

INTERN HUURREGLEMENT

Deel 1 : Van inschrijven tot toewijzen

KADER EN RANDVOORWAARDEN:

Dit document is een deel van het intern huurreglement van SVK Mechelen vzw, Lange Schipstraat 27, 2800 Mechelen.

Het werd goedgekeurd op de Raad van Bestuur van 09/11/2017.

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. Iedere wijziging wordt met gewoon schrijven meegedeeld aan alle kandidaat-huurders op de wachtlijst. Met uitzondering van de eerste goedkeuring in 2008, die de eerste van de volgende maand van toepassing is, gaat een wijziging in ten vroegste de eerste dag van derde maand volgend op dit schrijven.

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

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 12/10/2007 tot reglementering van het sociale huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode). Enkel het sociaal huurbesluit bevat de juiste tekst. Het besluit onderging bovendien nog verschillende wijzigingen.

In het tweede deel van het Intern Huurreglement krijgen de huurders van het SVK meer uitleg over de huurvoorwaarden. Je kan dit deel opvragen op het SVK-secretariaat.

HOOFDSTUK 1: KAN IK ME INSCHRIJVEN? (INSCHRIJVINGSVOORWAARDEN)

1.0. Inleiding

Om in aanmerking te kunnen komen voor een woning van het SVK moet je je eerst inschrijven op de wachtlijst (inschrijvingsregister). Hiervoor moet je voldoen aan een aantal voorwaarden, dat in de meeste gevallen gestaafd moeten worden met bepaalde documenten. Soms moet je daar zelf voor zorgen, soms kan het SVK die opvragen bij de bevoegde overheden en instellingen. Door je in te schrijven 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, bereidt bent het inburgeringstraject te volgen;
- of je ingeschreven bent in het rijksregister (bevolkings- of vreemdelingenregister).

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 naar gelang 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. Kinderen die niet bij je zijn gedomicilieerd of waarvoor je geen kindergeld ontvangt, maar die wel op regelmatige basis bij je verblijven, worden ook aanzien als persoon ten laste. Je vindt de actuele inkomensgrenzen in bijlage 1.

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, dat je wél een inkomen genoot in aanmerking worden genomen.
- Als het inkomen in het referentiejaar te hoog is, maar in het jaar van de aanvraag onder deze grens gedaald is.
- Als je bij inschrijving kan aantonen dat je huwelijk onherstelbaar ontworcht is, word je bij inschrijving beschouwd als alleenstaanden. **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 het SVK en dat je dit kunt staven.

Het SVK kan in individuele gevallen kijken naar het actueel besteedbaar inkomen. Dit kan voor personen of gezinnen met schulden die ofwel zijn toegelaten tot een collectieve schuldenregeling, ofwel in budgetbeheer of – begeleiding zijn.

1.3. Eigendomsvoorwaarde

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

Je mag ook geen woningen of bouwgronden ondergebracht hebben in een vennootschap waar je aandeelhouder, zaakvoerder of bestuurder van bent.

In twee gevallen is het geen probleem als je een gedeelte van een woning of bouwgrond in eigendom hebt:

- als je huwelijk onherstelbaar ontwricht is en je samen met je partner een woning bezit;
- als je het gedeelte volle eigendom kosteloos hebt verworven, bijvoorbeeld door een erfenis of een schenking.

Let op: tegen dat het SVK je een woning aanbiedt moet de scheiding ingeleid zijn of zal je uit onverdeeldheid moeten treden.

Deze voorwaarde geldt ook niet:

- als de woning die in een ruimtelijke bestemmingszone in België ligt waar wonen niet toegelaten is (vb. campingverblijf)
- als de woning waar je nu woont, in het Vlaams Gewest gelegen is en binnen de grenzen van een vastgesteld onteigeningsplan ligt.
- De woning gelegen in het Vlaamse Gewest, maximaal twee maanden voor het inschrijvingsmoment onbewoonbaar of ongeschikt werd verklaard en je woonde er op dat moment in en de ontruiming is noodzakelijk;
- je fysiek gehandicapt bent en je woning, gelegen in het Vlaams Gewest, niet is aangepast.
- je gehandicapt bent en ingeschreven 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. 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.

