

SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ (SHM)
DE OOSTENDSE HAARD
NIEUWPOORTSESTEENWEG 205
8400 OOSTENDE
TEL: 059 70 29 54
FAX: 059 80 80 91
E-MAIL: info@oostendsehaard.be
WEBSITE: www.oostendsehaard.be

INTERN HUURREGLEMENT

DEEL 2: VOOR DE HUURDERS

KADER EN RANDVOORWAARDEN:

Dit document is een deel van het intern huurreglement van De Oostendse Haard.
Goedgekeurd door de Raad van Bestuur.

Het intern huurreglement is openbaar en kan dus door iedereen worden opgevraagd.

Het eerste deel van het Intern Huurreglement bevat meer informatie voor de kandidaat-huurders. Tijdens het inschrijvingsmoment hebt u het intern huurreglement deel 1 ontvangen. De huurders krijgen deel 2 (inclusief bijlage 3 “klachtenprocedure” en bijlage 4 “reglement van inwendige orde”) van het intern huurreglement bij de ondertekening van het contract.

Een actueel intern huurreglement rekeninghoudende met latere wijzigingen kan altijd opgevraagd worden en eveneens gepubliceerd op onze website.

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

- Hoofdstuk 8: De huurder;
- Hoofdstuk 9: De huurovereenkomst en het reglement van inwendige orde;
- Hoofdstuk 10: Waarborg;
- Hoofdstuk 11: Huurkosten en -lasten;
- Hoofdstuk 12: Onderbezetting;
- Hoofdstuk 13: Het einde van de huurovereenkomst;
- Hoofdstuk 14: Communicatie met De Oostendse Haard;
- Hoofdstuk 15: Sociaal luik.

Opgelet:

- We trachten met deze tekst een verstaanbare vertaling te maken van Vlaamse Codex Wonen. Enkel Vlaamse Codex Wonen bevat de juiste tekst. Het besluit onderging bovendien nog verschillende wijzigingen.
- Behalve waar uitdrukkelijk anders vermeld, is dit reglement enkel van toepassing op huurovereenkomsten ondertekend op of na 1 januari 2008.

HOOFDSTUK 8: DE HUURDER

8.0. Algemeen

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

Elke gezinsuitbreiding of verandering moet meegedeeld worden aan De Oostendse Haard. Met uitzondering van de nieuwe huurders die door huwelijk of wettelijke samenwoonst een woning betrekken moeten alle nieuwe huurders immers voldoen aan de toelatingsvoorwaarden (zie 8.2.).

Voor de huurovereenkomsten ondertekend voor 1 maart 2017 is de tijdelijk aard van de huurovereenkomsten niet van toepassing.

8.1. Huurderscategorie

Wie is huurder?

De volgende personen beschouwen we als huurders:

- de persoon die zich opgaf als referentiehurder
- en de persoon die hiermee gehuwd is, er wettelijk mee samenwoont of er de feitelijke partner van is én mee in de sociale woning woont. Deze persoon moet ook aan enkele voorwaarden voldoen.

Let op: als je een feitelijke partner hebt die pas na de start van het huurcontract is komen inwonen, dan wordt hij/zij met de nieuwe wetgeving pas huurder na één jaar bijwonen. De persoon kan pas huurder worden als jullie op dat moment samen voldoen aan alle voorwaarden. Voldoen jullie niet, dan zal jouw feitelijke partner de huurwoning moeten verlaten.

Wie is bijwoner?

Alle andere personen die jouw sociale huurwoning bewonen, zijn bijwoners. Bijwoners hebben geen rechten of plichten, moeten geen huurovereenkomst tekenen en moeten niet voldoen aan voorwaarden om in jouw woning te verblijven. Bijwoners die veel of regelmatig bij jou inwonen tellen in sommige gevallen wel mee voor je huurprijs.

8.2. Oostendse Haard verplichtingen

Naast de verplichtingen van de Oostendse Haard, vermeld in het Vlaams Woninghuurdecreet, leeft de Oostendse Haard van een sociale huurwoning een aantal specifieke verplichtingen na.

De Oostendse Haard heeft volgende verplichtingen:

- Meedelen van de huurprijs en de additionele kosten (bijvoorbeeld huurlasten)
- een woning die voldoet aan de kwaliteitseisen ter beschikking stellen en ervoor zorgen dat deze woning tijdens de verhuurperiode hieraan blijft voldoen;
- onderhouds- en herstellingsplicht; de huurwoning onderhouden dat ze als sociale huurwoning kan blijven worden verhuurd én de herstellingen uitvoeren of laten uitvoeren waarvoor de Oostendse Haard verantwoordelijk is;
- het rustig genot van het verhuurde goed te geven zolang de huur duurt;
- als een sociaal woonproject renovatiewerkzaamheden omvat, de bewoners op gepaste wijze over de aard van de werken, de timing, de te verwachten hinder, de invloed op de huurprijs en de eventuele noodzaak van de tijdelijke verhuizing informeren. Eventueel belegt hij een informatievergadering met de mogelijkheid tot inspraak.

8.3. Huurderverplichtingen

Naast de verplichtingen van de huurder, vermeld in het Vlaams Woninghuurdecreet, moet de huurder van een sociale huurwoning een aantal zeer specifieke huurdersverplichtingen naleven. Die verplichtingen gaan een stuk verder dan hetgeen privaatrechtelijk mogelijk zou zijn en benadrukken het specifieke karakter van het verhuren van sociale huurwoningen.

Als de huurder moeilijkheden ondervindt in het nakomen van één van zijn verplichtingen, kan de Oostendse Haard hem begeleiden of laten begeleiden bij het naleven van zijn verplichtingen.

De huurder leeft volgende verplichtingen na:

- de woning betrekken;
- iedere gezinswijziging binnen de maand schriftelijk meedelen;
- hier zijn hoofdverblijfplaats én domicilie hebben;
- betalingsverplichting: de huurprijs betalen;
- de woning gebruiken/onderhouden als een goede huisvader;
- onderhouds- en herstelplicht;
- teruggaveverplichting (in dezelfde staat als ontvangen conform de plaatsbeschrijving)
- beschikken over een basistaalvaardigheid Nederlands;
- enkel personen laten inwonen als ze voldoen aan de toelatingsvoorwaarden en de rationele bezetting niet overschrijden;
- gevraagde documenten om de correcte huurprijsberekening te berekenen bezorgen;
- de woning zo bewonen dat de leefbaarheid niet in gedrang komt en geen hinder ontstaat voor burens en de naaste omgeving.

Naast bovenstaande huurdersverplichtingen moet de huurder ook rekening houden met onderstaande:

1. Het naleven van de afspraken uit begeleidingsovereenkomst

In de volgende vier gevallen kan er een begeleiding worden opgelegd via een begeleidingsovereenkomst tussen huurder en welzijnsorganisatie:

- in de plaats een weigering op basis van de Vlaamse Codex Wonen;
- in het kader van de versnelde toewijzing op basis van de Vlaamse Codex Wonen
- in het kader van een lokaal toewijzingsreglement/doelgroepenplan (op basis van de Vlaamse Codex Wonen)
- in het kader van de preventie van uithuiszetting (op basis van de Vlaamse Codex Wonen).

Als de huurder de gemaakte afspraken niet naleeft en deze tekortkoming kan worden beschouwd als een ernstige of blijvende tekortkoming, kan de Oostendse Haard de huurovereenkomst opzeggen.

2. Verplichte verhuis bij noodzakelijke renovatie

De huurder moet instemmen met verhuis als de Oostendse Haard dat door renovatie- of aanpassingswerkzaamheden aan de bewoonde sociale huurwoning noodzakelijk acht. Ook als de sociale huurwoning wordt verkocht moet er ingestemd worden.

3. Verplichte verhuis als de woning niet langer bewoond is door persoon met een handicap of een persoon van minsten 65 jaar.

De huurders moet instemmen met een verhuis naar een andere sociale huurwoning als de sociale huurwoning die aangepast is aan de fysieke mogelijkheden van personen met een handicap, niet langer wordt bewoond door een persoon die daar nood aan heeft, of als de sociale huurwoning een sociale assistentiewoning is, en niet langer wordt bewoond door een persoon die minstens 65 jaar oud is, tenzij de Oostendse Haard een gemotiveerde afwijking toestaat.

We willen je uitdrukkelijk vragen de huur te betalen en dit ten laatste tegen de datum vermeld in de huurovereenkomst. Naast het betalen van de huur vormt het onderhouden van de woning een belangrijk element. Als bijlage 4 vindt je een overzicht van de verantwoordelijkheden voor de huurder en de Oostendse Haard. Dit kan je een houvast bieden als je twijfelt voor wie de kosten van het onderhoud zijn. Je kunt ook altijd met je vragen bij De Oostendse Haard terecht.

8.3. Melding bijwonen

De huurder heeft de verplichting om onmiddellijk elke duurzame woonst te melden aan de Oostendse Haard. De bijwoner moet ook voldoen aan de toetredingsvoorwaarden. Indien je als huurder iemand laat bijwonen die niet voldoet aan de toetredingsvoorwaarden kun je gesanctioneerd worden wegens het niet voldoen aan de huurdersverplichtingen (zie 8.4).

De huurder heeft ook de verplichting om onmiddellijk elke tijdelijke bijwoning te melden aan de Oostendse Haard. Daarnaast zal de huurder vanaf 1 maart 2017 verplicht zijn om ook een tijdelijke bijwoning te melden aan de Oostendse Haard. Voor de duidelijkheid, het gaat hier alleen om personen die tijdelijk hun hoofdverblijfplaats of domicilie vestigen in de woning en die dus niet de intentie (kunnen) hebben om duurzaam in de sociale woning te verblijven. Die personen treden niet toe tot de huurovereenkomst en worden dus geen huurder, maar worden wel meegerekend voor de berekening van de huurlasten. Die bijwoonst kan alleen worden toegestaan als daarmee de minimale bezettingsnormen niet worden overschreden.

8.4. Verhaal bij weigering tot toetreding

Als de Oostendse Haard je feitelijke partner of iemand anders weigert toe te laten tot de woning, en je kan niet akkoord gaan met deze beslissing, raden we je aan dit te bespreken met een medewerker. Als dit gesprek je niet verder helpt, en je hebt voldoende argumenten die aantonen dat de beslissing van de Oostendse Haard onterecht is, kan je je zaak voorleggen aan de toezichthouder. We noemen dit het verhaalrecht.

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

Agentschap Wonen-Vlaanderen
Aan de toezichthouders
Havenlaan 88 bus 22
1000 Brussel

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

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

8.5. Verplichte herhuisvesting

De huurder is verplicht om in te stemmen met een verhuis, wanneer

- a) renovatie- of aanpassingswerken dit noodzakelijk maken of wanneer woonst verkocht wordt;
- b) wanneer hij in een sociale huurwoning woont aangepast aan de fysieke mogelijkheden van personen met een handicap, maar er niet langer een persoon woont die hieraan nood heeft.

In het geval van een herhuisvesting bij een sociale Oostendse Haard wordt de huurder niet afgetoetst aan de inschrijvings- en toelatingsvoorwaarden en de Oostendse Haard kan eventueel afwijken van de toewijzingsregels.

HOOFDSTUK 9: DE HUUROVEREENKOMST EN PLAATSBSCHRIJVING

9.0. Algemeen

Je sluit een huurovereenkomst af met De Oostendse Haard. Voor alle vragen en problemen wend je je dan ook tot De Oostendse Haard.

Het Vlaamse Gewest legt De Oostendse Haard een aantal zaken op die in belangrijke mate zijn opgenomen in dit intern huurreglement en in de huurovereenkomst. Voor de zaken die niet geregeld zijn, is het Burgerlijk Wetboek van toepassing.

Er werd door Wonen-Vlaanderen een toelichting op maat van de huurder gemaakt over de regelgevende bepalingen die van toepassing zijn op de verhouding tussen de huurder en de Oostendse Haard.

De Oostendse Haard bezorgt de toelichting aan de huurder bij de ondertekening van de huurovereenkomst.

De toelichting bevat informatie over onder meer de volgende elementen:

- de verplichtingen van de Oostendse Haard en de huurder;
- de plaatsbeschrijving;
- de duur van de huurovereenkomst;
- de huurprijsberekening en huurprijsherziening;
- de kosten en vergoedingen die betrekking hebben op diensten of leveringen aan de huurder;
- de mogelijkheden inzake vermindering van de onroerende voorheffing voor huurders;
- de waarborg;
- de brandverzekering;
- de regeling met betrekking tot de huurherstellingen;
- de beëindiging van de huurovereenkomst;
- de mogelijkheden voor de huurder om zijn rechten of belangen te beschermen tegenover de Oostendse Haard .

De toelichting zal worden aangepast als de regelgeving wijzigt. De Oostendse Haard zorgt ervoor dat de huurder op een toegankelijke manier van de gewijzigde toelichting kennis kan nemen.

9.1. Typehuurovereenkomst

De Oostendse Haard gebruikt het model van typehuurovereenkomst zoals opgelegd door de Vlaamse Regering.

De nieuwe huurder krijgt de huurovereenkomst aangeboden ter ondertekening. De Oostendse Haard zal deze huurovereenkomst overlopen samen met de huurder.

Behalve een aantal essentiële uitzonderingen gaat De Oostendse Haard daarom in dit intern huurreglement de bepalingen van de huurovereenkomst niet herhalen. Niet-huurders kunnen steeds een voorbeeld typehuurovereenkomst opvragen aan De Oostendse Haard.

9.2. Duurtijd

Huurovereenkomst ondertekend vóór 01 maart 2017

Voor de huurovereenkomsten ondertekend vóór 1 maart 2017 is de tijdelijke aard van de huurovereenkomsten niet van toepassing. Huurders die een huurovereenkomst hebben ondertekend vóór 1 maart 2017 behouden hun huurovereenkomst van onbepaalde duur.

