



ZONNIGE KEMPEN

# INTERN HUURREGLEMENT

ZONNIGE KEMPEN \* GROTE MARKT 39 \* B-2260 WESTERLO \* T 014 54 19 41 \* F 014 54 19 51  
INFO@ZONNIGEKEMPEN.BE \* BELFIUS BE 09 7875 2189 8557 \* BTW BE 0404.221.368 \* [WWW.ZONNIGEKEMPEN.BE](http://WWW.ZONNIGEKEMPEN.BE)

Burgerlijke vennootschap met de handelsvorm van een coöperatieve vennootschap met een sociaal oogmerk.  
Sociale investeringsmaatschappij door VMSW erkend onder het nummer 1295.



## INHOUD

1. VOORWAARDEN TOT INSCHRIJVING ALS KANDIDAAT-HUURDER EN TOELATING ALS HUURDER
2. WIJZIGEN VAN DE KEUZE VAN KANIDIDAAT-HUURDER
3. SCHRAPPINGSGRONDEN UIT KANDIDATENREGISTER
4. TOEWIJZINGSREGLEMENT VAN EEN SOCIALE WONING
5. VERSNELDE TOEWIJZING
6. GELIJKSTELLING – PERSONEN MET EEN MEDISCHE BEPERKING
7. MUTATIE
8. RATIONELE BEZETTING
9. ONDERBEZETTING
10. VOORRANGSREGELS
11. WIJZIGINGEN TOEWIJZINGSREGLEMENT IN HET KADER VAN LOKALE BINDING EN/OF SPECIFIEKE GROEPEN EN/OF LEEFBAARHEID
12. HUURWAARBORG
13. HUURPRIJSBEREKENING
14. HUURLASTEN EN AFREKENING COLLECTIEVE INSTALLATIE
15. TOEWIJZINGSREGELING AANHORIGHEDEN
16. GEGEVENSUITWISSELING
17. KLACHTENPROCEDURE
18. VERHAAL

## Intern huurreglement

Op basis van het Besluit van de Vlaamse Regering tot uitvoering van de Vlaamse Codex Wonen van 2021 (afgekort BVCW) van 11 september 2020, heeft de Raad van Bestuur van Zonnige Kempfen op 16 september 2021 de goedkeuring verleend aan onderhavig intern huurreglement.

Dit reglement heeft voorgaande reglementen op vanaf de hiervoor vermelde datum. Eventuele wijzigingen van de reglementering zullen opgenomen worden in een vernieuwde versie van dit intern huurreglement.

Het intern huurreglement is beschikbaar:

- op de website van Zonnige Kempfen - via [www.zonnigekempfen.be](http://www.zonnigekempfen.be)
- als bijlage bij ondertekening van de huurovereenkomst
- tijdens de openingsuren op de burelen van Zonnige Kempfen
- op eenvoudig verzoek van de huurder

### 1. VOORWAARDEN TOT INSCHRIJVING ALS KANDIDAAT-HUURDER EN TOELATING ALS HUURDER

Volgende aspecten zullen getoetst worden bij de persoon, al dan niet samen met zijn gezinsleden:

- de leeftijd
- de inschrijving in het bevolkings- of vreemdelingenregister
- de hoogte van het inkomen
- het al dan niet hebben van een eigendom

*Artikel 6.8. Vlaamse Codex Wonen*

*Artikel 6.12. tot en met artikel 6.14. Besluit Vlaamse Codex Wonen*

<https://www.vmsw.be/Home/lk-ben-particulier/Huren-van-een-sociale-woning>

### 2. WIJZIGEN VAN DE KEUZE VAN KANIDIDAAT-HUURDER

De kandidaat-huurder kan zijn voorkeur enkel wijzigen op het moment van actualisering van het inschrijvingsregister of omwille van gegronde redenen, die nog niet konden worden gemeld bij de inschrijving of bij de laatste actualisering. De verhuurder kan de gegronde redenen zelf bepalen, mits opname ervan in het intern huurreglement.

Volgende redenen zijn gegronnd voor Zonnige Kempfen:

- een wijziging in de gezinssamenstelling, die tot gevolg heeft dat de kandidaat-huurder een ander type woning nodig heeft
- een wijziging van de situatie die een invloed heeft op de prioriteiten bij toewijzing
- indien er nieuwe projecten kenbaar worden gemaakt – publicatie via [www.zonnigekempfen.be](http://www.zonnigekempfen.be)
- indien de kandidaat-huurder een eerste aanbod weigert

Op die momenten behoudt de kandidaat zijn inschrijvingsdatum.