Het SVK raadpleegt de Kruispuntbank Inburgering (KBI) om na te gaan of daar gegevens beschikbaar zijn of je moet voldoen aan de taalbereidheids- of de inburgeringsvoorwaarde. We vragen je pas documenten voor te leggen als we niet voldoende informatie kunnen verkrijgen uit de KBI.

Het SVK beschikt, 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 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 moeten jij en je 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.

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. En voor dit alles hebben we de nodige bewijsstukken nodig.

Weet dat:

- we voor de hier opgesomde 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 de vragen;
- we voor de toewijzingselementen bij inschrijving uitzonderlijk kunnen werken met verklaringen op eer, maar ten laatste bij een toewijzingsprocedure (zie hoofdstuk 3) we over de effectieve bewijsstukken moeten beschikken.

HOOFDSTUK 2: INSCHRIJVINGSREGISTER

2.0. Inleiding

Als je voldoet aan de voorwaarden, kan je je inschrijven in het inschrijvingsregister van het SVK. Meer informatie hieromtrent kan je terugvinden op de website www.svkmechelen.be.

Samen met een medewerker van het SVK vul je het inschrijvingsformulier in. Eens je ingeschreven bent, krijg je een inschrijvingsbewijs en kan je in het inschrijvingsregister terecht, zeg maar de "wachlijst"

2.1. Gezinsgrootte en rationele bezetting

Natuurlijk moeten we weten wie de woning gaat bewonen. Met uitzondering van de inwonende minderjarigen moeten alle bewoners 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 dat niet te doen.

Om de woninggrootte te bepalen volgt het SVK normen die wettelijk zijn vastgelegd. Je vindt ze in bijlage 4.

Het SVK heeft een lijst opgemaakt van al haar woningen met de minimale en de maximale bezetting. Hierop staat ook vermeld welke woningen prioritair toegewezen worden aan de doelgroep voor de levenslange huursubsidie. Tijdens de permanentie uren kan een SVK medewerker je meedelen voor welke woningen je in aanmerking komt.

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 leden van je gezin 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 m.b.t. 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. **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.

Wanneer je bij inschrijving een extra slaapkamer wilt om medische redenen, heb je hiervoor een recent doktersattest nodig dat de reden van deze extra kamer aangeeft. Deze zal dan ter goedkeuring voorgelegd worden aan de Raad van Bestuur. Wanneer er geen goedkeuring is, zal de slaapkamer niet worden toegekend.

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 op een bepaald moment je woonwensen wil veranderen, omdat je situatie bijvoorbeeld is gewijzigd. Als dit het geval is, kan je je woonwensen schriftelijk aanpassen. Wel

steeds datum, naam en handtekening vermelden. Als je een gegronde reden hebt om je woonwensen te wijzigen, zal het SVK ze op elk moment aanpassen.

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 één jaar 3 punten afgenomen (zie ook 3.4.). Daarom geeft het SVK je de mogelijkheid om ten allen tijden, bij een toewijspprocedure en tijdens actualisatie 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 degenen 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. Dat zou mogelijks de toewijzing van een woning kunnen bespoedigen, of latere frustraties vermijden.

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 SVK alle kandidaat-huurders opnieuw naar het inkomen vragen. We zullen dit niet doen bij kandidaat-huurders die minder dan 12 maanden op de wachtlijst staan. Daarnaast zal het de elementen voor de toewijzing (actueel inkomen, herhuisvestingsnood, ...) opvragen.

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.

De plaats op het inschrijvingsregister kan eveneens nagevraagd worden via telefoon via het nummer 015/52 57 92.

