de anderen stijgt de inkomensgrens afhankelijk van het aantal personen ten laste. De grenzen kan je terugvinden in bijlage 4. Let op : deze grenzen wijzigen jaarlijks. Vraag steeds de juiste grenzen op bij het SVK.

Kinderen die niet bij je zijn gedomicilieerd of waarvoor je geen kindergeld ontvangt, maar waarvan je kan aantonen dat ze op regelmatige basis bij je verblijven, worden ook aanzien als persoon ten laste.

Als je inkomen gewijzigd is of je hebt niet voldoende documenten om je inkomen aan te tonen, zijn een aantal uitzonderingen mogelijk:

- Als je geen inkomen had tijdens het referentiejaar, zal het eerst volgende jaar in aanmerking worden genomen, dat je wél een inkomen genoot.
- Als het inkomen in het referentiejaar te hoog is, maar in het jaar van de aanvraag onder deze grens gedaald is.
- Als je bij de inschrijving kan aantonen dat je huwelijk onherstelbaar ontworcht is, word je bij inschrijving beschouwd als alleenstaande. Maar let op : tegen dat een woning vrijkomt moet de scheiding ingeleid zijn. Het SVK moet dit wel motiveren, dus het is belangrijk dat je hierover communiceert met hen en dit kunt staven.

### **1.3. Eigendomsvoorwaarde**

Bij inschrijving mag jij of je gezinsleden geen woning of een bouwgrond volledig in volle eigendom of volledig in vruchtgebruik hebben in binnen- of buitenland.

Deze voorwaarde geldt niet :

- als de woning die in een ruimtelijke bestemmingszone in België ligt waar wonen niet toegelaten is (vb. campingbedrijf)
- als de woning waar je nu woont, in het Vlaamse Gewest gelegen is en binnen de grenzen van een vastgesteld onteigeningsplan ligt
- als je huwelijk onherstelbaar ontworcht is en je samen met je partner een woning bezit  
Maar let op: tegen dat het SVK je een woning aanbiedt moet de scheiding ingeleid zijn.

De voorwaarde geldt ook niet als :

- de woning gelegen in het Vlaamse Gewest, maximaal twee maanden voor het inschrijvingsmoment onbewoonbaar of ongeschikt werd verklaard en de ontruiming is noodzakelijk.
- je fysiek gehandicapt bent en je woning, gelegen in het Vlaamse Gewest, is niet aangepast.
- je gehandicapt bent en ingeschreven bent voor een ADL-woning.
- Je het beheer over je woning bent verloren ten gevolge van een faillietverklaring

In deze situaties maken we wel een aantal afspraken op het moment dat je van het SVK een woning krijgt aangeboden. Maar daarover verder meer.

#### **1.4. Taalvoorwaarde**

Een kandidaat-huurder moet aantonen dat hij Nederlands heeft geleerd of bereid is om het te leren. Wie minimum lager onderwijs heeft gevolgd in een Nederlandstalige onderwijsinstelling in Vlaanderen of Nederland voldoet aan de voorwaarden.

Er zijn nog heel wat andere manieren om te bewijzen dat je aan de taalvoorwaarde voldoet, bijvoorbeeld een getuigschrift van een cursus NT2 van een bepaald niveau. De exacte lijst kan je bij het SVK opvragen.

Daarnaast beschikt het SVK , mits machtiging door het Huis van het Nederlands, over de mogelijkheid om een taaltest af te nemen. Als je hiervoor slaagt, geldt dit als voldoende bewijs en hoef je niet op zoek naar een diploma of ander attest.

#### **Wanneer moet je niet voldoen aan deze voorwaarde:**

- als je gezondheidstoestand het blijvend onmogelijk maakt om taallessen te volgen (aan te tonen met een medisch attest)
- je kan hiervan tijdelijk vrijgesteld worden als je om beroepsmatige, medische of persoonlijke redenen niet kan deelnemen aan de taallessen.
- als je een verplichte inburgeraar bent (omdat je dan moet voldoen aan de inburgeringsvoorwaarde waarbij de Nederlandse taal een onderdeel vormt van het inburgeringstraject)

#### **1.5. Taal- en inburgeringsvoorwaarde**

Van de verplichte inburgeraar wordt verwacht dat hij bereid is in te burgeren. Ben je geen verplichte inburgeraar, dan moet je voldoen aan de taalvoorwaarde. Dat betekent dat je moet aantonen dat je Nederlands hebt geleerd of bereid bent om het te leren. Je kan het SVK contacteren om na te gaan of je moet voldoen aan de taalvoorwaarde of de inburgeringsvoorwaarde en op welke manier je dit kan staven.

Wanneer moet je niet voldoen aan de taalvoorwaarde :

- als je gezondheidstoestand het blijvend onmogelijk maakt om taallessen te volgen (aan te tonen met een medisch attest)
- je kan hiervan ook tijdelijk vrijgesteld worden als je om beroepsmatige, medische of persoonlijke redenen niet kan deelnemen aan de taallessen.

#### **1.6. Ingeschreven in het bevolkingsregister**

Tenslotte moet de woningzoekende en zijn gezinsleden ingeschreven zijn in het bevolkingsregister, anders kan het SVK je niet inschrijven. In het bevolkingsregister vind je ook het vreemdelingenregister, maar niet het wachtregister. Indien je als vluchteling een erkenningsbewijs kan voorleggen, kan je ingeschreven worden.

Ook wie ambtelijk geschrapt is kan niet worden ingeschreven. Je kan je in die situatie wel wenden tot het OCMW, dat je een referentieadres kan verschaffen. Je kan ook je referentieadres bij familie of vrienden zetten. Dan kan je je wel weer inschrijven.

### **1.7. Deze en de andere gegevens**

Tijdens het inschrijvingsmoment vragen we je ook andere gegevens, zoals je huidig inkomen en hoe dringend je een woning nodig hebt. We hebben deze gegevens nodig om de toewijzingsvolgorde te bepalen. Maar hier komen we in hoofdstuk 4 uitgebreid op terug. Voor dit alles hebben we de nodige bewijsstukken nodig.

Weet dat:

- we voor de inschrijvingsvoorwaarden de nodige bewijsstukken moeten hebben, alvorens we je op de wachtlijst (inschrijvingsregister) kunnen plaatsen,
- je sommige bewijsstukken zelf moet bezorgen, maar we zullen zoveel mogelijk trachten deze stukken rechtstreeks op te vragen.

## **HOOFDSTUK 2: VRAGEN EN PROCEDURES**

---

### **Inleiding**

Als je voldoet aan de voorwaarden, kan je je inschrijven in het inschrijvingsregister van het SVK. Je maakt hiervoor een afspraak via het nummer 03/489.29.50.

Samen met een medewerker van het SVK vul je het inschrijvingsformulier in. Als we hebben kunnen nagaan of je voldoet aan de inschrijvingsvoorwaarden, kunnen we je dossier ingeven in het SVK-computersysteem. Eens ingeschreven, krijg je een inschrijvingsnummer (via brief) en kom je in het inschrijvingsregister terecht, zeg maar de "wachtlijst".

