

# INTERN HUURREGLEMENT

## DEEL 1



De Oostendse Haard

IK WIL HUREN  
VERSIE AUGUSTUS 2022

.....  
Van inschrijven  
tot toewijzen  
.....



INFO VOOR KANDIDAAT-HUURDERS

# **I N H O U D S T A B E L**

<b>Beste Kandidaat-Huurder</b>	<b>03</b>
<b>Hoofdstuk 1: Kan ik mij inschrijven? Inschrijvingsvoorwaarden.</b>	<b>04-06</b>
<b>Hoofdstuk 2: Hoe verloopt een inschrijving? Vragen &amp; Procedures.</b>	<b>07-11</b>
<b>Hoofdstuk 3: wat als een woning vrijkomt? Toelatingsvoorwaarden.</b>	<b>12-15</b>
<b>Hoofdstuk 4: Voor wie is de woning? Toewijzingsregels.</b>	<b>16-24</b>
<b>Hoofdstuk 5: Individuele afwijkingen bovenstaande regels</b>	<b>25-26</b>
<b>Hoofdstuk 6: Wij zullen een aantal gegevens opvragen. Privacy.</b>	<b>27-34</b>
<b>Hoofdstuk 7: Wat als u niet akkoord bent? Verhaalrecht.</b>	<b>35</b>
<b>BIJLAGE 1: Inkomensgrenzen</b>	<b>36</b>
<b>BIJLAGE 2: Klachtenprocedure</b>	<b>37-43</b>

Dit document dat nu voor u ligt, is een deel van het Intern Huurreglement van De Oostendse Haard. Goedgekeurd door de Raad van Bestuur. De inkomensgrenzen worden jaarlijks op 01 januari aangepast.

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

Tijdens het inschrijvingsmoment hebt u dit intern huurreglement deel 1 (versie mei 2022) ontvangen. Een actueel intern huurreglement rekening houdende met latere wijzigingen kan altijd opgevraagd worden en wordt eveneens gepubliceerd op onze website [www.oostendsehaard.be](http://www.oostendsehaard.be)

Het intern huurreglement kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.

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

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

- **Hoofdstuk 1: Voorwaarden om in aanmerking te komen (inschrijvingsvoorwaarden);**
- **Hoofdstuk 2: Belangrijke vragen en procedures bij de inschrijving;**
- **Hoofdstuk 3: Waaraan u moet voldoen als een woning vrijkomt (toelatingsvoorwaarden);**
- **Hoofdstuk 4: Wie dan de woning krijgt (toewijzingsregels);**
- **Hoofdstuk 5: Mogelijke afwijkingen;**
- **Hoofdstuk 6: De nodige documenten (privacyverklaring);**
- **Hoofdstuk 7: Het verhaalrecht.**

OPGELET! We trachten met deze tekst een verstaanbare vertaling te maken van het Vlaamse Codex Wonen. Enkel het Vlaamse Codex Wonen bevat de juiste tekst. Het besluit onderging bovendien nog verschillende wijzigingen.

In het tweede deel van het Intern Huurreglement krijgen de huurders van De Oostendse Haard meer uitleg over de huurvoorwaarden. U kunt dit deel opvragen op het onthaal van De Oostendse Haard.



## KAN IK MIJ INSCHRIJVEN?

## HOOFDSTUK 1: inschrijvingsvoorwaarden

Om in aanmerking te kunnen komen voor een woning van De Oostendse Haard moet u zich eerst inschrijven op de wachtlijst (inschrijvingsregister). Bij inschrijving meldt de persoon die zich wil inschrijven wie als toekomstige referentiehuurder wordt aangewezen.

### Welke gezinsleden moeten voldoen bij de inschrijving?

- de toekomstige referentiehuurder
- en de persoon die hiermee gehuwd is, er wettelijk mee samenwoont of er de feitelijke partner van is én mee in de sociale woning komt wonen

### Staving met documenten

In de meeste gevallen moeten worden gestaafd met bepaalde documenten. Soms moet u daar zelf voor zorgen, soms kan De Oostendse Haard die opvragen bij de bevoegde overheden en instellingen. Door u in te schrijven geeft u als kandidaat-huurder de toestemming aan De Oostendse Haard om de nodige documenten op te vragen.

### Weet dat ...

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

### Welke voorwaarden toetsen we bij de inschrijving?

1. Of u MEERDERJARIG bent;
2. Het INKOMEN;
3. Of u een woning / bouwgrond in EIGENDOM hebt, of zaakhouder, bestuurder of aandeelhouder van een vennootschap bent;
4. Of u bereid bent om de NEDERLANDSE TAAL te leren.
5. Of u ingeschreven bent in het RIJKSREGISTER

## 1. MEERDERJARIG

### De leeftijdsvoorwaarde

**Meerderjarig (18 jaar of ouder) zijn op het moment van de inschrijving in het inschrijvingsregister.**

#### Uitzondering

Bent u jonger dan 18 jaar? Dan kunt u zich alleen inschrijven, als u:

- ontvoegd bent. U heeft wettelijk geen ouders of familieleden die voor u zorgen. Dit kan doordat u al gehuwd bent of doordat de jeugdrechter dit beslist heeft;
- al zelfstandig begeleid woont;
- zelfstandig wilt wonen en een erkende dienst of een OCMW u hierin begeleidt.

**Uw inkomen (= referentiejaar) mag niet hoger zijn dan een bepaald bedrag. Dit bedrag varieert naargelang uw gezinstoestand, zijnde:**

- **alleenstaande personen zonder personen ten laste;**
- **alleenstaande met een handicap;**
- **alle andere gezinssituaties.**

De actuele inkomensgrenzen vindt u in BIJLAGE 1 en op het INSCHRIJVINGSFORMULIER. Voor personen of gezinnen met schulden die ofwel zijn toegelaten tot een collectieve schuldenregeling ofwel in budgetbeheer of -begeleiding zijn gelden dezelfde inkomensgrenzen.

Voor een alleenstaande persoon met een handicap mag het inkomen bijvoorbeeld hoger zijn. Voor de anderen stijgt de inkomensgrens afhankelijk van het aantal personen ten laste.

De Oostendse Haard kijkt naar het volledig jaarinkomen van u en uw partner, ontvangen in het jaar waarop het laatst beschikbare aanslagbiljet van u en uw partner betrekking heeft. Dit inkomen noemen wij uw referentie-inkomen.

### Uitzonderingen

#### Een te hoog inkomen?

Als uw referentie-inkomen te hoog is, kunt u ons uw inkomen van de laatste 3 maanden bezorgen. Wij kijken dan naar uw huidig inkomen.

#### Geen inkomen?

Als geen enkele kandidaat-huurder over een referentie-inkomen beschikt, moet u ons uw inkomen van de laatste 3 maanden bezorgen.

#### Meer dan 1 soort inkomen?

Als u meer dan 1 soort inkomen had, dan brengt u de verschillende documenten mee. Zo weten wij wat uw volledig jaarinkomen is.

#### Co-ouderschap of bezoekrecht?

Kinderen die niet bij u zijn gedomicilieerd of waarvoor u geen kindergeld ontvangt, maar die wel op regelmatige basis bij u verblijven, worden ook aanzien als (halve) persoon ten laste. Voor het maximum inkomen kunt u kijken bij “andere gezinssituaties”.

### Bij inschrijving mogen u en uw partner ...

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

### 1. Wanneer u een woning of bouwgrond ...

- ... gedeeltelijk in volle eigendom kosteloos heeft verworven
- ... een gedeeltelijk recht van erfpacht, opstal of vruchtgebruik kosteloos heeft verworven
- ... bezwaard met een gedeeltelijk recht van erfpacht of opstal kosteloos heeft verworven

Dan kan u toch ingeschreven worden op voorwaarde dat u één jaar na toewijzing uw aandeel heeft vervreemd.

### 2. Wanneer u een woning of bouwgrond ...

- ... volledig in volle eigendom
- ... volledig in vruchtgebruik
- ... met een volledig recht van erfpacht
- ... met een volledig recht van opstal

heeft met uw (ex-)partner (dus ook wettelijke en feitelijke (ex-)partners) én deze persoon gaat de sociale woning niet mee bewonen, kan u toch ingeschreven worden. Ook hier zal u één jaar na de toewijzing deze woning of bouwgrond moeten vervreemd hebben.

### 3. De onroerende bezitsvoorwaarde geldt ook niet wanneer ...

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

Ook hier zal u één jaar na toewijzing deze woning moeten vervreemd hebben.

Wij kunnen beslissen om deze termijn van 'één jaar na toewijzing' omwille van billijkheidsredenen te verlengen, als u hiervoor gegronde redenen heeft.

## 4. NEDERLANDSE TAAL

## De taalkennisvereiste

U en uw partner moeten bewijzen dat u Nederlands spreekt of bereid bent om de Nederlandse taal te leren.

## 5. RIJKSREGISTER

## Ingeschreven in het bevolkingsregister?

De referentiehurder en de gezinsleden moeten ingeschreven zijn in het rijksregister/bevolkingsregister of het vreemdelingenregister.





## HOE VERLOOPT EEN INSCHRIJVING?

## HOOFDSTUK 2: vragen en procedures

**Als u voldoet aan de inschrijvingsvoorwaarden en uw dossier is volledig dan kan u inschrijven in het inschrijvingsregister van De Oostendse Haard.**

Een medewerker vult (eventueel) met u het inschrijvingsformulier in. Eens u ingeschreven bent, komt u in het inschrijvingsregister terecht, ook wel de "wachtlIJst" genoemd. U krijgt ook een INSCHRIJVINGSBEWIJS en INSCHRIJVINGSNUMMER. Het is belangrijk dat u dit goed bijhoudt.