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 kan geschrapt worden uit het inschrijvingsregister. Dit gebeurt als:

- je bij het actualiseren van het inschrijvingsregister niet meer voldoet aan de inkomensvoorwaarde (bijvoorbeeld als je inkomen van 3 jaar terug is gestegen tot boven de inschrijvingsgrens).
- 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.
- je bij de inschrijving met opzet verkeerde of onvolledige gegevens hebt opgegeven. (als bijvoorbeeld blijkt dat je toch een woning in eigendom hebt, terwijl je bij inschrijving hebt beweerd van niet).
- je hier schriftelijk om verzoekt.
- je niet of niet tijdig reageert op een schriftelijke vraag van het SVK voor actualisering van je gegevens. Het SVK moet je minimaal een maand de tijd geven, te rekenen vanaf de postdatum, om te reageren op deze brief. Hierna krijg je een herinneringsbrief en heb je nogmaals 15 dagen, te rekenen vanaf de postdatum, om de gevraagde gegevens te bezorgen. Als je dan nog steeds niet hebt gereageerd, gaat het SVK ervan uit dat je niet meer geïnteresseerd bent in een woning.
- je een aangeboden woning aanvaardt.
- 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. Bovendien word je enkel gesanctioneerd omdat je niet gereageerd las je hoger gerangschikt stond dan de persoon aan wie de woning effectief is toegewezen.
- 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 schriftelijk kenbaar aan het SVK, op die manier kan je misschien toch ingeschreven blijven.

Als je geschrapt 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 geschrapt 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 effectief niet mocht worden geschrapt, 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.

2.6. Inschrijvingsbewijs

Na de inschrijving krijg je een inschrijvingsbewijs met de volgende vermeldingen:

- je inschrijvingsnummer;
- de inschrijvingsdatum;
- de woonwensen die je hebt opgegeven en op welke manier je deze kan wijzigen;
- de dagen en uren waarop je het beperkt inschrijvingsregister kan inkijken;
- vermelding van de wijze waarop je de plaats op de wachtlijst kunt verkrijgen;
- de klachtenprocedure (zie bijlage 3);
- het verhaalrecht;
- de redenen waarom je geschrapt kan 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 de het agentschap Inspectie RWO (toezichthouder);
- een overzicht van de ontbrekende bewijsstukken om je toewijzingspunten waar je recht op hebt te kunnen toekennen;
- de vermelding dat je alle wijzigingen in uw gezinssamenstelling, uw woonsituatie, uw inkomen en uw contactgegevens moet meedelen aan het SVK;
- de verwijzing naar de bijlage bij het inschrijvingsbewijs: intern huurreglement deel 1;

HOOFDSTUK 3: WAT ALS EEN WONING VRIJKOMT? (TOELATINGSVOORWAARDEN)

3.0. 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.

Ook de toewijzingselementen worden dan geactualiseerd. Op dit ogenblik moet je als kandidaat-huurder dit kunnen staven met de juiste attesten en documenten. Indien bij inschrijving gebruik werd gemaakt van verklaringen op eer, zijn deze bij toewijzing niet voldoende om de toewijzingsvolgorde te kunnen bepalen.

3.1. Eigendomsvoorwaarde

Had je bij inschrijving een woning (gedeeltelijk) in eigendom en viel je onder een uitzondering, dan kan je enkel toegelaten worden tot een SVK-woning in de volgende gevallen:

- Als je samen met de partner een woning in eigendom had, en je huwelijk was onherstelbaar ontworcht, zal je enkel een woning kunnen toegewezen krijgen als bij toewijzing de echtscheiding is ingeleid of als je gegronde redenen hebt waarom dat nog niet gebeurd is.
- Als je een woning kosteloos had verworven bij inschrijving, moet je binnen het jaar na de toewijzing 'uit onverdeeldheid treden', zodat je jouw deel van de woning kan schenken of verkopen aan iemand anders.