Indien u als huurder een initiële huurovereenkomst heeft die afgesloten werd voor 1 maart 2017 (onbepaalde duur) wordt terug een huurovereenkomst gesloten voor onbepaalde duur als u een nieuwe huurovereenkomst sluit ten gevolge van een verhuizing naar een andere sociale huurwoning van onze maatschappij, of, in het kader van gedwongen herhuisvesting omwille van renovatie, aanpassing, sloop of verkoop, van een andere Oostendse Haard .

Huurovereenkomst ondertekend vanaf 01 maart 2017

De huurovereenkomsten die ondertekend werden vanaf 1 maart 2017 hebben een duur van negen jaar.

Als de huurovereenkomst betrekking heeft op een woning waarover de Oostendse Haard geen negen jaar beschikt, bedraagt de duur van de huurovereenkomst de periode waarover de Oostendse Haard beschikt. Als een huurder met een initiële huurovereenkomst die gesloten is na 1 maart 2017 een nieuwe huurovereenkomst sluit ten gevolge van een verhuizing naar een andere sociale huurwoning van de Oostendse Haard, is de duur van de nieuwe huurovereenkomst gelijk aan de resterende duur waarop de huurder nog recht had ingevolge de initiële en eventueel daaropvolgende huurovereenkomsten, met dien verstande dat de nieuwe huurovereenkomst minimaal een duur van drie jaar heeft.

Daarnaast kan voor de tijdelijke opvang van alleenstaanden of gezinnen die in een noodsituatie verkeren, een gemeente, een intergemeentelijk samenwerkingsverband, een OCMW of een welzijnsvereniging een huurovereenkomst van kortere duurtijd sluiten.

Wanneer verlengd?

Vóór de afloop van de betreffende negenjarige dan wel driejarige periode moet Oostendse Haard nagaan of de huurder nog voldoet aan enerzijds een inkomensvoorwaarde, en anderzijds de voorwaarden inzake bezettingsgraad. Als de huurder aan beide voorwaarden voldoet, wordt de huurovereenkomst met een termijn van drie jaar verlengd.

Wie ondertekent de huurovereenkomst?

De huurovereenkomst wordt ondertekend door de Oostendse Haard en de huurder bij aanvang van de huurovereenkomst.

De andere meerderjarige personen die de woning duurzaam (zullen) betrekken ondertekenen de huurovereenkomst niet en worden beschouwd als bijwoner.

De persoon die huwt of wettelijk gaat samenwonen met de referentiehurder na aanvang van de huurovereenkomst wordt van rechtswege huurder als hij samen met de referentiehurder voldoet aan de voorwaarden én de woning niet onaangepast is, en hoeft bijgevolg de huurovereenkomst niet te ondertekenen.

De feitelijke partner die na aanvang van de huurovereenkomst komt bijwonen, wordt na één jaar van rechtswege huurder, als hij samen met de referentiehurder aan de voorwaarden voldoet en de woning niet onaangepast is, en hoeft de huurovereenkomst bijgevolg niet te ondertekenen.

Enkel de huurders zijn hoofdelijk en ondeelbaar gehouden tot betaling van de huurprijs, de huurlasten en de eventuele vergoeding voor de schade die vastgesteld wordt bij de beëindiging van de huurovereenkomst, die de waarborg overtreft. 'Hoofdelijk en ondeelbaar' betekent dat iedere huurder voor het geheel kan worden aangesproken. De bijwoners kunnen dus niet aansprakelijk gesteld worden.

Alleen als de huurovereenkomst wordt gesloten met een minderjarige ontvoogde persoon of een minderjarige persoon die zelfstandig woont of gaat wonen met begeleiding door een erkende dienst, moet de minderjarige de huurovereenkomst bij aanvang ondertekenen.

Wanneer wordt de opzegging gegeven?

De Oostendse Haard zal de voorwaarden steeds minimaal zes maanden vóór het aflopen van de termijn moeten aftoetsen om rechtsgeldig een opzegging te kunnen geven. De laatste dag van de opzeggingstermijn van zes maanden valt samen met de vervalddag van de negenjarige dan wel driejarige periode. De opzeggingsbrief moet de vorm waarin en de termijn waarbinnen een verzoek tot intrekking van de opzegging kan ingediend worden, vermelden.

Verhaalprocedure tegen opzegging in kader van tijdelijke huurovereenkomst

De huurder kan de Oostendse Haard verzoeken om de opzegging in te trekken (zie hoger). Als de Oostendse Haard niet ingaat op het verzoek, kan de huurder verhaal indienen bij de toezichthouder. We noemen dit het verhaalrecht.

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

Agentschap Wonen-Vlaanderen
Aan de toezichthouders
Phoenixgebouw
Havenlaan 88 bus 22
1000 Brussel

Let op: hiervoor stuur je een aangetekende én gemotiveerde brief naar de toezichthouder en dit binnen de 30 dagen na de beslissing van de Oostendse Haard, waarna de opzeggingstermijn wordt opgeschort.

De toezichthouder beoordeelt of de beslissing van de Oostendse Haard gegrond is. Hij bezorgt zijn antwoord aan jou en aan de Oostendse Haard en dit binnen de 30 dagen na je aangetekend schrijven of 60 dagen na een hoorzitting.

9.3. Taalkennisvereiste

Na één jaar sociaal huren moet je verplicht het basisniveau Nederlands kunnen.

Hoe controleren we dat je Nederlands spreekt?

1. We kijken in de Kruispuntbank Inburgering of je voldoet aan de taalkennisvereiste.
2. Is dat niet het geval? Dan kom je naar ons kantoor en doe je een mondelinge taaltest. Spreek je voldoende Nederlands, dan voldoe je aan de voorwaarde Nederlands.
3. Spreek je onvoldoende Nederlands? Dan verwijzen we je door naar de organisaties van integratie en inburgering.

DE SOM
Agentschap voor Intergatie en Inburgering
Wellingtonstraat 52
8400 Oostende
Tel.: 059 23 35 47
oostende@integratie-inburgering.be

Wanneer moet je niet voldoen aan deze voorwaarde (dus vrijgesteld):

- als je gezondheidstoestand het blijvend onmogelijk maakt om taallessen te volgen (aan te tonen met een medisch attest);
- als je in het bezit bent van een verklaring van uitgeleerdheid.

Heb je het basisniveau Nederlands niet na één jaar sociaal huren? Dan kan de toezichthouder jou een geldboete opleggen tussen de € 25,00 en € 5.000,00.

Je krijgt als dat nodig is ook een nieuwe termijn waarbinnen je het basisniveau Nederlands moet behalen. De toezichthouder volgt jouw dossier op.

Dit is geen reden om je huurovereenkomst te stoppen.

9.4. Plaatsbeschrijving

Een tegensprekelijke plaatsbeschrijving wordt opgemaakt door de Oostendse Haard.

Dit moet voor de ingenottreding of uiterlijk binnen een maand na de aanvang van de huurovereenkomst, en uiterlijk binnen de maand na de beëindiging van de huurovereenkomst. De plaatsbeschrijving wordt bij de huurovereenkomst gevoegd en dient tevens geregistreerd te worden.

Op het einde van de huurovereenkomst is de huurder ertoe gehouden, de woning achter te laten in de staat, zoals beschreven in de plaatsbeschrijving die werd opgemaakt bij de aanvang van de overeenkomst, met uitzondering van de schade die ontstaan is door overmacht, slijtage en ouderdom.

9.5. Reglement van inwendige orde

Als bijlage 4 bij dit Intern Huurreglement vind je het reglement van Inwendige Orde.

De Oostendse Haard-medewerker zal dit reglement samen met je overlopen en vragen dit te ondertekenen voor ontvangst.

We vragen je uitdrukkelijk dit reglement te respecteren.

9.6. Registratie

De Oostendse Haard is verplicht de huurovereenkomst te registreren binnen 2 maanden te rekenen vanaf de ondertekening van de huurovereenkomst door beide partijen.

Ook de huurder kan zijn huurovereenkomst laten registreren als hij dat wenselijk acht. Voor de huurder is geen registratietermijn bepaald.

De registratie dient te gebeuren op het registratiekantoor dat bevoegd is voor de plaats waar het verhuurde onroerende goed gelegen is en is in principe kosteloos. Het is de Oostendse Haard die de eventuele kosten, zoals de boete bij laattijdige registratie, dient te betalen.

9.7. Huurprijs

De aangepaste huurprijs wordt telkens op 1 januari herzien. Bijgevolg wordt de nieuwe aangepaste huurprijs telkens op 1 januari van kracht. De aangepaste huurprijs wordt in de loop van het jaar ook aangepast in een aantal gevallen (gewijzigde gezinssamenstelling, gedaald inkomen indien minstens 20%, pensionering en overlijden).

Om uw huurprijs te berekenen, kijken we naar:

- uw inkomen;
- uw gezin;
- uw woning.

Je betaalt ook nooit minder dan de **minimale huurprijs** en nooit meer dan de **marktwaarde** (basishuurprijs) van de woning.

De volgende elementen spelen mee voor de berekening:

1. Voor een energiezuinige woning betaal je een **energietoeslag**

Als wij, jouw huisvestingsmaatschappij, extra geld hebben geïnvesteerd om jouw woning energiezuiniger en milieuvriendelijker te maken, dan verbruik je minder energie en bespaar je geld op het gebruik van verwarming en warm water.

Om onze investering terug te kunnen verdienen, rekenen we een maandelijkse toeslag aan bovenop jouw huurprijs. Deze toeslag heet de **energicorrectie** en telt enkel voor woningen met energiezuinige investeringen, zoals een goede isolatie of een zuinige verwarmingsketel.

De grootte van deze toeslag hangt af van de hoeveelheid energie die jij minder verbruikt door onze extra investering. Deze hoeveelheid energie berekenen we volgens de regels die de Vlaamse Regering vastlegde.

De uitgespaarde hoeveelheid energie rekenen we gedeeltelijk door aan het voordelige **sociaal tarief**. Op deze manier is deze toeslag een eerlijk bedrag dat altijd lager is dan het bedrag dat jij bespaart op jouw energiefactuur.

2. De marktwaarde van uw woning bepalen we met een **schattingsmodel**

Je huurprijs hangt ook af van de marktwaarde van jouw woning. Dat is de prijs die je zou betalen voor een gelijkaardige woning op de private markt.

We bepalen de waarde van je woning aan de hand van een schattingsmodel, de **sociale huurschatter**. Om de waarde te bepalen kijken we naar de ligging en andere eigenschappen, zoals het aantal slaapkamers of het bouwjaar. Op deze manier kunnen we een nog juister bedrag op de waarde van jouw woning plakken.

3. Met wie zijn inkomen houden we rekening?

We houden rekening met het inkomen van **de huurders en alle meerderjarige gezinsleden**. Enkel het inkomen van meerderjarige kinderen die nog kinderbijslag genieten, tellen we niet mee.

Daarnaast kijken we naar wat je verdiende in het jaar waarop je meest recente aanslagbiljet betrekking heeft. Dat noemen we het referentie-inkomen. Dit is niet noodzakelijk voor alle gezinsleden hetzelfde jaar.

Enkel als jij en jouw gezin geen referentie-inkomen hebben, dan kijken we naar jullie huidige inkomsten.

4. Solidariteitsbijdrage

Als jij en jouw gezin meer verdienen dan de inkomensgrenzen, dan betaal je een iets hoger aandeel. Deze **solidariteitsbijdrage** blijft behouden.

5. Patrimoniumkorting

Uw inkomen bepaalt niet alleen jouw huurprijs. Soms heb je ook recht op een **gezinskorting** of een **patrimoniumkorting**.

HOOFDSTUK 10: DE WAARBORG

De huurder moet bij de toewijzing van de sociale huurwoning een waarborg ter nakoming van zijn verbintenissen stellen. De opbrengst van de waarborg is bestemd voor de huurder.

10.1. Algemeen

Volgende waarborgen worden door de Oostendse Haard aanvaard:

A. een bankwaarborg ten gevolge van een standaardcontract tussen OCMW en een financiële instelling

Bij wijze van waarborg wordt via het OCMW een bankgarantie gesteld, voor elke schuldvordering voortvloeiend uit de gehele of gedeeltelijke niet-nakoming door de huurder van zijn verplichtingen. Deze bankwaarborg wordt gesteld voor een bedrag van maximaal tweemaal de basishuurprijs met een beperking van maximaal € 500,00.

B. een schriftelijke garantie van het OCMW in afwachting van een eenmalige doorstorting door het OCMW van het volledige bedrag, binnen achttien maanden na de ondertekening van de overeenkomst

Aan de voorwaarde van waarborg is voldaan als een OCMW zich schriftelijk garant stelt voor elke schuldvordering voortvloeiend uit de gehele of gedeeltelijke niet-nakoming door de huurder van zijn verplichtingen. Deze schriftelijke waarborg wordt gesteld voor een bedrag van maximaal tweemaal de basishuurprijs met een beperking van maximaal € 500,00.

C. een schriftelijke borgstelling van het bevoegde OCMW

D. De waarborg wordt in handen van de Oostendse Haard gestort

De waarborg die door de huurder bij de aanvang van de huurovereenkomst moet worden gestort in handen van de Oostendse Haard, bedraagt tweemaal de basishuurprijs beperkt tot € 500,00 (jaarlijks te indexeren).

De waarborg kan in de loop van de overeenkomst door de Oostendse Haard aangewend worden om de schade te herstellen die werd veroorzaakt door de niet-naleving van de verplichtingen door de huurder.

De waarborg zal bij het einde van de huurovereenkomst aan de huurder of bij zijn overlijden aan zijn erfgenamen worden terugbetaald, na verrekening van de openstaande schulden of aftrekking van de vergoeding voor eventuele schade.

De erfgenamen rechtvaardigen hun aanspraken door officiële documenten die ze afleveren aan de Oostendse Haard.

10.2. Afbetaling huurwaarborg

De waarborg bedraagt tweemaal de basishuurprijs beperkt tot € 500,00.

De waarborg kan eventueel afbetaald worden en de afbetalingstermijn bedraagt maximaal 18 maanden.

De eerste betaling om de waarborg samen te stellen, is gelijk aan het bedrag dat overeenkomt aan de reële huurprijs.