### **2.1. Gezinsgrootte**

Natuurlijk moeten we weten wie de woning gaat bewonen. Met uitzondering van de inwonende minderjarigen moet iedereen voldoen aan de inschrijvingsvoorwaarden.

Bij het bepalen van de 'rationele bezetting' houden we niet alleen rekening met de permanente bewoners, maar voorzien we ook ruimte voor kinderen die niet permanent in de woning zullen verblijven, zoals kinderen met bezoekrecht. Tenzij je ons uitdrukkelijk vraagt dit niet te doen.

Om de woninggrootte te bepalen volgt het SVK een aantal normen vastgelegd. Je vindt deze normen in bijlage 4.

Het SVK heeft een lijst opgemaakt van al haar woningen met de minimale en de maximale bezetting. Die wordt elke maand bijgewerkt en is beschikbaar na eenvoudige vraag bij het SVK (03/489.29.50). De SVK-medewerkers kunnen je perfect vertellen voor welke woning je in aanmerking kan komen.

Als je een gezinshereniging hebt aangevraagd of wil aanvragen, moet je dit bij de inschrijving meedelen. Het SVK zal je dan ook vragen naar de gegevens van de gezinsleden die nu nog in het buitenland verblijven. Voorlopig zal je echter worden ingeschreven voor een woning die voldoet aan je huidige gezinsgrootte in België. Als de gezinshereniging plaatsvindt, kan je je opnieuw inschrijven voor een grotere woning.

## **2.2. Woonwensen**

Bij inschrijving krijg je de kans om je wensen voor het type woning, de ligging en de maximale huurprijs kenbaar te maken. Dit houdt in dat je enkel zal worden uitgenodigd voor die woningen die voldoen aan je wensen, met uitzondering van de maximale huurprijs.

Maar let op : hoe hoger je eisen, hoe langer het kan duren voor het SVK je een geschikte woning kan aanbieden. De SVK-medewerker zal je helpen een keuze te maken.

Als je een te beperkte keuze voorstelt, waardoor het voor het SVK eigenlijk onmogelijk wordt om je een woning toe te wijzen, zal het SVK die voorkeur weigeren. Je zal dan je woonwensen moeten uitbreiden.

Als je het niet eens bent met deze beslissing, raden we je aan om dit te bespreken met de SVK-medewerker. Als dit gesprek je niet verder helpt, en je hebt een aantal argumenten die aantonen dat je woonwensen niet mochten geweigerd worden, kan je deze 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 volgend op de melding van de beslissing. Meer praktische informatie over het verhaalrecht vind je in hoofdstuk 7.

Uiteraard is het mogelijk dat je je woonwensen op een bepaald moment wil veranderen, omdat je situatie bijvoorbeeld is gewijzigd. Als dit het geval is, neem je best zo snel mogelijk contact op met het SVK om deze wensen aan te passen. Sowieso vindt het SVK het belangrijk dat je een woning krijgt aangeboden die je ziet zitten. Als je immers 2 maal een woning weigert die voldoet aan je woonwensen, worden er gedurende een jaar 3 punten afgetrokken. Daarom geeft het SVK je de mogelijkheid om te allen tijde je woonwensen te wijzigen.

## **2.3. Wijzigingen doorgeven !**

Om goed te kunnen toewijzen, moet het SVK je situatie kennen, én op de hoogte worden gebracht als er iets verandert. Het SVK geeft immers voorrang aan degene met een laag inkomen en een hoge huisvestingsnood. En je situatie kan veranderen.

Sommige gegevens kunnen we opzoeken, anderen niet. Daarom verwachten we dat je elke adreswijziging en wijziging in je gezinstoestand binnen de maand meldt aan het SVK. Ook wijzigingen zoals je actuele inkomen, of als de verhuis meer of minder dringend wordt, meld je best zo snel mogelijk. Dit zou mogelijks de toewijzing van een woning kunnen bespoedigen.

Elk oneven jaar zal het SVK nagaan of de kandidaten die op de wachtlijst staan, nog voldoen aan de voorwaarden. Op dat moment zal het bij alle kandidaat-huurders opnieuw naar het inkomen vragen. We zullen dit niet doen bij kandidaat-huurders die in het jaar van de actualisatie werden ingeschreven of van wie we de gegevens in het afgelopen jaar nog actualiseerden n.a.v. een toewijzing.

Daarnaast zal het SVK de elementen voor de toewijzing (actueel inkomen, herhuisvestingsnood, ...) opvragen. We zullen dit niet doen bij kandidaat-huurders waarvan de gegevens minder dan 6 of minder dan 3 maanden daarvoor werden geactualiseerd. Het aantal maanden is afhankelijk van de concrete situatie op dat moment. Het team beslist per actualisatie of het tot 3 of tot 6 maanden terug zal gaan. Deze actualisatie vindt tweejaarlijks (oneven jaren) plaats.

## **2.4. Inschrijvingsregister**

Het SVK hanteert naast haar inschrijvingsregister ook een publiek inschrijvingsregister. Dit register bevat geen namen, wel inschrijvingsnummers. Elke kandidaat-huurder kan dit komen inkijken, waardoor je kan zien op welke plaats op de wachtlijst je staat.

SVK's werken echter wel met een puntensysteem, waardoor mensen die het meeste nood hebben aan een woning het eerst aan de beurt komen. Dat betekent dus dat als je bovenaan de chronologische wachtlijst staat, dit niet wil zeggen dat we je het eerst een woning zullen aanbieden. De wijze waarop woningen worden toegewezen, leggen we uit in hoofdstuk 4. Het inschrijvingsregister is in een elektronische versie steeds beschikbaar bij het SVK. Je kan hier meer informatie over vragen tijdens de openingsuren, aan de balie of telefonisch.

Bij inschrijving krijg je een nummer in het inschrijvingsregister. Wie zich samen inschrijft, krijgt ook samen één nummer. Maar het kan natuurlijk dat jullie na verloop van tijd toch niet meer samen kandidaat zijn. Dan gebeurt het volgende :

- De referentiehuurder (zoals bepaald bij de start van de inschrijving) behoudt de inschrijving en ook de datum.
- De partner krijgt een nieuwe inschrijving, maar wel met behoud van de datum.
- Andere kandidaten (bv : kinderen of ouders) krijgen een nieuwe inschrijving met een nieuwe datum.