### Waar kunt u inschrijven?

- Onze burelen aan de Nieuwpoortsesteenweg 205 te 8400 Oostende
  - maandag 09u00 – 12u00
  - woensdag 09u00 – 12u00
  - donderdag 17u00 – 20u00
  - vrijdag 09u00 – 12u00
- Sociaal Huis – dienst Huisvesting aan het Duinenstraat 106 te 8450 Bredene
  - maandag 08u00 – 12u15
  - dinsdag 08u00 – 12u15
  - woensdag 08u00 – 12u15 en 13u30-17u00
  - donderdag 08u00 – 12u15
  - vrijdag 08u30 – 12u00

## GEZINSGROOTTE EN RATIONELE BEZETTING

**Natuurlijk moeten we weten wie de woning gaat bewonen. De rationele bezetting per type kunt u terug vinden op het inschrijvingsformulier.**

Bij het bepalen van de “rationele bezetting” houden we niet alleen rekening met de permanente bewoners, maar houden we ook rekening met de kinderen die niet permanent in de woning zullen verblijven, zoals kinderen met bezoekrecht, tenzij uitdrukkelijk wordt gevraagd dit niet te doen. Voor kinderen met bezoekrecht vragen we een kopie van het bezoekrechtregeling of een verklaring op eer.

Als u een GEZINSHERENIGING hebt aangevraagd of wil aanvragen, moet u dit bij de inschrijving meedelen. De Oostendse Haard zal u dan ook vragen naar de gegevens van de leden van uw gezin die nu nog in het buitenland verblijven. Het is de bedoeling dat u zich kandidaat stelt voor een woning die aangepast is aan uw gezin na de gezinshereniging. We gaan er vanuit dat deze gezinshereniging heeft plaatsgevonden voor de toewijzing van een woning.

**Bij inschrijving krijgt u de kans om uw wensen met betrekking tot het type en de ligging van de woning aan te geven waarvoor u zich wilt inschrijven. In samenhang hiermee kunt u ook de maximale huurprijs die u wenst te betalen opgeven.**

U kan uw keuzes echter niet zomaar beperken. De Oostendse Haard kan een kandidaat-huurder weigeren als de keuze te beperkt is.

- U woont in Oostende: u moet op basis van uw rationele bezetting minimum een TOTAAL van 50 woongelegenheden in Oostende aanduiden.
- U woont in Bredene: u moet op basis van uw rationele bezetting zeker woongelegenheden in Bredene aanduiden (aantal speelt geen rol).
- U woont niet in Oostende of Bredene: u moet op basis van uw rationele bezetting minimum een TOTAAL van 50 woongelegenheden aanduiden.

Voor het toekennen van het aantal slaapkamers wordt rekening gehouden met de samenstelling van uw gezin (rationele bezetting). Een tussentijdse wijziging kan alleen wegens een verandering in de gezinssamenstelling of om een gegronde reden (bv medische toestand, opzeg,...).

## WIJZIGINGEN DOORGEVEN!

**Om goed te kunnen toewijzen, moet de Oostendse Haard uw situatie kennen, én op de hoogte worden gebracht als er iets verandert.**

**Breng de Oostendse Haard altijd binnen de maand op de hoogte van een wijziging in uw adres of gezinssamenstelling. Dit is belangrijk voor uw dossier.**

### Waarom?

- Uw veranderde situatie kan invloed hebben op uw woningkeuze (bv: grootte woning die u nodig heeft).
- Als we uw adres niet kennen, kunt u een toewijzing van een woning mislopen. Een uitnodiging voor een woning gebeurt namelijk altijd per brief.

## INSCHRIJVINGSREGISTER

Scan deze QR-code om uw plaats op de wachtlijst op te vragen.



De Oostendse Haard hanteert naast haar inschrijvingsregister ook een beperkt inschrijvingsregister. Dit kan elke kandidaat-huurder komen inkijken. Dit register bevat geen namen, wel inschrijvingsnummers. Hierdoor kunt u zien op welke plaats u op de wachtlijst staat.

Een schriftelijke of digitale versie van het register zonder persoonsgebonden gegevens ligt ter inzage van de kandidaat-huurder. U kan het elke woensdag tussen 9u00 en 12u00 inkijken.

Als een kandidaat-huurder uit het register wordt geschrapt, wordt de reden van deze schrapping in het register bewaard tot de eerstvolgende actualisatie van het register werd voltooid.

Als een kandidaat-huurder een toewijzing aanvaardt dan wordt de datum van ondertekening van de huurovereenkomst, het gebied, het type pand en de pandcode in het register aangevuld.

Bij inschrijving krijgt u een nummer in het inschrijvingsregister. Wie zich samen inschrijft, krijgt ook samen één nummer. Eventuele correspondentie wordt verstuurd naar de referentiehuurder.



## **U wordt geschrapt uit het inschrijvingsregister als ...**

- ... u een sociale woning van de Oostendse Haard accepteert.
- ... u bij de 2-jaarlijkse actualisatie niet meer aan de inkomensvoorwaarde voldoet.
- ... u bij een aanbod van een woning, als u die aanvaardt, niet meer aan de toelatingsvoorwaarden voldoet en u de woning effectief zou toegewezen gekregen hebben als u wel voldeed.
- ... u bewust onjuiste of onvolledige informatie of verklaringen geeft aan De Oostendse Haard.
- ... u zelf met een brief vraagt om uw aanvraag te annuleren.
- ... u niet reageert als de Oostendse Haard u een 2de woning aanbiedt
- ... u niet reageert op de herinneringsbrief bij actualisering van het register.
- ... u een tweede woning weigert én deze woning overeen komt met uw keuze qua ligging, type en maximale huurprijs.
- ... een brief bij actualisering van het register of bij het aanbod van een woning onbestelbaar terugkeert.

### **Let op!**

U krijgt minimaal 15 kalenderdagen om op een aanbod schriftelijk te reageren. We kijken hierbij naar de postdatum. We stellen pas een tweede woning voor na 3 maanden, als de woning voldoet aan uw keuze qua ligging, type en maximale huurprijs. De Oostendse Haard legt u alleen vroeger een nieuw aanbod voor als u dit expliciet vraagt.

## **Als u een huurpremie geniet, kunt u deze verliezen na een 1ste weigering.**

De Oostendse Haard brengt de kandidaat-huurder aangetekend op de hoogte van zijn schrapping uit het register der kandidaat-huurders.

Uitzondering waarbij we de kandidaat-huurder niet aangetekend informeren:

- als de kandidaat-huurder zelf schriftelijk om een schrapping verzoekt;
- als een woning wordt toegewezen.

## **Belangrijk: U moet uw weigering altijd grondig motiveren.**

Als de kandidaat-huurder voor de weigering van een aanbod gegronde redenen kan aanvoeren die geen afbreuk doen aan zijn woonbehoefte, kan deze persoon de Oostendse Haard verzoeken om die weigering en/of schrapping niet in rekening te brengen als schrappingsgrond (zie ook punt 3.2 “op wachten zetten”).

De Oostendse Haard oordeelt via uw motivatie of uw beslissing als een weigering telt. U kunt de Oostendse Haard ook vragen om een tijdje geen aanbod te krijgen, als u hiervoor een goede reden heeft (bv. een langdurige ziekenhuisopname).

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

### **Het verhaalrecht**

Als u geschrapt wordt en kunt uzelf niet vinden in deze beslissing, raden we u aan om dit te bespreken met een Oostendse Haard-medewerker. Als dit gesprek u niet verder helpt en u hebt voldoende argumenten die aantonen dat u effectief niet mocht worden geschrapt, kunt u deze zaak voorleggen aan de toezichthouder. We noemen dit het verhaalrecht.

Let op: hiervoor stuurt u een gemotiveerde én aangetekende brief naar de toezichthouder en dit binnen de 30 dagen nadat u de beslissing van De Oostendse Haard hebt ontvangen dat ze uw naam schrappen uit het inschrijvingsregister. Meer praktische informatie over het verhaalrecht vindt u in hoofdstuk 7.

Scan deze QR-code en lees alles over de huurpremie van Wonen Vlaanderen.



## INSCHRIJVINGSBEWIJS

**Na de inschrijving krijgt u een inschrijvingsbewijs. Dit vermeldt onder meer uw inschrijvingsdatum, inschrijvingsnummer en de woonwensen die u hebt opgegeven.**

Tijdens het inschrijvingsmoment bezorgen we u het Intern Huurreglement.

Hierin vindt u informatie over onder meer:

- de dagen en uren waarop u het beperkt inschrijvingsregister kan inkijken;
- de klachtenprocedure (zie bijlage 2) en het verhaalrecht (zie hoofdstuk 7);
- de mogelijke schrappingsgronden uit het inschrijvingsregister;
- het feit dat u door uw inschrijving de toestemming hebt gegeven aan De Oostendse Haard om bij de bevoegde overheden en instellingen en bij de lokale besturen de noodzakelijke verklaringen, attesten of gegevens te verkrijgen;
- de contactgegevens van de toezichthouder van het Agentschap Inspectie RWO;
- dat de kandidaat-huurder een wijziging van de gezinssamenstelling moet meedelen binnen een maand na de wijziging;
- dat alle meerderjarige personen die de sociale huurwoning gaan betrekken bij de aanvang van de huurovereenkomst, ook moeten voldoen aan de toelatingsvoorwaarden;
- u op aanvraag uw inschrijving kan laten doorsturen naar een andere sociale huisvestingsmaatschappij werkzaam in ons werkgebied of aangrenzend.

## TERBESCHIKKINGSTELLING NIEUWE WOONGELEGENHEDEN

**De nieuwe projecten werden opgenomen op het actualisatiedocument 2022 (geen actualisatie in 2021) en worden verwerkt in het inschrijvingsformulier.**

Hieronder vindt u een overzicht van de nieuwe projecten die in 2022-2023 voor de eerste maal verhuurd zullen worden:

**“Windroos” aan de Spaarzaamheidstraat te Oostende (wijk “Westerkwartier” en geen nieuwe woningkeuze):**

- Appartement met 1 slaapkamer gelijkvloers (geschikt voor alleenstaande of koppel);
- Appartement met 1 slaapkamer op verdieping zonder lift (geschikt voor alleenstaande of koppel);
- Huis met 2 slaapkamers (geschikt voor alleenstaande/koppel met 1 kind);
- Huis met 4 slaapkamers (geschikt voor alleenstaande/koppel met 3 kinderen).