De kandidaat mag altijd op andere momenten of om niet gegronde redenen zijn voorkeur wijzigen, maar dan krijgt de kandidaat een nieuwe inschrijvingsdatum en verliest hij dus zijn opgebouwde wachttijd.

Zonnige Kempen hanteert keuzegebieden (gemeente/deelgemeente). Bijgevolg kan de kandidaat-huurder binnen hetzelfde keuzegebied op eender welk ogenblik zijn keuze qua ligging aanpassen, zonder effect op zijn keuzedatum. Hij dient de wijziging niet te motiveren. Breidt de kandidaat-huurder zijn keuze echter uit naar een ander keuzegebied, dan geldt de volgende regeling:

- bij gegronde redenen: de keuzedatum wordt gelijkgesteld met de inschrijvingsdatum.
- op ander moment (inclusief actualisatie): de keuzedatum is gelijk aan de datum waarop de keuze van uitbreiding bekend wordt gemaakt.

### 3. SCHRAPPINGSGRONDEN UIT KANDIDATENREGISTER

De kandidaat-huurder wordt geschrapt uit het kandidatenregister in volgende gevallen:

- de kandidaat-huurder aanvaardt het aanbod
- de kandidaat-huurder weigert voor een tweede maal of reageert voor een tweede keer niet op een valabel aanbod
- de kandidaat-huurder voldoet niet aan inkomensvoorwaarde bij actualisatie
- de kandidaat-huurder voldoet niet aan de toelatingsvoorwaarden bij aanbod van een woning
- de kandidaat-huurder reageert niet (tijdig)
- bij fraude
- op schriftelijk verzoek van de kandidaat-huurder
- bij het niet kunnen bezorgen van de post naar het laatste bekende adres, omdat de brief onbestelbaar terugkeert bij de actualisatie of bij een aanbod van een woning

*Artikel 6.10. Besluit Vlaamse Codex Wonen*

### 4. TOEWIJZINGSREGLEMENT VAN EEN SOCIALE WONING

De toewijzing van een sociale huurwoning wordt steeds voorafgaandelijk goedgekeurd door de Raad van Bestuur. Zij nemen een beslissing op basis van een deellijst, waarin de volgorde van oproeping van de kandidaat-huurder wordt opgenomen. De administratie van Zonnige Kempen zorgt voor de verdere uitwerking en opvolging hiervan op basis van de beslissing van de Raad van Bestuur.

Enkel de kandidaat-huurder die aan de gestelde voorwaarden voldoet én het meest aanspraak maakt op de vrijgekomen sociale woning, kan een toewijzing krijgen. Om te bepalen wie er het meest aanspraak maakt op de woning, wordt er eerst gekeken bij wie van de kandidaten op het inschrijvingsregister, de woning overeenkomt qua rationele bezetting en de opgegeven voorkeur. Bij de kandidaten die weerhouden zijn, wordt vervolgens nagegaan wie er eventueel een recht op voorrang kan inroepen. Uiteindelijk wordt de woning toegewezen aan de persoon die, met inachtneming van de voorrangregels, chronologisch het eerst aan de beurt komt.

Hiervan kan worden afgeweken en kan er een versnelde toewijzing plaatsvinden in het kader van een renovatie aan de sociale huurwoning, als er bijzondere omstandigheden van sociale aard zijn, of als de toewijzing gebeurt in het kader van de samenwerking tussen wonen en welzijn.

*Artikel 6.18., 6.19., 6.20. Besluit Vlaamse Codex Wonen*

## 5. VERSNELDE TOEWIJZING

Zonnige Kempen kan aan een kandidaat-huurder versneld een woning toewijzen door af te wijken van de toewijzingsregels, vermeld in artikelen 6.18. tot en met 6.23 Besluit Vlaamse Codex Wonen en in voorkomend geval de specifieke toewijzingsregels, vermeld in artikel 6.28. en 6.29. Besluit Vlaamse Codex Wonen.

De beslissing om versneld een woning toe te wijzen, moet gebaseerd zijn op **bijzondere omstandigheden van sociale aard**. De Raad van Bestuur beoordeelt deze omstandigheden. Een intern en extern sociaal onderzoek wordt bijgevoegd.