## **2.5. Schrapen uit het inschrijvingsregister**

Je wordt geschrapt uit het inschrijvingsregister :

- Als je bij het actualiseren van het inschrijvingsregister niet meer voldoet aan de inkomensvoorwaarden.
- Als je bij een aanbod van een woning niet voldoet aan de toelatingsvoorwaarden, en je zou de woning effectief toegewezen gekregen hebben als je wel voldeed.
- Als je bij de inschrijving met opzet verkeerde of onvolledige gegevens hebt opgegeven.
- Als je hier schriftelijk om verzoekt.
- Als je niet of niet tijdig reageert op een schriftelijke vraag van het SVK tot actualisatie van je gegevens. Het SVK moet je minimum een maand de tijd geven, te rekenen vanaf de postdatum van de brief om op deze brief te reageren. Daarna krijg je een herinneringsbrief en heb je nogmaals minstens 15 dagen, te rekenen vanaf de postdatum van de brief, om de gevraagde gegevens te bezorgen. Als je dan nog steeds niet hebt gereageerd, gaat het SVK er vanuit dat je niet meer geïnteresseerd bent in een woning.
- Als je een aangeboden woning aanvaardt.
- Als je twee maal niet reageert op een aanbod dat aan je woonwensen voldoet. Nadat je één keer niet hebt gereageerd, zal het SVK je gedurende 3 maanden geen woning aanbieden, tenzij je zelf aangeeft bij een aanbod om dit niet te doen. Het SVK moet je wel telkens minimum 15 kalenderdagen geven, te rekenen vanaf de postdatum van de brief, om te reageren en je uitdrukkelijk waarschuwen dat je mogelijk geschrapt wordt.
- Als de brief die het SVK je stuurde voor actualisatie van je gegevens of voor het aanbieden van een woning, onbestelbaar terugkeert. Dit kan alleen maar als de brief is verstuurd naar je laatst bekende adres in het rijksregister of naar het adres dat jij uitdrukkelijk hebt opgegeven om post naar te verzenden.

Zelfs als je twee maal niet reageert, kan het SVK afzien van de mogelijke schrapping, als je hier tenminste een grondige reden voor hebt. Het SVK moet dan natuurlijk wel weten waarom je op dit moment een bepaalde woning niet kan of wil aanvaarden. Als je denkt dat je een gegronde

reden hiervoor hebt, maak die dan zeker kenbaar aan het SVK, op die manier kan je misschien toch ingeschreven blijven.

Als je geschrappt wordt uit het inschrijvingsregister en nog steeds of opnieuw voldoet aan de inschrijvingsvoorwaarden, heb je altijd het recht om je opnieuw in te schrijven. Je krijgt dan een nieuw inschrijvingsnummer (en -datum).

Als je geschrappt wordt, en je kan je niet vinden in deze beslissing, raden we je aan om dit te bespreken met de SVK-medewerker. Als dit gesprek je niet verder helpt, en je hebt voldoende argumenten die aantonen dat je niet mocht worden geschrappt, kan je deze 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 melding van de beslissing. Meer praktische informatie over het verhaalrecht vind je in hoofdstuk 7.

## **2.6. Inschrijvingsbewijs**

Bij inschrijving krijg je een inschrijvingsbewijs met de volgende vermeldingen:

- De inschrijvingsdatum
- Je inschrijvingsnummer
- De woonwensen die je hebt opgegeven
- De dagen en uren waarop je het beperkt inschrijvingsregister kan inkijken
- De klachtenprocedure (zie bijlage 2)
- Het verhaalrecht
- De redenen waarom je kan geschrappt worden uit het inschrijvingsregister
- De melding dat je door je inschrijving de toestemming geeft aan het SVK om bij de bevoegde overheden en instellingen en bij de lokale besturen de noodzakelijke verklaringen, attesten of gegevens te verkrijgen.
- De melding dat alle andere personen die samen met jou in de woning zullen trekken ook moeten voldoen aan de inschrijvingsvoorwaarden
- De contactgegevens van het agentschap Inspectie RWO (toezichthouders)
- De melding op welke manier dit huurreglement kan opgevraagd of ingekeken worden.
- In voorkomende situatie; de nodige bewijsstukken die nog ontbreken om je de toewijzingspunten waar je recht op hebt toe te kunnen kennen.

## **HOOFDSTUK 3: WAT ALS EEN WONING VRIJKOMT**

### **(TOELATINGSVOORWAARDEN)**

#### **Inleiding**

Als er een woning vrijkomt, en je behoort tot de mogelijke kanshebbers, moet je opnieuw aan een aantal voorwaarden voldoen. Dit zijn dezelfde voorwaarden als toen je je inschreef, maar soms wordt net iets meer gevraagd.

Het SVK gaat dus aan de hand van gelijkaardige documenten na of je nog steeds voldoet aan die voorwaarden. Vaak zal je deze documenten dus twee keer moeten verzamelen.



### **3.1. Eigendomsvoorwaarde**

Als je bij een mogelijke toewijzing nog een woning in eigendom hebt die onder de uitzonderingen viel, moet je die binnen één jaar na de toewijzing verkopen of vervreemden.

Let op : bij de inschrijving werd een uitzondering gemaakt voor de woningzoekende waarvan het huwelijk onherstelbaar ontworcht is. Als bij toewijzing je echtscheiding NIET werd ingeleid, zal rekening worden gehouden met het bezit van de (gezamenlijke) woning. Tenzij je kan bewijzen dat de echtscheiding vanwege gegronde redenen niet is opgestart. Resultaat is dat je geschrapt wordt uit het inschrijvingsregister omdat je niet voldoet aan de toelatingsvoorwaarden.

Het SVK moet zo'n beslissing wel degelijk kunnen motiveren, dus leg je situatie goed uit bij het SVK en tracht deze te staven.

### **3.2. Inkomensvoorwaarde**

Natuurlijk moet je ook bij de toelating voldoen aan de inkomensvoorwaarde, net als bij de inschrijving. Ook op dit moment kijken we naar het inkomen van drie jaar terug (zie ook 1.2.).

Let op: ook hier werd voor de inschrijving een uitzondering gemaakt voor de woningzoekende die aan het scheiden is of de wettelijke samenwoning gaat beëindigen, waardoor het inkomen van je toekomstige ex-partner niet mee in rekening wordt gebracht. Maar bij toelating is dit in principe niet meer het geval. Als je bij toewijzing niet meer in procedure zit, zal rekening worden gehouden met het gezamenlijke inkomen.

Net zoals bij de eigendomsvoorwaarde kan het SVK echter in uitzonderlijke gevallen beslissen om mensen die kunnen aantonen dat hun huwelijk "onherstelbaar ontworcht" is toch als alleenstaande te beschouwen.

### **3.3. Taal- en inburgeringsbereidheid**

Als een woning vrijkomt, wordt voor een aantal kandidaten die bovenaan op de wachtlijst staan opnieuw nagegaan of ze nog steeds voldoen aan de voorwaarde van taalbereidheid. Dit geldt voor iedereen die bij inschrijving geen attest of diploma heeft voorgelegd waaruit blijkt dat hij het vooropgestelde lessenpakket al gevolgd heeft of aan het volgen is.

Een zelfde verhaal voor de inburgeringsbereidheid: bij een mogelijke toewijzing wordt opnieuw nagegaan of de kandidaten nog steeds voldoen aan de voorwaarde van inburgeringsbereidheid. Dit geldt voor verplichte inburgeraars die bij inschrijving nog geen inburgeringsattest hebben voorgelegd.

### **3.4 Op 'wachten' zetten**

Als je wordt uitgenodigd voor een vrijkomende woning, verwachten we steeds een reactie, en dit binnen de termijn die in de uitnodiging staat. Anders word je mogelijks geschrapt uit het inschrijvingsregister.

Maar het zou kunnen dat je op het moment dat je wordt uitgenodigd, eigenlijk nog niet kan verhuizen, bijvoorbeeld omdat:

- de gezinshereniging nog niet heeft plaatsgevonden, en je er voor kiest om maar één keer te verhuizen,
- je voor je huidige huurwoning een contract van bepaalde duur hebt afgesloten, en om zotte kosten te vermijden je pas tegen het einde van het contract wil verhuizen,
- je in het ziekenhuis ligt,
- ....