Indien de huurder opteert voor een afbetaling wordt een kleine administratieve vergoeding gevraagd van de huurder en dit is als compensatie van de extra kosten die de administratieve opvolging meebrengt (2022 is dit € 13,00).

Het saldo van de waarborg moet samen met een administratieve vergoeding in maximaal 18 maanden worden betaald. De huurder kan het saldo ook vervroegd betalen.

Als de maandelijkse betaling ontoereikend is om zowel de schijf van de waarborg als de huurprijs en de huurlasten te betalen, zal de betaling eerst worden gebruikt voor de waarborg en nadien voor de huurprijs en –lasten, bijgevolg ontstaat er een huurachterstal.

De betalingen voor de samenstelling van de waarborg brengen interesten op voor de huurder, die minimaal gelijk zijn aan de creditrentevoet. Het betalingsplan zal worden toegevoegd als bijlage bij de huurovereenkomst, dat de huurder als kennisname ondertekent.

10.3. Overzicht waarborg

De waarborg wordt verhoogd met gekapitaliseerde interesten tegen een interestvoet die minimaal gelijk moet zijn aan de creditrente die De Oostendse Haard krijgt voor het beheer van de eigen middelen van de sociale huisvestingsmaatschappijen door de VMSW.

Jaarlijks bezorgt de Oostendse Haard een overzicht aan de huurder, verhoogd met de gekapitaliseerde intresten.

10.4. Afrekening waarborg

De Oostendse Haard kan pas in het kader van een tijdelijke herhuisvesting of bij de beëindiging van de huurovereenkomst van de waarborg, verhoogd met de gekapitaliseerde intresten, alle sommen afhouden die de huurder hem verschuldigd is. De som die na verrekening van alle bedragen die verschuldigd zijn aan de Oostendse Haard, overblijft, wordt aan de rechthebbende terugbetaald binnen drie maanden na de plaatsbeschrijving van uittreding, tenzij die termijn door de complexiteit van de bepaling van de vergoeding voor de vastgestelde schade niet haalbaar is.

Als de verrekening van de kosten en lasten, die via voorafbetaling zijn uitgevoerd, niet kan worden gemaakt binnen die termijn, kan de Oostendse Haard, voor zover de huurder daarmee akkoord gaat, de verrekening doen op basis van een forfaitaire inschatting, die bevrijdend werkt of hij kan de verrekening uitstellen tot op het ogenblik dat hij de algemene jaarlijkse afrekening van de vooraf betaalde kosten heeft gemaakt. In het laatste geval kan de Oostendse Haard een deel van de waarborg in reserve houden en betaalt hij binnen een maand na de jaarlijkse afrekening het te veel betaalde terug aan de huurder.

Het is niet de bedoeling om bij een wijziging van gezinssamenstelling de waarborg te herzien of over te gaan tot een tussentijdse afrekening

HOOFDSTUK 11: HUURKOSTEN EN -LASTEN

De kosten en lasten welke ten laste van de huurder vallen, zijn deze verbonden aan het gebruik, het genot en de bewoning. Ook alle kosten en vergoedingen die betrekking hebben op diensten of leveringen aan de huurder, zijn ten laste van de huurder, en dit ten bedrage van de reële uitgaven waarmee ze overeenstemmen. Ze zijn dan ook niet forfaitair begrepen in de huurprijs.

Het innen en bepalen van huurlasten ?

De Oostendse haard int samen met de maandelijkse huur een bedrag voor huurlasten. De huurlasten zijn de wettelijk verplichte kosten die u moet betalen. Die staan opgesomd in de wetgeving.

Vanaf januari 2016 worden er geen voorschotten meer aangerekend maar wel het correcte bedrag van de effectieve kosten van 2 jaar voordien. Deze worden individueel berekend op basis van de effectieve facturen. Vanaf januari 2016 zal er dus geen afrekening meer opgemaakt worden.






Voor nieuwe gebouwen wordt het bedrag bepaald op basis van de kosten van een gebouw met gelijkaardige kosten, het eerste jaar dient wel een afrekening gemaakt te worden omdat der op basis van een schatting wordt gewerkt. Vanaf het derde jaar kan er op basis van de gemaakte kosten gewerkt worden.


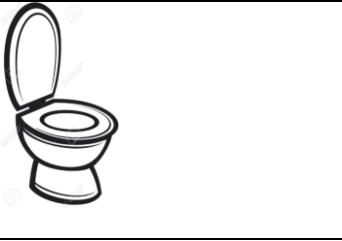



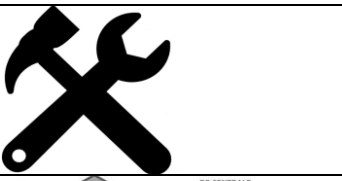
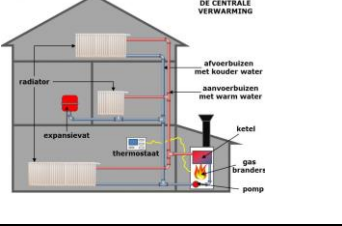
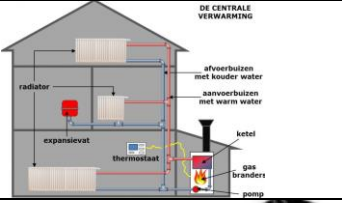
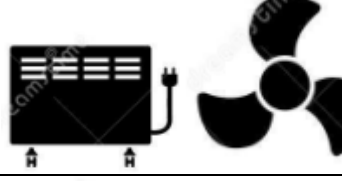

De verschillende kosten


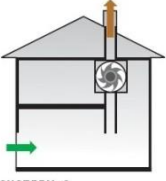



Ieder jaar krijgt de huurder een brief met de huurprijsberekening, daarbij zal een overzicht zitten met de verschillende kosten en lasten.”

Hieronder een overzicht van de kosten opgesplitst per woning of appartement:

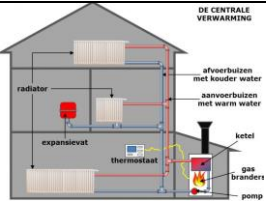

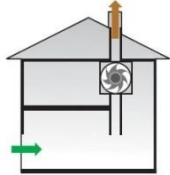



1) APPARTEMENTEN

1		De kosten voor het water van de algemene delen die wordt gebruikt voor het poetsen van de algemene delen wordt verdeeld onder alle appartementen in uw gebouw.
2		De kosten voor de elektriciteit van de algemene delen wordt verdeeld onder alle appartementen in uw gebouw.
3		De sociale conciërgerie is de controle die de hulptoeziener uitvoert op het technisch onderhoud van de algemene delen in uw gebouw.
4		De PWA is een door ons aangestelde klusjesman die kleine werken uitvoert in de algemene delen van uw gebouw (defecte lampen vervangen, afval verwijderen...).
5		Het onderhoud van de blussers en/of haspels die in de algemene delen in uw gebouw aanwezig zijn dienen wettelijk jaarlijks nagezien te worden

6		De keuring van de brandveiligheid rookkoepels in uw gebouw.
7		Alles die in uw toilet terecht komt gaat naar de septische put van uw gebouw. Die dienen periodiek gereinigd te worden.
9		Het onderhoud van de liften wordt verdeeld over alle appartementen in uw gebouw. De herstellingen aan de liften wordt betaald door de Oostendse Haard (wordt voor 50% doorgerekend aan de huurder)
10		De telefonie van de liften wordt verdeeld over alle appartementen in uw gebouw.
11		De schoonmaak van de algemene delen wordt verdeeld over alle appartementen in uw gebouw.
12		Herstellingen (sloten, gebroken glas, deurpompen...) in de algemene delen Wordt verdeeld over alle appartementen in uw gebouw.
13		Twee jaarlijks nazicht van uw centrale verwarming op gas en zonneboiler door de onderhoudsfirma.
14		Twee jaarlijks nazicht van uw centrale verwarming en/of gaskachel en/of waterverwarmer op gas door de onderhoudsfirma.
15		Jaarlijks nazicht van de elektrische verwarming (vloer- en muurconvectoren) en de centrale verluchttingsgroep door de onderhoudsfirma Masser.
16		Twee jaarlijks nazicht van de accu-kachels en de centrale oplaadregelaar door de onderhoudsfirma.

17		<p>Vervangen van de cartouches van uw ontkalker: Pugh & Co Micromet 75: 1 cartouche of Pugh & Co Micromet 150: 2 cartouches. Deze cartouches dienen voor een goede werking van uw centrale verwarming.</p>
18	 <p>SYSTEEM C Natuurlijke toevoer en mechanische afvoer</p>	<p>Een continue basisventilatie zorgt voor een goede luchtkwaliteit in de leefruimtes. Door het principe van toevoer, doorvoer en afvoer wordt de verontreinigde binnenlucht uit uw woning verdreven en vervangen door verse buitenlucht. Voor een goede werking van uw ventilatiesysteem, wordt jaarlijks een onderhoud voorzien.</p>
19		<p>Het groenonderhoud rond uw gebouw van gras, struiken, hagen, andere aanplantingen.</p>
20		<p>Het sneeuwruimen of zoutstrooien bij vorst van het toegangspad tot uw gebouw</p>
21		<p>Brandverzekering U betaalt maandelijks aan ons voor de brandverzekering. Dit omvat dat u door ons verzekerd bent voor uw woonst. Voor uw inboedel dient u zelf een brandverzekering af te sluiten. Het maandelijks bedrag voor vindt u terug op de huurprijsberekenningsnota.</p>

2) WONINGEN

1		<p>2 -Jaarlijks nazicht van uw centrale verwarming en/of gaskachel en/of waterverwarmer op gas door de onderhoudsfirma.</p>
2		<p>Vervangen van de cartouches van uw ontkalker: Pugh & Co Micromet 75: 1 cartouche of Pugh & Co Micromet 150: 2 cartouches. Deze cartouches dienen voor een goede werking van uw centrale verwarming.</p>
3	 <p>SYSTEEM C Natuurlijke toevoer en mechanische afvoer</p>	<p>Een continue basisventilatie zorgt voor een goede luchtkwaliteit in de leefruimtes. Door het principe van toevoer, doorvoer en afvoer wordt de verontreinigde binnenlucht uit uw woning verdreven en vervangen door verse buitenlucht. Voor een goede werking van uw ventilatiesysteem, wordt jaarlijks een onderhoud voorzien.</p>
4		<p>Traplift in de woning. (wordt voor 50% doorgerekend aan de huurder)</p>
5		<p>Reinigen dakgoten</p>
6		<p>Brandverzekering U betaalt maandelijks aan ons voor de brandverzekering. Dit omvat dat u door ons verzekerd bent voor uw woonst. Voor uw inboedel dient u zelf een brandverzekering af te sluiten. Het maandelijks bedrag voor vindt u terug op de huurprijsberekeningsnota.</p>

De huurder ontvangt dan een overzicht van de huurkosten- en lasten opgemaakt via bovenstaand schema en als volgt opgesplitst:

- Totaal gebouwkost in €
- Totaal per appartement in €

Stavingsstukken

De bedragen van de huurlasten worden uit het boekhoudkundig programma Fiad gehaald. Via de analytische verdeling worden de facturen per wooneenheid ingeboekt dit maakt het eenvoudig om op het eind van het jaar de bedragen van de huurlasten uit het programma te laten rollen.

Hiervan wordt een mooi overzicht gemaakt per wooneenheid.

Daarbij worden alle boekingsnummers van de facturen vermeld. Indien we ze nodig hebben dan kunnen we de facturen snel en gemakkelijk voorleggen.

Vragen huurlasten

Wanneer de huurder vragen heeft over de huurlasten, kan u steeds een afspraak maken om die samen met ons te overlopen. Alle facturen zullen ook ter nazicht in te kijken zijn bij ons op de burelen.

U kan uw vragen ook mailen. Doe dit naar info@oostendsehaard.be Vermeld heel duidelijk waarover u vragen heeft. Maak uw vragen concreet, anders kunnen we u niet verder helpen.

HOOFDSTUK 12: ONDERBEZETTING

De Oostendse Haard engageert zich om zich maximaal in te zetten voor een zo goed mogelijke bezetting van haar patrimonium. Dit dient afgestemd te worden op de lokale context. Een goed onderbouwde aanpak houdt onder meer rekening met de typologie van het patrimonium, geplande renovatiewerken, geplande nieuwbouwprojecten, kenmerken van de kandidaat-huurders op de wachtlijst.

Als een huurder een onderbezette woning bewoont, betaalt hij een maandelijkse vergoeding die aan de reële huurprijs wordt toegevoegd.

Een woning wordt als onderbezet beschouwd als ze door minder dan het minimale aantal bewoners wordt bewoond. Een alleenstaande ouder wordt voor deze berekening als twee bewoners geteld.

Het minimale aantal bewoners is gelijk aan het vooropgestelde aantal bewoners, verminderd met één.

De vergoeding is gelijk aan € 32,00 (in 2022) per slaapkamer die volgens de definitie van een onderbezette woning die het toegelaten aantal slaapkamers overschrijdt.

Die vergoeding kan alleen worden aangerekend als de huurder 2x weigering voor een aangepaste woning in dezelfde omgeving (straal van 5 kilometer) heeft gekregen en dat de aangepaste huurprijs – en lasten van die woning gelijk of lager is van de onderbezette woning.

Overeenkomstig je woning of appartement of studio werd de minimale bezetting als volgt vastgelegd:

- **Minimale bezetting = 1 persoon**
 - huis 1 slaapkamer: Westerkwartier;
 - appartement 1 slaapkamer: Westerkwartier, Vuurtorenwijk, Nieuwe Stad, Golven- en Schelpenstraat, Hazegras, Sint-Franciscusstraat, Sint-Jan en Bredene;
 - appartement 1 slaapkamer duplex: Hazegras;
 - studio: Westerkwartier, Stene en Hazegras;
 - huis 2 slaapkamers: Westerkwartier, Bredene en Vuurtorenwijk;
 - appartement 2 slaapkamers: Westerkwartier, Vuurtorenwijk, Stene, Nieuwe Stad, Golven- en Schelpenstraat, Hazegras, Sint-Franciscusstraat en Sint-Jan;
 - appartement 2 slaapkamers duplex: Vuurtorenwijk en Hazegras.