Volgende welzijns- of gezondheidsvoorzieningen kunnen een versnelde toewijzing vragen aan een sociale huisvestingsmaatschappij of een lokaal bestuur, voor een specifieke doelgroep:

- het OCMW dat bevoegd is voor de hulpverlening aan een dakloze, ~~ten behoeve van die dakloze~~, en een jongere die zelfstandig woont of gaat wonen onder begeleiding van een OCMW, -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 zelfstandig woont of gaat onder begeleiding van een CAW
- 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 die zelfstandig woont of gaat wonen

In het belang van de kandidaat-huurder kan als voorwaarde voor een toewijzing, van de aanvrager geëist worden dat de aanvrager de nodige **begeleidingsmaatregelen** treft. De aanvrager kan hiervoor samenwerken met andere organisaties als hij (een deel van) de begeleidingsnood zelf niet kan invullen. De woning die in aanmerking komt voor de versnelde toewijzing moet gelegen zijn in het werkingsgebied van de aanvrager.

Om ervoor te zorgen dat de begeleiding niet vrijblijvend is, dienen de begeleidende maatregelen in een overeenkomst tussen de huurder en de aanvrager opgenomen te worden. De verhuurder kan zelf de inhoud niet dicteren, maar wel met de aanvrager de nodige afspraken maken over de aard van de begeleiding. De verhuurder blijft verantwoordelijk voor het uitvoeren van de basisbegeleidingstaken. Andere, meer specifieke en meer gespecialiseerde hulpverlening moet verstrekt worden door de welzijns- en of gezondheidssector.

Uit de overeenkomst tussen huurder en begeleidende instantie moet blijken dat de begeleidingstermijn is afgebakend en dat de persoon binnen die termijn in staat kan geacht worden zelfstandig te kunnen wonen. Het is de verantwoordelijkheid van de aanvrager om die kandidaat-huurders te laten toewijzen van wie kan verwacht worden dat ze zichzelf kunnen handhaven binnen een context van zelfstandig wonen, te midden van andere huurders, en zich kan houden aan zijn huurdersverplichtingen.

Als blijkt na afloop van die termijn dat er extra ondersteuning nodig is, wordt de begeleidingsovereenkomst verlengd.

De verhuurder kan een verzoek van een erkende dienst alleen 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

Artikel 6.25. Besluit Vlaamse Codex Wonen

## 6. GELIJKSTELLING – PERSONEN MET EEN MEDISCHE BEPERKING

Een gelijkstelling voor personen met een aandoening van medische sociaalpsychologische aard, kan gelijkgesteld worden met personen met een handicap. De gelijkstelling kan enkel toegepast worden als er een sociale woning vrij komt die voldoet aan de rationele bezetting.

Een verslag van een behandelend geneesheer moet overhandigd worden aan Zonnige Kempem om gebruik te kunnen maken van de afwijking van de toewijzingsregels zoals hiervoor vermeld.

## 7. MUTATIE

In de gevallen zoals bepaald in het KSH, kan een zittende huurder van een sociale woning bij Zonnige Kempem een mutatie vragen. Het betreft een **verhuis binnen het patrimonium van Zonnige Kempem** door het hele gezin.

De kandidaat heeft voorrang ten aanzien van andere kandidaten op de wachtlijst, mits hij enerzijds voldoet aan de hoger vermelde bepalingen en anderzijds:

- geen openstaand saldo
- geen miskenning van de huurdersverplichtingen
- geen bedreiging vormen van fysieke of psychische aard tegenover andere bewoners
- goed onderhoud van de woning

Een huurder die twee keer een geschikt aanbod krijgt dat voldoet aan de rationele bezetting en dit telkens ongegrond weigert, wordt geschrapt uit het kandidatenregister. Daarna kan dezelfde huurder geen aanspraak meer maken op deze voorrangsregel.

## 8. RATIONELE BEZETTING

### EENGEZINSWONING

5 slaapkamers	gezin met minstens 4 kinderen
4 slaapkamers	gezin met minstens 3 kinderen
3 slaapkamers	gezin met minstens 3 personen
2 slaapkamers (2/4)	alleenstaande met 1 kind of maximum 2 kinderen van hetzelfde geslacht koppel met 1 kind of maximum 2 kinderen van hetzelfde geslacht koppel zonder kinderen
2 slaapkamers (2/3)	alleenstaande met 1 kind of maximum 2 kinderen van hetzelfde geslacht koppel met 1 kind

	koppel zonder kinderen
1 slaapkamer (1/2)	koppel of alleenstaande zonder kinderen
1 slaapkamer (1/1)	alleenstaande zonder kinderen
<b>APPARTEMENT OF WOONGELEGENHEID</b>	
4 slaapkamers	gezin met minstens 3 personen
3 slaapkamers	gezin met minstens 2 personen
2 slaapkamers (2/4)	alleenstaande met 1 kind of maximum 2 kinderen van hetzelfde geslacht koppel met 1 kind of maximum 2 kinderen van hetzelfde geslacht koppel zonder kinderen
2 slaapkamers (1/3)	gezin met minstens 1 persoon
1 slaapkamer (1/2)	koppel of alleenstaande zonder kinderen
1 slaapkamer (1/1)	alleenstaande zonder kinderen
Studio	alleenstaande zonder kinderen