Je kan het SVK verzoeken om je tijdelijk op ‘wachten’ te plaatsen. Dit betekent dat je gedurende een afgesproken termijn niet wordt uitgenodigd voor een vrijkomende woning. Maar let op: ook daarna is het niet zeker dat we je snel een woning kunnen aanbieden. Als je deze mogelijkheid wil gebruiken, raden we je aan dit te overleggen met het SVK. Sowieso verwacht het SVK een gegronde reden van je.

## **HOOFDSTUK 4: VOOR WIE IS DE WONING?**

---

### **(TOEWIJZINGSREGELS)**

#### **Inleiding**

Bij het vrijkomen van een SVK-woning bepalen we eerst aan de hand van de rationele bezetting het max. aantal bewoners en maken op basis hiervan een eerste selectie van mogelijke kandidaten.

Van deze kandidaten worden dan de toewijzingselementen gecontroleerd. Op dit ogenblik moet je dit kunnen aantonen met de juiste attesten en documenten. Natuurlijk moeten de kandidaten eerst voldoen aan de toelatingsvoorwaarden (hoofdstuk 3).

Van de mogelijke kandidaten worden dan eerst de toewijzingselementen gecontroleerd. Op dit ogenblik moet je dit kunnen staven met de juiste attesten en documenten. Indien je bij inschrijving een verklaring op eer hebt gebruikt, zijn deze bij toewijzing niet voldoende om de toewijzingsvolgorde te kunnen bepalen.

Dan worden de overblijvende kandidaten in een volgorde geplaatst, eerst degene die beroep kan doen op een absolute voorrang, gevolgd door een rangorde op basis van hun maatschappelijke kwetsbaarheid. Hiervoor gebruiken de SVK's een uniek wegingssysteem: het SVK-puntensysteem.

Let op: dit wegingssysteem vertrekt van de meest actuele situatie. Het kan zijn dat je vandaag nog even kan wachten op een woning, maar morgen op straat staat. Of dat je vandaag beschikt over een redelijk inkomen, maar morgen werkloos valt. In beide situaties zal je puntenaantal (en dus je kans op een woning) stijgen. Het is daarom belangrijk dat je wijzigingen in je situatie onmiddellijk meldt aan het SVK.

#### **4.1. Rationele bezetting of de woninggrootte**

De rationele bezetting is het eerste element om een woning te kunnen toewijzen. Op basis van je gezinsgrootte wordt bepaald over welke ruimten een woning minimaal moet beschikken en hoe groot deze ruimten moeten zijn. Om de woninggrootte te bepalen, heeft het SVK een aantal normen vastgelegd die je ook vindt in bijlage 4. Bij het beoordelen van de rationele bezetting wordt niet alleen rekening gehouden met de kinderen die permanent in de woning wonen, maar ook met kinderen die geplaatst zijn of waarvoor je het co-ouderschap of een bezoekrecht hebt. Je kan als kandidaat-huurder ook beslissen om het recht op die extra ruimte niet op te eisen.

#### **4.2. Absolute voorrang**

Daarna volgende de absolute prioriteiten : de woningzoekenden die voorgaan op anderen. Het gaat achtereenvolgens om volgende kandidaat-huurders :

1. De woningzoekende die zelf een woning aanbrengt, op voorwaarde dat deze is aangepast aan zijn gezinssamenstelling. Maar let op: Het SVK kan de aangeboden woning weigeren op basis van contractvoorwaarden, om redenen van kwaliteit of comfort.
2. Die zelf een handicap heeft of van wie een gezinslid gehandicapt is. Die kandidaat krijgt voorrang op die woning die aangepast is aan de huisvesting van gehandicapten.
3. Die een verhaal heeft ingediend tegen een beslissing van het SVK (over het niet toelaten tot een woning), en die gelijk heeft gekregen.
4. Die naar aanleiding van grote renovatiewerken moet worden herhuisvest, en het SVK aan zijn SVK-woning deze werken uitvoert of laat uitvoeren.

Als je recht hebt op absolute prioriteit, maar je ziet de aangeboden woning toch niet zitten, kan je één keer weigeren. Je behoudt dan je recht op absolute prioriteit. Als je twee keer weigert krijg je 3 minpunten. Je behoudt je prioriteit. Als je twee keer niet reageert, wordt je geschrapt uit het inschrijvingsregister.

### **4.3. Gewogen prioriteit: het puntensysteem**

Het integrale toewijssysteem vindt u in bijlage 3.

Het SVK hanteert een puntensysteem met een aantal categorieën. Voor elke categorie kan je een aantal punten scoren. Binnen iedere categorie geldt enkel de hoogste puntenscore die op jou van toepassing is. De kandidaat-huurder die het hoogste puntentotaal realiseert komt eerst aan de beurt.

We onderscheiden 5 categorieën:

1. Het Actueel Besteedbaar Inkomen: je werkelijke inkomen en van alle andere personen die met je in de woning trekken of zullen trekken, op het ogenblik van toewijzing. Voor kinderen jonger dan 25 jaar en inwonende ouders of grootouders gelden speciale regels. (maximaal 20 punten, minimum 5)
2. Woonnood: er wordt een inschatting gemaakt hoe dringend je een woning nodig hebt. Zo worden er bijvoorbeeld meer punten toegekend aan mensen die dakloos zijn of die onmiddellijk een onbewoonbaar verklaarde woning moeten verlaten. (maximum 20 punten, minimum 0 punten)
3. Kinderlast: kinderen waarvoor je de zorg opneemt, inclusief kinderen die geplaatst zijn of waarvoor je co-ouderschap of een bezoekrecht hebt en die dus niet permanent in de woning zullen verblijven. (maximum 6 punten)
4. SVK-huurder: een huurder van het SVK die wil verhuizen naar een andere SVK woning krijgt een aantal punten toegekend. (maximaal 17 punten)
5. Inwoner van de gemeente of het werkingsgebied: een inwoner van het werkingsgebied van het SVK krijgt 6 extra punten. (maximum 6 punten)

Tenslotte kan je puntenaantal ook verminderd worden. Als je 2 keer zonder goede reden een woning weigert die voldoet aan je woonwensen, wordt je puntenaantal gedurende een jaar met 3 punten verminderd.

Het volledig uitgewerkte puntensysteem vindt u in bijlage 3.

Je kan een aanbod weigeren, indien je hier gegronde redenen voor hebt. Het SVK zal hierover oordelen. Indien het SVK jouw redenen niet gegronnd vindt en je bent het hier niet mee eens, raden we je aan om dit te bespreken met de SVK-medewerker. Als dit gesprek je niet verder helpt, kan je deze zaak voorleggen aan den toezichthouder. Let op: hiervoor stuur je een aangetekende

én gemotiveerde brief naar de toezichthouder en dit binnen de 30 dagen volgend op de melding van de beslissing. Meer praktische informatie over het verhaalrecht vind je in hoofdstuk 7.

