

INTERN HUURREGLEMENT

INHOUD

Algemeen	2
DEEL I: KANDIDAAT - HUURDERS	3
1. Inschrijven	3
1.1. Inschrijvingsvoorwaarden	3
1.2. Inschrijvingsregister	7
1.3. Doorsturen van kandidatendossiers	11
2. Toewijzen	11
2.1. Toelatingsvoorwaarden	11
2.1 Toewijzingsregels	12
2.3. Toewijzingsprocedure	14
2.4 Afwijken van de toewijzingsregels	15
3 Bewijsstukken	16
3.1. Gegevens die het SVK opvraagt	16
3.2. Gegevens te bezorgen door de kandidaat-huurder	17
3.3. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	17
4. Verhaalrecht	17
DEEL II: HUURDERS	19
5. Verhaalrecht van het komen bijwonen van personen	19
6. De huurovereenkomst	19
6.1. Model-onderhuurcontract	19
6.2. Huishoudelijk reglement	20
7. Communicatie met ons SVK	20
BIJLAGE 1: Inkomensgrenzen	21
BIJLAGE 2: Klachtenprocedure	22
BIJLAGE 3: Het SVK-puntensysteem	25
BIJLAGE 4: De rationele bezetting	30

Algemeen

Dit document is een deel van het intern huurreglement van SVK Gent, welzijnsvereniging met zetel te Onderbergen 86, 9000 Gent.

De goedkeuring van dit document wordt geagendeerd op de raad van bestuur van SVK Gent van 5 maart 2020.

Het intern huurreglement is openbaar en iedereen kan dat dus opvragen. Het wordt uitdrukkelijk bekend gemaakt aan alle kandidaat-huurders ingeschreven in het inschrijvingsregister van het SVK, en aan alle huurders. De raad van bestuur / algemene vergadering van het SVK kan het intern huurreglement wijzigen. Iedere wijziging wordt met een gewoon schrijven meegedeeld aan alle kandidaat-huurders op de wachtlijst bij de actualisatie.

Het eerste deel van dit intern huurreglement bevat meer informatie voor de kandidaat-huurders. In het tweede deel van dit intern huurreglement krijgen de huurders van het SVK meer informatie voor de huurvoorwaarden, aanvullend op de toelichting die zij reeds bij de ondertekening van het huurcontract ontvingen.

U kan alle documenten ook raadplegen op www.sociaalverhuurkantoor.gent.

DEEL I: KANDIDAAT - HUURDERS

1. Inschrijven

1.1. Inschrijvingsvoorwaarden

Om in aanmerking te komen voor een sociale woning via het SVK moet u zich eerst inschrijven in het inschrijvingsregister. U moet daarbij voldoen aan een aantal voorwaarden, die u ook moet bewijzen.

We zullen in eerste instantie de noodzakelijke documenten of gegevens elektronisch bevragen bij de bevoegde overheden en instellingen en bij de lokale besturen. Dit is uiteraard in overeenstemming met de GDPR-wetgeving ivm gegevensbescherming.

Pas als op die manier geen of onvoldoende gegevens worden verkregen, zullen wij u vragen ons de nodige bijkomende gegevens te bezorgen.

Welke voorwaarden toetsen wij af bij inschrijving?

- De leeftijdsvoorwaarde
- De inkomensvoorwaarde
- De onroerende bezitsvoorwaarde
- De verblijfsvoorwaarde

Wie moet er voldoen aan deze verschillende voorwaarden?

De volgende personen zijn kandidaat-huurders:

- de toekomstig referentiehuurder
- en de persoon die met hem gehuwd is of die met hem wettelijk samenwoont of die zijn feitelijke partner is, op voorwaarde dat deze persoon de sociale woning mee gaat bewonen

Enkel deze personen worden afgetoetst aan de inschrijvings- en toelatingsvoorwaarden.

Verder in dit intern huurreglement spreken we u aan in de 'u'-vorm. Wij richten ons tot u als de kandidaat-huurder(s).

1.1.1. De leeftijdsvoorwaarde

Bij inschrijving moet u de volle leeftijd van achttien jaar hebben.

Bent u minderjarig, dan kan u zich als alleenstaande of als partner inschrijven of toegelaten worden tot een sociale huurwoning als u ontvoegd werd of zelfstandig woont of gaat wonen met begeleiding door een erkende dienst of een OCMW.

1.1.2. De inkomensvoorwaarde

Uw inkomen dat in aanmerking wordt genomen is de som van de volgende inkomsten, ontvangen in het jaar waarop het **laatst beschikbare aanslagbiljet** betrekking heeft:

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

Dit inkomen, dat het referentie-inkomen wordt genoemd, mag niet hoger zijn dan een bepaald bedrag. Dat bedrag varieert ook naargelang uw gezinssituatie:

- Alleenstaande persoon zonder personen ten laste
- Alleenstaande gehandicapte
- Alle andere

U vindt de actuele inkomensgrenzen in bijlage 1.

Het referentie-inkomen wordt geïndexeerd.

Het huidig inkomen wordt gehanteerd:

- indien blijkt dat het referentie-inkomen, na indexatie, hoger ligt dan de toepasselijke inkomensgrenzen.
- indien geen enkele kandidaat-huurder over een referentie-inkomen beschikt

Als u bent toegelaten tot een collectieve schuldenregeling overeenkomstig artikel 1675/6 van het Gerechtelijk Wetboek, of in budgetbegeleiding of budgetbeheer bent bij een OCMW of een andere door de Vlaamse Gemeenschap erkende instelling voor schuldbemiddeling, kan het SVK beslissen om het actueel besteedbaar inkomen in aanmerking te nemen.

Het actueel besteedbaar inkomen wordt vastgesteld op basis van minimaal drie van de voorbije zes maanden.

1.1.3. De onroerende bezitsvoorwaarde

Dit betekent concreet dat u:

- geen woning of bouwgrond in België of in het buitenland volledig of gedeeltelijk in volle eigendom, vruchtgebruik, erfpacht of opstal mag hebben
- geen woning of bouwgrond in België of in het buitenland mag hebben die u volledig of gedeeltelijk in vruchtgebruik gaf
- geen woning of bouwgrond in België of in het buitenland mag hebben of door een derde volledig of gedeeltelijk in erfpacht of opstal gaf
- geen zaakvoerder, bestuurder of aandeelhouder bent van een vennootschap, waarin u een zakelijk recht (volle eigendom, vruchtgebruik, erfpacht, opstal) op een woning of bouwgrond inbracht.

Drie uitzonderingen op de eigendomsvoorwaarde

1. Wanneer u een woning of bouwgrond:
 - Gedeeltelijk in volle eigendom kosteloos heeft verworven
 - Een gedeeltelijk recht van erfpacht, opstal of vruchtgebruik kosteloos heeft verworven

- Bezwaard met een gedeeltelijk recht van erfpacht of opstal kosteloos heeft verworven

dan kan u toch ingeschreven worden op voorwaarde dat u één jaar na toewijzing uw aandeel heeft vervreemd. Het SVK kan beslissen om deze termijn omwille van billijkheidsredenen te verlengen, als u hiervoor gegronde redenen heeft.