Viel je onder één van de andere uitzonderingen, moet je de woning binnen het jaar na de toewijzing vervreemden.

Voldoe je niet aan deze voorwaarde, zal het SVK je schrappen 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 aan het SVK en tracht ze 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 waarvan het huwelijk onherstelbaar ontworcht is, waardoor het inkomen van je toekomstige ex-partner niet mee in rekening wordt gebracht. Als bij toewijzing de echtscheiding nog steeds niet is ingeleid (ook hier geldt een uitzondering als je kan aantonen dat de procedure nog niet hebt opgestart omwille van gegronde redenen), zal rekening worden gehouden met het gezamenlijke inkomen.

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. Dat geldt voor iedereen die bij inschrijving het vooropgestelde niveau Nederlands nog niet behaald heeft.

Een zelfde verhaal voor de inburgeringsbereidheid: bij een mogelijke toewijzing wordt opnieuw nagegaan of de mogelijke 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 'wacht' 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 wordt 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 ervoor 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 dat contract wilt verhuizen,
- je in het ziekenhuis ligt,
-

Je kan het SVK verzoeken om je tijdelijk op 'wacht' te plaatsen. Dit betekent dat je gedurende een afgesproken termijn niet wordt uitgenodigd voor een vrijkomende woning. **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)

4.0. Inleiding

Bij het vrijkomen van een SVK-woning bepalen de toewijzingsregels de volgorde van de kandidaat-huurders. Natuurlijk moeten de kandidaten eerst voldoen aan de toelatingsvoorwaarden (hfst. 3).

Van de mogelijke kandidaten worden dan eerst de toewijzingselementen gecontroleerd. Op dit ogenblik moet de 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.

Daarna vindt er een toets plaats op de rationele bezetting (woninggrootte). Dan worden de overblijvende kandidaten in een volgorde geplaatst, eerst degene die beroep kunnen doen op een absolute voorrang, gevolgd door een rangorde op basis van hun maatschappelijke kwetsbaarheid. Hiervoor gebruiken de SVK's een uniek wegingsstelsel: het SVK-puntensysteem.

Let op! Dit wegingsstelsel 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 als je situatie wijzigt, je dit onmiddellijk aan het SVK meldt.

4.2. 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.

Hier spelen ook een aantal keuzemogelijkheden mee. Maar deze hebben we reeds vermeld in punt 2.1. (gezinsgrootte).

4.3. Absolute voorrang

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

1. die zelf een woning aanbrengt, op voorwaarde dat deze is aangepast aan zijn gezinssamenstelling.
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, deze kandidaat-huurders krijgen voorrang op een woning die aangepast is aan de huisvesting van ouderen en 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 een absolute prioriteit, maar je ziet de aangeboden woning toch niet zitten, kan je één keer weigeren. Je behoudt dan je recht op een absolute prioriteit. Als je de volgende woning ook niet ziet zitten, verlies je je recht op de absolute prioriteit en zullen vervolgens 3 minpunten worden toegekend.

4.4. Gewogen prioriteit: het puntensysteem

Het SVK hanteert een puntensysteem waarbij een aantal categorieën wordt onderscheiden. 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 6 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 de je 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. (maximum 17 punten, minimum 7 punten)
5. Anciënniteit (maximum 3 punten): elke kandidaat-huurder, die gedurende 1 jaar onafgebroken op de wachtlijst staat, krijgt 1 extra punt toegekend.
6. Inwoner van de gemeente of het werkingsgebied (maximum 6 punten): een inwoner van het werkingsgebied van het SVK krijgt 1 extra punt. De inwoners van de gemeente waar de toe te wijzen woning gelegen is, krijgen nog eens 5 punten extra.

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 vind je terug in bijlage 2.

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 dit te bespreken met de SVK-medewerker. Als dit gesprek je niet verder helpt, 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 volgend op de melding van de beslissing. Meer praktische informatie over het verhaalrecht vind je in hoofdstuk 7.