**“Met Zicht – woningen” aan de Verstellestraat te 8400 te Oostende (wijk “Vuurtoerenwijk” en nieuwe woningkeuze):**

- Huis met 4 slaapkamers (geschikt voor alleenstaande/koppel met 4 kinderen waarvan minstens 2 kinderen ten laste);
- Huis met 5 slaapkamers (geschikt voor alleenstaande/koppel met 5 kinderen waarvan minstens 3 kinderen ten laste).

**Indien de kandidaat-huurders die onder hetzelfde inschrijvingsnummer zijn ingeschreven niet meer samen gedomicilieerd zijn dan kunnen beide kandidaten de inschrijving behouden.**

We verwachten dat u elke wijziging in uw gezinstoestand binnen de 30 dagen meldt aan De Oostendse Haard. De referentiehuurder en zijn wettelijke of feitelijke partner zal aangeschreven worden met de vraag als ze nog ingeschreven wil blijven.

Indien beiden ingeschreven willen blijven dan behoudt de persoon die zich opgegeven heeft als toekomstige referentiehuurder het oorspronkelijk inschrijvingsnummer. Zijn wettelijke of feitelijke partner krijgt een inschrijvingsnummer dat gevormd is door de datum waarop zijn wettelijke of feitelijke partner is ingeschreven in het inschrijvingsregister en het volgnummer dat aansluit bij het volgnummer van de laatste inschrijving van de dag waarop zijn wettelijke of feitelijke partner is ingeschreven. De andere kandidaat-huurders (bv. kinderen die in eigen naam willen kandideren) worden ingeschreven met een nieuwe inschrijvingsdatum.

De wachttijd voor de wettelijk of feitelijk partner van de referentiehuurder is de wachttijd die hij/zij zelf heeft opgebouwd. De kandidaat-huurders moeten uiteraard wel voldoen aan de inschrijvingsvoorwaarden.

## ACTUALISATIE

**U kunt uw woningkeuze om de 2 jaar (2022, 2023, 2025...) aanvullen of veranderen. Uitzonderlijk door de coronamaatregelen geen actualisatie in 2021.**

**De inschrijvingsregisters worden in elk oneven jaar geactualiseerd op basis van de alternatieve werkwijze. Daarbij wordt nagegaan of de kandidaten die vóór 1 januari van het voorafgaande kalenderjaar al zijn ingeschreven nog voldoen aan de inkomensvoorwaarden.**

We zullen dit niet doen bij kandidaat-huurders die minder dan 12 maanden op de wachtlijst staan of van wie we de gegevens in het afgelopen jaar nog actualiseerden naar aanleiding van een toewijzing. Het is enkel en alleen de bedoeling om de inkomensvoorwaarde te controleren. Voor de overige inschrijvingsvoorwaarden is het voldoende dat deze op moment van toewijzing worden afgetoetst.

Zelfs als is de kandidaat-huurder niet langer is ingeschreven in het bevolkingsregister is dat geen reden tot schrapping. Wel kan dit indirect tot een schrapping leiden als de kandidaat-huurder geen ander adres (P/A, familie, Sociaal Huis, ...) heeft opgegeven, waardoor de oproep tot actualisering onbestelbaar terugkeert.

Indien uw inkomen en/of de gezinssamenstelling niet kloppen dan moet u dit binnen een termijn van 15 werkdagen doorgeven aan de Oostendse Haard. Let op: indien uw inkomen de inkomensgrens overschrijdt, dan moet u wel uw recente inkomensgegevens (3 maanden opeenvolgende maanden van alle gezinsleden in het actualisatiejaar). Reageert u niet binnen de gestelde termijn of blijkt uw huidig inkomen niet te voldoen aan de inkomensgrenzen, dan wordt u als kandidaat geschrapt.

Bij de actualisatie van het inschrijvingsregister informeert de Oostendse Haard over de woonsten die ze in de toekomst te huur zal aanbieden. U krijgt de mogelijkheid om uw voorkeuren te wijzigen met behoud van chronologie in het inschrijvingsregister

**De kandidaat-huurder moet bijgevolg alleen reageren als de informatie fout is, als de keuzes moeten gewijzigd worden of indien het inkomen te hoog is. De Oostendse Haard zal geen herinneringsbrief meer sturen. De kandidaat kan niet geschrapt worden indien hij niet reageert.**

## STAPPENPLAN ACTUALISATIE

- De Oostendse Haard stuurt u documenten voor actualisatie op.
- We vragen of u nog altijd een sociale woning wilt huren.
- We controleren of u nog altijd voldoet aan de inkomensvoorwaarde.
- Bij de actualisatie kunt u iets veranderen aan de wijken die u heeft gekozen.
- Aan uw inschrijvingsnummer en inschrijvingsdatum verandert er niets.



## WAT ALS EEN WONING VRIJKOMT?

## HOOFDSTUK 3: toelatingsvoorwaarden

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

### Welke voorwaarden toetsen we bij de toewijzing?

- Of u MEERDERJARIG bent;
- Het INKOMEN;
- Of u al een woning of bouwgrond in EIGENDOM hebt;
- Of u de NEDERLANDSE TAAL spreekt;
- Of u ingeschreven bent in het RIJKSREGISTER / bevolkingsregister.

### Welke voorwaarden worden EXTRA gecontroleerd?

- Ingeschreven in het rijksregister / bevolkingsregister
- De eigendomsvoorwaarde
- De inkomensvoorwaarde
- Taalkennisvereiste

## RIJKSREGISTER

## Ingeschreven in het bevolkingsregister?

### De referentiehurder en de gezinsleden moeten ingeschreven zijn:

- in het rijksregister/bevolkingsregister;
- In het vreemdelingenregister.

Indien u bent ingeschreven in het wachtregister kunt u niet inschrijven.

### Uitzondering

U bent een erkende vluchteling of subsidiair beschermde. U moet dan wel een bewijs van het vluchtelingenattest en een brief met een positieve beslissing van het CGVS (= Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen) bezorgen. Dit geldt niet voor toewijzing.

Ook wie ambtelijk geschrapt is, kan niet worden ingeschreven. In die situatie kunt u zich wel wenden tot het OCMW, wie u een referentieadres kan verschaffen. Dan kunt u zich wel inschrijven.

## Ook bij toewijzing moeten u en uw partner voldoen aan de eigendomsvoorwaarde. Dit betekent dat u en uw partner ...

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

## Uitzonderingen

### 1. Wanneer u een woning of bouwgrond ...

- ... gedeeltelijk in volle eigendom kosteloos heeft verworven
- ... een gedeeltelijk recht van erfpacht, opstal of vruchtgebruik kosteloos heeft verworven
- ... bezwaard met een gedeeltelijk recht van erfpacht of opstal kosteloos heeft verworven op voorwaarde dat u één jaar na toewijzing uw aandeel heeft vervreemd.

### 2. Wanneer u een woning of bouwgrond ...

- ... volledig in volle eigendom
- ... volledig in vruchtgebruik
- ... met een volledig recht van erfpacht
- ... met een volledig recht van opstal

heeft met uw (ex-)partner (dus ook wettelijke en feitelijke (ex-)partners) én deze persoon gaat de sociale woning niet mee bewonen, dan zal u één jaar na de toewijzing deze woning of bouwgrond moeten vervreemd hebben.

### 3. De onroerende bezitsvoorwaarde geldt ook niet wanneer ...

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

Wij kunnen beslissen om deze termijn van 'één jaar na toewijzing' omwille van billijkheidsredenen te verlengen, als u hiervoor gegronde redenen heeft.

## Natuurlijk moet u ook bij de toewijzing voldoen aan de inkomensvoorwaarde.

Uw inkomen (= referentiejaar) mag niet hoger zijn dan een bepaald bedrag.

Dit bedrag varieert naargelang uw gezinstoestand, zijnde:

- alleenstaande personen zonder personen ten laste;
- alleenstaande met een handicap;
- alle andere gezinssituaties.

De actuele inkomensgrenzen vindt u in BIJLAGE 1 en op het INSCHRIJVINGSFORMULIER. Voor personen of gezinnen met schulden die ofwel zijn toegelaten tot een collectieve schuldenregeling ofwel in budgetbeheer of -begeleiding zijn gelden dezelfde inkomensgrenzen.

Voor een alleenstaande persoon met een handicap mag het inkomen bijvoorbeeld hoger zijn.

Voor de anderen stijgt de inkomensgrens afhankelijk van het aantal personen ten laste.

We kijken naar het volledig jaarinkomen van u en uw partner, ontvangen in het jaar waarop het laatst beschikbare aanslagbiljet van u en uw partner slaat. Dit inkomen noemen wij uw referentie-inkomen.

## Uitzonderingen

### Een te hoog inkomen?

Als uw referentie-inkomen te hoog is, kunt u ons uw inkomen van de laatste 3 maanden bezorgen. Wij kijken dan naar uw huidig inkomen.

### Geen inkomen?

Als geen enkele kandidaat-huurder over een referentie-inkomen beschikt, moet u ons uw inkomen van de laatste 3 maanden bezorgen.

### Meer dan 1 soort inkomen?

Als u meer dan 1 soort inkomen had, dan brengt u de verschillende documenten mee. Zo weten wij wat uw volledig jaarinkomen is.

### Co-ouderschap of bezoekrechten?

Kinderen die niet bij u zijn gedomicilieerd of waarvoor u geen kindergeld ontvangt, maar die wel op regelmatige basis bij u verblijven, worden ook aanzien als (halve) persoon ten laste. Voor het maximum inkomen kunt u kijken bij "andere gezinssituaties".