2. Wanneer u een woning of bouwgrond

- Volledig in volle eigendom
- Volledig in vruchtgebruik
- Met een volledig recht van erfpacht
- Met een volledig recht van opstal

heeft met uw (ex-)partner (dus ook wettelijke en feitelijke (ex-)partners) én deze persoon gaat de sociale woning niet mee bewonen, kan u toch ingeschreven worden. Ook hier zal u één jaar na toewijzing deze woning of bouwgrond moeten vervreemd hebben. Het SVK kan beslissen om deze termijn omwille van billijkheidsredenen te verlengen, als u hiervoor gegronde redenen heeft.

3. De onroerende bezitsvoorwaarde geldt ook niet wanneer:

- uw woning in een ruimtelijke bestemmingszone in België ligt waar wonen niet toegelaten is (bv. campingverblijf)
- uw woning, gelegen in het Vlaamse Gewest, maximaal twee maanden voor het inschrijvingsmoment onbewoonbaar of ongeschikt werd verklaard, u in deze woning woont en de ontruiming noodzakelijk is
- u een fysieke handicap heeft en de woning, gelegen in het Vlaamse Gewest, niet is aangepast
- u een fysieke handicap heeft en bent ingeschreven voor een ADL-woning
- u het beheer over uw woning heeft verloren ten gevolge van een faillietverklaring
- u het beheer over uw woning heeft verloren ten gevolge van een collectieve schuldenregeling

Ook hier zal u één jaar na toewijzing deze woning moeten vervreemd hebben. Het SVK kan beslissen om deze termijn omwille van billijkheidsredenen te verlengen, als u hiervoor gegronde redenen heeft.

1.1.4. De verblijfsvoorwaarde

Dit betekent concreet dat u ingeschreven bent in het bevolkingsregister. In het bevolkingsregister vindt u ook het vreemdelingenregister, maar niet het wachtregister. Als u ambtelijk geschrapt bent, kan u niet worden ingeschreven. In dit geval kan u wel naar het OCMW gaan, dat u een referentieadres kan geven. U kan ook uw referentieadres bij vrienden of familie zetten en dan voldoet u wel aan de verblijfsvoorwaarde en kan u worden ingeschreven

1.1.5. Gegevens puntentoekening

Tijdens het inschrijvingsmoment vragen wij ook andere gegevens, zoals het actueel besteedbaar inkomen alsook hoe groot de woonnood is. Deze gegevens hebben we nodig om de toewijzingsvolgorde te bepalen. Meer informatie vindt u in 2: TOEWIJZEN.

Bij inschrijving kunnen we uitzonderlijk voor de toewijzingselementen werken met een verklaring op eer. Maar ten laatste bij de toewijzing van de woning moeten de effectieve bewijsstukken voor de toewijzingselementen aan ons worden bezorgd.

1.1.6 Taalkennisvereiste

Alle nieuwe huurders moeten voldoen aan de taalkennisvoorwaarde. Dat betekent dat u na max. één jaar als huurder moet aantonen dat u niveau A1 Nederlands spreekt.

Als het manifest duidelijk is dat u voldoende Nederlands spreekt, wordt dat door het SVK geregistreerd. Zo niet, zal het SVK de Kruispuntbank Inburgering (KBI) raadplegen om na te gaan of u al voldoet aan de taalkennisvereiste. Biedt die geen uitsluitel, dan kan het SVK ook een sneltest afnemen. Pas als u niet slaagt voor de sneltest, verwijzen we u door naar het Agentschap Integratie en Inburgering. Zo kan u al starten met een cursus Nederlands.

Wanneer moet u niet voldoen aan de taalkennisvereiste:

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

1.1.7 Bijzondere doelgroepen

Het lokaal stedelijk toewijsreglement van de Stad Gent voorziet in een aantal bijzondere doelgroepen die een voorrang kunnen genieten bij de toewijzing van een deel van het patrimonium.

- Ouderen van minstens 65 jaar die hun woning moeten verlaten (dit stemt overeen met 14 punten in de categorie woonnood, zie bijlage 4). U moet wel nog zelfstandig kunnen wonen. Deze voorrang is van toepassing voor een 50-tal 1 slaapkamerwoningen op het gelijkvloers of bereikbaar met een lift.
- Alleenstaande 45-plussers die structureel thuisloos zijn en niet meer in staat zijn om zelfstandig te wonen. Zowel voor de inschrijving, verhuring als begeleiding werkt SVK Gent samen met OCMW Gent. Voor deze doelgroep worden er 32 kamerwoningen voorbehouden in pension "De Baai".
- Mensen met autismespectrumstoornissen. Naast de diagnose ASS moet u ook een erkenning hebben van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap én een actueel ondersteuningsplan voorleggen waarin aangegeven wordt dat u over voldoende vaardigheden beschikt om in een gemeenschappelijke wooncontext zelfstandig te wonen met beperkte ondersteuning van een vergunde zorgaanbieder. Zowel voor de inschrijving, verhuring als begeleiding werkt het SVK samen met de vergunde zorgactor OBRA|Baken.

Als u in aanmerking komt voor een bijzondere doelgroep zal dit tijdens uw inschrijvingsgesprek aan bod komen. Een medewerker van het SVK zal u dan extra uitleg geven over de voorrang bij toewijs.

1.2. Inschrijvingsregister

Als u voldoet aan de voorwaarden, kan u worden ingeschreven in ons inschrijvingsregister. U neemt hiervoor telefonisch contact op met SVK Gent op het nummer 09/266 95 81 (elke werkdag tussen 13u30 en 16u30). De inschrijvingen gebeuren uitsluitend op doorverwijzing door OCMW Gent, de Woonwyzers van Stad Gent of het Stedelijk Opvanginitiatief Gent.

Samen met een medewerker vult u het inschrijvingsformulier in. Als u ingeschreven bent, ontvangt u een inschrijvingsnummer, een inschrijvingsbewijs en staat u op onze wachtlijst.

1.2.1. De gezinsgrootte en rationele bezetting

U kan zich enkel kandidaat stellen voor een woning die is aangepast aan uw gezinsgrootte. Om de woninggrootte (rationele bezetting) te bepalen, hebben we een aantal normen vastgelegd. Deze normen staan in bijlage 4.

We hebben ook een lijst opgemaakt van woningen/appartementen met telkens een minimale en een maximale bezetting. Deze lijst kan u elke dinsdag- en donderdagvoormiddag van 8u30 tot 12u30 raadplegen op het kantoor van SVK Gent. Wij leggen u ook graag uit voor welke woningen/appartementen u in aanmerking komt.

Als u een gezinshereniging heeft aangevraagd of wil aanvragen, dan dient u ons dit te melden. Voorlopig zal u alleen maar kunnen ingeschreven worden voor een woning die aangepast is aan uw huidige gezinsgrootte in België. Het is pas na de gezinshereniging, dat u zich kandidaat kan stellen voor een grotere woning door uw woonwens aan te passen als u nog geen woning toegewezen kreeg of door zich opnieuw kandidaat te stellen bij het SVK voor een grotere woning (mutatie).

1.2.2. De woonwensen

U kan ook uw woonwensen kenbaar maken met betrekking tot het type woning, de ligging en de maximale huurprijs die u wenst te betalen. Dit betekent dan concreet dat u enkel voor deze woningen zal uitgenodigd worden.