#### **4.4. De chronologische volgorde van de inschrijving**

Wanneer bij een toewijzing verschillende kandidaten op basis van het puntensysteem een zelfde score behalen, wordt de woning toegewezen op basis van de chronologische volgorde van inschrijving of inschrijvingsdatum.

#### **4.5. Hoe gaat een toewijzing in zijn werk? (Toewijzingsprocedure)**

Wanneer er een woning van het Sociaal Verhuurkantoor vrijkomt, wordt op basis van de woonwensen van de kandidaat-huurders, de rationele bezetting van de woning, de absolute prioriteiten en de gewogen prioriteiten de lijst opgemaakt met mogelijke kandidaat-huurders. Deze kandidaten worden in volgorde geplaatst, beginnende met de woningzoekende met het hoogste aantal punten.

Een aantal van deze kandidaten worden uitgenodigd om de woning te bezichtigen, het aantal kandidaten is afhankelijk van de wachtlijst (gemiddeld 10, maar dit kan meer of minder zijn).

Opgelet: als je een uitnodiging krijgt, wil dit nog niet zeggen dat je zeker een woning zal krijgen!

Alle geïnteresseerde kandidaten mogen de woning komen bekijken en nemen dan alle nodige documenten mee om hun situatie te actualiseren. Van deze kandidaten worden de gegevens aangepast aan zijn of haar huidige situatie. Op basis van die gegevens wordt er opnieuw een rangorde opgemaakt van de kandidaten. De kandidaat die na actualisatie als hoogste op de lijst staat, krijgt de woning aangeboden.

Als je laat horen niet geïnteresseerd te zijn, en deze woning voldoet aan je vraag, moeten we dit interpreteren als een weigering, tenminste als de aanvaarding van het aanbod aanleiding zou hebben gegeven tot toewijzing van de woning. Hetzelfde geldt als je niet reageert. Als je voor een tweede maal weigert, geeft dit aanleiding tot een aftrek van 3 punten gedurende een jaar. En als de uitnodiging onbestelbaar terugkeert wordt je sowieso geschrapt uit het inschrijvingsregister. Als je voor de 2<sup>de</sup> maal niet reageert, zullen we je schrappen. Zie ook 2.5.

De toewijzing gebeurt door het Dagelijks Bestuur.

#### **4.6. Verhaal tegen een toewijzing.**

Als je overtuigd bent dat je de woning had moeten krijgen, en toch gaat ze naar iemand anders, raden we je aan om dit te bespreken met de SVK-medewerker. Als dit gesprek je niet verder helpt, en je hebt voldoende argumenten die aantonen dat je benadeeld werd, kan je deze zaak voorleggen aan de toezichthouder.

Let op: hiervoor stuur je een aangetekende én gemotiveerde brief naar de toezichthouder en dit binnen de het jaar na de toewijzing. Meer over het verhaalrecht vind je in hoofdstuk 7.

## **HOOFDSTUK 5: INDIVIDUELE AFWIJINGEN**

---

### **Inleiding**

In een beperkt aantal situaties kan worden afgeweken van bovenstaande regels.

#### **5.1. Afwijking op de inschrijvingsvoorwaarden**

Op de inschrijvings- en toelatingsvoorwaarden zijn geen bijkomende afwijkingen mogelijk, dan degene die we al hebben vernoemd (zie hoofdstuk 1 en 3).

#### **5.2. Afwijking op de toewijzingsregels**

In een beperkt aantal situaties kan een versnelde toewijzing worden toegepast. Het SVK wil dit enkel weldoordacht toepassen. Een versnelde toewijzing voor de ene, betekent immers langer wachten voor degene die het hoogst was geplaatst op de wachtlijst.

##### **5.2.1. Individuele afwijking; versnelde toegang**

Het SVK kan in een aantal specifieke situaties een individuele afwijking toestaan op de toewijzingsregels. Dit betekent dat er in individuele gevallen, op basis van bijzondere omstandigheden van sociale aard, kan afgeweken worden van de toewijzingsregels en een woning versneld kan worden toegewezen.

Als je een afwijking had gevraagd, en het SVK is niet ingegaan op deze vraag, raden we je aan om dit te bespreken met de SVK-medewerker. Als dit gesprek je niet verder helpt, en je hebt voldoende argumenten die aantonen dat je die afwijking had moeten bekomen, kan je deze zaak voorleggen aan de toezichthouder.

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 dat ze niet op je vraag kunnen ingaan ontvangen hebt. Meer praktische informatie over het verhaalrecht vind je in hoofdstuk 7.

##### **5.2.2. Toewijzing enkel met bijkomende voorwaarden**

Wat gebeurt er als je vroeger al huurder was van het SVK, maar dat voorgaande huurcontract werd opgezegd omwille van een ernstige tekortkoming zoals burenruzie, onderhoud van de woning of het betalen van de huur? Of je bent huurder van het SVK, vraagt een andere woning (een mutatie), en je voldoet niet aan die huurdersverplichtingen?

Als een woning vrijkomt, en je staat boven op de wachtlijst, zal het SVK in bepaalde situaties de toewijzing van een woning aan een kandidaat-huurder weigeren.

In plaats van de toegang te weigeren kan het SVK bijkomende voorwaarden betreffende begeleiding opleggen. Het SVK zal bovendien beoordelen of de aangebrachte begeleiding voldoende is om bepaalde problemen in de toekomst te vermijden.

Die afspraken worden in een begeleidingsovereenkomst gegoten die integraal deel uitmaakt van je huurovereenkomst. Indien je je niet zou houden aan de begeleidingsovereenkomst kan het SVK je huurcontract opzeggen.

Zolang niet aan de begeleidingsvoorwaarde voldaan is of je weigert deze, zal het SVK je geen woning meer aanbieden, en dit gedurende een door het SVK te bepalen periode, met een maximum van een jaar. In deze periode verwachten we dat het begeleidingspakket is vastgelegd

en/of is opgestart. Als je vroeger voldoet aan deze gestelde begeleidingsvoorwaarden wordt deze periode ingekort.

Als dat huurcontract was opgezegd wegens wanbetaling, is de weigering / het opleggen van begeleidende voorwaarden niet van toepassing als :

- Je tot een collectieve schuldenregeling bent toegelaten EN een minnelijke of gerechtelijke aanzuiveringsregel is opgesteld
- Je tot budgetbegeleiding of budgetbeheer bij een OCMW (of een andere erkende instelling voor schuldbemiddeling) bent toegetreden EN 75% van je schuld hebt afbetaald,
- Als je ondertussen al je schuld hebt afbetaald.

Ook als je nog geen huurder bent (geweest) van het SVK kan het SVK argumenteren dat je een ernstige bedreiging vormt voor de 'fysieke of psychische integriteit' van andere bewoners of burens. Ook in dat geval zal het SVK je toewijzing weigeren of koppelen aan bijkomende begeleidingsvoorwaarden.

Je kan deze problemen bij toewijzing vermijden, door al bij de inschrijving op de SVK-wachlijst een gesprek over noodzakelijke begeleiding te vragen. Neem hiervoor contact op met het SVK-personeel.