- **Minimale bezetting = 2 personen**
 - huis 3 slaapkamers: Westerkwartier, Vuurtorenwijk, Stene en Bredene;
 - appartement 3 slaapkamers: Westerkwartier, Nieuwe Stad, Hazegras, Golven- en Schelpenstraat en Sint-Jan;
 - appartement 3 slaapkamers duplex: Westerkwartier, St.-Franciscusstraat en Sint-Jan.
 - Appartement 2 ruime slaapkamers: Hazegras.

- Minimale bezetting = 3 personen**
 - huis 4 slaapkamers: Westerkwartier, Vuurtorenwijk, Stene en Bredene;
 - appartement 4 slaapkamers: Schelpenstraat;
 - appartement 4 slaapkamers duplex: St.-Jan.

- **Minimale bezetting = 4 personen**
 - huis 5 slaapkamers: Westerkwartier.

De Oostendse Haard heeft op de Raad van Bestuur dd. 20 februari 2019 de volgende aanpak afgesproken om de onderbezetting aan te pakken, rekening houdend met de lokale context.

In eerste instantie proberen we huurders die in een onderbezette woning wonen te motiveren om vrijwillig te verhuizen. We zullen gefaseerd deze huurders uitnodigen, een huisbezoek is ook een mogelijkheid. Het valt af te wachten hoe groot de bereidwilligheid om te verhuizen zal zijn. We zullen starten met de overbezetting in de 4-slaapkamerwoningen en vervolgens de 3-slaapkamerwoningen aanschrijven.

Indien we vaststellen dat de bereidwilligheid (te) klein is, dan dienen we over te stappen naar de volgende fase. In deze fase zullen we 2 'gepaste aanbiedingen' doen. Bij herhaalde weigering zal er dan een onderbezettingsvergoeding aan verbonden worden. We dienen ook rekening te houden met het totaal aantal toewijzingen, zodat de 'gewone toewijzingen' ook nog voldoende kunnen doorgaan.

Deze werkwijze dient geëvalueerd en bijgestuurd te worden waar nodig. We streven er naar dit op een menselijke manier te doen rekeninghoudend met de leeftijd, de mogelijkheden en de verwachtingen van onze huurders.

HOOFDSTUK 13: HET EINDE VAN DE HUUROVEREENKOMST

13.0. Algemeen

In het typehuurovereenkomst zijn de verschillende opzegmogelijkheden opgenomen. We beperken ons tot een aantal belangrijke lijnen.

Vlaamse Codex Wonen geeft een aantal nieuwe mogelijkheden van opzeg of beëindiging op.

De huurovereenkomst tussen een sociale huurder en zijn Oostendse Haard worden (vanaf 1 maart 2017) gesloten voor bepaalde duur, namelijk negen jaar, verlengbaar met opeenvolgende periodes van drie jaar als voldaan is aan een aantal voorwaarden. Als er niet voldaan is aan die voorwaarden, wordt de huurovereenkomst opgezegd en de laatste dag van de opzeggingstermijn valt dan in principe samen met de laatste dag van de negenjarige termijn of van de verlengde termijn. De huurovereenkomst kan ook van rechtswege worden beëindigd.

Huurders met een huurovereenkomst die voor 1 maart 2017 werd ondertekend, vallen nog onder het stelsel van onbepaalde duur. In vergelijking met huurovereenkomsten van negen jaar, is voor hen geen periodieke aftoetsing van het inkomen of de bezettingsgraad van de woning voorzien.

13.1. Opzeg door de huurder

Elke huurder kan de huurovereenkomst op ieder moment opzeggen met een aangetekende brief.

De opzegging geldt alleen voor de persoon die de opzeg doet. De maand volgend op de melding dat de huurder de woning heeft verlaten is hij niet langer gebonden door de huurdersverplichtingen en wordt de huurprijs herzien voor de resterende huurder (op voorwaarde dat adres veranderd is). Zolang er nog een andere huurder blijft wonen, is er geen opzeggingstermijn.

Enkel voor de laatst overblijvende huurder geldt een opzeggingstermijn van drie maanden.

De opzeggingstermijn begint te lopen vanaf de eerste dag van de maand die volgt op de maand waarin de laatste huurder met een aangetekende brief de huurovereenkomst heeft opgezegd.

Verkorte opzegperiode

Wanneer de laatste huurder met huurrecht de woning verlaat om te verhuizen naar een woonzorgcentrum, een serviceflat of een voorziening met residentiële opvang van personen met een handicap is de een verkorte opzegperiode van 1 maand voorzien. De opzegtermijn begint te lopen vanaf de eerste dag van de maand die volgt op de maand waarin de huurder met een aangetekende brief de huurovereenkomst heeft opgezegd. De kortere opzeg geldt nu nog niet (om wettelijke redenen) voor de feitelijke partners die de laatste huurder is.

13.2. Opzeg door de ontbinding van rechtswege van de huurovereenkomst

In de volgende gevallen wordt de huurovereenkomst van rechtswege ontbonden:

- als de laatste huurder overlijdt;
- ten aanzien van de huurder die de sociale woning niet langer als hoofdverblijfplaats betreft, zonder opzeg te hebben gegeven, als er nog een andere huurder overblijft;
- als de laatste huurder, samen met zijn gezinsleden, verhuist naar een andere sociale huurwoning van dezelfde verhuurder en hiervoor een nieuwe huurovereenkomst sluit.

a) ontbinding van de huurovereenkomst door overlijden

De huurovereenkomst wordt van rechtswege beëindigd op het einde van de tweede maand na het overlijden van de laatste huurder.

Als er nog bijwoners zijn, hebben zij het recht de woning nog tijdelijk te betrekken tot de laatste dag van de zesde maand die volgt op de datum waarop de verhuurder het overlijden heeft vernomen.

In het geval er nog bijwoners zijn die de woning nog tijdelijk willen betrekken, dienen ze een bezettingsovereenkomst met de verhuurder te sluiten. In de overeenkomst staan de voorwaarden en de wederzijdse verbintenissen, zoals de vergoeding voor het bewonen, de indexatie, de waarborgregeling, de plaatsbeschrijving, het onderhoud en de herstellingen, de kosten en lasten, en de verzekeringen en aansprakelijkheden. De vergoeding voor het bewonen wordt op dezelfde wijze berekend zoals de huurprijs zou worden berekend.

Als de erfgenamen bekend zijn zal de Oostendse Haard de erfgenamen vragen om de sociale huurwoning te ontruimen tegen de laatste dag van de 2^{de} maand die volgt op het overlijden van de

Die termijn kan in onderling overleg verlengd worden.

Een ontruiming van de woning betekent niet dat je als erfgenaam daardoor de nalatenschap aanvaard. De ontruiming is alleen een daad van bewaring, toezicht of voorlopig beheer.

Als de woning niet binnen de gestelde termijn wordt ontruimd, kan de Oostendse Haard de sociale huurwoning zelf ontruimen en de persoonlijke bezittingen van de overleden bewoner opslaan. De reële aantoonbare opslagkosten kunnen aan de erfgenamen aangerekend worden.

b) Een zittende huurder een nieuwe huurovereenkomst sluit voor een andere sociale huurwoning van dezelfde Oostendse Haard

De huurovereenkomst wordt ontbonden op het moment dat de nieuwe huurovereenkomst ingaat.

c) Ontbinding door niet meer voldoen aan de inkomensvoorwaarden en de voorwaarden inzake bezettingsgraad na de afloop van de negenjarige periode of verlenging (zie punt 9.2).

Vóór de afloop van de betreffende negenjarige dan wel driejarige periode moet Oostendse Haard nagaan of de huurder nog voldoet aan enerzijds een inkomensvoorwaarde, en anderzijds de voorwaarden inzake bezettingsgraad. Als de huurder niet aan beide voorwaarden voldoet, wordt de huurovereenkomst niet verlengd.

De Oostendse Haard zal de voorwaarden steeds minimaal zes maanden vóór het aflopen van de termijn moeten aftoetsen om rechtsgeldig een opzegging te kunnen geven. De laatste dag van de opzeggingstermijn van zes maanden valt samen met de vervalddag van de negenjarige dan wel driejarige periode. De opzeggingsbrief moet de vorm waarin en de termijn waarbinnen een verzoek tot intrekking van de opzegging kan ingediend worden, vermelden.

13.3. Beëindiging door De Oostendse Haard

Als De Oostendse Haard de overeenkomst opzegt, is dit van toepassing op ALLE huurders.

De Raad van Bestuur beslist over elke beëindiging of ontbinding van de huurovereenkomst. Dergelijke beslissing wordt aan alle huurders bezorgd met een aangetekende brief.

De Oostendse Haard moet of kan de huurovereenkomst beëindigen of ontbinden:

- op ieder moment en dit voor de redenen opgesomd in het type-huurovereenkomst en de toepasselijke sociale huurwetgeving;
- Het niet respecteren van de afspraken in de begeleidingsovereenkomst, geen gevolg geven aan het verzoek om de aangepaste woning te verlaten of het ongegrond weigeren van een tijdelijke woning in afwachting van de renovatiewerken, kunnen aanleiding geven tot een opzeg van de huurovereenkomst.

13.4. Recht op bezichtiging

Tijdens de laatste drie maanden van de huurovereenkomst of in geval van verkoop staat de huurder toe dat de gehuurde woning wordt bezichtigd door kandidaat-huurders, tweemaal in de week gedurende drie opeenvolgende uren, in gezamenlijk overleg te bepalen. Tijdens die termijn laat de huurder toe dat er plakbrieven worden aangebracht op de meest zichtbare plaatsen.

HOOFDSTUK 14: COMMUNICATIE MET DE OOSTENDSE HAARD

14.1. Begeleiding en huisbezoeken

We verwachten dat je in staat bent je woning als een goede huisvader te onderhouden en dat je zelfstandig kan wonen (zie de huurderverplichtingen in 8.3.)

De Oostendse Haard is een sociale Oostendse Haard . We willen de huurder bijstaan in zijn rechten én in zijn plichten als huurder. Als je een probleem ondervindt met het wonen in deze woning, de woning zelf of met de huurovereenkomst hebben we liever dat je De Oostendse Haard te vroeg aanspreekt dan te laat. De maatschappelijk werker of toezienaar kan je regelmatig thuis bezoeken. Hier kijken we samen of het wonen in deze woning lukt of er geen grote problemen zijn en als de woning wordt onderhouden.

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

14.2. Klachtenprocedure

Wanneer je als huurder een probleem hebt met de werking of de dienstverlening van De Oostendse Haard, aarzel dan niet en kom met ons praten. Samen komen we meestal wel tot een oplossing. De Oostendse Haard is natuurlijk wel gebonden aan regelgeving. Oplossingen betreffende huurproblemen of toewijzingen moeten dus stroken met de wet. Slagen we er niet in om een oplossing te vinden, kan je een klacht indienen. Er is een procedure voorzien die beschrijft welke stappen je kunt ondernemen om tot een oplossing te komen. (zie bijlage 3).

HOOFDSTUK 15: SOCIAAL LUIK

15.1. De zorg voor een optimale leefbaarheid

In de gemene delen wordt regelmatig toezicht gehouden.

Bij vaststelling of een klacht van vandalisme, afvalproblematiek, onaangepast woongedrag, enz... wordt de betrokken huurder aangeschreven en/of uitgenodigd in de burelen van De Oostendse Haard. Eventueel wordt er met de mede-huurders een vergadering belegd.

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

Door De Oostendse Haard worden de nodige inspanning geleverd om bij te dragen tot de verbetering van de leefbaarheid, in zoverre De Oostendse Haard oordeelt dat dit tot haar bevoegdheid behoort.

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

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

Wanneer er problemen zijn zal er naar gestreefd worden om deze problemen zo snel mogelijk, hetzij ter plaatse, hetzij in de burelen van De Oostendse Haard op te lossen door middel van overleg.

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

Ter gelegenheid van de toewijzing wordt de nieuwe huurder ingelicht over de reglementering.

15.2. Versterking en ondersteuning van sociale netwerken

Medewerkers van De Oostendse Haard maken deel uit van het welzijnsoverleg, de stedelijke woonraad en hebben regelmatig contacten met OCMW en sociale verhuurkantoren.

De betrokkenheid van de huurders wordt onder allerlei vormen gestimuleerd onder andere wordt samengewerkt met de buurtwerkers van samenlevingsopbouw West-Vlaanderen als tussenpersoon tussen de huurders en De Oostendse Haard.

15.3. Informatie van bewoners en structurele inbedding van de bewonersparticipatie in de werking van De Oostendse Haard

In het kader van een omvangrijke of ingrijpende renovatie en voor de opmaak van het dossier worden alle betrokken bewoners ingelicht over de inzichten van De Oostendse Haard.

Ze krijgen de kans om hun opmerkingen te formuleren. Er wordt rekening gehouden met hun opmerkingen voor zo ver de inwilliging het algemeen belang niet schaadt.

Voorts zullen zij gehoord worden op het vlak van de gevolgen van de ingrepen gedurende de werken en welke maatregelen er dienen getroffen te worden gedurende de tijd van de werken.

Bij de aanvang van de werken worden de betrokken bewoners opnieuw schriftelijk geïnformeerd. Na uitvoering en voor de voorlopige en definitieve overname wordt aan de bewoner schriftelijk gevraagd zijn eventuele opmerkingen kenbaar te maken.

Op vlak van grotere en substantiële ingrepen op het niveau van wijken kan De Oostendse Haard van bij de start van het renovatiedossier een commissie samenstellen waarin afgevaardigden van huurders zetelen.

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

Indien door De Oostendse Haard geen verzoek kan worden gegeven aan een individuele opmerking in verband met onderhoud en herstel ontvangt de huurder daaromtrent een gemotiveerd schrijven.