Uw voorkeur mag niet te beperkt zijn, tenzij u gegronde redenen kan aanvoeren die geen afbreuk doen aan uw woonbehoefte. Als een toewijzing hierdoor onmogelijk wordt, kunnen wij die voorkeur weigeren en zullen wij u vragen uw woonwensen toch uit te breiden. Als u gegronde reden heeft (bijvoorbeeld uw gezinssamenstelling is gewijzigd), kan u ook uw woonwensen aanpassen. Neem hiervoor zo snel mogelijk contact met ons op.

Wanneer u twee maal een woning weigert die voldoet aan uw woonwensen zonder dat u gegronde redenen aangeeft, dan worden er gedurende één jaar drie punten afgetrokken van

uw toewijzingspunten. Daarom geven wij u de mogelijkheid om te allen tijde uw woonwensen aan te passen.

1.2.3. Wijzigingen doorgeven

Om goed te kunnen toewijzen, moeten wij uw situatie kennen en op de hoogte worden gebracht als er iets verandert. We geven immers voorrang aan mensen met een laag inkomen en een hoge woonneed.

Een aantal gegevens kunnen we digitaal opvragen, andere gegevens niet. Het is aanbevolen dat u ons volgende zaken binnen de maand meldt:

- Elke adreswijziging
- Elke wijziging in uw gezinssamenstelling
- Wijziging in uw actueel inkomen
- Wanneer uw woonneed verandert

1.2.4. Actualisatie van het register

Minstens elk oneven jaar, actualiseren wij het inschrijvingsregister. Zo blijft het inschrijvingsregister up-to-date. Wij doen dat niet bij kandidaat-huurders die minder dan 12 maanden op het inschrijvingsregister staan of van wie we de gegevens in het afgelopen jaar nog actualiseerden naar aanleiding van een toewijzing.

Bij elke actualisatie kijken controleren we de inkomensvoorwaarde. U krijgt ook de mogelijkheid om uw voorkeuren te wijzigen en een gewijzigde gezinssamenstelling door te geven.

Wij raadplegen de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) voor het inkomen en delen u dat mee via de actualisatiebrief.

U moet steeds reageren op deze actualisatiebrief. U moet bevestigen dat de gegevens waarover wij beschikken al dan niet correct zijn. U moet ons ook meedelen dat u al dan niet uw voorkeur wil wijzigen.

Reageert u niet (of niet tijdig) op deze brief en ook niet op de herinneringsbrief, dan schrappen wij uw kandidatuur.

1.2.5. Inschrijvingsregister

Wij hanteren naast ons inschrijvingsregister ook een publiek inschrijvingsregister. Dat register bevat geen namen, wel inschrijvingsnummers. Elke kandidaat-huurder kan dat komen inkijken, waardoor u kan zien op welke plaats op de wachtlijst u 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 u bovenaan de chronologische wachtlijst staat, dat niet wil zeggen dat we u het eerst een woning zullen aanbieden. Meer informatie hierover vindt u in hoofdstuk 3: Toewijzen.

Het publiek inschrijvingsregister kan u elke dinsdag- en donderdagvoormiddag van 8u30 tot 12u30 komen raadplegen op het kantoor van SVK Gent.

Bij inschrijving krijgt u 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 toekomstige referentiehurder (zoals bepaald bij de start van de inschrijving) behoudt de inschrijving en ook de datum
- De echtgenoot, feitelijke partner of wettelijke samenwoner krijgt een nieuwe inschrijving, maar behoudt wel de datum van zijn inschrijving

1.2.6. Schrapen uit het inschrijvingsregister

U kan geschrapt worden uit het inschrijvingsregister. Dat gebeurt:

- o Als u bij het actualiseren van het inschrijvingsregister niet meer voldoet aan de inkomensvoorwaarde
- o Als u bij een aanbod van een woning niet voldoet aan de toelatingsvoorwaarden, en u zou de woning effectief toegewezen gekregen hebben als u wel voldeed;
- o Als u bij de inschrijving met opzet verkeerde of onvolledige gegevens hebt opgegeven;
- o Als u hier zelf schriftelijk om vraagt;
- o Als u niet of niet tijdig reageert op onze schriftelijke vraag tot actualisatie van uw gegevens.

Wij geven u hierbij minimum een maand de tijd, te rekenen vanaf de postdatum van de brief, om op deze brief te reageren. Daarna krijgt u een herinneringsbrief en hebt u nogmaals minstens 15 dagen, te rekenen vanaf de postdatum van de brief, om de gevraagde gegevens te bezorgen. Als u dan nog steeds niet hebt gereageerd, gaan wij er vanuit dat u niet meer geïnteresseerd bent in een woning.

Of

Als u bij actualisatie de inkomensgrens overschrijdt en u niet (of niet tijdig) reageert op onze brief met de vraag om uw huidig inkomen aan te tonen en ook niet op de herinneringsbrief, binnen onze gestelde termijn. Uw kandidatuur wordt ook geschrapt als blijkt dat uw huidig inkomen niet voldoet aan de inkomensgrens.

- o Als u een aangeboden woning aanvaardt
- o Als u twee maal niet reageert op een aanbod dat aan uw woonwensen voldoet. Nadat u één keer niet hebt gereageerd, zullen wij u gedurende 3 maanden geen woning aanbieden, tenzij u ons zelf vraagt om dit wel te doen.
Wij geven u wel telkens minimum 15 kalenderdagen de tijd, te rekenen vanaf de postdatum van de brief, om te reageren en we zullen u uitdrukkelijk waarschuwen dat

u mogelijk geschrapt wordt. Opgelet: u wordt enkel geschrapt omdat u niet reageerde als u hoger gerangschikt stond dan de persoon aan wie de woning effectief is toegewezen.

Als u kan aantonen dat u niet reageerde of niet kon reageren omwille van een situatie van overmacht kunnen we beslissen u niet te schrappen uit het inschrijvingsregister. Laat ons dit dan zeker weten.

- Als de brief die wij u stuurden voor actualisatie van uw gegevens of voor het aanbieden van een woning, onbestelbaar terugkeert. Dat kan alleen maar als de brief is verstuurd naar uw laatst bekende adres in het rijksregister of naar het adres dat u uitdrukkelijk hebt opgegeven om post naar te verzenden.

Als u geschrapt wordt uit het inschrijvingsregister en nog steeds of opnieuw voldoet aan de inschrijvingsvoorwaarden, hebt u altijd het recht om u opnieuw in te schrijven. U krijgt dan een nieuw inschrijvingsnummer (en datum).

Als u geschrapt wordt, en u kan zich niet vinden in die beslissing, dan raden we u aan om dat met ons te bespreken. Als dat gesprek u niet verder helpt, en u hebt voldoende argumenten die aantonen dat u effectief niet mocht worden geschrapt, kunt u die zaak voorleggen aan de toezichthouder. We noemen dat het verhaalrecht.

Let op: hiervoor stuurt u een aangetekende én gemotiveerde brief naar de toezichthouder en dat binnen 30 dagen volgend op de melding van de beslissing. Meer praktische informatie over het verhaalrecht vindt u hieronder onder deel 5.