*Artikel 18 KSH*

## 9. ONDERBEZETTING

Zonnige Kempfen wil zich inzetten voor een zo goed mogelijke bezetting van zijn patrimonium. Dit dient afgestemd te worden op de lokale context. Een goed onderbouwde aanpak houdt onder meer rekening met de typologie van het bestaande patrimonium, geplande renovatiewerken, geplande nieuwbouwprojecten, kenmerken van de kandidaat-huurders op de wachtlijst, lokale toewijzingsreglementen,... alsook met het aanpakken van onderbezetting.

Een woning is onderbezet als het **verschil tussen het aantal slaapkamers en het aantal bewoners** (huurders, de minderjarige gezinsleden en de gemelde personen), groter is dan één. Dat betekent dat een alleenstaande persoon vanaf een drie slaapkamerwoning onderbezet woont, een koppel vanaf een vierslaapkamerwoning, een koppel met één kind vanaf vijf slaapkamers,...

In een eerste fase starten we met het in kaart brengen van de onderbezetting. Daarnaast wordt de wachtlijst geanalyseerd om de lokale woonbehoefte naar typologie en ligging in kaart te brengen. Deze eerste fase leidt tot een globaal zicht op de onderbezetting van Zonnige Kempfen en de mogelijkheden binnen de lokale context om hier aan te werken.

Vervolgens beslist de Raad van Bestuur naar aanleiding van deze eerste inventarisatie; in samenspraak met de lokale besturen en op basis van de kenmerken van het woningbestand, de kenmerken van de kandidaat-huurders van hun wachtlijst, de geplande projecten en de druk op bepaalde woningmarktsegmenten; over een concrete timing en doelstellingen voor de aanpak van de onderbezetting.



Art. 6.57 Besluit Vlaamse Codex Wonen

## 10. VOORRANGSREGELS

### ABSOLUTE VOORRANGSREGELS

De absolute voorrangsregels moeten achtereenvolgens worden toegepast.

- de beschikbare woning is aangepast aan de fysieke gesteldheid van de kandidaat-huurder
- de huidige sociale huurwoning is overbezet
- de kandidaat-huurder moet verplicht zijn sociale (assistentie)woning verlaten
- de kandidaat-huurder oefende verhaalrecht uit
- de kandidaat-huurder moet verplicht zijn private huurwoning verlaten
- de kandidaat-huurder bewoont een sociale huurwoning die niet voldoet aan de rationele bezetting
- de kandidaat-huurder die in afwachting van zijn gezinshereniging een kleinere woning wordt aangeboden
- de kandidaat-huurder die woont in een goed dat niet hoofdzakelijk bestemd is voor wonen
- de kandidaat-huurder die in een slechte woning woont inzake woonkwaliteit
- de kandidaat-huurder krijgt een voorrang als hij in de gemeente waar de toe te wijzen woning gelegen is, zijn hoofdverblijfplaats had in een woning op de datum waarop die onbewoonbaar of ongeschikt werd verklaard
- de kandidaat-huurder die woont in een woning die deel uitmaakt van een vastgesteld onteigeningsplan
- de kandidaat-huurder die een ontvoogde minderjarige is

Art. 6.19. Besluit Vlaamse Codex Wonen

### OPTIONELE VOORRANGSREGELS

Na de voormelde verplichte voorrangsregels maakt Zonnige Kempen ook gebruik van de optionele voorrangsregels, namelijk:

- de kandidaat-huurder woont sedert de laatste 6 jaar minstens 3 jaar als inwoner in de gemeente waar de woning gelegen is
- de kandidaat-huurder woont sedert de laatste 6 jaar minstens 3 jaar in een gemeente van het werkingsgebied van Zonnige Kempen

Het **werkingsgebied** zijn de gemeenten waarin Zonnige Kempen sociale huurwoningen heeft en omvat de volgende **11 gemeenten**:

Boischot, Berlaar, Grobbendonk, Herenthout, Herselt, Hulshout, Laakdal, Nijlen, Vorselaar, Westerlo en Zandhoven.