## TAALKENNISVEREISTE

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

### Hoe controleren we of u Nederlands spreekt?

- We kijken in de Kruispuntbank Inburgering of u voldoet aan de taalkennisvereiste.
- Is dat niet het geval? Dan kom u naar ons kantoor en doet u een mondelinge taaltest. Spreekt u voldoende Nederlands, dan voldoet u aan de voorwaarde Nederlands.
- Spreekt u onvoldoende Nederlands? Dan verwijzen we u door naar de organisaties van integratie en inburgering. DE SOM - Agentschap voor Integratie en Inburgering Wellingtonstraat 52, 8400 Oostende // Tel.: 059 23 35 47 // oostende@integratie-inburgering.be

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

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

### Heeft u het basisniveau Nederlands niet na één jaar sociaal huren?

Dan kan de toezichthouder u een geldboete opleggen tussen de € 25,00 en € 5.000,00. U krijgt als dat nodig is ook een nieuwe termijn waarbinnen u het basisniveau Nederlands moet behalen. De toezichthouder volgt uw dossier op. Dit is geen reden om uw huurovereenkomst te stoppen.

### Er zijn veel mensen op zoek naar een sociale woning. Daarom zijn de wachttijden lang.

De wachttijd ...

- ... wordt bepaald door de datum van inschrijving.
- ... wordt bepaald door een voorrang die toegekend kan worden.
- ... wordt bepaald door hoe uitgebreid uw woningkeuze is.
- ... begint pas op datum van de dag dat uw inschrijvingsdossier volledig en aanvaard is.

## OP 'WACHTEN' ZETTEN

### Als u wordt uitgenodigd voor een vrijkomende woning, verwachten we steeds een reactie, en dit binnen de termijn (15 dagen) die in de uitnodiging staat. Anders word u mogelijks geschrapt uit het inschrijvings-register.

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

- ... u voor uw huidige huurwoning een contract van bepaalde duur hebt afgesloten, en om zotte kosten te vermijden;
- ... u pas tegen het einde van dat contract wilt verhuizen;
- ... u in het ziekenhuis ligt en dit kan staven met een attest;
- ... de gezinshereniging nog niet heeft plaatsgevonden en u er voor kiest om maar één keer te verhuizen.

U kan de Oostendse Haard verzoeken om u tijdelijk op 'wachten' te plaatsen. Dit betekent dat u gedurende een afgesproken termijn niet wordt uitgenodigd voor een vrijkomende woning. Maar let op: ook daarna is het niet zeker dat we u snel een woning kunnen aanbieden.

## KEUZEWIJZIGING

### U kan als kandidaat-huurder enkel uw keuze aanpassen bij een actualisatie.

Echter kan u om de volgende gegronde redenen, met behoud van inschrijvingsdatum, uw keuze wijzigen:

- een wijziging in de gezinssamenstelling, die tot gevolg heeft dat u een ander type woning nodig heeft;
- een wijziging van de situatie die een invloed heeft op de prioriteiten (bv. rolstoelgebruiker) bij toewijzing;
- een huuropzeg;
- uitzonderlijke gemotiveerde aanvragen (goed te keuren door de Oostendse Haard).

### Uitzondering

U kan door de omstandigheden van de coronacrisis, uitzonderlijk los van de tweejaarlijkse actualisatie éénmalig uw keuze wijzigen.





## VOOR WIE IS DE WONING?

## HOOFDSTUK 4: toewijzingsregels

De toewijzing gebeurt volgens de hieronder uiteengezette regels door het toewijzingscomité. Dit comité is door de Raad van Bestuur samengesteld en bestaat uit de voorzitter, 3 bestuurders, de maatschappelijk werker van De Oostendse Haard en de directeur.

Bij de verhuring van een woning bepalen de toewijzingsregels de volgorde van de kandidaat-huurders. Natuurlijk moeten de kandidaten eerst voldoen aan de toelatingsvoorwaarden (zie hoofdstuk 3).

**Bij de toewijzing van een sociale woning wordt achtereenvolgens rekening gehouden met:**

- a. de rationele bezetting van de woning;**
- b. de absolute voorrangregels;**
- c. de voorrangregels uit het gemeentelijk toewijzingsreglement;**
- d. de optionele voorrangregels;**
- e. de chronologische volgorde van de inschrijvingen in het inschrijvingregister.**

Voor iedere toewijzing wordt een lijst afgeprint uit ons programma overeenkomstig de keuzes van de verschillende kandidaten. U krijgt een uitnodiging als u bovenaan de lijst van kandidaat-huurders staat en er een woning vrijkomt.

## RATIONELE BEZETTING

## de woninggrootte

Als principe geldt het vooropgestelde aantal bewoners en de opname daarvan in het intern huurreglement worden vastgesteld op de wijze die de minister bepaalt.

De verhuurder “kan” een soepelere invulling geven aan het vooropgestelde aantal bewoners, mits motivering op basis van een dreiging van te grote bewonersdichtheid of van een tekort aan aanbod van bepaalde woningtypes (art.50 BVR 12/10/07).

In overeenstemming met dit principe heeft de verhuurder een lijst opgesteld van de rationele bezetting van het patrimonium.

**Teneinde te kunnen toewijzen geeft De Oostendse Haard een invulling aan de rationele bezetting die aangepast is aan het eigen patrimonium.**



# Overeenkomstig uw gezinssamenstelling komt u in aanmerking voor volgende woongelegenheden:

## Een alleenstaande komt in aanmerking voor:

- 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 en Bredene
- STUDIO: Westerkwartier, Stene en Hazegras.

## Een koppel komt in aanmerking voor:

- 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
- HUIS 2 SLAAPKAMERS: Westerkwartier, Vuurtorenwijk, Stene en Bredene
- APPARTEMENT 2 SLAAPKAMERS: Westerkwartier, Vuurtorenwijk, Stene, Nieuwe Stad, Golven- en Schelpenstraat, Hazegras, Sint-Franciscusstraat, Bredene en Sint-Jan
- APPARTEMENT 2 SLAAPKAMERS DUPLEX: Westerkwartier, Vuurtorenwijk en Hazegras
- APPARTEMENT 3 SLAAPKAMERS: Nieuwe Stad.

## Een alleenstaande met 1 kind en een koppel met 1 kind of 2 volwassenen zonder relatie komen in aanmerking voor:

- HUIS 2 SLAAPKAMERS: Westerkwartier, Vuurtorenwijk en Bredene.
- APPARTEMENT 2 SLAAPKAMERS: Westerkwartier, Vuurtorenwijk, Stene, Nieuwe Stad, Golven- en Schelpenstraat, Hazegras, Sint-Franciscusstraat, Bredene en Sint-Jan.
- APPARTEMENT 2 SLAAPKAMERS DUPLEX: Westerkwartier, Vuurtorenwijk en Hazegras.
- APPARTEMENT 3 SLAAPKAMERS: Nieuwe Stad.

## Een alleenstaande/koppel met 2 kinderen van hetzelfde geslacht met een maximum leeftijdsverschil van 5 jaar, waarvan de oudste bij toewijzing jonger dan 18 jaar is komen in aanmerking voor:

- APPARTEMENT MET 2 RUIIME SLAAPKAMERS: Hazegras.

## Een alleenstaande met 2 kinderen en een koppel met 2 kinderen komen in aanmerking voor:

- HUIS 3 SLAAPKAMERS: Westerkwartier, Vuurtorenwijk, Stene en Bredene
- APPARTEMENT 3 SLAAPKAMERS: Westerkwartier, Nieuwe Stad, Hazegras, Golven- en Schelpenstr. , St-Jan
- APPARTEMENT 3 SLAAPKAMERS DUPLEX: St.-Franciscusstraat, Westerkwartier en Sint-Jan.

## Een alleenstaande met 3 kinderen en een koppel met 3 kinderen komen in aanmerking voor:

- HUIS 3 SLAAPKAMERS: Westerkwartier, Vuurtorenwijk, Stene en Bredene
- HUIS 4 SLAAPKAMERS: Westerkwartier, Vuurtorenwijk, Stene en Bredene (uitgez. project "Oude Kreek")
- APPARTEMENT 3 SLAAPKAMERS DUPLEX: Sint-Jan
- APPARTEMENT 3 SLAAPKAMERS: Sint-Jan
- APPARTEMENT 4 SLAAPKAMERS: Schelpenstraat
- APPARTEMENT 4 SLAAPKAMERS DUPLEX: Sint-Jan.

## Een alleenstaande met 4 kinderen en een koppel met 4 kinderen komen in aanmerking voor:

- HUIS 3 SLAAPKAMERS: Westerkwartier, Vuurtorenwijk, Stene en Bredene
- HUIS 4 SLAAPKAMERS: Westerkwartier, Vuurtorenwijk, Stene en Bredene
- APPARTEMENT 4 SLAAPKAMERS: Schelpenstraat
- APPARTEMENT 4 SLAAPKAMERS DUPLEX: Sint-Jan.

De 4-slaapkamerwoningen in het project "de Oude Kreek" kunnen toegewezen worden aan een alleenstaande met 4, 5 of 6 kinderen of een koppel met 4, 5 of 6 kinderen waarvan minimum 2 kinderen ten laste zijn.

De 4-slaapkamerwoningen in het project "Met Zicht - Woningen" kunnen toegewezen worden aan een alleenstaande met 4 kinderen of een koppel met 4 kinderen waarvan minimum 2 kinderen ten laste zijn.

## Een alleenstaande met 5 of 6 kinderen en een koppel met 5 of 6 kinderen komen in aanmerking voor:

- HUIS 4 SLAAPKAMERS: Westerkwartier, Vuurtorenwijk, Stene en Bredene;
- HUIS 5 SLAAPKAMERS: Vuurtorenwijk.

De 5-slaapkamerwoningen in het project "Met Zicht - Woningen" kunnen toegewezen worden aan een alleenstaande met 5 kinderen of een koppel met 5 kinderen waarvan minimum 3 kinderen ten laste zijn.