1.2.7. Inschrijvingsbewijs

Bij inschrijving krijgt u een inschrijvingsbewijs met de volgende vermeldingen:

- De inschrijvingsdatum
- Uw inschrijvingsnummer
- De woonwensen die u hebt opgegeven
- De dagen en uren waarop u het beperkt inschrijvingsregister kan inkijken
- Uw (eventueel) verzoek om uw kandidatuur te laten bezorgen door het SVK aan andere verhuurders die in die gemeente en de aangrenzende gemeenten actief zijn
- De klachtenprocedure (zie bijlage 2)
- Het verhaalrecht
- De redenen waarom u kan geschrapt worden uit het inschrijvingsregister
- De privacyverklaring die vermeldt hoe we uw persoonsgegevens verwerken en wat we ermee doen
- dat als u na uw inschrijving een aanvraag tot gezinshereniging indient waarvoor er nog geen intentie was op het moment van inschrijving, u ons hiervan op de hoogte moet brengen
- Dat u één jaar nadat u huurder bent geworden, dient te voldoen aan de taalkennisvereiste
- De contactgegevens van de organisaties die belast zijn met de uitvoering van het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid
- De contactgegevens van de afdeling Toezicht van het agentschap Wonen-Vlaanderen (toezichthouders)
- De melding op welke manier dit huurreglement kan opgevraagd of ingekeken worden.

- *in voorkomende situatie: de nodige bewijsstukken die nog ontbreken om u de toewijzingspunten waarop u recht hebt, te kunnen toekennen.*

1.3. Doorsturen van kandidatendossiers

U heeft de mogelijkheid om uw kandidatuur door ons te laten doorsturen aan andere sociale verhuurders die in uw gemeente en in de aangrenzende gemeenten actief zijn.

Als u hiervan wil gebruik maken, dan bezorgen wij binnen een termijn van vijftien kalenderdagen vanaf de inschrijving uw kandidatuur aan de andere verhuurders.

Als u akkoord gaat dan bezorgen wij aan de andere verhuurders binnen een maand na uw inschrijving een dossier met een kopie van de staving van de inschrijvingsvoorwaarden. De andere verhuurder zal u binnen een termijn van vijftien kalenderdagen vanaf de ontvangst van de kandidatuur een ontvangstmelding bezorgen en u een voorkeur laten kiezen. Als u uw voorkeur aan hen aangeeft, ontvangt u van de andere verhuurder ook een inschrijvingsbewijs.

2. Toewijzen

2.1. Toelatingsvoorwaarden

2.1.1. Toelatingsvoorwaarden zijn dezelfde als bij inschrijving

Als er een woning vrijkomt, en u behoort tot de mogelijke kanshebbers, moet u bij toelating opnieuw aan een aantal voorwaarden voldoen. **Dat zijn dezelfde voorwaarden als bij uw inschrijving.**

Bij toelating gaan wij aan de hand van gelijkaardige documenten na of u nog steeds voldoet aan die voorwaarden.

Ook de toewijzingselementen worden dan geactualiseerd. Op dat ogenblik moet u dat kunnen bewijzen met de juiste attesten en documenten.

Indien u bij inschrijving gebruik maakte van verklaringen op eer, dan zijn deze verklaringen bij toewijzing dus niet meer voldoende om de toewijzingsvolgorde te bepalen.

2.1.2. Op 'wacht' zetten

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

Maar het kan zijn dat u op het moment dat u wordt uitgenodigd, eigenlijk nog niet kan verhuizen, bijvoorbeeld omdat:

- de gezinshereniging nog niet heeft plaatsgevonden en u ervoor kiest om maar één keer te verhuizen

- u voor uw huidige huurwoning een contract van bepaalde duur hebt afgesloten, en u om onnodige kosten te vermijden pas tegen het einde van dat contract wilt verhuizen
- u in het ziekenhuis ligt
-

U kan ons verzoeken om u tijdelijk op 'wacht' te zetten. Dat betekent dat u gedurende een afgesproken termijn niet wordt uitgenodigd voor een woning die vrijkomt. Maar let op: ook daarna is het niet zeker dat we u snel een woning kunnen aanbieden. Als u deze mogelijkheid wilt gebruiken, raden we u aan dat met ons te overleggen. We verwachten uiteraard een geponde reden.

2.1 Toewijzingsregels

Bij het vrijkomen van een SVK-woning bepalen de toewijzingsregels de volgorde van de kandidaat-huurders.

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

Daarna toetsen wij opnieuw de rationele bezetting (woninggrootte) af. De overblijvende kandidaten worden in een volgorde geplaatst, eerst degenen die beroep kunnen doen op een absolute voorrang, gevolgd door een rangorde op basis van hun maatschappelijke kwetsbaarheid. De SVK's gebruiken hiervoor een wegingssysteem: het SVK-puntensysteem.

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

2.2.1. Rationele bezetting/woninggrootte

De rationele bezetting is het eerste element om een woning te kunnen toewijzen. Op basis van uw gezinsgrootte wordt bepaald over welke ruimten een woning minimaal moet beschikken en hoe groot die ruimten moeten zijn. Om de woninggrootte te bepalen, hebben wij een aantal normen vastgelegd die u 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 u het co-ouderschap of een bezoekrecht (met overnachting) hebt. U kan als kandidaat-huurder ook beslissen om het recht op die extra ruimte niet op te eisen. Dit moet u wel kunnen staven.

Het is pas wanneer er geen kandidaten meer zijn die de woning rationeel kunnen bezetten, er wordt toegewezen aan kandidaten die de rationele bezetting het meeste benaderen.

Hier spelen ook een aantal keuzemogelijkheden mee. Maar deze hebben we reeds vermeld in punt 2.2.1. (gezinsgrootte).

2.2.2 Absolute voorrangsregels

Daarna volgen de absolute prioriteiten: de woningzoekenden die voorgaan op anderen. Het gaat achtereenvolgens om volgende kandidaat-huurder(s):

1. Die zelf een woning aanbrengt, op voorwaarde dat die 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 een fysieke handicap heeft of van wie een gezinslid gehandicapt is. Die kandidaat krijgt voorrang op die woning als die aangepast is aan zijn fysieke handicap.
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 die werken aan zijn SVK-woning uitvoert of laat uitvoeren.

Als u recht hebt op een absolute prioriteit, maar u ziet de aangeboden woning toch niet zitten, kan u één keer weigeren. U behoudt dan uw recht op een absolute prioriteit. Als u de volgende woning ook niet ziet zitten, behoudt u nog steeds uw absolute prioriteit, maar worden wel 3 minpunten toegekend.

2.2.3. Gewogen prioriteit: het SVK-puntensysteem

Wij hanteren een puntensysteem waarbij een aantal categorieën worden onderscheiden. Voor elke categorie kan u een aantal punten scoren. Binnen iedere categorie geldt enkel de hoogste puntenscore die op u 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**
Uw werkelijke inkomen, op het ogenblik van toewijzing.
(maximaal 20 punten, minimum 5 punten)
2. **Woonnood:**
er wordt een inschatting gemaakt hoe dringend u 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 u de zorg opneemt, inclusief kinderen die geplaatst zijn of waarvoor u co-ouderschap of een bezoekrecht (met overnachting) hebt en die dus niet permanent in de woning zullen verblijven. Dit moet u wel kunnen staven.
(maximum 6 punten)

4. **SVK-huurder:**

een huurder van het SVK die wil of moet verhuizen naar een andere SVK woning krijgt een aantal punten toegekend.
(maximum 17 punten)

5. **Inwoner van de gemeente of het werkingsgebied (maximum 3 punten):**

een inwoner van het werkingsgebied van het SVK krijgt 3 extra punten. De voorwaarden beschrijven we in bijlage 3 punt 5.