De beslissing om de toewijzing van de woning te koppelen aan deze bijkomende voorwaarden of te weigeren wordt grondig gemotiveerd. Het SVK zal je deze motivatie aangetekend bezorgen, en dit binnen de 14 dagen na de beslissing. In deze brief moet het SVK ook vermelden waar je terecht kan als je het niet eens bent met deze beslissing.

Als je meent dat onterecht de woning geweigerd wordt, raden we je aan om dit te bespreken met de SVK-medewerker. Als dit gesprek je niet verder helpt, en je hebt voldoende argumenten die aantonen dat je onterecht benadeeld wordt, kan je deze zaak voorleggen aan de toezichthouder. 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 dat ze niet op je vraag kunnen ingaan. Meer praktische informatie over het verhaalrecht vind je in hoofdstuk 7.

We willen er tenslotte ook op wijzen dat dit ook geldt voor kandidaat-huurders die later bij komen wonen in een SVK-woning (zie ook 8.2.2. in deel 2 van het intern huurreglement).

## **HOOFDSTUK 6: DE NODIGE DOCUMENTEN**

---

### **Inleiding**

Om de inschrijving en toewijzing correct te laten verlopen, moet het SVK een groot aantal documenten opvragen.

#### **6.1. Het SVK zal een aantal gegevens opvragen**

Het SVK is verplicht om bepaalde gegevens rechtstreeks op te vragen bij de bevoegde overheden en instellingen en bij de lokale besturen. Dit is opgelegd om kandidaat-huurders niet nodeloos te laten rondrennen voor allerhande papieren.

Je inschrijving in het SVK-inschrijvingsregister betekent automatisch je toestemming aan het SVK om de nodige verklaringen, attesten of gegevens op te vragen.

## **6.2. Gegevens te verstrekken door de kandidaat-huurder.**

Gegevens die het SVK niet kan opvragen, moet de kandidaat ons bezorgen. Dit geldt sowieso voor alle elementen die de toewijzingsvolgorde bepalen, zoals je huidige (actuele) inkomen, documenten die de hoogdringendheid dat je moet verhuizen kunnen aantonen, aantal kinderen met bezoekrecht, ...

## **6.3. Wet op de privacy**

Gelet op de 'wet tot bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens' van 8 december 1992, heeft iedere kandidaat-huurder inzage in het persoonlijk dossier met mogelijkheid tot kosteloze wijziging van onjuiste gegevens, kosteloze verwijdering of het verbod op de aanwending te vragen van alle hem betreffende persoonsgegevens die gelet op het doel van de verwerking, onvolledig of niet ter zake dienend zijn, of waarvan de registratie, mededeling of bewaring verboden zijn, of die na verloop van de toegestane duur zijn bewaard.

# **HOOFDSTUK 7: VERHAALRECHT**

---

## **Algemeen**

Het SVK is steeds verplicht om haar beslissingen aan jou bekend te maken. In dit schrijven vind je meer uitleg over de reden waarom het SVK die beslissing al dan niet genomen heeft.

Als je niet akkoord bent over die beslissing (of zijn er andere zaken die fout lopen), kan je altijd een klacht indienen. In een aantal situaties kan je het probleem ook voorleggen aan de toezichthouders. Dit laatste noemen we het verhaalrecht.

## **7.1. Welke problemen?**

Je kan een beoordeling vragen over:

- de beslissingen van het SVK over de toewijzing van een woning (zie ook 4.6.)
- de beslissing om geen afwijking toe te staan (zie 5.2.)
- de beslissing om jou uit het inschrijvingsregister te schrappen (zie 2.5. en 3.4.)
- de beslissing om je een woning te weigeren, of voorwaarden betreffende begeleiding op te leggen (zie 5.2.2.)
- de beslissing van het SVK om je voorkeur qua type woning en ligging ervan te weigeren (zie 2.2.)
- de beslissing om je niet in te schrijven. (zie hoofdstuk 1)
- de beslissing op je puntenscore gedurende een jaar met 3 punten te verminderen omdat je 2 keer een woning hebt geweigerd (zie 4.4.)

Let op: respecteer de termijnen die in hoger genoemde punten worden vermeld.

De toezichthouder beoordeelt of de beslissing van het SVK gegrond is. Ze bezorgen hun antwoord aan jou en aan het SVK en dit binnen de 30 dagen na je aangetekend schrijven. Als de toezichthouder je verhaal gegrond vindt, zal het SVK zijn beslissing herzien. Het antwoord van het SVK mag je dan ook verwachten binnen de 30 dagen na ontvangst van de beoordeling van de toezichthouder.

Daarnaast kan je ook een beoordeling vragen over:

- de beslissing van het SVK om een persoon die later in de woning wil komen wonen, niet toe te laten (zie hiervoor deel 2 van het intern huurreglement)

Ook in deze situatie gelden de termijnen die hierboven vermeld zijn: je moet binnen de 30 dagen verhaal aantekenen en mag ook binnen die termijn een antwoord van de toezichthouder verwachten.

## **7.2. Gevolgen**

Als uit de verhaalprocedure blijkt dat de toewijzing niet correct is gelopen en de woning eigenlijk naar jou had moeten gaan, of je onterecht de toewijzing van een woning werd geweigerd, krijg je een voorrang op de eerst vrijkomende woning die aangepast is en voldoet aan je gezinsgrootte. Ook als we je geen antwoord geven op de beoordeling van de toezichthouder, krijg je deze voorrang.

In de andere situaties (weigering van inschrijving of toetreding tot huurovereenkomst, schrapping uit het inschrijvingsregister, de weigering om je een afwijking toe te staan, weigering van woningvoorkeur, vermindering puntenscore) wordt deze beslissing geschrapt.

## **7.3. Contactgegevens**

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.



**SVK DE WOONKANS VZW  
INTERN HUURREGLEMENT**

**BIJLAGE 1 : INKOMENSGRENZEN**

Dit zijn de inkomensgrenzen van 01/01/2017 tot 31/12/2017  
Voor de up-to-date bedragen, verwijzen we u naar de website van Wonen Vlaanderen

- € 24 092 voor een alleenstaande zonder personen ten laste
- € 26 111 voor alleenstaande gehandicapte
- € 36 137 voor anderen, te verhogen met € 1 954 per persoon ten laste.

Elk jaar worden deze inkomensgrenzen op 1 januari aangepast.

Onder een persoon ten laste wordt verstaan:

- Kind dat op de referentiedatum gedomicilieerd is op het adres van de kandidaat-huurder, dat ofwel
  - jonger is dan 18 jaar
  - 18 jaar of ouder is en waarvoor kinderbijslag of een wezentoelage wordt uitbetaald
  - door de minister op voorlegging van bewijzen als ten laste wordt beschouwd.
- Kind van de kandidaat-huurder dat op de referentiedatum niet gedomicilieerd is op het adres van de kandidaat-huurder, maar dat op regelmatige basis verblijft bij de kandidaat-huurder dat ofwel
  - jonger is dan 18 jaar
  - 18 jaar of ouder is en waarvoor kinderbijslag wordt uitbetaald
  - door de minister op voorlegging van bewijzen als ten laste wordt beschouwd.
- Kandidaat-huurder of gezinslid, erkend als ernstig gehandicapt

## SVK DE WOONKANS VZW

### INTERN HUURREGLEMENT

#### BIJLAGE 2: KLACHTENPROCEDURE

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 bvb. 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 ons meteen je probleem, mondeling of telefonisch bij Annelies van Dyck (coördinator) of Inge van den Brekel (medewerkster huurders) :

- [info@svkdewoonkans.be](mailto:info@svkdewoonkans.be)
- Paradeplein 2 bus 4 – 2500 Lier
- 03/489.29.50 (elke werkdag telefonische permanentie van 9u tot 12.30u)

We maken werk van je probleem. We proberen je hier zo veel mogelijk van op de hoogte te brengen. 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 Annelies Van Dyck (coördinator) – Paradeplein 2 bus 4, 2500 Lier.