15.4. Bijzondere aandacht voor de meeste behoeftige gezinnen en alleenstaanden

Vanuit een structurele samenwerking met het plaatselijk OCMW biedt De Oostendse Haard de waarborg dat de nodige aandacht bestaat voor behoeftige gezinnen en zorgbehoevende groepen.

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

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

HOOFDSTUK 16: PRIVACYVERKLARING

16.1. WIE ZIJN WIJ?

De Oostendse Haard is een burgerlijke vennootschap met de handelsvorm van een coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, met sociaal oogmerk. De Oostendse Haard is als sociale huisvestingsmaatschappij erkend door de [VMSW](#) onder het nummer 3320. Het ondernemingsnummer van De Oostendse Haard is NN 0405.277.282 RPR Brugge Afd. Oostende nr. 3 en heeft haar maatschappelijke zetel in Nieuwpoortsesteenweg 205 in 8400 Oostende.

De Oostendse Haard is in die hoedanigheid de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerkingen van persoonsgegevens opgesomd in deze privacyverklaring.

De Oostendse Haard heeft een functionaris voor gegevensbescherming aangesteld (afgekort DPO), Cranium, die De Oostendse Haard adviseert inzake de verwerking van persoonsgegevens.

Voor vragen, opmerkingen of andere acties over onze Privacyverklaring kan u de hoofdzetel van De Oostendse Haard contacteren via:

- Telefoon: 059 70 29 54
- E-mail: info@oostendsehaard.be
- Adres: Nieuwpoortsesteenweg 205, 8400 Oostende
- Website: www.oostendsehaard.be
- Contactgegevens DPO: info@oostendsehaard.be (dit is ook het e-mailadres inzake privacy van De Oostendse Haard beheerd door onze privacyverantwoordelijke)

Wij moeten onmiddellijk op de hoogte zijn van elke vraag of opmerking die u hebt rond onze privacyverklaring en onze werking. Dit omdat we zo snel als mogelijk op gepaste wijze zouden kunnen reageren. Als er ons een privacygerelateerde vraag bereikt, dan geven wij deze steeds zo snel als mogelijk door aan de DPO voor verdere opvolging.

16.2. WAAROM HEBBEN WIJ EEN PRIVACYVERKLARING?

Vanwege de aard van onze organisatie moeten we veel persoonsgegevens verwerken. Onder persoonsgegevens verstaan we alle gegevens over uzelf. Dit betekent dat de gegevens ofwel direct over u gaan, ofwel naar u te herleiden zijn. Om ervoor te zorgen dat uw gegevens worden beschermd en alleen worden gebruikt waar nodig, verbinden wij ons ertoe de hoogste normen inzake privacy te handhaven, inclusief de privacywet 'GDPR' (General Data Protection Regulation), of in het Nederlands de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), die op 25 mei 2018 in voege ging.

16.3. TOEPASSINGSGBIED VAN DEZE PRIVACYVERKLARING

Deze Privacyverklaring is van toepassing op de volgende partijen: iedere (potentiële) kandidaat-huurder (of zijn vertegenwoordiger), de gezinsleden en / of bijwoner(s) van de kandidaat-huurder, de huurder (of zijn vertegenwoordiger), de gezinsleden en / of bijwoner(s) van de huurder, de ex-huurder (of zijn vertegenwoordiger) van De Oostendse Haard. Onze privacyverklaring maakt integraal deel uit van het intern huurreglement voor kandidaat-huurders (deel 1) en huurders (deel 2), dat elke kandidaat-huurder en huurder ook ontvangt.

Deze privacyverklaring is van toepassing op alle persoonsgegevens over u waarover wij beschikken in het kader van onze verhuurdiensten. Deze informatie kan zowel verzameld worden bij overheidsinstellingen, bij u, door middel van invulformulieren (al dan niet via onze website), of tijdens een gesprek met onze medewerkers.

16.4. WELKE PERSOONSgegevens VERZAMELEN WE VAN U?

- Identificatiegegevens (naam, voornaam, geboortedatum, geslacht, nationaliteit);
- Rijksregisternummer en de identificatienummers van de sociale zekerheid;
- Buitenlands ID-nummer
- Kandidaat-huurdernummer of inschrijvingsnummer;
- Rijksregistergegevens (rijksregisternummer, naam en voornamen, geboorteplaats en datum, geslacht, hoofdverblijfplaats en historiek, de plaats en datum van overlijden, de burgerlijke staat, samenstelling van het gezin, de nationaliteit en historiek, wettelijke samenwoning, het register waarin ingeschreven en de handelingsbekwaamheid);
- Adres- en contactgegevens (adres, e-mail, telefoonnummer, gsm-nummer);
- Persoonlijke kenmerken;
- Leefgewoonten;
- Adreshistoriek;

- Gezinsamenstelling (wettelijke samenwoning, personen ten laste, bezoekrecht/ co-ouderschap van de kinderen);
- Beroep en betrekking;
- Opleiding en vorming;
- Taalkennis (beheersing van het Nederlands) en gegevens van cursisten Nederlands als tweede taal (NT2);
- Financiële gegevens (inkomen, alimentatie ten laste van de betrokkene);
- Eigendomsgegevens (verwerving van onroerend goed (kosteloos of ten bezwarende titel), ...) en gegevens over onroerende rechten;
- Woningkenmerken;
- Medische informatie i.v.m. invaliditeit (waardoor u bv. nood heeft aan een gelijkvloerse woning of een woning met lift);
- Gegevens over de lichamelijke of psychische gezondheid;
- Verbruiksgegevens van woningen die we verhuren;
- Gerechtelijke gegevens over het beëindigen van de huurovereenkomst wegens het veroorzaken van ernstige overlast of ernstige verwaarlozing van de sociale huurwoning;
- Gegevens uit sociaal onderzoek;
- Gegevens van de huurovereenkomst die is opgezegd door de verhuurder.

16.5. VIA WELKE BRONNEN VERZAMELEN WE UW PERSOONSgegevens?

- Uzelf: bij de inschrijving tot kandidaat-huurder en/ of het afsluiten van een huurovereenkomst, via invulformulieren;
- Website: wanneer u ons informatie bezorgt via onze website (bv. via de formulieren of via een link naar een mailbericht). Voor gebruikers van onze website werd ook een privacyverklaring opgesteld te raadplegen via <https://www.oostendsehaard.be/Over-ons/Privacy>;
- Federale Overheidsdienst Financiën: gegevens rond belastbare inkomsten en eigendomsgegevens (Beraadslaging FO nr. 14/2009 van 1 oktober 2009 + Beraadslaging FO nr. 16/2012 van 28 juni 2012), gegevens over eigendommen in vennootschappen (Beraadslaging FO nr. 36/2016 van 27 oktober 2016 en Beraadslaging FO nr. 02/2018 van 11 januari 2018);
- Het Rijksregister: rijksregisternummer, naam en voornamen, geboorteplaats en datum, geslacht, hoofdverblijfplaats en historiek, de plaats en datum van overlijden, de burgerlijke staat, samenstelling van het gezin, de nationaliteit en historiek, wettelijke samenwoning, het register waarin ingeschreven en de handelingsbekwaamheid (KB 22 mei 2001 + RR nr. 41/2007 van 12 december 2007 + RR nr. 60/2012 van 18 juli 2012 + Beraadslaging nr. 13/099 van 5 november 2013 + RR nr. 79/2013 van 11 december 2013 + RR nr. 02/2018 van 21 februari 2018 + RR nr. 34/2018 van 16 mei 2018);
- Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid: gegevens rond leefloon (Beraadslaging nr. 15/053 van 1 september 2015), handicap (Beraadslaging nr. 14/088 van 7 oktober 2014) en pensioenen (Beraadslaging nr. 16/090 van 4 oktober 2016);
- Vlaamse Agentschap voor Integratie & Inburgering: gegevens rond inburgering, taalbereidheid (Beraadslaging nr. 12/104 van 6 november 2012) en taalkennis (Beraadslaging nr. 38/2017 van 25 oktober 2017);
- Kind en Gezin: gegevens rond handicap kinderen (Beraadslaging nr. 19/018 van 5 februari 2019);
- VREG: woninggegevens over de energetische waarde van sociale woningen (Beraadslaging VTC nr. 02/2010 van 6 oktober 2010);
- Private instanties in België of in het buitenland die onderzoek voeren naar onroerend vermogen in het buitenland: De Oostendse Haard doet, overeenkomstig de wetgeving overheidsopdrachten, beroep op private instanties belast met onderzoek en rapportering naar buitenlands onroerend vermogen.

16.6. DE GELDIGE RECHTSGROND VOOR DE VERWERKING VAN UW PERSOONSgegevens

De Oostendse Haard mag enkel persoonsgegevens verwerken als hiervoor een geldige rechtsgrond voorhanden is. De GDPR voorziet in 6 mogelijke gronden (art. 6 GDPR). Wanneer u kandidaat-huurder of huurder wenst te worden, verwerken wij uw persoonsgegevens overeenkomstig hierna opgesomde **wettelijke bepalingen** ter uitvoering van de **huurovereenkomst**, op basis van uw **toestemming** of ter uitvoering van **taken van algemeen belang die rusten op De Oostendse Haard**.

Wettelijke bepalingen:

- Decreet houdende wijziging van diverse decreten met betrekking tot wonen – art.160 (10/09/2021)
- Vlaamse Codex Wonen van 2021 (17/07/2020);
- Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021 (11/09/2020);
- Besluit van de Vlaamse Regering houdende de organisatie van het toezicht, vermeld in artikel 29bis van de Vlaamse Wooncode (02/02/2012);
- Ministerieel besluit met betrekking tot de werking van het digitaal prestatieregister gekoppeld aan de Prestatiedatabank (17/10/2011);
- Ministerieel besluit houdende vaststelling van het modelformulier voor de verklaring, vermeld in artikel 27, vierde lid, 2^o, van het besluit van de Vlaamse Regering van 12 oktober 2007 tot reglementering van het sociale huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode (10/09/2009);
- Ministerieel besluit tot uitvoering van het besluit van de Vlaamse Regering van 2 februari 2007 tot instelling van een tegemoetkoming in de huurprijs voor woonbehoeftige huurders (25/04/2007);
- Ministerieel besluit houdende uitvoering van een aantal bepalingen van het besluit van de Vlaamse Regering van 12 oktober 2007 tot reglementering van het sociale huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode (21/12/2007);
- Besluit van de Vlaamse Regering tot instelling van een tegemoetkoming voor kandidaat-huurders;

Taken van algemeen belang:

- Ter controle van de naleving van de inschrijvings- en toelatingsvoorwaarden voor sociale huur, kan De Oostendse Haard private instanties belasten met onderzoeken naar onroerend vermogen in het buitenland. De verwerking van persoonsgegevens door De Oostendse Haard en deze private instanties bij dit onderzoek is rechtmatig en gebeurt ter uitvoering van een taak van algemeen belang, namelijk het tegengaan van eigendomsfraude. De Oostendse Haard wil er namelijk zeker van zijn dat de sociale huurwoningen toegekend worden aan de voorbestemde doelgroep van het sociaal huurstelsel. Opdat iemand tot deze doelgroep behoort, moet deze persoon voldoen aan bepaalde inschrijvings- en toelatingsvoorwaarden die opgesomd worden in art. 6.12. t.e.m. 6.15. Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021. Dit onderzoek naar onroerend vermogen in het buitenland dient ter controle van die inschrijvings- en toelatingsvoorwaarden. Let op, waar we vermoeden dat de eigendom zich buiten de Europese Economische Ruimte (EER) bevindt, kan er tijdens het onderzoek een internationale doorgifte van persoonsgegevens naar dat land buiten de EER plaatsvinden. Deze internationale doorgifte is rechtmatig conform:
 - Art. 49,§1, b): de doorgifte buiten de EER is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst tussen de huurder en De Oostendse Haard (en dan vooral de naleving van de verplichtingen van de huurder).
 - Art. 49, §1, d) AVG, dat de verwerking buiten de EER toelaat omwille van gewichtige redenen van algemeen belang (naleving van de inschrijvingsvoorwaarden).
 - Art. 49, §1, e) AVG: de doorgifte buiten de EER is nodig voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.
- Ministerieel besluit ter uitvoering van artikel 27 van het besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen (4/05/2017);
- Besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen.

16.7. WAARVOOR GEBRUIKEN WE UW PERSOONSgegevens?

Wanneer u kandidaat-huurder, een gezinslid van een kandidaat-huurder of een bijwoner bij een kandidaat-huurder van De Oostendse Haard bent, gebruiken wij uw persoonsgegevens voor volgende doeleinden:

- Om uw inschrijvingsdossier op te maken;

- Om u te informeren over de status van uw inschrijvingsdossier;
- Om uw inschrijvingsdossier te controleren (voldoet u aan de wettelijke voorwaarden om in aanmerking te komen voor een sociale woning?), verder op te volgen (opvolgen van uw plaats op de wachtlijst) en te actualiseren;
- Om de onroerend bezitsvoorwaarden in binnen- en buitenland te controleren en eigendomsfraude te bestrijden.
- In het kader van het meten van de tevredenheid van onze kandidaat-huurders;
- In het kader van het toewijzen van een woning;

Wanneer u huurder, een gezinslid van een huurder of een bijwoner bij een huurder van De Oostendse Haard bent, gebruiken wij uw persoonsgegevens voor volgende doeleinden:

- Om de huurprijs te berekenen;
- Om een huurovereenkomst tussen u en De Oostendse Haard op te maken;
- Om de huurovereenkomst te kunnen uitvoeren;
- Om de onroerend bezitsvoorwaarden in binnen- en buitenland te controleren en eigendomsfraude te bestrijden.
- Om u te informeren over elementen uit de huurovereenkomst (bv. In het kader van tekortkomingen/herstellingen aan de woning, achterstallige betalingen, in het kader van het berekenen van het energieverbruik per woning, het nakomen van uw huurdersverplichtingen,...);
- Om u te informeren over de werking en activiteiten van De Oostendse Haard, over de situatie in uw woning en/of gebouw, over aandachtspunten in uw gebouw, woning of buurt, over werkzaamheden (ook van externen of nutsmaatschappijen) in uw woning, gebouw of buurt, Deze communicatie vloeit voort uit de huurovereenkomst en verloopt o.a. via papieren huurdersbrief (per post of rechtstreeks door ons in uw brievenbus) en/of digitale nieuwsbrief (per e-mail) en/of telefonisch en/of via sms;
- In het kader van het meten van de tevredenheid van onze huurders;

16.8. HOE LANG HOUDEN WE UW PERSOONSgegevens BIJ?

De Oostendse Haard neemt de nodige maatregelen opdat uw persoonsgegevens veilig bewaard blijven en niet langer bijgehouden worden dan nodig om de vermelde doeleinden te realiseren. Voor bepaalde gegevens worden de bewaartermijnen echter bij wet bepaald en dus moeten we deze gegevens bijhouden zolang de wettelijke bepaling dit voorschrijft.