Tenslotte kan uw puntenaantal ook verminderd worden. Als u twee keer zonder gegronde redenen een woning weigert die voldoet aan uw woonwensen, wordt uw puntenaantal gedurende één jaar met 3 punten verminderd.

Het volledig uitgewerkte puntensysteem vindt u in bijlage 3 van dit intern huurreglement.

U kan een aanbod weigeren, indien u daar gegronde redenen voor hebt. Wij zullen daarover dan oordelen.

Indien wij uw redenen niet gegrond vinden en u bent het daar niet mee eens, dan bespreekt u dit met één van onze medewerkers. Als dat gesprek u niet verder helpt, kan u die zaak voorleggen aan de toezichthouder.

Let op: daarvoor stuurt u een aangetekende én gemotiveerde brief naar de toezichthouder en dat binnen 30 dagen volgend op de melding van de beslissing. Meer praktische informatie over het verhaalrecht vindt u onder deel 5, bij het Verhaalrecht.

2.2.4. De chronologische volgorde van de inschrijving

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

Dus dan gaat de woning naar wie al het langst wacht op een sociale woning van het SVK.

2.3. Toewijzingsprocedure

Wanneer er een SVK-woning vrijkomt, dan maken wij een lijst op met mogelijke kandidaten. Dit gebeurt op basis van de woonwensen, de rationele bezetting van de woning, de absolute prioriteiten en de gewogen prioriteiten.

Deze kandidaten worden in volgorde geplaatst, beginnende met de woningzoekende met het hoogste aantal punten. De kandidaten met het hoogste puntenaantal (aantal afhankelijk van de verwachte respons) worden uitgenodigd.

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

Deze kandidaten worden verzocht zich te melden, opdat we hun gegevens kunnen aanpassen aan hun huidige situatie. Na aanpassing wordt de lijst opnieuw opgemaakt.

De na actualisatie hoogst genoteerde kandidaat op de toewijzingslijst wordt uitgenodigd om de woning te gaan bekijken.

Indien die kandidaat niet geïnteresseerd is, wordt de woning aangeboden aan de volgende op de lijst, en dat tot er een geïnteresseerde kandidaat wordt gevonden. Indien u niet geïnteresseerd bent, wordt dat aanzien als een weigering die tot 3 minpunten kan leiden.

Als u op basis van de uitnodiging laat horen niet geïnteresseerd te zijn, en die woning voldoet aan uw vraag, moeten we dat interpreteren als een weigering, tenminste indien uw puntenaantal en de aanvaarding van het aanbod aanleiding zou hebben gegeven tot toewijzing van de woning.

Als u een tweede weigert, krijgt u gedurende één jaar 3 minpunten toegekend.

Als u voor een tweede maal niet reageert, wordt u geschrapt uit het inschrijvingsregister. Ook als de uitnodiging onbestelbaar terugkeert, wordt u geschrapt uit het inschrijvingsregister.

De toewijzing gebeurt door:

- Een toewijzingscommissie, bestaande uit de verantwoordelijke en de medewerkers van het team inschrijvingen en toewijzen van SVK Gent.

2.4 Afwijken van de toewijzingsregels

2.4.1 Versnelde toewijzing

In uitzonderlijke situaties kan een versnelde toewijzing worden toegepast.

Dat betekent dat wij in individuele gevallen, op basis van bijzondere omstandigheden van sociale aard, kunnen afwijken van de toewijzingsregels en een woning versneld kunnen toewijzen.

2.4.2. Toewijzing met bijkomende voorwaarden

Wat gebeurt er als u vroeger al huurder was van het SVK, maar het voorgaande huurcontract werd opgezegd omwille van een ernstige tekortkoming zoals burenruzie, onderhoud van de woning of het niet betalen van de huur?

Of u bent huurder van het SVK, vraagt een andere woning (een mutatie), en u voldoet niet aan die huurdersverplichtingen?

Als een woning vrijkomt, en u staat boven op de wachtlijst, zullen wij in bepaalde situaties de toewijzing van een woning aan een kandidaat-huurder weigeren.

In plaats van de toegang te weigeren kunnen wij bijkomende voorwaarden betreffende begeleiding opleggen. Wij zullen bovendien beoordelen of de aangebrachte begeleiding voldoende is om bepaalde problemen in de toekomst te vermijden.

De afspraken worden in een begeleidingsovereenkomst gegoten die integraal deel uitmaakt van uw huurovereenkomst. Indien u zich niet houdt aan de begeleidingsovereenkomst, kunnen wij uw huurcontract opzeggen.

Zolang niet aan deze begeleidingsvoorwaarden voldaan is bij een effectieve toewijzing zal het SVK u geen woning meer aanbieden, en dat gedurende een door het SVK te bepalen periode, met een maximum van een jaar.

In die periode verwachten we dat het begeleidingspakket is vastgelegd en/of is opgestart. Als u vroeger voldoet aan die gestelde begeleidingsvoorwaarden wordt die periode ingekort.

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

- u tot een collectieve schuldenregeling bent toegelaten EN een minnelijke of gerechtelijke aanzuiveringsregeling is opgesteld
- u tot budgetbegeleiding of budgetbeheer bij een OCMW (of een andere erkende instelling voor schuldbemiddeling) bent toegetreden EN 75% van uw schuld hebt afbetaald
- als u ondertussen al uw schuld hebt betaald.

Ook als u nog geen huurder bent (geweest) van ons SVK, kunnen wij argumenteren dat u een ernstige bedreiging vormt voor de 'fysieke of psychische integriteit' van andere bewoners of burens. Ook in dat geval kunnen wij uw toewijzing weigeren of koppelen aan bijkomende begeleidingsvoorwaarden.

U kan die problemen bij toewijzing vermijden, door al bij de inschrijving op de SVK-wachlijst een gesprek over noodzakelijke begeleiding te vragen. Neem daarvoor contact op met onze SVK-medewerker.

De beslissing om de toewijzing van de woning te koppelen aan die bijkomende voorwaarden/ te weigeren wordt grondig gemotiveerd. Wij zullen u die motivatie aangetekend bezorgen, en dat binnen de 14 dagen na de beslissing.

In die brief moeten wij ook vermelden waar u terecht kan als u het niet eens bent met die beslissing.

3 Bewijsstukken

Om de inschrijving en toewijzing correct te laten verlopen, moeten wij een groot aantal documenten opvragen.

3.1. Gegevens die het SVK opvraagt

Om na te gaan of iemand voldoet aan de inschrijvings- en toelatingsvoorwaarden kan het SVK beroep doen op een aantal elektronische gegevensstromen. Dat dient de objectiviteit te garanderen en de administratieve afhandeling te vereenvoudigen en te versnellen.

Wij zijn ook verplicht om bepaalde gegevens eerst rechtstreeks op te vragen bij de bevoegde overheden en instellingen en bij de lokale besturen. En dit om de administratieve overlast voor u en voor het SVK te beperken.