# Indien één van de gezinsleden een permanent rolstoelgebruiker is of in het kader van levenslang wonen, kan u overeenkomstig uw gezinssamenstelling in aanmerking komen voor volgende aangepaste woongelegenheden:

## Een alleenstaande komt in aanmerking voor:

- APPARTEMENT 1 SLAAPKAMER:
  - Westerkwartier: Nieuwpoortsesteenweg 203/bus 1-2-4-6; Spaarzaamheidstraat 102-104-106-110-112; Spaarzaamheidstraat 108 b1-b2-b3-b4-b5; Dokter Verhaeghestraat 80/0002-0101-0103-0104-0106-0201-0202-0203-0204. Golvenstraat 2A (alle appartementen in het project “De Boeg”); Goedheidstraat 2 (alle appartementen in het project “de Harlekijn”);
  - Sint-Jan: Kroonlaan 69 bus 001 en bus 002; Kroonlaan 71 bus 0005 en bus 105; Torhoutsesteenweg 390/bus 0002 en bus 0102
  - Bredene: Pieter Breugelstraat 22/bus 0001; Pieter Breugelstraat 24/bus 0001; Pieter Breugelstraat 26/bus 0001; HansMemlingstraat 1/bus 0002; Maurice Lagravièrestraat 9 bus 0001 en 0002; Maurice Lagravièrestraat 11; Maurice Lagravièrestraat 13; Maurice Lagravièrestr 15/0001, 0101, 0103 en 0201.

## Een koppel komt in aanmerking voor:

- APPARTEMENT 1 SLAAPKAMER:
  - Westerkwartier: Nieuwpoortsesteenweg 203/bus 1-2-4-6; Spaarzaamheidstraat 102-104-106-110-112; Spaarzaamheidstraat 108 b1-b2-b3-b4-b5; Dokter Verhaeghestraat 80/0002-0101-0103-0104-0106-0201-0202-0203-0204; Golvenstraat 2A (alle appartementen in het project “De Boeg”); Goedheidstraat 2 (alle appartementen in het project “de Harlekijn”)
  - Sint-Jan: Kroonlaan 69 bus 0001 en bus 0002; Kroonlaan 71 bus 0005 en bus 105; Torhoutsesteenweg 390/bus 0002 en bus 0102.
  - Bredene: Pieter Breugelstraat 22/bus 0001; Pieter Breugelstraat 24/bus 0001; Pieter Breugelstraat 26/bus 0001; HansMemlingstraat 1/bus 0002; Maurice Lagravièrestraat 9 bus 0001 en 0002; Maurice Lagravièrestraat 11; Maurice Lagravièrestraat 13; Maurice Lagravièrestr. 15/0001, 0101, 0103 en 0201.
- APPARTEMENT 2 SLAAPKAMERS:
  - Westerkwartier: Nieuwpoortsesteenweg 245/bus 1; Dokter Verhaeghestraat 80/0001-0003-0004.
  - Hazegras: Lijndraaiersstraat 32/bus 1.

## Een alleenstaande met 1 kind en een koppel met 1 kind of 2 volwassenen zonder relatie komen in aanmerking voor:

- APPARTEMENT 2 SLAAPKAMERS:
  - Westerkwartier: Nieuwpoortsesteenweg 245/bus 1; Dokter Verhaeghestraat 80/0001-0003-0004
  - Hazegras: Lijndraaiersstraat 32/bus 1.

## Een alleenstaande met 2 kinderen en een koppel met 2 kinderen komen in aanmerking voor:

- HUIS 3 SLAAPKAMERS: Bredene: Noord-Edestraat 17-33-35
- APPARTEMENT 3 SLAAPKAMERS: Nieuwe Stad: Guldensporenlaan 2/bus 2.

## Een alleenstaande met 3 kinderen en een koppel met 3 kinderen komen in aanmerking voor:

- HUIS 3 SLAAPKAMERS: Bredene: Noord-Edestraat 17-33-35.

## VOLGENS HET PRINCIPE LEVENSLANG WONEN:

Voor appartementen in ons patrimonium gebouwd volgens het principe levenslang wonen kunt u zich niet apart inschrijven, deze appartement worden toegevoegd bij de gewone toewijzingslijsten. Indien een appartement ter beschikking komt wordt de meest aanleunde toewijzingslijst genomen.

Wanneer 1 kind op internaat of kot zit, kan de kandidaat-huurder verzoeken om in aanmerking te komen voor een woongelegenheden met 1 slaapkamer minder dan de voorziene rationele bezetting, maar toch nooit voor minder dan een woongelegenheden met 2 slaapkamers.

Bij het beoordelen van de rationele bezetting wordt rekening gehouden met kinderen die geplaatst zijn of waarvoor de kandidaat-huurder een co-ouderschap of een omgangsrecht heeft en die daardoor niet permanent in de woning zullen verblijven. Met de kinderen die meerderjarig worden, blijft men rekening houden zolang zij de leeftijd van vijfentwintig (25) jaar niet hebben bereikt en zolang hun deeltijdse verblijf in de woning blijft voortduren. De kandidaat-huurder kan schriftelijk verzaken aan de toepassingen van dit recht. Hij kan de verzaking aan dit recht op elk ogenblik herroepen.

**Voor de toewijzing van een woongelegenheden is de invulling van de rationele bezetting de basis. Wanneer een woning toegewezen is volgens de rationele bezettingsnorm en de gezinssamenstelling wijzigt niet, dan is er geen reden om met voorrang te muteren naar een grotere of kleinere woning. Gezinssituaties die niet voorzien zijn in dit reglement worden voorgelegd aan de Raad van Bestuur die de rationele bezettingsnorm zal vastleggen.**

**De toewijzing van een woning gebeurt steeds op basis van een chronologische lijst van de in aanmerking te nemen kandidaten rekening houdend met de rationele bezetting en de eventuele voorrangsregels.**

#### **Uitzonderingen op de rationele bezetting:**

- De Oostendse Haard kan afwijken van de invulling van de rationele bezetting als de huurders herhuisvest moeten worden omdat ze een onaangepaste (overbezette) woning bewonen en als er op korte termijn geen aanbod kan worden gedaan van een woning die voldoet aan de rationele bezetting.
- De Oostendse Haard kan afwijken van de rationele bezetting bij tijdelijke herhuisvesting door renovatiewerken

## **ABSOLUTE VOORRANGSREGELS**

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

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

**1. De kandidaat-huurder die een aangepaste woonst nodig heeft (fysieke handicap of fysieke beperking)**  
Sommige woningen zijn aangepast aan personen met een fysieke beperking. Zij kunnen zo comfortabeler wonen. We verhuren deze woningen dus eerst aan personen die een aangepaste woning nodig hebben. Dit moet gestaafd worden met een medisch attest.

#### **2. De kandidaat-huurder die overbezet woont**

Huurders van de Oostendse Haard die met te veel mensen in een woning wonen dat de Vlaamse normen voor woningbezetting overschreden zijn. De woning is nu te klein voor het gezin. Wanneer een woning te klein is, staat in de wet. Dit zijn de minimale bezettingsnormen uit de Vlaamse Wooncode.

#### **3. De kandidaat-huurder heeft niet langer nood aan aangepaste woonst van De Oostendse Haard**

Huurders van de Oostendse Haard die moeten verhuizen omdat ze geen specifiek aangepaste woning voor personen met een handicap of beperking of een sociale assistentiewoning meer nodig hebben.

#### **4. De kandidaat-huurder die gelijk kreeg na verhaal**

Persoon waarvan werd vastgesteld dat hij benadeeld werd: bij toewijzing van een woning aan een andere kandidaat-huurder of door een onterechte beslissing om de kandidaat-huurder te weigeren of wanneer er binnen de 30 dagen na ontvangst van de beoordeling van de toezichthouder geen nieuwe beslissing betekend werd.

#### **5. De kandidaat-huurder moet verplicht zijn private huurwoning verlaten**

De persoon die nog geen huurder is, maar die moet worden herhuisvest door de uitvoering van een sociaal woonproject of van het sociaal beheersrecht. De wet bepaald dat je in uitzonderlijke omstandigheden voorrang kan krijgen.

#### **6. De kandidaat-huurder waarvan sociale huurwoning niet voldoet aan de rationele bezetting of aangepast is**

Een huurder kan te groot of te klein wonen volgens de rationele bezetting van onze maatschappij. Dat wil zeggen dat de woning niet voldoet als we kijken naar de gezinssamenstelling en de fysieke toestand. Deze huurder krijgt voorrang als hij kan verhuizen naar een andere woning van onze maatschappij die wel voldoet aan de normen.

#### **7. De kandidaat-huurder die in afwachting van zijn gezinshereniging een kleinere woning wordt aangeboden**

Kandidaat-huurders moeten bij inschrijving melden of er een gezinshereniging komt of niet. Als ze aan de beurt zijn en de gezinshereniging is nog niet gebeurd, krijgen ze een kleiner appartement.

#### **8. De kandidaat-huurder die in een niet-woning woont**

Kandidaat-huurders die wonen in een goed dat niet hoofdzakelijk bestemd is voor wonen. Deze voorrang voor hetzelfde adres geldt maar 1 keer.

Om in aanmerking te komen voor deze voorrang moet:

- u al minstens zes maanden de niet-woning wonen;
- u zich binnen de twee maanden als kandidaat-huurder inschrijven.

#### **9. De kandidaat-huurder die in een onbewoonbare woning woont**

De kandidaat-huurders die wonen in:

- een woning die onbewoonbaar verklaard is volgens de Nieuwe Gemeentewet.
- een woning die ongeschikt verklaard is volgens de Vlaamse Wooncode en die minstens drie gebreken van categorie II en III vertoont onder de hoofdrubrieken “Omhulsel” of “Binnenstructuur”.

U krijgt officieel bericht dat uw woning onbewoonbaar of ongeschikt is op datum dat u daar uw hoofdverblijfplaats had. Om in aanmerking te komen voor deze voorrang moet:

- u al minstens zes maanden de woning wonen;
- u zich binnen de twee maanden als kandidaat-huurder inschrijven.

Deze voorrang voor hetzelfde adres geldt maar 1 keer.

De kandidaat-huurder die aan de voorwaarden van absolute voorrang uit dit punt voldoet, kan geen aanspraak meer maken op deze voorrangregel indien hij een aanbod tot toewijzing van een woning, die beantwoordde aan zijn keuze betreffende woningtype, ligging en maximale huurprijs heeft geweigerd.