Als u wilt dat De Oostendse Haard uw persoonsgegevens niet langer bijhoudt of als u graag meer informatie wenst over de bewaartermijnen die De Oostendse Haard hanteert, kunt u hiervoor contact opnemen met De Oostendse Haard via info@oostendsehaard.be of via Nieuwpoortsesteenweg 205, 8400 Oostende.

16.9. MET WIE DELEN WE UW PERSOONSgegevens?

Uw persoonsgegevens worden enkel doorgegeven ter uitvoering van de huurovereenkomst, bij wettelijke verplichting of met uw toestemming. De Oostendse Haard let erop dat er bij het uitwisselen van persoonsgegevens niet meer gegevens doorgegeven worden dan noodzakelijk voor het realiseren van welbepaalde doeleinden. Met volgende instanties worden persoonsgegevens uitgewisseld:

- Het agentschap Wonen-Vlaanderen: gegevens over de huurpremie en huursubsidie van kandidaat-huurders (Beraadslaging VTC nr. 37/2011 van 14 december 2011 en Beraadslaging RR nr. 19/2012 van 14 maart 2012), persoonsgegevens van de aanvragers van premies, sociale ontleners en sociale (kandidaat-)huurders en leden van hun huishouden (Beraadslaging VTC nr. 9/2014 van 9 april 2014), persoonsgegevens van sociale huurders voor de controle op de naleving van de Sociale Wooncode en andere wetgeving van sociale verhuur (Beraadslaging VTC nr. 13/2013 van 8 mei 2013), adresgegevens van sociale woningen en gronden (Beraadslaging VTC nr. 26/2015 van 29 juli 2015);
- De sociale verhuurkantoren (SVK's): persoonsgegevens van kandidaat-huurders en hun partner om een huursubsidie te krijgen (Beraadslaging VTC nr. 8/2015 van 25 maart 2015)
- De OCMW's: persoonsgegevens van kandidaat-huurders om een huurpremie (Beraadslaging VTC nr. 19/2015 van 20 mei 2015) en huursubsidie (Beraadslaging VTC nr. 29/2016 van 14 september 2016) te krijgen;

- Het agentschap Inburgering & Integratie: gegevens rond inburgering, taalbereidheid en taalkennis (Beraadslaging VTC nr. 21/2012 van 26 september 2012 + Beraadslaging nr. 12/104 van 6 november 2012 + Beraadslaging nr. 38/2017 van 25 oktober 2017);
- VREG: woninggegevens over de energetische waarde van sociale woningen (Beraadslaging VTC nr. 02/2010 van 6 oktober 2010);
- Private instanties in België of in het buitenland waarmee De Oostendse Haard samenwerkt om de naleving van de onroerende bezitsvoorwaarden van kandidaat-huurders en zittende huurders te onderzoeken in het buitenland: persoonsgegevens en rijksregisternummer in binnen- en buitenland, kadastrale en andere gegevens rond (onroerend) vermogen;

Een overzicht van de machtigingen en protocollen die de VMSW en de woonactoren het recht geven om (uw) gegevens uit te wisselen met andere partijen vindt u op <https://www.vmsw.be/home/footer/privacy/machtigingen-en-protocollen>.

Wanneer De Oostendse Haard uw persoonsgegevens elektronisch uitwisselt met een andere Vlaamse instantie of met een externe overheid, wordt er eveneens een protocol tussen deze partijen afgesloten. De getekende protocollen zullen op onze website geraadpleegd kunnen worden.

Met het decreet van 9 juli 2021 besliste de Vlaamse Overheid dat er vanaf 1 januari 2023 slechts één woonactor per werkingsgebied mag bestaan. Deze woonactoren worden 'woonmaatschappijen' die actief zullen zijn binnen een werkingsgebied bestaande uit een gemeente of geografisch aansluitende gemeenten. Hierdoor zullen de verschillende Sociale Verhuurkantoren en Sociale Huisvestingsmaatschappijen binnen eenzelfde werkingsgebied fusioneren tot één entiteit. Om die fusie vlot te laten verlopen zal De Oostendse Haard met de andere betrokken actoren een protocol afsluiten, dit om in aanloop naar de vorming van de woonmaatschappij al onderling bepaalde kennis en documenten uit te wisselen. De persoonsgegevens die hierbij gedeeld worden zullen het voorwerp vormen van dit protocol dat ook op de website te raadplegen zal zijn.

In het kader van deze voorgenomen reorganisatie van de sociale huisvestingssector en de in dit kader beoogde totstandkoming van woonmaatschappijen kunnen uw gegevens worden uitgewisseld en overgedragen, aan een nieuwe of hervormde entiteit die de opdracht van De Oostendse Haard overneemt zonder dat uw toestemming voor deze uitwisseling en overdracht vereist is. De werking van De Oostendse Haard continueert namelijk in de nieuwe - nog op te richten - woonmaatschappij.

Daarnaast kunnen uw persoonsgegevens ook gedeeld worden met partijen (zogenaamde verwerkers) aan wie De Oostendse Haard bepaalde verwerkingsactiviteiten heeft uitbesteed. Er wordt met deze verwerkers altijd een verwerkerovereenkomst afgesloten, om ervoor te zorgen dat de verwerker dezelfde waarborgen biedt i.v.m. gegevensbescherming als De Oostendse Haard. Zo sluit De Oostendse Haard ook verwerkerovereenkomsten af met de private instanties die onderzoek voeren naar onroerend vermogen in het buitenland. De Oostendse Haard zorgt ervoor dat de persoonsgegevens alleen worden verwerkt in overeenstemming met het vooraf bepaalde doel.

16.10. WAT ZIJN UW RECHTEN?

De GDPR voorziet voor u een aantal rechten die, binnen bepaalde voorwaarden, kunnen worden ingeroepen. Hieronder vindt u een opsomming hiervan met een korte toelichting. U kan deze rechten uitoefenen door contact op te nemen met De Oostendse Haard via:

- E-mail: info@oostendsehaard.be
- Adres: Nieuwpoortsesteenweg 205, 8400 Oostende

Aan verzoeken omtrent uitoefening van rechten die ons telefonisch bereiken, zal geen uitvoering gegeven worden. Wij verzoeken uitdrukkelijk om uw verzoek omtrent uw rechten via mail of per post te doen. Uw verzoek zal dan beantwoord worden op dezelfde manier als deze die u gebruikte om het verzoek in te dienen – hetzij per mail, hetzij per post - tenzij u om het gebruik van een ander, schriftelijk kanaal (post, e-mail) heeft verzocht.

16.10.1. RECHT VAN INZAGE

Recht van inzage betekent eerst en vooral dat we u moeten informeren over wat er met uw gegevens gebeurt en dat we uw rechten moeten beschrijven. Daarnaast moeten we u op uw aanvraag een kopie van uw persoonsgegevens bezorgen. U ontvangt een exemplaar op eenvoudig verzoek, op dezelfde manier als deze die u gebruikte om het verzoek in te dienen, tenzij u om het gebruik van een ander, schriftelijk kanaal heeft verzocht (post, e-mail). Let op, enkel een eerste kopie is gratis.

Om de identiteit van de persoon die om toegang tot zijn gegevens verzoekt te verifiëren, vragen wij om een bewijs van uw identiteit. Indien wij twijfels hebben over uw identiteit zullen wij pas een handeling stellen nadat wij uw

identiteit hebben kunnen bevestigen.

Het is mogelijk dat bepaalde documenten persoonsgegevens van andere personen bevatten die dezelfde bescherming genieten als uw persoonsgegevens. We moeten daarom bepaalde documenten anonimiseren, wat enige tijd kan duren. We zullen u altijd informeren als we niet binnen een maand aan het verzoek kunnen voldoen.

16.10.2 RECHT OP VERBETERING

Als we in het bezit zijn van onjuiste of onvolledige gegevens, zullen we dit op eenvoudig verzoek aanpassen. In het geval dat we zelf vermoeden dat uw gegevens niet langer up-to-date zijn, kunnen we contact met u opnemen om dit te verifiëren. Dit impliceert mogelijks dat we u zullen uitnodigen om uw identiteitskaart uit te lezen in ons kantoor.

16.10.3 RECHT OM TE WORDEN VERGETEN

U heeft het recht om uw gegevens te laten wissen. Wanneer u aan één van de onderstaande criteria voldoet, zullen we uw gegevens verwijderen.

Omstandigheden wanneer wij uw gegevens kunnen verwijderen:

- We verwerken uw gegevens niet meer voor het oorspronkelijk doel of hebben deze niet langer nodig;
- U trekt uw toestemming voor verwerking in voor een verwerking die uitsluitend op toestemming was gebaseerd;
- U hebt uw recht op bezwaar ingeroepen (zie 10.7);
- Uw gegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
- Er is een wettelijke verplichting om de gegevens te verwijderen;
- Uw gegevens zijn verzameld met betrekking tot het aanbieden van diensten van de informatiemaatschappij.

Indien er een specifieke situatie is waarbij deze verwijdering niet kan worden uitgevoerd, zullen we dit aan u melden. De redenen om niet aan uw verzoek te kunnen voldoen, zijn één van de volgende:

- Voor naleving van een wettelijke verplichting of in functie van het algemeen belang;
- Voor archivering, onderzoek of statistische doeleinden in overeenstemming met artikel 89 van de AVG;
- Voor het instellen, uitoefenen of verdedigen van juridische claims;
- Om redenen van volksgezondheid;
- Het recht op vrijheid van meningsuiting en informatie prevaleert.

16.10.4 RECHT OP BEPERKING VAN VERWERKING

U heeft te allen tijde het recht om de verwerking van uw gegevens te beperken. We zullen de verwerking stopzetten in het geval dat:

- We in het bezit zijn van onjuiste gegevens. We zullen doorgaan met verwerken nadat we de juistheid van uw gegevens hebben gecontroleerd en deze hebben gecorrigeerd;
- Wanneer onze verwerking als onwettig wordt beschouwd en u deze verwerking wil beperken;
- Indien we uw gegevens niet langer nodig hebben, maar deze noodzakelijk zijn voor de uitoefening van uw juridische claims. Indien u deze niet meer nodig heeft voor de juridische claims zullen deze verwijderd worden;
- U bezwaar maakt tegen de verwerking (zie 10.7) tot dat de vraag is opgehelderd.

Wanneer de beperking van verwerking niet langer een bestaansreden heeft, zullen we u de redenen van het opheffen van de beperking meedelen.

Om door te gaan met het verwerken van uw persoonsgegevens, moeten we de juistheid ervan verifiëren of controleren of we andere juridische gronden voor verwerking hebben. De verwerking van uw persoonsgegevens zal beperkt zijn totdat de vraag is opgehelderd. Als we besluiten de behandeling voort te zetten, zullen we u informeren voordat de beperking wordt opgeheven.

16.10.5 RECHT OP KENNISGEVING

Wanneer u zich beroept op de bovengenoemde rechten, met uitzondering van het recht op toegang, zullen we dit doorgeven aan elke ontvanger aan wie de persoonsgegevens zijn verstrekt, tenzij dit onmogelijk blijkt of onevenredige inspanningen met zich meebrengt. We zullen u op uw verzoek informeren over die ontvangers.

16.10.6 RECHT OP DATA-PORTABILITEIT

Alle gegevens die u ons hebt verstrekt, die we verwerken op basis van toestemming of op basis van contractuele voorwaarden, en die we verwerken via geautomatiseerde middelen, worden op verzoek naar u of een andere

verwerkingsverantwoordelijke (indien technisch mogelijk) in “leesbaar formaat” verzonden.

16.10.7 RECHT OP BEZWAAR

Wanneer we gegevens verwerken op basis van gerechtvaardigd belang of op basis van het uitvoeren van een taak van algemeen belang, kan u bezwaar aantekenen. We zullen uw bezwaar onderzoeken en op de hoogte brengen van de resultaten. We kunnen uw persoonsgegevens alleen blijven verwerken als er juridische redenen zijn voor de verwerking.

16.11. KUNT U UW TOESTEMMING INTREKKEN?

Ja, op elk moment kunt u uw toestemming voor het verwerken van uw gegevens intrekken, indien deze verwerking op uw toestemming is gebaseerd. Echter als er een wettelijke of contractuele reden is voor het verwerken van uw gegevens, zullen we uw gegevens om deze reden nog steeds verwerken. Tevens mag de intrekking van uw toestemming niet worden gebruikt om contractuele verplichtingen te omzeilen. Als u uw toestemming intrekt, werkt deze intrekking alleen naar de toekomst toe en worden alle eerdere verwerking als legaal beschouwd.

U kan uw toestemming intrekken door ons te contacteren via:

- E-mail: info@oostendsehaard.be
- Adres: Nieuwpoortsesteenweg 205, 8400 Oostende

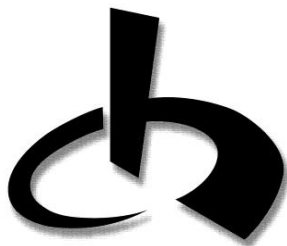
16.12. HOE KUNT U EEN KLACHT OMTRENT PRIVACY INDIENEN?