3.2. Gegevens te bezorgen door de kandidaat-huurder

Gegevens die we niet kunnen opvragen, moet u zelf aan het SVK bezorgen. Dat geldt ook voor alle elementen die de toewijzingsvolgorde bepalen: uw actueel besteedbaar inkomen, documenten die de hoogdringendheid kunnen aantonen dat u moet verhuizen, aantal kinderen met bezoekrecht,

3.3. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

De persoonsgegevens die ingezameld worden, zullen opgenomen worden in de bestanden van SVK Gent, Onderbergen 86, 9000 Gent en van de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen, Havenlaan 88 bus 94 te 1000 Brussel. Deze gegevens worden uitsluitend verwerkt om de efficiënte en correcte samenstelling van het dossier van (kandidaat) huurders mogelijk te maken, om de concrete huurvoorwaarden voor een sociale huurwoning vast te stellen en om na te gaan of deze voorwaarden worden nageleefd.

Mits u uw identiteit aantoont en op uw schriftelijk verzoek hebt u overeenkomstig de Verordening van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens een inzage- en verbeteringsrecht. U beschikt ook over de mogelijkheid om onterechte informatie te doen wissen of om ze te bewaren, maar niet meer te gebruiken.

Indien u niet akkoord gaat met deze verwerking of uitoefening van uw rechten kan u een klacht indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit via commission@privacycommission.be of via brief naar Drukpersstraat 35, 1000 Brussel.

Een concrete lijst van persoonsgegevens welke worden ingezameld kan u raadplegen in bijlage van het inschrijvingsformulier. Deze opsomming is onderhevig aan wijzigingen, voor een actuele opsomming kan u contact opnemen met SVK Gent, Onderbergen 86, 9000 Gent (inschrijvingen@sociaalverhuurkantoor.gent)

U heeft het recht tot inzage in deze gegevens, alsook het recht om deze gegevens te verbeteren en om deze gegevens te laten wissen of te bewaren.

4. Verhaalrecht

Wij zijn steeds verplicht om onze beslissingen omtrent uw kandidatuur aan u bekend te maken. In een schrijven van ons vindt u meer uitleg over de reden waarom wij een beslissing al dan niet genomen hebben.

Als u niet akkoord gaat met die beslissing (of er zijn andere zaken die fout lopen), kan u altijd een klacht indienen. In bijlage 2 vindt u de klachtenprocedure.
In een aantal situaties kan u het probleem ook voorleggen aan de toezichthouders. Dat laatste noemen we het verhaalrecht.

U heeft 30 dagen de tijd, te rekenen vanaf de beslissing, om verhaal aan te tekenen bij de toezichthouder. Bij een toewijzing aan een andere kandidaat-huurder kan dat tot een jaar nadien.

De toezichthouder beoordeelt of de beslissing van het SVK gegrond is. Hij bezorgt zijn antwoord aan u en aan het SVK en dat binnen 30 dagen na uw aangetekend schrijven. Als de toezichthouder uw verhaal gegrond vindt, zal het SVK de beslissing van Toezicht bekijken en er gevolg aan geven. Ons antwoord mag u dan ook verwachten binnen 30 dagen na ontvangst van de beoordeling door de toezichthouder.

Als uit de verhaalprocedure blijkt dat een toewijzing niet correct is verlopen en de woning eigenlijk naar u had moeten gaan, of als aan u onterecht de toewijzing van een woning werd geweigerd, krijgt u voorrang op de eerstvolgende vrijkomende woning die aangepast is en voldoet aan uw gezinsgrootte.

Ook als het SVK u geen antwoord geeft op de beoordeling van de toezichthouder, krijgt u die voorrang.

In de andere situaties (weigering van inschrijving, schrapping uit het inschrijvingsregister, de weigering om u een afwijking toe te staan, weigering van woningvoorkeur, vermindering puntenscore,...) wordt die beslissing geschrapt.

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

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

DEEL II: HUURDERS

5. Verhaalrecht van het komen bijwonen van personen

Als het SVK weigert uw echtgenoot, uw wettelijke samenwoner of uw feitelijke partner (na één jaar samenwoning) toe te laten in de woning omdat u beiden samen niet voldoen aan de toelatingsvoorwaarden en u gaat hiermee niet akkoord, dan bespreekt u dit eerst met een SVK-medewerker.

Als het SVK weigert dat u andere personen in de SVK-woning laat bijwonen omdat de woning dan onaangepast wordt (te klein wordt voor het aantal personen) en u gaat hiermee niet akkoord, dan bespreekt u dit eerst met een SVK-medewerker.

Als dat gesprek u niet verder helpt en u bent van oordeel dat deze beslissing onterecht is, dan kan u verhaal indienen bij de Toezichthouder.

De Toezichthouder beoordeelt of de beslissing van het SVK gegrond is. Hij bezorgt zijn beoordeling aan u en het SVK binnen dertig dagen na uw aangetekende brief. Op basis van zijn antwoord kan het SVK zijn beslissing herzien. Van het SVK mag u een antwoord verwachten, ook binnen de dertig na ontvangst van deze beoordeling.

Als u van dit verhaalrecht wil gebruik maken dan volgt u volgende procedure:

1. U stuurt een aangetekende én gemotiveerde brief aan de toezichthouder
2. En dit binnen de dertig dag na de beslissing van het SVK
3. Naar het volgend adres:

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

6. De huurovereenkomst

U sluit een huurovereenkomst met het SVK. Voor alle vragen en problemen richt u zich steeds tot het SVK. Indien nodig zal het SVK de eigenaar van de woning aanspreken.

Uw contactpersoon is uw huurbegeleider, die u vanaf de start van de verhuring zal begeleiden. De huurbegeleider is een medewerker van OCMW Gent die namens het SVK de taken van huurbegeleiding opneemt.

6.1. Model-onderhuurcontract

Het SVK is verplicht het model-onderhuurcontract te gebruiken zoals de Vlaamse Regering heeft opgemaakt.

We bieden u in principe een huurcontract aan van 9 jaar, dat stilzwijgend verlengd kan worden als ook onze hoofdhuurcontract met de eigenaar-verhuurder stilzwijgend verlengd wordt. Maar uw huurperiode kan echter nooit langer zijn dan de huurperiode in het huurcontract

afgesloten tussen het SVK en de eigenaar: als het huurcontract tussen het SVK en de eigenaar minder lang duurt dan 9 jaar, dan sluiten we een onderhuurcontract met u af met dezelfde resterende periode als die in het huurcontract tussen het SVK en de eigenaar.

We bezorgen u samen met het onderhuurcontract een toelichting: bij ondertekening van uw huurovereenkomst overlopen we samen met u deze toelichting. In deze toelichting staat meer informatie over de huurrelatie tussen u en het SVK en staan elkaars rechten en plichten vermeld.

Niet-huurders kunnen het model-onderhuurcontract opvragen bij team inschrijvingen van SVK Gent (inschrijvingen@sociaalverhuurkantoor.gent).

6.2. Huishoudelijk reglement

In bijlage bij dit intern huurreglement vindt u het Huishoudelijk reglement. De SVK-medewerker zal dit samen met u overlopen en vragen dat te ondertekenen voor ontvangst. Wij vragen u uitdrukkelijk dit huishoudelijk reglement te respecteren.