**Let op! Als uw woning onbewoonbaar of ongeschikt verklaard wordt, heeft u niet automatisch voorrang voor een sociale woning. Het moet expliciet in het attest vermeld staan dat u voorrang heeft voor het bekomen van een sociale woning. Breng het document mee en De Oostendse Haard zal bekijken of u in aanmerking komt.**

#### **10. De kandidaat-huurder die een ontvoogde minderjarige is.**

De kandidaat-huurder die een ontvoogde minderjarige persoon is.

**De Oostendse Haard beschikt thans NIET over sociale assistentie woningen en ADL-woningen.**

Zoals bepaald in de Vlaamse Codex Wonen hebben gemeenten de mogelijkheid om af te wijken van het algemeen geldend toewijzingsreglement en een specifiek toewijzingsreglement op te stellen op basis van bepaalde behoeften en lokale noden. Dit is mogelijk in drie gevallen, met name als men rekening wil houden met de lokale binding van de kandidaat-huurders, met de woonbehoefte van specifieke doelgroepen of met de leefbaarheidsproblemen in bepaalde wijken of complexen.

- De stad Oostende heeft op 29 februari 2016 een specifiek toewijzingsreglement goedgekeurd.
- De gemeente Bredene heeft op 30 mei 2016 een specifiek toewijzingsreglement goedgekeurd.

## Lokale binding

In het reglement wordt de volgende cascade aangaande het criterium 'lokale binding' aangehouden:

### Voor Oostende

1. Er wordt eerst voorrang gegeven aan de kandidaat-huurders die minimaal 10 jaar onafgebroken in Oostende wonen op het ogenblik van de toewijzing. (Categorie 1)
2. Er wordt daarna voorrang gegeven aan de kandidaat-huurders die minimaal 5 jaar onafgebroken in Oostende wonen op het ogenblik van de toewijzing. (Categorie 2)
3. Er wordt daarna voorrang gegeven aan de kandidaat-huurders die in de periode van 6 jaar voor de toewijzing minstens drie jaar inwoner zijn van Oostende. (Categorie 3)

**De regel inzake lokale binding is van toepassing op alle sociale huurwoningen op het grondgebied van Oostende.**

### Voor Bredene

1. Er wordt eerst voorrang gegeven aan de kandidaat-huurders die minimaal 10 jaar onafgebroken in Bredene wonen op het ogenblik van de toewijzing. (Categorie 1)
2. Er wordt daarna voorrang gegeven aan de kandidaat-huurders die minimaal 5 jaar onafgebroken in Bredene wonen op het ogenblik van de toewijzing. (Categorie 2)
3. Er wordt daarna voorrang gegeven aan de kandidaat-huurders die in de periode van 6 jaar voor de toewijzing minstens drie jaar inwoner zijn van Bredene. (Categorie 3)

**De regel inzake lokale binding is van toepassing op alle sociale huurwoningen op het grondgebied van Bredene.**

## Doelgroepenplan

In het reglement werd een doelgroepenplan opgemaakt voor de volgende doelgroepen:

1. mensen met een fysieke of geestelijke beperking = mensen met intellectuele of cognitieve stoornissen of mensen met een motorische beperking.

2. senioren (65+) = koppels waarbij minstens één van de partners de leeftijd van 65 jaar heeft bereikt, of alleenstaanden die de leeftijd van 65 jaar hebben bereikt op het ogenblik van de toewijzing.

3. Eenoudergezinnen = een gezin dat bestaat uit één ouder met één of meerdere kinderen.

Om ervoor te zorgen dat de mensen die niet tot één van deze doelgroepen behoren niet achtergesteld zouden worden zal slechts een klein deel van het patrimonium voorbehouden worden voor deze doelgroepen.

## DE OPTIONELE VOORANGSREGELS

De Oostendse Haard kiest er uitdrukkelijk voor dat u voorrang krijgt bij een toewijzing als u in de periode van zes (6) jaar voor de toewijzing minstens drie (3) jaar inwoner bent of geweest bent van het werkgebied van De Oostendse Haard namelijk Oostende en Bredene.

**Let op: Deze voorrangregel geldt voor het volledige patrimonium van De Oostendse Haard.**

## CHRONOLOGISCHE VOLGORDE INSCHRIJVING

Vervolgens wordt de woning toegewezen op basis van de chronologische volgorde van inschrijving of inschrijvingsdatum.

## DE TOEWIJZING

### Hoe gaat een toewijzing in zijn werk? Controle op het correct verloop van toewijzingen

1. De Oostendse Haard houdt een register bij waarin u volgens de orde van de indiening van uw aanvraag bent ingeschreven, met vermelding van de mogelijke voorrangregels waarvoor u in aanmerking komt.
2. De Oostendse Haard werkt met “deellijsten”. Elke deellijst heeft betrekking op een specifieke keuze rekeninghoudend met het type, de ligging en de maximale huurprijs.
3. Wanneer er een woning van De Oostendse Haard vrijkomt, wordt op basis van de woonwensen van de kandidaat-huurders, de rationele bezetting van de woning, de absolute prioriteiten, de voorrangregels uit het gemeentelijk toewijzingsreglement en de optionele prioriteiten de lijst opgemaakt met kandidaat-huurders.
4. De eerste kandidaat op de toewijzingslijst wordt gecontroleerd op de toelatingsvoorwaarden. Indien dossier niet in orde is, worden de ontbrekende stukken opgevraagd. Indien de kandidaat voldoet wordt deze uitgenodigd om de woning te gaan bekijken. Indien die kandidaat niet geïnteresseerd is, wordt de woning aangeboden aan de volgende op de lijst en dit tot er een geïnteresseerde kandidaat wordt gevonden.
5. De kandidaat-huurder wordt schriftelijk per gewone zending en per aangetekend schrijven uitgenodigd en krijgt telkens een termijn van minimaal 15 kalenderdagen, vanaf de postdatum van de brief waarmee het aanbod werd gedaan, om te reageren.
  - Als de kandidaat-huurder reageert, maar niet voldoet aan de voorwaarden wordt hij geschrapt. Hij ontvangt hiervoor een schrappingsbrief;
  - Als de kandidaat-huurder laat weten niet geïnteresseerd te zijn en de aangeboden woning voldoet aan zijn vraag, wordt dit aanzien als een weigering. Hetzelfde geldt als de kandidaat-huurder niet-reageert. De kandidaat-huurder wordt binnen de eerste 3 maanden niet worden uitgenodigd, tenzij de kandidaat-huurder uitdrukkelijk verzoekt om bepaalde woningen toch aangeboden te krijgen. Als de kandidaat-huurder het aanbod van een van die woningen vervolgens weigert, wordt de kandidaat-huurder geschrapt;
  - Als de kandidaat-huurder voor een tweede maal weigert, wordt de betrokkene geschrapt uit het inschrijvingsregister en ontvangt hij een schrappingsbrief. En als de uitnodiging onbestelbaar terugkeert wordt de kandidaat-huurder sowieso geschrapt uit het inschrijvingsregister.
6. Wanneer een kandidaat-huurder binnen de 15 dagen aantoont interesse te hebben in de woonegelegenheid, dan wordt de kandidaat-huurder uitgenodigd op het bureel en wordt de aangeboden woning bezocht.

De kandidaat-huurder ontvangt o.a. informatie over:

- De huurprijs en de huurlasten;
- Het bedrag van de waarborg en voorstel tot afbetaling.

De kandidaat-huurder heeft het recht om de aangeboden woonst of een vergelijkbare woning (fysiek) te gaan bezoeken. Enkel bij een nieuwbouw volstaan plannen en/of foto's.

Indien een kandidaat-huurder beslist de aangeboden woongelegenheden te aanvaarden, verklaart de kandidaat-huurder via een "verklaring inhuurname" zich schriftelijk akkoord met de toewijs. Deze verklaring omvat de naam van de kandidaat-huurder, de startdatum en het adres van de sociale woning.

De kandidaat stemt dan bijgevolg in met:

- De toegewezen woning;
- De startdatum inhuurname;
- De huurprijs;
- De huurlasten;
- De waarborg (met eventuele afbetaling);
- De schrapping van de lijst van de kandidaat-huurders.

## Waarborg

De huurwaarborg bedraagt € 500,00.

De kandidaat-huurder heeft het recht om de huurwaarborg gespreid te betalen. De afbetalingstermijn bedraagt 18 maanden. Bij gespreide betaling van de huurwaarborg dient de kandidaat-huurder een eerste betaling te doen die gelijk is aan de reële huurprijs, de opleg wordt afbetaald in schijven samen met de huurprijs. Als een betaling uitblijft of een betaling lager is dan de aflossing van de huurwaarborg, wordt een er huurachterstal opgebouwd.

De eerste betaling (= 1ste schijf) is gelijk aan de reële huurprijs en moet vóór de ondertekening van het contract betaald worden. Het bedrag staat vermeld op de huurprijsberekening.

Indien de kandidaat-huurder hiervan gebruik wenst te maken wordt een administratieve vergoeding van € 13,00 aangerekend. Deze kan voordien betaald worden of kan ook betaald worden.

7. De toewijzing gebeurt door het toewijzingscomité. Dit comité is door de Raad van Bestuur samengesteld en bestaat uit de voorzitter, 3 bestuurders, de maatschappelijk werker van De Oostendse Haard en de directeur.

## VERHAAL TEGEN EEN TOEWIJZING

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

Let op: hiervoor stuurt u een gemotiveerde én aangetekende brief naar de toezichthouder en dit binnen een jaar na de datum van de betwiste toewijzing.

**Meer informatie over het verhaalrecht vindt u in hoofdstuk 7.**

Na akkoord sluit u een huurovereenkomst met de Oostendse Haard.