Wij proberen uw vraag optimaal te behandelen. Lukt dit niet, dan heeft u altijd het recht een klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA) en/ of de Vlaamse Toezichtcommissie (VTC). Dit kan voor de GBA via <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/klacht-indienen> en voor de VTC via <https://overheid.vlaanderen.be/klachtenprocedure-rtc>.

16.13. WIJZIGINGEN IN ONS BELEID

Deze Privacyverklaring vervangt alle voorgaande versies, is goedgekeurd door onze Raad van Bestuur op 22 september 2021 en is van toepassing vanaf 22 september 2021. Het directiecomité vulde op haar zitting van april 2022 deze privacyverklaring aan met elementen omtrent de vorming van de woonmaatschappij en op haar zitting van juni 2022 met elementen omtrent de gegevensverwerking van bijwoner(s). Deze Privacyverklaring maakt integraal deel uit van het Intern Huurreglement Deel 1 (Kandidaat-Huurders) en Deel 2 (Huurders) en is tevens raadpleegbaar via www.oostendsehaard.be (voor onze website is bovendien een afzonderlijke privacyverklaring opgesteld).

We behouden ons het recht voor om deze verklaring op elk moment te wijzigen en/of bij te werken. Met uitzondering van kleine wijzigingen zullen wij u op de hoogte stellen van elke wijziging die een impact heeft op uw situatie. De laatste versie van de privacyverklaring kan je steeds raadplegen op onze website of opvragen.



DE OOSTENDSE HAARD
NIEUWPOORTSESTEENWEG 205
8400 OOSTENDE

INTERN HUURREGLEMENT
BIJLAGE 3: KLACHTENPROCEDURE

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

1. WAARVOOR KAN JE BIJ ONS TERECHT?

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 bijvoorbeeld huurproblemen of toewijzingen moeten dus stroken met de wet.

Slagen we er niet in om samen een oplossing te vinden dan kan je klacht indienen.

Deze handleiding laat zien hoe je best een klacht aanpakt en wat je van je klacht kunt verwachten.

2. HEB JE EEN PROBLEEM?

Signaleer ons meteen je probleem, mondeling of telefonisch of met een brief.

Op het onthaal in onze burelen aan de Nieuwpoorstesteeweg 205 te 8400 Oostende en dit tijdens de permanentie-uren

maandag	9u00 – 12u00
woensdag	9u00 – 12u00
donderdag	17u00 – 20u00
vrijdag	9u00 – 12u00

Stel je een technisch probleem vast in de woning dan kan je dit telefonisch melden op het nummer 059/70.29.54

maandag	8u00 – 9u00
dinsdag	8u00 – 9u00
woensdag	8u00 – 9u00
donderdag	19u00 – 20u00
vrijdag	8u00 – 9u00

Je krijgt dan meteen informatie 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. Vermeld duidelijk wanneer wij de woning kunnen bezoeken.

3. 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 klachtenbehandelaar van De Oostendse Haard, maar je kunt ook bellen of met ons komen praten.

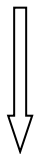
Heb je echter een probleem met je begeleider of adviesverstrekker en wil je over die persoon een klacht indienen, dan zorgen we ervoor dat een andere medewerker als klachtenbehandelaar optreedt.

Schrijf je een brief zet er dan volgende punten in:

- een beknopte omschrijving van het probleem;
- wanneer je dit probleem al hebt gesignaleerd;
- de vraag hoe en tegen wanneer De Oostendse Haard 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 De Oostendse Haard. Je krijgt een seintje van De Oostendse Haard.

➡ 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 De Oostendse Haard te starten. De behandeling van jouw klacht verloopt dan volgens een vastgelegde procedure (zie punt 4).

4. KLACHTENPROCEDURE

Stap 1 : iemand uit een klacht

Wat is een klacht?

Een manifeste uiting - mondeling, schriftelijk of elektronisch - waarbij een ontevreden indiener klaagt over een al dan niet verrichte of verzuimde handeling of prestatie door DE OOSTENDSE HAARD.

- Manifest: het moet duidelijk zijn dat de burger ontevreden is en hij dit uit
- Uiting: de ontevredenheid moet worden gedaan door de indiener. Dit kan op volgende wijzen schriftelijk, elektronisch of mondeling
- Ontevreden indiener: de ontevredenheid en de mate van ontevredenheid wordt bepaald door de indiener
- DE OOSTENDSE HAARD: een klacht slaat op een bepaalde handeling van DE OOSTENDSE HAARD of een bepaalde tekortkoming in de organisatie van DE OOSTENDSE HAARD die gevolgen heeft voor de indiener van de klacht

Wat is geen klacht?

Algemene uitingen van ongenoegen of bedenkingen over het beleid of de beleidsuitvoering zijn geen klachten.

Wat is een melding?

DE OOSTENDSE HAARD moet de burger de mogelijkheid geven om een melding te doen, wanneer er zich tekortkomingen in het beleid of de regelgeving voordoen, met de garantie op feedback binnen een redelijke termijn.

Het verschil met een klacht is dat een melding niet noodzakelijk een conflictsituatie impliceert. Een melding moet ook niet op dezelfde (striktere) manier behandeld worden als een klacht. Is het onderscheid tussen een melding of klacht niet helemaal duidelijk? Dan wordt de striktere klachtenbehandeling toegepast.

DE OOSTENDSE HAARD is niet verplicht te reageren als het voorstel of de melding kennelijk ongegrond of kennelijk onredelijk is.

Manieren om een klacht te uiten?

- Via e-mail
- Via het klachtenformulier
- via brief
- telefonisch
- mondeling

Dit kan gratis gebeuren aan de hand van het klachtenformulier opgesteld door DE OOSTENDSE HAARD en dat aangeboden wordt via:

- de website www.oostendsehaard.be
- aanwezig in het inforek in wachtzaal bij DE OOSTENDSE HAARD
- in de huurdersmap ontvangen bij ondertekening huurcontract

Stap 2 : Ontvangen van een klacht

Iedere medewerker van DE OOSTENDSE HAARD kan een klacht ontvangen.

Dit kan zijn schriftelijk, elektronisch (via e-mail, website), mondeling of telefonisch.

Volgende gegevens moeten steeds genoteerd worden door de werknemer die de klacht ontvangt:

- Datum ontvangst
- Naam
- Adres
- Telefoon of GSM
- E-mail
- Omschrijving van de klacht
- Kanaal hoe de klacht is binnengekomen (website, mondeling, telefonisch, via e-mail, via brief)
- Naam werknemer die klacht ontvangt

Dit dient te gebeuren aan de hand van het document (klachtenformulier) opgesteld door DE OOSTENDSE HAARD

Stap 3: Oplossing aanbieden

Deze stap is enkel mogelijk als er onmiddellijk een oplossing kan geboden worden.

Wanneer een medewerker een klacht ontvangt rechtstreeks van een burger en er kan direct een oplossing geboden worden, wordt deze oplossing direct aangeboden (de fout hersteld of prestatie wordt uitgevoerd).

Stap 4: Doorsturen klacht naar de klachtencoördinator

De medewerker die de klacht ontving, stuurt deze door aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator registreert alle klachten.

Stap 5: Registreren van een klacht

De klachtencoördinator registreert de klacht in het klachtenregistratiesysteem waartoe de klachtencoördinator alsook de klachtenbehandelaar toegang heeft.

Stap 6: Ontvankelijkheidsonderzoek voeren

De klachtencoördinator onderzoekt of de klacht ontvankelijk is of niet.

De volgende gegevens zijn vereist:

- naam indiener
- postadres indiener
- omschrijving van de klacht

Ontbreken deze gegevens, dan moet u de klacht niet behandelen.

Wanneer is DE OOSTENDSE HAARD niet verplicht klachten te behandelen:

1. De indiener kan geen belang aantonen

Voorbeelden:

- Er is geen aantasting van zijn persoonlijke (rechts)toestand/leefsituatie.
- De klacht is niet maatschappelijk relevant

2. De klacht is kennelijk ongegrond.

Voorbeelden

- Klacht over gebreken in de woning terwijl de nodige herstellingen al zijn uitgevoerd.
- Klacht over de huurprijsberekening die conform de wetgeving is toegepast.

3. De klacht is kennelijk onredelijk.

Voorbeelden:

- Het onderwerp van de klacht is onredelijk: het zijn verwaarloosbare, minieme feiten
- U wordt herhaaldelijk overstelpt met klachten, waardoor dit niet meer in verhouding staat tot de werklust.

4. De klacht gaat over feiten:

- Waarover de indiener al een klacht indiende die u volgens de toepasselijke decretale regeling behandelde
- Die langer dan 1 jaar vóór de indiening van de klacht plaatsvonden.
- Waarover niet alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden zijn gebruikt of waarover een juridische beroep aan de gang is.

Indien de klacht niet behandeld wordt, dan informeert de klachtencoördinator de indiener hiervan schriftelijk (per brief of per e-mail) binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht. Hierbij wordt gemotiveerd waarom beslist werd de klacht niet te behandelen

Stap 7: Versturen van een ontvangstmelding naar de klager

Binnen een termijn van 10 kalenderdagen bevestigt de klachtencoördinator de ontvangst van de ontvankelijke schriftelijke klacht, als DE OOSTENDSE HAARD binnen die termijn de klacht nog niet afgehandeld heeft.

In deze bevestiging wordt vermeld dat de klacht ontvankelijk is alsook de uiterlijke datum waartegen de klager een antwoord op zijn klacht mag verwachten (ten laatste 45 kalenderdagen na ontvangst). Hierbij wordt ook de naam van de klachtenbehandelaar vermeld alsook zijn coördinaten.

Wanneer de klager beschikt over een e-mailadres, wordt de ontvangstmelding via mail verstuurd. Wanneer de klager niet beschikt over een e-mailadres, wordt de ontvangstmelding via brief verstuurd.

Stap 8: Opstarten en doorsturen dossier naar klachtenbehandelaar.

Dossier wordt opgestart bij ontvankelijke klacht en bevat volgende gegevens:

- Contactgegevens verzoeker
- Datum indiening klacht
- Korte omschrijving klacht
- Kanaal hoe klacht is binnengekomen
- Datum versturen ontvangstmelding

De klacht wordt behandeld door de klachtenbehandelaar van DE OOSTENDSE HAARD die een strikte neutraliteit in acht neemt. Indien de klachtenbehandelaar betrokken is bij de feiten, wordt de klacht doorgestuurd aan de plaatsvervangend klachtenbehandelaar.

De klachtenbehandelaar mag in principe de (persoons)gegevens uitwisselen met het personeelslid dat bij de klacht betrokken is, tenzij de indiener uitdrukkelijk vraagt om een vertrouwelijke behandeling.

Stap 9: Inhoudelijk onderzoek voeren

Nood aan bemiddeling?

De klachtenbehandelaar beoordeelt aan de hand van de aard van de klacht of het aangewezen is om bemiddeling te organiseren tussen de indiener en de personen die betrokken zijn bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, waarbij de klachtenbehandelaar als bemiddelaar optreedt.

Binnen de termijn van 5 kalenderdagen na voorstel van bemiddeling, dient de indiener te antwoorden of hij al dan niet van de aangeboden bemiddelingsmogelijkheid gebruik maakt. Als de indiener niet binnen deze termijn antwoordt, wordt ervan uitgegaan dat hij afziet van bemiddeling.

Inhoudelijk onderzoek

De klachtenbehandelaar verzamelt alle nuttige informatie omtrent de werkzaamheden/handelingen vanuit DE OOSTENDSE HAARD om af te toetsen of er al dan niet een tekortkoming is in de dienstverlening naar de klager toe.

- De klachtenbehandelaar is gebonden aan het beroepsgeheim en neemt een strikte neutraliteit in acht
- De klachtenbehandelaar kan bij betrokken dienst/medewerker om uitleg vragen over de feiten aangehaald door de burger
- De klachtenbehandelaar neemt contact op met de klager voor verdere vragen, uitleg, ...

Stap 10: klacht beoordelen

Na eventuele bemiddeling en beoordeling van de klacht wordt de klacht definitief gekwalificeerd.

- Gegronde klacht: dit zijn klachten waarbij, na onderzoek, is gebleken dat de regelgeving niet werd gevolgd of in een of ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur
- Deels gegronde klacht: bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet
- Ongegronde klacht: er werd correct en zorgvuldig gehandeld, al wordt dat door de verzoeker betwist.

Oplossing van de deels gegronde of gegronde klacht

Indien de klacht deels gegrond of gegrond is, zal er getracht worden een oplossing te vinden.

Volgende kwalificaties worden gehanteerd om aan te duiden in welke mate aan de klacht is tegemoet gekomen:

- De klacht is opgelost
- De klacht is deels opgelost
- De klacht is onopgelost. Herstel door de aard van de klacht onmogelijk.
- De klacht is nog niet afgerond. Er is nog geen enkel herstel, terwijl volledig of gedeeltelijk herstel wel mogelijk is

Stap 11: het dossier en het klachtenregistratiedocument verder aanvullen + motiverende brief opstellen + terugsturen naar klachtencoördinator.

De klachtenbehandelaar vult het dossier en het klachtenregistratiedocument aan op basis van zijn bevindingen. Hij maakt een motiverende brief op voor de klager.

- Het antwoord op de klacht is dus een mededeling van de bevindingen in het onderzoek naar de klacht, haar oordeel daarover en de eventuele conclusies of initiatieven die men daaraan verbindt.
- Indien het een (deels) gegronde klacht betreft, zal de oplossing omschreven worden in de brief
- Indien het een (deels) gegronde klacht is en er een oplossing voor handen is, zal er indien noodzakelijk een (bijkomende) brief met de oplossing/aanpassing van uit de administratie verstuurd worden.
- In de brief als antwoord op de klacht wordt steeds gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen voor de wijze waarop men behandeld is en naar de mogelijkheid om tegen het resultaat van de klachtenbehandeling beroep in te stellen bij de Vlaamse Ombudsdienst (klachten@vlaamseombudsdienst.be, Vlaamse Ombudsdienst – Leuvenseweg 86 – 1000 Brussel, gratis informatienummer 1700).

De klachtenbehandelaar stuurt het dossier en de brief door naar de klachtencoördinator.