7. Communicatie met ons SVK

In de "Toelichting" worden uw huurdersverplichtingen verder besproken. We verwachten dat u zich aan deze verplichtingen houdt.

Wij zijn een sociale verhuurder en willen u graag bijstaan in uw rechten én plichten. Ondervindt u problemen op wel vlak dan ook, dan horen wij dit graag. Huurbegeleiding is één van onze kernopdrachten. Eén van de belangrijkste elementen in die huurbegeleiding is het huisbezoek.

De huurbegeleider kan u regelmatig thuis bezoeken. Er wordt dan samen gekeken of het wonen in de woning lukt, of er geen grote problemen zijn en of de woning wordt onderhouden.

Als er andere problemen zijn, die bijvoorbeeld niets met de woning of het huurcontract te maken hebben, dan zoeken we samen naar een meer gespecialiseerde dienst en verwijzen we u door naar deze dienst(en).

BIJLAGE 1: Inkomensgrenzen

Inkomensgrenzen van 01/01/2020 tot 31/12/2020:

- 25.317 euro voor een alleenstaande zonder personen ten laste
- 27.438 euro voor alleenstaande gehandicapte
- 37.974 euro voor anderen, te verhogen met 2.123 euro per persoon ten laste.

Elk jaar worden deze inkomensgrenzen op 1 januari aangepast.

Onder een persoon ten laste wordt verstaan:

- Kind dat gedomicilieerd is op het adres van de persoon die zich wil inschrijven, de kandidaat-huurder of huurder, dat ofwel
 - jonger is dan 18 jaar
 - 18 jaar of ouder is en waarvoor kinderbijslag of een wezentoelage wordt uitbetaald.
- Kind van de kandidaat-huurder dat niet gedomicilieerd is op het adres van de persoon die zich wil inschrijven, de kandidaat-huurder of 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.
- Persoon die zich wil inschrijven, de kandidaat-huurder, huurder of gezinslid, erkend als ernstig gehandicapt

BIJLAGE 2: Klachtenprocedure

WAARVOOR KAN U BIJ ONS TERECHT?

Het SVK biedt u een woning aan. Ook de SVK's werken met een wachtlijst. SVK's geven voorrang aan wie weinig middelen heeft en de woning het meest dringend nodig heeft. SVK Gent geeft u begeleiding als huurder. Wij bieden u een goede service.

Loopt het al eens fout of voelt u zich door ons verkeerd behandeld, aarzel niet en kom met ons praten. We zijn er voor u en samen kunnen we de problemen oplossen.

We zijn wel gebonden aan de regelgeving. Oplossingen over bv. huurproblemen of toewijzingen moeten dus in overeenstemming zijn met de wet.

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

HEBT U EEN PROBLEEM?

Signaleer meteen uw probleem, mondeling of telefonisch aan een SVK-medewerker van het team inschrijvingen (voor kandidaten) of uw huurbegeleider (voor huurders).

Stelt u een technisch probleem vast in de woning, vermeld dan duidelijk wanneer wij de woning kunnen bezoeken.

We houden u op de hoogte van de stappen die het SVK onderneemt. Soms kunnen we uw probleem snel oplossen, maar soms moet u even geduld hebben. Eventueel vragen we om u te ontmoeten zodat we de zaak kunnen bespreken

VINDT U DE VOORGESTELDE OPLOSSING OF DE MANIER WAAROP U OF UW PROBLEEM WERD BEHANDELD NIET CORRECT?

Aarzel niet om uw probleem opnieuw te signaleren.

U kunt een brief schrijven aan de coördinator van het SVK, maar u kunt ook bellen of met ons komen praten:

Coördinator SVK Gent
Onderbergen 86
9000 Gent
Tel. 09/266 95 92

Schrijft u een brief, zet er dan het volgende in:

- een beknopte omschrijving van het probleem
- wanneer u dat probleem al hebt gesignaleerd.
- de vraag hoe en tegen wanneer het SVK het probleem kan aanpakken
- uw eigen voorstellen om uw probleem op te lossen
- wanneer we u kunnen bereiken en op welk telefoon- of gsm-nummer

KRIJGT U GEEN OPLOSSING OF BENT U 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 uw klacht verloopt dan volgens een vastgelegde procedure bij de Gentse Ombudsvrouw.

Formuleer uw klacht

Wilt u een klacht indienen, contacteer dan de voor een gesprek of schrijf haar een brief. U kunt ook een vertrouwenspersoon meebrengen. Op het indienen van een klacht staat een verjaringstermijn van 1 jaar. U moet uw klacht binnen het jaar indienen. Opgelet: klachten kunnen niet anoniem ingediend worden. U moet dus uw identiteit en adres bekend maken.

De Gentse Ombudsvrouw
Botermarkt 17
9000 Gent
Tel. 09/266.55.00

- Schrijft u een brief, verwijs dan naar de stappen die u al hebt gezet. Voeg een kopie van eventueel vorige brieven toe. Ook van uw nieuwe brief bewaart u best een kopie.

Binnen tien dagen krijgt u bericht dat uw klacht werd ontvangen, verneemt u hoe en tegen wanneer we uw probleem aanpakken en wie dat gaat doen.

Ofwel ontvangt u onze beslissing per brief ofwel nodigen we u uit voor een gesprek.

Een klacht moet afgehandeld worden binnen 60 dagen. De klachtenbehandelaar zal zijn beslissing motiveren en die motivatie schriftelijk aan jou (de klager) bezorgen. Als u dat wil, kan hij daar ook mondeling nog bijkomende uitleg over geven.

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

Blijft uw klacht zonder gevolg of bent u niet tevreden over het antwoord op uw klacht, dan kan u eventueel terecht bij beroepsinstanties of bij de Vlaamse Ombudsdienst.

U kan zich daarvoor ook laten adviseren door het OCMW, de Woonwinkel, een huisvestingsdienst, een huurdersbond, de wetswinkel, ...

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

De Vlaamse Ombudsdienst

De beroepsprocedure bij de Vlaamse Ombudsdienst kan u pas aangaan als u de vorige stappen hebt afgewerkt.

U kunt bij de Ombudsdienst terecht met klachten over de toewijzing van de woning, de manier waarop u behandeld werd, afspraken die niet werden nagekomen, een reactie die erg lang op zich heeft laten wachten, ...

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

U kan hen ook bellen of faxen:

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

- o fax: 02 552 48 00

U kan uw klacht met de post opsturen naar:

Vlaamse Ombudsdienst
Leuvenseweg 86
1000 Brussel

U kan elke werkdag bij de Ombudsdienst langsgaan van 9 tot 18u (op vrijdag tot 17u), maar maak vooraf wel een afspraak.

WAT ALS U EEN ANDERE PROCEDURE KIEST ?

U 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 u problemen en discussiepunten voorleggen zoals de woningkwaliteit, het huurcontract, de opzegging van het huurcontract of de huurkosten die u worden aangerekend.
- Ook de toezichthouder is aanspreekbaar voor een aantal problemen, dat doet u door hem een gemotiveerd schrijven te bezorgen. Maar let op: dat moet wel tijdig gebeuren! De toezichthouder beoordeelt de gegrondheid van uw klacht en bezorgt zijn standpunt zowel aan u als aan het SVK.