Maar je kunt ook bellen of met ons komen praten.

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

- een beknopte omschrijving van het probleem
- wanneer je dit probleem al hebt signaleerd
- 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.

#### 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

Wil je een klacht indienen, contacteer dan Annelies Van Dyck (coördinator) voor een gesprek of schrijf haar een brief of mail. 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 maken.

annelies.vandyck@svkdewoonkans.be  
Paradeplein 2 bus 4  
2500 Lier

Heb je echter 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.

Eén 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 wilt kan hij ddaar ook mondeling nog bijkomende uitleg over geven.

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, een huisvestingsdienst, een huurdersbond, de wetwinkel, ...

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 beroepsprocedure bij de Vlaamse Ombudsdienst kun 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: [info@vlaamseombudsdienst.be](mailto:info@vlaamseombudsdienst.be)

Je kan hen ook bellen of faxen:

- gratis nummer: **0800 240 50**
- 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 17u maar maak vooraf wel een afspraak.

## **WAT ALS JE EEN ANDERE PROCEDURE KIEST ?**

Je kan als huurder of als kandidaat-huurder kiezen voor een andere procedure, namelijk door het inschakelen van het Vrederecht 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 gebeuren! De toezichthouder beoordeelt de gegrondheid van je klacht en bezorgt zijn standpunt zowel aan jou als aan het SVK.

Waarvoor kan je bij hem terecht:

- omdat een afwijking of een versnelde toewijzing niet is toegestaan, of omdat je naam uit het inschrijvingsregister werd geschrapt, of omdat je bij een toewijzing werd geweigerd, of omdat je voorkeur qua ligging en type van woning niet werd aangenomen, of omdat het SVK je weigerde in te schrijven of een persoon die bij jou wilde komen wonen, niet toeliet (binnen de 30 dagen nadat het SVK je de beslissing heeft bezorgd).

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.

**BIJLAGE 3: PUNTENSYSTEEM**

*Aangepast aan het MB op 02/12/2013*

We geven je hier een overzicht van de situaties die 'punten kunnen opleveren'. Het totaal van de behaalde punten zal je plaats op de wachtlijst bepalen. Dit maakt dat degene die (volgens het puntensysteem) in een meer prangende situatie zit dan een ander, ook meer kans maakt.

Het is daarom belangrijk dat je iedere wijziging in je situatie onmiddellijk meldt aan het SVK. Het kan je plaats op de wachtlijst veranderen.

We geven je een overzicht van de punten, dit ter informatie. Het is een schematische voorstelling. Wil je meer weten over de toepassing of invulling van deze punten, kan je altijd ten rade gaan bij de SVK-medewerker.

We onderscheiden 5 mogelijke 'groepen' waarin je punten kan krijgen. In iedere groep geldt het hoogst aantal punten (optellen is niet mogelijk).

1. Het inkomen (hier het actueel en besteedbaar inkomen, zeg maar dat waarvan je vandaag moet leven)
2. De woonnood,
  - a. een effectieve of dreigende dakloosheid
  - b. het wonen op een camping
  - c. de verminderde kwaliteit of de overbewoning van de woning waarin je nu woont
  - d. de huurprijs die je nu betaalt
  - e. het zelfstandig moeten wonen in het kader van het decreet bijzondere Jeugdbijstand.
3. De kinderlast
4. Mutatievraag; een SVK-huurder die wil verhuizen naar een andere SVK-woning
5. De band met de gemeente waar de woning gelegen is, of met het werkingsgebied van het SVK.

**1. Het inkomen (max. 20 punten)**

Vertrekbasis is hier het leefloon (vroeger bestaansminimum genoemd). Voor alleenstaanden of gezinnen met een inkomen gelijk aan het leefloon worden 20 punten toegekend. Het aantal punten daalt volgens volgend schema.

Voor alleenstaanden:

a) tot en met 52 euro boven het toepasselijke leefloon	20 punten
b) hoger dan het bedrag, vermeld in punt a), tot en met 156 euro boven het leefloon	17 punten
c) hoger dan het bedrag, vermeld in punt b), tot en met 311 euro boven het leefloon	14 punten
d) hoger dan het bedrag, vermeld in punt c), tot en met 518 euro boven het leefloon	11 punten

e) hoger dan het bedrag, vermeld in punt d), tot en met 725 euro boven het leefloon	8 punten
f) hoger dan het bedrag, vermeld in punt e)	5 punten

Voor gezinnen:

a) tot en met 125 euro boven het toepasselijk leefloon	20 punten
b) hoger dan het bedrag, vermeld in punt a), tot en met 249 euro boven het leefloon	17 punten
c) hoger dan het bedrag, vermeld in punt b), tot en met 435 euro boven het leefloon	14 punten
d) hoger dan het bedrag, vermeld in punt c), tot en met 684 euro boven het leefloon	11 punten
e) hoger dan het bedrag, vermeld in punt d), tot en met 932 euro boven het leefloon	8 punten
f) hoger dan het bedrag, vermeld in punt e)	5 punten

Let op:

- sommige inkomens worden niet in rekening gebracht
- in uitzonderlijke situaties wordt rekening gehouden met de schulden of alimentatie die je moet afbetalen.

Voor meer informatie neem je best contact op met het SVK.

## 2. De Woonnood (max. 20 punten)

Voor volgende situaties worden punten toegekend. Let op : het SVK zal ook de nodige bewijsstukken vragen om deze punten te kunnen staven. Deze bewijsstukken moeten ook correct zijn. Zo is bijvoorbeeld een onwettige opzeg van je huurcontract GEEN opzeg.