Stap 12: nagaan vormvereisten

De klachtencoördinator gaat na:

- De vormvereisten van het rapport en de brief
- De neutrale houding van de klachtenbehandelaar in het behandelen van de klacht of melding en het schrijven van het rapport en de motiverende brief

Dit betekent dus dat de klachtencoördinator inhoudelijk niets nagaat.

Stap 13: opsturen antwoordbrief op klacht + vervullen klachtenregistratiedocument

Wanneer de klachtencoördinator het fiat geeft, wordt de antwoordbrief opgestuurd naar de verzoeker/klager en dit uiterlijk binnen de 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.

Uitzonderlijk kan de termijn verlengd worden met maximaal 45 kalenderdagen. Dan heeft de klachtenbehandelaar tot 90 kalenderdagen om de klacht af te handelen.

DE OOSTENDSE HAARD mag eenzijdig beslissen om de termijn te verlengen, maar alleen als dit gemotiveerd is en dit tijdig schriftelijk wordt gemeld aan de indiener. Dit laatste betekent in ieder geval vóór het verstrijken van de termijn van 45 kalenderdagen.

Mogelijke motiveringen kunnen zijn bijvoorbeeld: de complexiteit van het dossier, er is extra tijd nodig voor het slagen van de bemiddelingsprocedure, gevallen van overmacht.

Er kan maar een keer verlengd worden.

Het klachtenregistratiedocument wordt vervolledigd. Hierna is de klacht afgehandeld.

Jaarlijkse rapportering van de klachtenbehandeling aan de Vlaamse Ombudsdienst

De klachtenbehandelaar brengt jaarlijks voor 10 februari schriftelijk verslag uit aan de Vlaamse Ombudsdienst over de behandeling van klachten door DE OOSTENDSE HAARD via het daartoe ter beschikking gesteld document door de Vlaamse Ombudsdienst.

De Vlaamse Ombudsdienst rapporteert hierover in zijn jaarverslag.

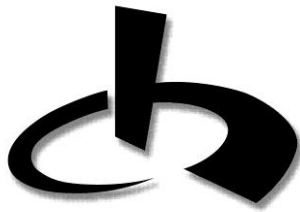
Jaarlijkse rapportering van de klachtenbehandeling aan Wonen-Vlaanderen afdeling Toezicht

De klachtenrapportage, die uiterlijk 10 februari van elk jaar aan de Vlaamse Ombudsdienst moet worden bezorgd, dient tezelfdertijd aan Wonen-Vlaanderen afdeling Toezicht bezorgd worden.

Opname in het jaarverslag van DE OOSTENDSE HAARD

De klachtenrapportage, zoals verzonden aan de Vlaamse Ombudsdienst, wordt opgenomen in het jaarverslag van DE OOSTENDSE HAARD.

Deze procedure rond klachtenbehandeling is goedgekeurd door onze Raad van Bestuur op 18 mei 2022 en is van toepassing vanaf 18 mei 2022.



DE OOSTENDSE HAARD
NIEUWPOORTSESTEENWEG 205
8400 OOSTENDE

INTERN HUURREGLEMENT (DEEL 2)
BIJLAGE 4: REGLEMENT VAN INWENDIGE ORDE

REGLEMENT VAN INWENDIGE ORDE

1. Algemeen

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

1.2. Door de ondertekening van de huurovereenkomst ben je huurder geworden van een woning, appartement of studio van De Oostendse Haard. Daardoor heb je jou er toe verbonden om effectief in het gehuurde pand te wonen. Je bent verplicht het adres van jouw woning, appartement of studio te gebruiken als **domicilie**. Dit regel je op de 'Dienst Bevolking' van de gemeente.

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

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

2. Gemeenschappelijke delen

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

2.2. In de gemeenschappelijke delen mag je niets stapelen. Je bent zelf verantwoordelijk voor het **opruimen** van voorwerpen die jouw eigendom zijn. De gemeenschappelijke delen moet je voor de brandveiligheid steeds vrijhouden. De Oostendse Haard is niet verantwoordelijk voor schade en/of het verdwijnen van achtergelaten bezittingen in de gemeenschappelijke delen. Het verwijderen ervan zal eventueel door De Oostendse Haard gebeuren en dit op jouw kosten.

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

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

Het politiereglement vermeldt bijkomend dat het verplicht is om je stoep en toegangspad tot je gebouw of woning te ruimen als het sneeuwt of ijzelt.

2.5. Haal de **brievenbus** regelmatig leeg. Laat de post niet rondslingeren en/of zich opstapelen. Wanneer je reclame wil, dan laat je dit niet in de gang slingeren. Wil je geen reclame, dan breng je aan uw brievenbus een sticker aan. Deze sticker kan je verkrijgen bij De Oostendse Haard.

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

2.7. Poetsen van de gemeenschappelijke delen: staat uw adres niet in onderstaande lijst dan dient u zelf te poetsen dit volgens een beurtrol die u afsprekt met de medehuurlers van uw gebouw.

Staat uw adres in onderstaand lijst dan dient u niet te poetsen: de kosten van de schoonmaakfirma worden verrekend in de kosten en lasten van uw woonst.

We verwachten dat je het poetswerk respecteert. Indien je de gemeenschappelijke delen vuil maakt, maak je die zelf weer proper.

Adressen die gepoetst worden door de schoonmaakfirma
Fortuinstraat 20
Lijndraaijerstraat 32
Spaarzaamheidstraat 100-112
Karel van de Woestijnestraat - Sint-Catharinapolderstraat 33
Torhoutsesteenweg 390
Golvenstraat 2A
Gerststraat 34
Pieter Breugelstraat 22
Pieter Breugelstraat 24
Pieter Breugelstraat 26
Hans Memlingstraat 1
Dokter Verhaeghestreet 80
Sint-Franciscus 38A
Sint-Franciscus 40
Sint-Franciscus 42
Fregatstraat 11
Fregatstraat 21
Fregatstraat 23
Nieuwpoortsesteenweg 203
Nieuwpoortsesteenweg 205
Nieuwpoortsesteenweg 245
Golvenstraat 2B-4-6-8-10
Golvenstraat 4
Golvenstraat 2B-8-10
Schelpenstraat 2-4-6-8
Schelpenstraat 4
Schelpenstraat 2-6-8
Schelpenstraat 10

Schelpenstraat 12-14-16
Kroonlaan 69-71
Cardijnplein 1
Emiel Moysonplein 1
Emiel Moysonplein 2
Emiel Moysonplein 3
Emiel Moysonplein 4
Emiel Moysonplein 5
Guldensporenlaan 2
Guldensporenlaan 4
Steenbakkerstraat 51-53

2.8. In de gemeenschappelijke ruimten staat een aparte teller op naam van De Oostendse Haard. Het **elektriciteitsverbruik** in de gemeenschappelijke delen verdelen we onder alle huurders. Als huurder betaal je jouw deel. Spring zuinig om met het gebruik van de elektriciteit.

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

2.10. Je mag geen **aanplakbrieven, uithangborden** of **reclame** hangen in de gemeenschappelijke delen. Je mag dit enkel met toestemming van de Oostendse Haard doen of enkel op de daarvoor bestemde plaatsen.

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

3. Omgaan met burens

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

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

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

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

4. Onderhoud en herstellingen (binnen)

4.1. Op het einde van de huurovereenkomst moet je de woning, het appartement of de studio in dezelfde staat afleveren als beschreven in de **plaatsbeschrijving**.

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

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

- kleine lekken of mankementen zo snel mogelijk herstellen of laten herstellen;
 - schade zo snel mogelijk opruimen en/of herstellen.
- 4.3. Voor een optimale ventilatie tijdens het koken en om geurhinder en condensvorming in de woongelegenheid te vermijden is een dampkamp noodzakelijk. **Elke huurder is verplicht om op de voorziene plaats in de keuken een dampkamp te plaatsen.**

4.3. Voor elk **veranderings- en/of aanpassingswerk** dat je wilt uitvoeren aan de woning moet je eerst toestemming vragen en krijgen van De Oostendse Haard. Het is uitdrukkelijk verboden tasso-behang aan de muren van uw woning aan te brengen.

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

4.4. Voor **noodgevallen** en als je zeer snel moet reageren, vind je hierna de telefoonnummers van enkele diensten die je op dat ogenblik kan bereiken:

- lift: wordt meegegeven bij verhuring;
- centrale verwarming en sanitair: wordt meegegeven bij verhuring;
- politie: 059/70 11 11;
- brandweer: 100 en 059/ 70 10 86.

Als De Oostendse Haard niet bereikbaar is bij defecten, verstuur dan een mail op volgend e-mailadres: info@oostendsehaard.be

5. Onderhoud en herstellingen (buiten)

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

5.2. Je kunt geen afgedankte fietsen, brommers, auto's, elektrische apparaten, meubelen, ... buiten laten staan. Indien De Oostendse Haard deze voorwerpen verwijdert, is dit op jouw kosten.

5.3. Als bijlage (Ziezo-handboekje) vind je een **lijst van onderhoudswerken en herstellingen** die ofwel voor jou of voor De Oostendse Haard zijn. Indien je twijfelt, neem dan contact op met De Oostendse Haard.

6. Huisvuil

6.1. Je moet het **huisvuil** regelmatig aan de huisvuilomhaling meegeven. Je mag geen huisafval en ander afval in de garage, de achterbouw, de gemene delen of buiten stapelen. Het verwijderen ervan zal eventueel door de Oostendse Haard gebeuren en dit op jouw kosten.

6.2. Het huisvuil wordt wekelijks opgehaald. De dag van **ophaling** en de wijze van afvalsortering vind je op de afvalkalender. De afvalkalender geven we als bijlage mee. Voor de gemeente Bredene ontvang je per kwartaal een nieuwe kalender in je brievenbus. Gebruik altijd de vuilniszakken van de stad of gemeente waar je woont. Let op dat er geen stank ontstaat. Je mag de vuilniszakken pas op de dag van de ophaling aan de voorgevel zetten.

6.3. **Sorteer** je huisvuil op de volgende manieren:

- restafval: al het huishoudelijk afval dat je niet kan sorteren;
- glas: glazen flessen, flacons en bokalen (zonder deksels of doppen) moet je volledig ledigen;
- papier en karton: papieren zakken, kartonnen dozen, tijdschriften en kranten, reclamebladen, boeken, telefoonboeken, computerpapier en schrijf- en machinepapier. Plastiek folie van kranten, tijdschriften en reclamebladen moet je verwijderen;
- PMD (plastiek, metaal en drankkartons): plastiek flessen en flacons met dop, metalen verpakkingen en drankkartons voor vloeibare levensmiddelen. Al deze verpakkingen moet je volledig ledigen en liefst plat drukken;
- GFT (groente-, fruit-, en tuinafval): organisch materiaal van etenswaren: groenten en fruit, deegwaren, melkproducten, toespizzen, vetten, tuinafval,...

- KGA (klein gevaarlijk afval): dien je te verzamelen in een milieubox. Deze milieubox kan je een aantal keer per jaar naar vaste wijk- of stilstandplaatsen in jouw gemeente of naar het containerpark brengen;
- grof vuil: vuil dat niet onder bovenvermeld vuil valt. In Oostende en Bredene moet je zelf het grove vuil naar het containerpark brengen.

6.4. Sluikstorten

Als sluikstorter loop je niet enkel het risico van gerechtelijke vervolging, maar moet je ook de kosten voor het opruimen van het sluikstort betalen. In Oostende kan je een geval van sluikstorten melden op het gratis nummer: 0800/92.491.

7. Veiligheid

7.1. Verzekering

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

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

7.2. Brandveiligheid

Een brandverzekering voorkomt geen brand. Je moet er alles aan doen om je veiligheid te verzekeren. De **brandblusapparaten** en **brandalarmen** hangen er voor de veiligheid van iedereen. Je mag in geen geval de brandalarmen beschadigen of de brandblusapparaten leegspuiten. Je moet gestolen of leeggspoten brandblusapparaten aan De Oostendse Haard melden.

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

Barbecuen doe je niet in de woning of in de onmiddellijke nabijheid ervan.

7.3. **Verwarmingstoestellen** laat De Oostendse Haard jaarlijks onderhouden en nazien door een erkende installateur. De kosten worden aan jou doorgekend.

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

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

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

7.6. Wat je moet doen om het risico van Co-vergiftiging te voorkomen:

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

8. Huisdieren

Een huisdier mag de leefbaarheid niet in het gedrang brengen, geen overmatige hinder veroorzaken en geen schade berokkenen.

8.1. Je kunt enkel sommige huisdieren houden mits voorafgaandelijk **melding** en met uiteindelijke goedkeuring.

8.2. Je kunt enkel huisdieren houden in omstandigheden die voor mens en dier **hygiënisch** zijn.

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

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

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

9. Klachten / problemen

9.1. Indien je een **klacht** hebt in verband met de huurovereenkomst, de plaatsbeschrijving, gebreken aan de woningen, herstellingen,... neem je altijd eerst contact op met De Oostendse Haard. Samen zoeken we naar een aanvaardbare oplossing. Indien je niet tevreden bent met de oplossing of er geen oplossing komt kan je de **klachtenprocedure** opstarten (zoals beschreven in bijlage 3).

9.2. Indien er een **probleem** is betreffende de betaling van de huur, onderhoud van de woning, herstelling, samenleven met burens, ... kortom voor alles wat te maken heeft met huren en wonen, neem je zo snel mogelijk contact op met De Oostendse Haard.

10. Huisbezoek

De Oostendse Haard heeft het recht de woning te bezoeken en te controleren om na te gaan of het gebruik van de woning overeenstemt met jouw huurverplichtingen. We kondigen het **bezoek** steeds op voorhand aan. We kunnen gerechtelijke stappen ondernemen als je de afspraken niet naleeft.

11. Varia

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

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

Opgemaakt te Oostende, opin 2 exemplaren waarvan elke partij verklaart één exemplaar te hebben ontvangen.

De Oostendse Haard

De huurder(s),

Vanessa Vens
Directeur

Quinten Goekint
Voorzitter