Waarvoor kan u bij hem terecht:

- o voor een klacht over de toewijzing van de woning (binnen het jaar na het moment van toewijzing);
- o omdat u het niet eens bent met een beslissing van het SVK (binnen 30 dagen nadat het SVK u de beslissing heeft bezorgd).

Hiervoor neemt u contact op met de toezichthouders:

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

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

BIJLAGE 3: Het SVK-puntensysteem

We geven u hier een overzicht van de situaties die ‘punten kunnen opleveren’. Het totaal van de behaalde punten bepaalt uw plaats op de wachtlijst. Dat maakt dat degene die (volgens het puntensysteem) in een meer prangende situatie zit dan een ander, ook meer kans maakt op een woning.

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

We geven u een overzicht van de punten, dat ter informatie. Het is een schematische voorstelling. Wil u meer weten over de toepassing of invulling van die punten, dan kan u altijd te rade gaan bij de SVK-medewerker.

We onderscheiden 5 mogelijke ‘groepen’ waarin u 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 het inkomen waarvan u 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 u nu woont
 - d. de huurprijs die u nu betaalt
 - e. het zelfstandig wonen of gaan wonen van een minderjarige met begeleiding door een erkende dienst.
3. De kinderlast
4. Mutatievraag: een SVK-huurder die wil verhuizen naar een andere SVK-woning
5. De band met het werkingsgebied van het SVK

1. Het inkomen (max. 20 punten)

Vertrekbasis is hier het leefloon. Voor alleenstaanden of gezinnen met een inkomen gelijk aan het leefloon worden 20 punten toegekend. Het aantal punten daalt volgens volgend schema. De bedragen bovenop het leefloon worden jaarlijks geïndexeerd (bedragen 2020)

Voor alleenstaande kandidaat-huurders

a) tot en met 55 euro boven het toepasselijke leefloon	20 punten
b) hoger dan het bedrag, vermeld in punt a), tot en met 164 euro boven het leefloon	17 punten
c) hoger dan het bedrag, vermeld in punt b), tot en met 327 euro boven het leefloon	14 punten
d) hoger dan het bedrag, vermeld in punt c), tot en met 545 euro boven het leefloon	11 punten
e) hoger dan het bedrag, vermeld in punt d), tot en met 762 euro boven het leefloon	8 punten
f) hoger dan het bedrag, vermeld in punt e)	5 punten

Voor gezinnen :

a) tot en met 131 euro boven het toepasselijk leefloon	20 punten
b) hoger dan het bedrag, vermeld in punt a), tot en met 262 euro boven het leefloon	17 punten
c) hoger dan het bedrag, vermeld in punt b), tot en met 457 euro boven het leefloon	14 punten
d) hoger dan het bedrag, vermeld in punt c), tot en met 719 euro boven het leefloon	11 punten
e) hoger dan het bedrag, vermeld in punt d), tot en met 980 euro boven het leefloon	8 punten
f) hoger dan het bedrag, vermeld in punt e)	5 punten

Let op:

- sommige inkomens van de kandidaat-huurder(s) worden niet in rekening gebracht
- in uitzonderlijke situaties wordt rekening gehouden met de schulden of alimentatie die u moet afbetalen.

Voor meer informatie neemt u 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 die punten te kunnen staven. Die bewijsstukken moeten ook correct zijn. Zo is bijvoorbeeld een onwettige opzeg van uw huurcontract GEEN opzeg.

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

1. 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 kunnen worden toegekend tot maximum 6 maanden nadat de kandidaat-huurder de instelling of de gevangenis kon of moest verlaten en zolang hij nog in de gevangenis of instelling verblijft)	17 punten
c) verblijf in noodwoning, crisisopvang, opvangtehuis transitwoning 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 de woning	17 punten

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

2. 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

3. verminderde kwaliteit of de overbewoning van een woning:

a) onbewoonbaarverklaring	20 punten
b) overbewoondverklaring	20 punten
c) ongeschiktverklaring met 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, vermeld in de technische verslagen bij het besluit, vermeld in punt c) (deel F voor kamers en deel D voor zelfstandige woningen), vast te stellen door het sociaal verhuurkantoor of onaangepast aan de fysieke mogelijkheden van een bejaarde of van een persoon met een handicap, vast te stellen door het sociaal verhuurkantoor aan de hand van de criteria, vermeld in artikel 12 van het ministerieel besluit van 10 juni 2014 tot nadere precisering van de voorwaarden waaronder een tegemoetkoming in de huurprijs wordt verleend zoals vermeld in artikel 2, § 1, derde lid van het besluit van de Vlaamse Regering van 2 februari 2007 tot instelling van een tegemoetkoming in de huurprijs voor woonbehoeftige huurders en tot vaststelling van de	17 punten

mobiliteitscriteria vermeld in artikel 4, § 2 van hetzelfde besluit	
e) ongeschiktverklaring	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

4. 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

5. 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 u co-ouderschap of een omgangsrecht hebt. Een kind levert punten op zo lang het kinderbijlaggerechtigd is.

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

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

5. De band met de gemeente of het werkingsgebied (max.3punten)

Personen die een band hebben met de Stad Gent willen we een extra kans bieden. Een band met de Stad Gent:

- als u op het ogenblik van de toewijzing effectief verblijft in de Stad Gent
- als u in de periode van zes jaar voorafgaand aan de toewijzing ingeschreven bent (of geweest) in het bevolkingsregister van de Stad Gent

6. Vermindering van punten (3 punten)

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

BIJLAGE 4: De rationele bezetting

Het SVK hanteert hiervoor de volgende normen:

Een woonkamer moet minimaal 16 m² bedragen voor een alleenstaande, verhoogd met 2 m² per bijkomende persoon;

Een slaapkamer moet een oppervlakte hebben van minstens 6,5 m² als ze bestemd is voor 1 persoon, 10 m² voor 2 personen en 15 m² indien ze bestemd is voor drie personen.

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.

Studio's worden als te klein beschouwd als ze bewoond worden door meer dan 1 personen. De leefruimte van een éénpersoonsstudio is minimaal 22,5 m².

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 die oppervlakenormen wordt uitgegaan van de gezinssamenstelling van de aanvrager op de referentiedatum.

Het SVK heeft de bezettingsnormen verruimd door:

- te stellen dat elke slaapkamer moet worden gebruikt, ongeacht of ze door 1, 2 of 3 gezinsleden wordt gebruikt. Voor de aanvrager en zijn/haar partner wordt sowieso één slaapkamer voorzien;
- Een slaapkamer in een appartement nooit door meer dan 2 kinderen te laten gebruiken, doch in een woning wel 3 kinderen per slaapkamer toe te laten
- Een studio enkel te verhuren aan een alleenstaande
- Bij gezinswoningen bijkomende eisen te stellen in verband met de aanwezigheid of minimale oppervlakte van de keuken, badkamer of toilet.

Het SVK kan uitzonderlijk en gemotiveerd afwijken van deze normen en de bezettingsnormen van de Vlaamse Wooncode hanteren, bijvoorbeeld in het geval van niet-meerekenbare oppervlaktes.