Het zijn dikwijls vrij technische termen, gekoppeld aan bepaalde bewijsstukken. Voor meer uitleg kan je bij het SVK terecht.

a) effectieve of dreigende dakloosheid:

a) geen huisvesting of opvang of verblijf in nachtopvang hebben	20 punten
b) Een instelling of gevangenis kunnen of moeten verlaten en geen woonrecht meer hebben elders.(punten tot maximum 6 maanden na verstrekken van attest)	17 punten
c) verblijf in noodwoning, crisisopvang, transitwoning, opvangtehuis of hotel	17 punten
d) verlies woonrecht en opvang bij vrienden of familie Hieronder vallen ook kandidaat-huurders die bij hun partner vertrokken zijn omwille van een stukgelopen relatie en vervolgens bij familie of vrienden intrekken.	17 punten
e) gerechtelijke uithuiszetting en betekend vonnis (punten maximum tot 12 maanden na datum van het vonnis)	17 punten
f) opzegging huurovereenkomst door eigenaar met een opzegtermijn van minder dan drie maanden of	17 punten

de woning verplicht en rechtsgeldig moeten verlaten binnen een termijn van minder dan drie maanden	
g) gerechtelijke uithuiszetting zonder betekend vonnis (punten maximum tot 12 maanden na datum van het vonnis)	14 punten
h) opzegging huurovereenkomst door eigenaar met een resterende opzegtermijn tussen drie en zes maanden of de woning verplicht en rechtsgeldig moeten verlaten binnen een termijn van drie tot zes maanden	14 punten

b) wonen in een goed dat niet geschikt is voor wonen:

a) wonen in een roerend of onroerend goed dat niet geschikt is voor wonen, waarvoor een stakingsbevel werd uitgevaardigd	20 punten
b) wonen in een roerend of onroerend dat niet geschikt is voor wonen, waarvoor geen stakingsbevel werd uitgevaardigd	17 punten
c) wonen op een camping zonder permanent woonrecht	17 punten
d) wonen in een niet hoofdzakelijk vergunde woning	11 punten

c) verminderde kwaliteit of de overbewoning van een woning:

a) onbewoonbaarverklaring of conformiteitsonderzoek met advies tot onbewoonbaarverklaring	20 punten
b) overbewoondverklaring of conformiteitsonderzoek met advies tot overbewoondverklaring	20 punten
c) ongeschiktverklaring of conformiteitsonderzoek met advies tot ongeschiktverklaring met in beide gevallen op het technisch verslag, minimaal drie gebreken in categorie III in de hoofdrubrieken Omhulsel en Binnenstructuur of drie gebreken in categorie IV en 60 strafpunten (punten kunnen enkel toegekend worden indien het (technisch) verslag niet ouder is dan 6 maanden en indien de kandidaat de woning bewoont op moment van het onderzoek)	17 punten
d) overschrijding van de bezettingsnorm van de Vlaamse Wooncode, of onaangepast aan de fysieke mogelijkheden van een bejaarde of van een persoon met een handicap	17 punten
e) ongeschiktverklaring of conformiteitsonderzoek met advies tot ongeschiktverklaring (punten kunnen enkel toegekend worden indien het (technisch) verslag niet ouder is dan 6 maanden en indien de kandidaat de woning bewoont op moment van het onderzoek)	11 punten
f) ernstige gebreken aan de woning vastgesteld in een verslag van een officiële instantie (bijv. van een gemeente, woonwinkel, LOGO, politie,...)	11 punten

(punten kunnen enkel toegekend worden indien het (technisch) verslag niet ouder is dan 6 maanden en indien de kandidaat de woning bewoont op moment van het onderzoek)	
--	--

d) de betaalbaarheid van de huurprijs:

a) de te betalen huurprijs, verminderd met een eventuele huursubsidie, bedraagt meer dan 50% van het actueel besteedbare inkomen	14 punten
b) de te betalen huurprijs, verminderd met een eventuele huursubsidie, bedraagt meer dan 35% en minder dan 50% van het actueel besteedbare inkomen	11 punten

e) het zelfstandig wonen of gaan wonen van een minderjarige met begeleiding door een erkende dienst:

a) zelfstandig wonen of gaan wonen met begeleiding door een erkende dienst	17 punten
--	-----------

### 3. De kinderlast (max. 6 punten)

Voor elk kind wordt een punt toegekend. Ook de kinderen die niet permanent in de woning zullen verblijven worden in rekening gebracht, zoals kinderen die geplaatst zijn, of kinderen waarvoor je co-ouderschap of een omgangsrecht hebt.

### 4. Een mutatievraag van een SVK-huurder (max. 17 punten)

Een SVK-huurder die naar een andere SVK-woning wilt verhuizen, en zich dan ook terug op onze wachtlijst plaatst, krijgt 7 extra punten.

Als je een kamerwoning bewoont bij het SVK en je krijgt daar ook bijkomende begeleiding, is het mogelijk dat je die begeleiding na verloop van tijd niet meer nodig hebt. Als je dan wil verhuizen uit de kamerwoning, krijg je 17 punten.

Als je als SVK-huurder in een woning woont die te klein is geworden volgens de normen van de rationele bezetting van het SVK, dan krijg je 14 punten.

### 5. De band met de gemeente of het werkingsgebied (max. 6 punten)

Personen die een band hebben met het werkingsgebied willen we een extra kans bieden. Een band met het werkingsgebied is:

- als je op het ogenblik van de toewijzing effectief verblijft in het werkingsgebied van de vrijkomende SVK-woning,
- als je in de periode van zes jaar voorafgaand aan de toewijzing ingeschreven bent (of geweest) in het bevolkingsregister in een van de gemeenten van het werkingsgebied.

Hoe passen we dit toe:

- Indien je zo'n band kunt aantonen met eender welke gemeente van het SVK-werkingsgebied, krijg je 6 punten.

### 6. Vermindering van punten (3 punten)

Tenslotte kan je puntenaantal ook verminderd worden. Als je 2 keer zonder goede reden een woning weigert die voldoet aan je woonwensen, wordt je puntenaantal gedurende een jaar met 3 punten verminderd.



## SVK DE WOONKANS VZW

### INTERN HUURREGLEMENT

#### BIJLAGE 4: RATIONELE BEZETTING BIJ SVK'S

Een woonkamer moet minimaal 16 m<sup>2</sup> bedragen voor een alleenstaande, verhoogd met 2 m<sup>2</sup> per bijkomende persoon;

Een slaapkamers moet een oppervlakte hebben van minstens 6,5 m<sup>2</sup> als ze bestemd is voor 1 persoon, 10 m<sup>2</sup> voor 2 personen en 15 m<sup>2</sup> indien ze bestemd is voor drie kinderen.

Men moet voorzien in:

- één slaapkamer voor de aanvrager en zijn/haar partner
- één slaapkamer per kind, per groep van 2 of 3 kinderen van hetzelfde geslacht of per groep van 2 of 3 kinderen van verschillend geslacht jonger dan 10 jaar;
- één slaapkamer per bijkomend persoon of bijkomend echtpaar.

Als er een kamer aanwezig is met een oppervlakte van meer dan 10m<sup>2</sup> en minder dan 15 m<sup>2</sup>, dan wordt deze voorzien voor de aanvrager, ook al is deze alleenstaande.

Studio's worden als te klein beschouwd als ze bewoond worden door meer dan 2 personen. De leefruimte van een éénpersoonsstudio is minimaal 22,5 m<sup>2</sup> en 28 m<sup>2</sup> voor twee personen.

Kamers - al dan niet gemeubeld - waarbij de bewoners living, keuken en/of sanitair moeten delen, moeten voldoen aan de normen van het kamerdecreet.

Enkele bijkomende voorwaarden:

- De metingen worden uitgevoerd tussen de (binnen)muren, enkel op een vloeroppervlakte waar de vrije hoogte ten minste 2,20 m bedraagt.
- Alleen kamers voorzien van een normale licht- en luchttoevoer worden beschouwd als woonvertrekken.
- Voor de toepassing van deze oppervlakenormen wordt uitgegaan van de gezinssamenstelling van de aanvrager op de referentiedatum.