4.5. 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 gaat de woning naar wie al het langst wacht.

4.6. Hoe gaat een toewijzing in zijn werk? (Toewijzingsprocedure)

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

Een aantal van deze kandidaten worden uitgenodigd om zich kandidaat te stellen voor de vrijgekomen woning, namelijk de 10 met de hoogste puntenaantal. Deze kandidaten worden schriftelijk uitgenodigd om hun recente documenten te bezorgen aan het SVK. Ze krijgen hiervoor minimaal 15 kalenderdagen de tijd voor.

Als alle gegevens verwerkt zijn, wordt lijst opnieuw gemaakt. De eerste drie kandidaten wiens dossier in orde is, krijgen de kans om de woning te bezichtigen. Kan hieruit geen kandidaat gevonden worden, mag de volgende kandidaat wiens dossier in orde is, de woning gaan bezichtigen. De eerste geïnteresseerde kandidaat op de lijst zal worden toegewezen aan de woning.

Opgelet: Tijdens deze periode van 15 kalenderdagen wordt er geen rekening gehouden met nieuwe inschrijvingen, noch met spontane actualisaties.

Wanneer krijgt een kandidaat-huurder een weigering/schrapping?

Als de documenten niet in orde zijn en de kandidaat-huurder staat op de eerste plaats moeten wij dit zien als een eerste weigering. Ook wanneer wij binnen deze 15 dagen geen reactie krijgen van de kandidaat-huurder die op de eerste plaats staat, zullen wij dit aanzien als een eerste weigering.

Indien je niet geïnteresseerd bent in de woning zonder geldige reden, moeten we dit interpreteren als een weigering. Als je voor een tweede maal niet reageert, word je wellicht geschrapt uit het inschrijvingsregister. Als je voor de tweede maal weigert krijg je gedurende een jaar 3 minpunten toegekend.

Als de uitnodiging onbestelbaar terugkeert, word je geschrapt van de wachtlijst. (zie ook 3.4)

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

De toewijzing gebeurt door een toewijscommisie samengesteld uit de coördinator en voorzitter van het SVK.

4.7. Verhaal tegen een toewijzing

Als je overtuigd bent dat je de woning had moeten krijgen, en ze toch gaat 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 effectief 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 het jaar na de toewijzing. Meer over het verhaalrecht vind je in hoofdstuk 7.

HOOFDSTUK 5: INDIVIDUELE AFWIJKINGEN

5.0. 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 reeds 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.

5.2.2. 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 effectief die afwijking had moeten krijgen, 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 je 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.

5.2.3. 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 huurderverplichtingen?

Als een woning vrijkomt, en je staat boven op de wachtlijst, zal het SVK deze toewijzing koppelen aan bijkomende begeleidings-voorwaarden. Het SVK kan samen met jou zoeken naar een passend begeleidingspakket. Je kan ook zelf een begeleidingsvoorstel aanbrengen, en aan het SVK een beoordeling vragen of deze begeleiding voldoende is om de vroegere 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 deze begeleidingsvoorwaarden voldaan is/ bij een effectieve weigering zal het SVK je geen woning meer aanbieden, en dit gedurende een door het SVK te bepalen periode, met een maximum van één 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 het 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 aanzuiveringsregeling is opgesteld
- Je tot budgetbegeleiding of budgetbeheer bij een OCMW(of een andere erkende instelling voor schuldbemiddeling) bent toetreden EN 75% van je schuld hebt afbetaald;
- Als je ondertussen al je schuld hebt betaald.

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 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 wordt grondig gemotiveerd. Het SVK zal je deze motivatie aangetekend bezorgen, en dit binnen de 14 kalenderdagen 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 effectief 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

6.0 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 allerlei papieren (bijvoorbeeld voor gezinssamenstelling of taalvoorwaarden). Hiervan kan dus niet afgeweken worden.