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. Huurders van categorie a) en b) kunnen bovendien opnieuw een huurovereenkomst van onbepaalde duur sluiten als de nieuwe huurovereenkomst wordt gesloten ten gevolge van een verhuizing naar een andere sociale huurwoning van dezelfde verhuurder, of in het kader van een renovatieproject naar een woning van een andere verhuurder. Een zittende huurder van categorie c) zal bij een eventuele verhuis naar een andere sociale huurwoning wel een tijdelijke huurovereenkomst sluiten.

**De huurovereenkomsten (ondertekend vanaf 01 maart 2017) hebben een duur van negen jaar, desgevallend verlengbaar met opeenvolgende periodes van drie jaar.**

### **Uitzondering op de duurtijd**

Als een huurder die een tijdelijke huurovereenkomst sloot vanaf 1 maart 2017, een nieuwe huurovereenkomst sluit ten gevolge van een verhuizing naar een andere sociale huurwoning van de Oostendse Haard, zal de duur van de nieuwe huurovereenkomst berekend worden naargelang de periode waarin hij zit. Zit hij nog in de negenjarige periode, dan is de duurtijd tot het einde van die negenjarige periode, maar wel met een minimum van drie jaar. Als de huurder al in een verlengingsperiode van drie jaar zit, zal de duurtijd terug drie jaar zijn. Een huurder die dus in het achtste jaar moet verhuizen, of in het eerste jaar van een verlengde periode, zal een nieuwe overeenkomst sluiten die nog drie jaar zal gelden.

### **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.

### **Wanneer wordt de opzegging gegeven?**

De Oostendse Haard zal de voorwaarden steeds minimaal zes maanden vóór het aflopen van de termijn moeten afdrukken om rechtsgeldig een opzegging te kunnen geven. De laatste dag van de opzeggingstermijn van zes maanden valt samen met de vervaldag 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.







## AFWIJKINGEN BOVENSTAANDE REGELS

## HOOFDSTUK 5:

### individuele afwijkingen

#### AFWIJKING INSCHRIJVINGS- WOORDAARDEN

**Op de inschrijving- en toelatingsvoorwaarden zijn geen afwijkingen mogelijk (zie hoofdstuk 1 en 3).**

In een beperkt aantal situaties kan de Oostendse Haard een afwijking toestaan op de toewijzingsregels en een versnelde toewijzing toepassen. Dit betekent dat er in individuele gevallen, op basis van bijzondere omstandigheden van sociale aard, kan afgeweken worden van de toewijzingsregels en een woning versneld kan worden toegewezen.

De Oostendse Haard moet maximum 5% versnelde toewijzingen toestaan, berekend op basis van het rekenkundig gemiddelde van het aantal toewijzingen van de vijf jaren die voorafgaan aan het jaar waarin de aanvraag gebeurt.

#### VERSNELDE TOEWIJZINGEN

**Volgende welzijns- of gezondheidsvoorzieningen kunnen voor een specifieke doelgroep een versnelde toewijzing vragen**

- het OCMW voor een dakloze of een jongere die zelfstandig woont of gaat wonen onder begeleiding van een OCMW, in voorkomend geval in overleg met het OCMW van de gemeente waar de betrokken woning gelegen is;
- een CAW ten behoeve van een dakloze en een jongere die door het CAW wordt begeleid;
- een erkende dienst voor begeleid zelfstandig wonen ten behoeve van een persoon die zelfstandig woont of gaat wonen met begeleiding van die erkende dienst in het kader van de bijzondere jeugdbijstand;
- een erkend initiatief beschut wonen, een project psychiatrische zorg in de thuissituatie of een ambulante intensief behandelteam ten behoeve van een persoon met een geestelijk gezondheidsprobleem.

De Oostendse Haard stelt daarbij de voorwaarde dat begeleidende maatregelen door de aanvragers of door een andere voorziening, op initiatief van de aanvrager, aangeboden worden. De begeleidende maatregelen worden opgenomen in een begeleidingsovereenkomst (zie punt 5.2.3.) tussen de kandidaat-huurder en de aanvrager (of andere begeleidende voorziening).

#### **De Oostendse Haard kan het verzoek weigeren als:**

- de kandidaat-huurder de begeleidingsovereenkomst weigert te ondertekenen;
- de aanvrager de begeleiding niet kan garanderen;
- de verhuurder al 5% heeft toegewezen via deze weg;
- de kandidaat-huurder tot een gemeentelijke doelgroep behoort, waarvoor een voorrang van minimaal 4% toewijzingen op jaarbasis is bepaald;

## **Weigering voor ex-sociale huurders**

Daarnaast zal De Oostendse Haard in bepaalde situaties de toewijzing van een woning aan een kandidaat-huurder weigeren. Zo zal De Oostendse Haard de toewijzing aan een ex-sociale huurder weigeren, waarvan het huurcontract werd opgezegd omwille van een ernstige tekortkoming zoals burenruzie, onderhoud van de woning of het betalen van de huur.

### **Als dat huurcontract was opgezegd wegens wanbetaling, is de weigering niet van toepassing als:**

- de ex-huurder tot een collectieve schuldenregeling is toegelaten en een minnelijke of gerechtelijke aanzuiveringsregeling is opgesteld;
- de ex-huurder tot budgetbegeleiding of budgetbeheer bij een OCMW (of een andere erkende instelling voor schuldbemiddeling) is toetreden en waarvan op het ogenblik van toewijzing minder dan 75% van de schulden bij die verhuurder zijn afgelost;
- als de ex-huurder ondertussen zijn schuld heeft betaald.

### **In plaats van de toegang te weigeren kan De Oostendse Haard bijkomende voorwaarden betreffende begeleiding opleggen. De Oostendse Haard zal bovendien beoordelen of de aangebrachte begeleiding voldoende is om bepaalde problemen in de toekomst te vermijden.**

De beslissing tot deze weigering of bijkomende begeleidingsvoorwaarde wordt grondig gemotiveerd. De Oostendse Haard zal u deze motivatie aangetekend bezorgen en dit binnen de 14 dagen na de beslissing. In deze brief moet De Oostendse Haard ook vermelden waar u terecht kan als u het niet eens bent met deze beslissing.

Bij een effectieve weigering zal De Oostendse Haard u gedurende een periode van (maximaal) 1 jaar geen woning meer aanbieden.

Als u meent dat de woning u onterecht geweigerd wordt, raden we u aan om dit te bespreken met een Oostendse Haard-medewerker. Als dit gesprek u niet verder helpt en u heeft voldoende argumenten die aantonen dat u effectief onterecht benadeeld wordt, kan u deze zaak voorleggen aan de toezichthouder.

Let op: hiervoor stuurt u een gemotiveerde én aangetekende brief naar de toezichthouder en dit binnen de 30 dagen na de beslissing van De Oostendse Haard dat ze niet op uw vraag kunnen ingaan. Meer praktische informatie over het verhaalrecht vindt u in hoofdstuk 7.

## **BEGELEIDINGS- OVEREENKOMST**

De toewijzing kan afhankelijk worden van een begeleidingsovereenkomst, wanneer een huurder met voorrang doorstroomt uit of wordt toegeleid door een welzijnsorganisatie naar een sociale woning (cfr. Vlaamse Codex Wonen) of begeleidende maatregelen opgelegd kreeg door de verhuurder.

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.



## WIJ ZULLEN EEN AANTAL GEGEVENS OPVRAGEN

Om de inschrijving en toewijzing correct te laten verlopen, moet De Oostendse Haard een groot aantal documenten opvragen.

**De Oostendse Haard is verplicht om bepaalde gegevens rechtstreeks op te vragen bij de bevoegde overheden en instellingen en bij de lokale besturen. Dit is opgelegd om kandidaat-huurders niet nodeloos te laten rondrennen voor allerlei papieren (bijvoorbeeld voor gezinssamenstelling of taalvoorwaarden). Hiervan kan dus niet afgeweken worden.**

Uw inschrijving in het inschrijvingsregister van De Oostendse Haard betekent automatisch dat u toestemming geeft aan De Oostendse Haard om de nodige verklaringen, attesten of gegevens op te vragen.

### GEGEVENS TE VERSTREKKEN DOOR DE KANDIDAAT-HUURDER

Gegevens die De Oostendse Haard niet kan opvragen moet de woningzoekende aan De Oostendse Haard bezorgen. Dit geldt sowieso voor alle elementen die de toewijzingsvolgorde bepalen, zoals uw huidige (actuele) inkomen, aantal kinderen met bezoekrecht, bewijs dat de echtscheiding ingezet is, enz.

## PRIVACYVERKLARING AANGEVULD JUNI 2022

## 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](mailto:info@oostendsehaard.be)
- Adres: Nieuwpoortsesteenweg 205, 8400 Oostende
- Website: [www.oostendsehaard.be](http://www.oostendsehaard.be)
- Contactgegevens DPO: [info@oostendsehaard.be](mailto: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.

## WAAROM 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.

## TOEPASSINGSGBIED

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.

## WELKE PERSOONSgegevens VERZAMELEN WE VAN U?

- Identificatiegegevens (naam, voornaam, geboortedatum, geslacht, nationaliteit);
- Rijksregisternummer en de identificatienummers van de sociale zekerheid;
- Buitenlands ID-nummer;
- Kandidaat-huurnummer 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;
- Gezinssamenstelling;
- Beroep en betrekking;
- Opleiding en vorming;
- Taalkennis (beheersing van het NL) en gegevens van cursisten Nederlands als tweede taal (NT2);
- Financiële gegevens (inkomen, alimentatie ten laste van de betrokkene);
- Eigendomsgegevens en gegevens over onroerende rechten;
- Woningkenmerken;
- Medische informatie i.v.m. invaliditeit (waardoor u bv. nood heeft aan een aangepaste woning);
- 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.

- 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.

## **DE GELDIGE RECHTSGROND VOOR DE VERWERKING VAN UW GEGEVENS**

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<sup>o</sup>, 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.

## 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 het inschrijvingsdossier op te maken;
- Om te informeren over de status van uw inschrijvingsdossier;
- Om het 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;

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](mailto:info@oostendsehaard.be) of via Nieuwpoortsesteenweg 205, 8400 Oostende.

## 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.**

- 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 verwerkersovereenkomst 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 verwerkersovereenkomsten 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 doeleinde.