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 jij ons zelf 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

7.0. Algemeen

Het SVK is steeds verplicht om zijn beslissingen aan je 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 bijlage 3 vind je de klachtenprocedure. 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 4.7.)
- de beslissing om geen afwijking toe te staan (zie 5.2.2.)
- de beslissing om je uit het inschrijvingsregister te schrappen (zie 2.5.)
- de beslissing om je een woning te weigeren, of voorwaarden betreffende begeleiding op te leggen (zie 5.2.3.)
- 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 om je puntenscore gedurende een jaar met 3 punten te verminderen omdat je 2 keer hebt geweigerd (zie 4.4)

Behalve in het eerste geval, heb je 30 dagen de tijd, te rekenen vanaf de beslissing, om verhaal aan te tekenen bij de toezichthouder. Bij een toewijzing kan tot een jaar nadien..

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. Ons antwoord 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, te rekenen vanaf de beslissing, 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 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 woonvoorkeur, vermindering puntenscore) wordt deze beslissing geschrapt.

7.3. Contactgegevens

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

Agentschap Inspectie RWO
aan de toezichthouders
Havenlaan 88 bus 2
1000 Brussel

INTERN HUURREGLEMENT

Bijlage 1: Inkomensgrenzen

Inkomensgrenzen vanaf 01/01/2017 tot 31/12/2017:

- 24.092 EUR voor een alleenstaande zonder personen ten laste;
- 26.111 EUR voor een alleenstaande gehandicapte;
- 36.137 EUR voor gezinnen, te verhogen met 2.020 EUR per persoon ten laste

Elk jaar worden deze inkomensgrenzen op 1 januari herzien.

Onder een persoon ten laste wordt verstaan:

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

INTERN HUURREGLEMENT

Bijlage 2: KLACHTENPROCEDURE

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

WAARVOOR KAN JE BIJ ONS TERECHT?

Het SVK biedt je 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. Indien nodig geeft het SVK je begeleiding als huurder. Wij bieden je een goede service.

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.

SVK Mechelen

Lange Schipstraat 27, 2800 Mechelen

T: 015 52 57 92 E: info@svkmechelen.be

Permanentie uren:

- maan-, dins- en vrijdag van 10u tot 12u,*
- woens- en donderdag van 14u tot 16u*

U kan/ mag steeds een bericht nalaten op onze voicemail.

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

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

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

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

Aarzel niet om je probleem opnieuw te signaleren.

Je kunt een brief schrijven aan de coördinator van het SVK, 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 gesignaleerd.
- de vraag hoe en tegen wanneer het SVK het probleem kan aanpakken
- jouw eigen voorstellen om je probleem op te lossen
- wanneer je te bereiken bent en op welk telefoon- of gsm-nummer

Je hebt je probleem gemeld aan je huurbegeleider of andere SVK medewerker. Je krijgt een seintje van het SVK.



Je probleem wordt opgelost.



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

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

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

KLACHTENPROCEDURE

Formuleer je klacht

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

Het correspondentieadres van de 'klachtenbehandelaar al dan niet van de Raad van Bestuur'.

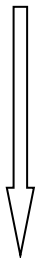
- Heb je echter een probleem met je begeleider of adviesverstrekker en wil je over die persoon een klacht indienen, dan zorgen we ervoor dat een andere medewerker als klachtenbehandelaar optreedt.
- Schrijf je een brief, verwijs dan naar de stappen die je al hebt gezet. Voeg een kopie van eventueel vorige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

Een klacht moet afgehandeld worden binnen 45 dagen. De klachtenbehandelaar zal zijn beslissing motiveren en die motivatie schriftelijk aan jou (de klager) bezorgen. Als je dat wil, kan hij daar ook mondeling nog bijkomende uitleg over geven.

Je dient een klacht in bij de **coördinator of bij de klachtenbehandelaar in de Raad van Bestuur**. Je krijgt een seintje van het SVK.



Jouw probleem wordt opgelost en je klacht is ingewilligd.

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

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

Je kan je hiervoor ook laten adviseren door het OCMW, de Woonwinkel, 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 Vlaamse Ombudsdienst

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: klachten@vlaamseombudsdienst.be

Je kan hen ook bellen of faxen:

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

Je kan je klacht met de post opsturen naar:

Vlaamse Ombudsdienst
Leuvenseweg 86
1000 Brussel

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

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:

- voor een klacht over de toewijzing van de woning (binnen het jaar na het moment van toewijzing);
- 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).

Hiervoor neem je contact op met de toezichthouders:

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

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

INTERN HUURREGLEMENT

Bijlage 3: Het SVK-puntensysteem.

We geven je hier een overzicht van de situaties die 'punten kunnen opleveren'. Het totaal van de behaalde punten bepaalt je plaats op de wachtlijst. 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 6 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 woonnoed,
 - 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. Het aantal jaren dat de kandidaat is ingeschreven op de wachtlijst
6. 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. De bedragen bovenop het leefloon worden jaarlijks geïndexeerd.

Voor alleenstaanden:

a) tot en met 53 euro boven het leefloon	20 punten
b) hoger dan het bedrag, vermeld in punt a), tot en met 158 euro boven het leefloon	17 punten
c) hoger dan het bedrag, vermeld in punt b), tot en met 316 euro boven het leefloon	14 punten
d) hoger dan het bedrag, vermeld in punt c), tot en met 526 euro boven het leefloon	11 punten
e) hoger dan het bedrag, vermeld in punt d), tot en met 736 euro boven het leefloon	8 punten
f) hoger dan het bedrag, vermeld in punt e)	5 punten

Voor gezinnen:

a) tot en met 127 euro boven het leefloon	20 punten
b) hoger dan het bedrag, vermeld in punt a), tot en met 253 euro boven het leefloon	17 punten
c) hoger dan het bedrag, vermeld in punt b), tot en met 442 euro boven het leefloon	14 punten
d) hoger dan het bedrag, vermeld in punt c), tot en met 694 euro boven het leefloon	11 punten
e) hoger dan het bedrag, vermeld in punt d), tot en met 946 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.

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 na de KH de instelling mag of kan verlaten en zolang hij nog in de gevangenis of instelling verblijft)	17 punten
c) verblijf in noodwoning, crisisopvang, 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. (punten kunnen worden toegekend tot 12 maanden na aanvang verblijf bij vrienden of familie)	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 verplicht en rechtsgeldig moeten verlaten binnen een termijn van minder dan drie maanden	17 punten
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 (punten maximum tot 3 maanden na het einde van de opzegperiode)	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 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 hoofdruimten 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,...) (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

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 je co-ouderschap of een omgangsrecht hebt

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

5. Als je al lang op de wachtlijst staat (max. 3 punten)

In het SVK-systeem ben je nooit zeker dat je een bepaald moment boven op de lijst staat. Er kan altijd iemand bijkomen die meer dringend een woning nodig heeft (waarmee we bedoelen; 'meer dringend volgens het puntensysteem'), en daarom meer punten verwerft.

Om de kandidaat-huurders die al lange tijd op de wachtlijst staan wat te bevoordelen, geven we hen extra punten, namelijk 1 punt per 12 maanden, met een maximum van 3 punten. De inschrijvingsdatum telt.

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

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

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

Hoe passen we dit toe:

3. Indien je een band aantoot met de gemeente, krijg je 5 extra punten
4. En indien je zo'n band kunt aantonen met eender welke gemeente van het SVK-werkingsgebied, krijg je nog eens 1 extra punt

7. 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.

INTERN HUURREGLEMENT

Bijlage 4: De rationele bezetting bij SVK's

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 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.

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 m² en 28 m² 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.