## 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.

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.

### 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.

### 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.

### 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.



## RECHT OP BEPERKING VAN VERWERKING

U heeft ten 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## KUNT U UW TOESTEMMING INTREKKEN?

U kan uw toestemming intrekken door ons schriftelijk te contacteren via:  
[info@oostendsehaard.be](mailto:info@oostendsehaard.be)  
Nieuwpoortsesteenweg 205, 8400 Oostende

**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.

## HOE KUNT U EEN KLACHT OVER PRIVACY INDIENEN?

De Oostendse Haard probeert alle vragen omtrent het Privacybeleid en de Rechten van Betrokkenen optimaal te behandelen. Lukt dit niet, dan hebt u altijd het recht een klacht in te dienen bij (één van) onderstaande instanties:

- **de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA):**

De Gegevensbeschermingsautoriteit behandelt klachten die ingediend worden met hun klachtenformulier, te downloaden op hun website: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/klacht-indienen>

U bezorgt het klachtenformulier ingevuld aan de Gegevensbeschermingsautoriteit

- per post ter attentie van de Gegevensbeschermingsautoriteit, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel
- via hun website, waar u alle nodige documenten moet opladen:  
<https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/klacht-indienen>

- **De Vlaams Toezichtcommissie (VTC) voor de verwerking van persoonsgegevens, die toeziet op de toepassing van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG of GDPR) door de Vlaamse bestuursinstanties.**

De Vlaamse Toezichtcommissie behandelt alleen de klachten die ingediend worden met hun klachtenformulier, te downloaden op hun website:

<https://overheid.vlaanderen.be/klachtenprocedure-vtc>

Bezorg het klachtenformulier ingevuld aan de Vlaamse Toezichtcommissie:

- via mail [contact@toezichtcommissie.be](mailto:contact@toezichtcommissie.be)
- post: Vlaamse Toezichtcommissie, Koning Albert II-laan 15, 1210 Brussel.
- Wil u het ingevulde klachtenformulier beveiligd versturen? Neem dan contact op met het secretariaat van de Vlaamse Toezichtcommissie op 02 553 20 85.

## 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 <https://www.oostendsehaard.be/Over-ons/Privacy> (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.





## WAT ALS U NIET AKKOORD BENT?

## HOOFDSTUK 7: Verhaalrecht

De Oostendse Haard is steeds verplicht om hun beslissingen aan u bekend te maken. In dit schrijven vindt u meer uitleg over de reden waarom De Oostendse Haard die beslissing al dan niet genomen heeft.

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

### WELKE PROBLEMEN?

Iedereen die zich wenst in te schrijven of de kandidaat-huurder die zich benadeeld acht door een beslissing van de verhuurder, met een aangetekende en gemotiveerde brief verhaal instellen bij de toezichthouder. Er is niet langer een limitatieve lijst waarover u een beoordeling kan vragen.

**U heeft u 30 dagen de tijd, te rekenen vanaf de beslissing, om verhaal aan te tekenen bij de toezichthouder. Bij een toewijzing kan tot een jaar erna.**

De toezichthouder beoordeelt of de beslissing van De Oostendse Haard gegrond is. Ze bezorgen hun antwoord aan u en aan De Oostendse Haard en dit binnen de 30 dagen na uw aangetekend schrijven. Op basis van het antwoord van de toezichthouder kan De Oostendse Haard zijn beslissing herzien. Ons antwoord mag u dan ook verwachten binnen de 30 dagen na ontvangst van de beoordeling van de toezichthouder. De Oostendse Haard zal alleen bij gegrond beoordeelde verhalen door de toezichthouder een nieuwe beslissing moeten nemen.

### GEVOLGEN

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

**Let op: Ook als we u geen antwoord geven op de beoordeling van de toezichthouder, krijgt u deze voorrang.**

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

### CONTACTGEGEVENS

Als u van het verhaalrecht wilt gebruikmaken, bezorgt u een gemotiveerd en aangetekend schrijven aan de toezichthouder op het volgende adres: Agentschap Wonen Vlaanderen, Afdeling Toezicht – aan de toezichthouders Herman Teirlinckgebouw Havenlaan 88 bus 22 1000 Brussel



## INKOMENSGRENZEN

## Bijlage 1

### Inkomensgrenzen van 01 januari 2022 tot 31 december 2022.

Het maximale inkomen (dat nog met index 1,0210 voor inkomsten van 2019 en een index van 1,0114 voor inkomsten van 2020) dient vermenigvuldigd te worden mag niet meer bedragen dan:

- **€ 25.850,00 voor een alleenstaande zonder personen ten laste;**
- **€ 28.015,00 voor een alleenstaande met een handicap;**
- **€ 38.773,00 voor anderen, te verhogen met € 2.167,00 per persoon ten laste.**

Elk jaar worden deze inkomensgrenzen op 1 januari aangepast.

### Onder een persoon ten laste wordt verstaan:

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



## HANDLEIDING VOOR (KANDIDAAT)-HUURDERS

## Bijlage 2 Klachtenprocedure

### WAARVOOR KAN U BIJ ONS TERECHT

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

We zijn wel gebonden aan de regelgeving. Oplossingen over bijvoorbeeld huurproblemen of toewijzingen moeten dus stroken met de wet.

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

### HEEFT U EEN PROBLEEM?

Signaleer ons meteen uw 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

**Stelt u een technisch probleem vast in de woning dan kan u 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

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

Eventueel vragen we om u te ontmoeten zodat we de zaak kunnen bespreken of uw woning kunnen bekijken. Vermeld duidelijk wanneer wij de woning kunnen bezoeken.

Aarzel niet om uw probleem opnieuw te signaleren.

U kunt een brief schrijven aan de klachtenbehandelaar van De Oostendse Haard, maar u kunt ook bellen of met ons komen praten.

Heeft u echter een probleem met uw begeleider of adviesverstrekker en wilt u over die persoon een klacht indienen, dan zorgen we ervoor dat een andere medewerker als klachtenbehandelaar optreedt.

Schrijf een brief zet er dan volgende punten in:

- een beknopte omschrijving van het probleem;
- wanneer u dit probleem al hebt gesignaleerd;
- de vraag hoe en tegen wanneer De Oostendse Haard het probleem kan aanpakken;
- uw eigen voorstellen om uw probleem op te lossen;
- wanneer u te bereiken bent en op welk telefoon- of gsm-nummer.



### **Krijgt u geen oplossing of bent u het niet eens met de voorgestelde oplossing?**

Overweeg dan om een klacht te formuleren en de klachtenprocedure van De Oostendse Haard te starten. De behandeling van uw klacht verloopt dan volgens een vastgestelde procedure (zie verder).

## 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 zelf
- 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 (strikttere) manier behandeld worden als een klacht.

Is het onderscheid tussen een melding of klacht niet helemaal duidelijk? Dan wordt de strikttere 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
- aanwezig in het onthaal van DE OOSTENDSE HAARD
- in de huurdersmap ontvangen bij ondertekening huurcontract

## **STAP 2 ONTVANGEN KLACHT**

Iedere medewerker van DE OOSTENDSE HAARD kan een klacht ontvangen. De medewerker probeert altijd onmiddellijk een oplossing aan te bieden (cfr. stap 3). Als er niet onmiddellijk een (afdoende) oplossing kan geboden worden op een mondelinge of telefonische klacht wordt de indiener van de klacht aangespoord om de klacht schriftelijk in te dienen (via het klachtenformulier (op papier of online), via e-mail, via brief).

De medewerker zal nooit zelf een klacht schriftelijk noteren, dit om alle misverstanden of onbedoelde bewoordingen te vermijden. De indiener van een mondelinge of telefonische klacht wordt aangespoord om de klacht steeds zelf schriftelijk in te dienen (via het klachtenformulier (op papier of online), via e-mail, via brief). Als de indiener van een mondelinge of telefonische klacht de klacht niet schriftelijk wil of kan indienen, wordt de indiener doorverwezen naar de klachtencoördinator (cfr. stap 4).

Volgende gegevens moeten steeds genoteerd worden: naam, adres, telefoon of gsm, e-mail, omschrijving van de klacht. De medewerker / klachtencoördinator vult namens De Oostendse Haard volgende gegevens aan: datum ontvangst, kanaal hoe de klacht origineel 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 NAAR KLACHTENCOÖRDINATOR**

De medewerker die de klacht - die niet onmiddellijk kan opgelost worden - ontving, spoort de indiener van de klacht aan om de klacht schriftelijk in te dienen en stuurt deze door aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator registreert alle klachten. Als de indiener van een mondelinge of telefonische klacht de klacht niet schriftelijk wil of kan noteren, maakt de klachtencoördinator een schriftelijke weergave opdat de klachtenbehandelaar tot verdere behandeling kan overgaan.

## **STAP 5 REGISTREREN KLACHT**

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

## **STAP 6 ONTVANKELIJKHEIDS ONDERZOEK 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 De Oostendse Haard 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 en 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 ONTVANGSTMELDING

**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 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

### 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 TERUG NAAR KLACHTENCOÖRDINATOR

**De klachtenbehandelaar vult het dossier en het klachtenregistratiedocument aan op basis van zijn bevindingen. Hij / zij 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 ANTWOORDBRIEF + KLACHTENREGISTER

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.

## RAPPORTERING

### 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

**BEDANKT**

**OM TE LEZEN**



Nieuwpoortsesteenweg 205, 8400 Oostende



059 70 29 54



info@oostendsehaard.be



www.oostendsehaard.be



De Oostendse Haard



Scan deze QR-code en lees  
alles over 'Ik wil huren' online.



Sociale huisvestingsmaatschappij door de VMSW erkend onder het  
nummer 3320. NN 0405-27/282 RPR Brugge Afd. Oostende nr. 3

V.U. Vanessa Vens, directeur De Oostendse Haard, Nieuwpoortsesteenweg 205, 8400 Oostende

**Duurzame huisvesting, levende buurten  
Sociaal wonen in Oostende & Bredene**