Art. 6.20 Besluit Vlaamse Codex Wonen

## 11. WIJZIGINGEN TOEWIJZINGSREGLEMENT IN HET KADER VAN LOKALE BINDING EN/OF SPECIFIEKE GROEPEN EN/OF LEEFBAARHEID

Een gemeente binnen het werkingsgebied van Zonnige Kempen kan een eigen gemeentelijk toewijzingsreglement opstellen. Hierbij kunnen zij rekening houden met:

- lokale binding van de kandidaat-huurders
- woonbehoefte van specifieke doelgroepen
- de verstoorte of bedreigde leefbaarheid

Booischoot:	- lokale binding - specifieke doelgroepen
Berlaar:	/
Grobbendonk:	- lokale binding - specifieke doelgroepen
Herenthout:	- lokale binding - specifieke doelgroepen
Herselt:	- lokale binding - specifieke doelgroepen
Hulshout:	- lokale binding - specifieke doelgroepen
Laakdal:	- lokale binding - specifieke doelgroepen
Nijlen:	- lokale binding - specifieke doelgroepen
Vorselaar:	- lokale binding
Westerlo:	- lokale binding - specifieke doelgroepen
Zandhoven:	/

De inhoudelijke bepalingen van het [gemeentelijk toewijzingsreglement](#) zijn terug te vinden als bijlage.

De Raad van Bestuur heeft op 26 januari 2017 beslist om de woningen die tot een doelgroepenplan behoren niet toe te wijzen aan een persoon die bovenaan de toewijzingslijst komt te staan in gevolge een versnelde toewijzing op basis van artikel 6.25 Besluit Vlaamse Codex Wonen tenzij deze persoon aan de vereiste voorwaarden voldoet van het doelgroepenplan.

De Raad van Bestuur heeft op 14 december 2017 beslist om toepassing te maken van art. 6.19. Besluit Vlaamse Codex Wonen voor de overblijvende inwonende, indien

- de sociale woning aangepast is aan de handicap waar de overblijvende inwonende geen nood aan heeft
- het een sociale assistentiewoning betreft waarbij de overblijvende inwonende geen nood heeft aan zorg en die geen 65 jaar is

*Artikel 6.26. tot en met 6.29. Besluit Vlaamse Codex Wonen*

## 12. HUURWAARBORG

Zonnige Kempen bepaalt dat de volledige huurwaarborg in hun handen gestort wordt.

De huurder heeft het recht om de waarborg in schijven te betalen. De afbetalingstermijn bedraagt 18 maanden. De eerste betaling om de waarborg samen te stellen, is gelijk aan het bedrag dat overeenkomt

met de reële huurprijs. Er wordt een administratieve vergoeding gevraagd van de huurder als hij van de betaalfaciliteit wil gebruik maken ter compensatie van de extra kosten die de administratieve opvolging door de verhuurder zal meebrengen.

Het saldo van de waarborg, verhoogd met de administratieve vergoeding, moet in de 18 daaropvolgende maanden met gelijke bedragen aan de verhuurder worden betaald, tegelijkertijd met de betaling van de huurprijs en de huurlasten. De huurder kan het saldo ook vervroegd betalen.

Jaarlijks bezorgt Zonnige Kempfen een overzicht van de gekapitaliseerde intresten op het gestorte bedrag van de huurwaarborg aan de huurder.

*Art. 6.61. tot en met art. 6.63. Besluit Vlaamse Codex Wonen*

## 13. HUURPRIJSBEREKENING

De huurprijs van een sociale woning wordt bepaald op basis van het gezinskomen, gezinssamenstelling en de marktwaarde van de woning.

Iedere **wijziging in de gezinssamenstelling**, zoals een bijwoning of een vertrek, moet schriftelijk aan Zonnige Kempfen meegedeeld worden, uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op deze wijziging. Indien er sprake is van onrechtmatige bijwoning en de huurder nalaat om de nodige documenten te bezorgen na schriftelijk verzoek zal Zonnige Kempfen de basishuurprijs kunnen aanrekenen aan de huurder.

Zonnige Kempfen maakt eveneens toepassing van het draaiboek domiciliefraude.

*Art. 6.46. tot en met art 6.55. Besluit Vlaamse Codex Wonen*

## 14. HUURLASTEN EN AFREKENING COLLECTIEVE INSTALLATIE

De huurlasten die ten laste van de huurder worden gelegd, zijn opgenomen in artikel 1, § 1, van bijlage 27 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen.

De **afrekening collectieve installatie** is enkel toepasbaar voor de huurders die een woning huren met een collectieve installatie, bijvoorbeeld collectieve verwarming, collectieve regenwaterrecuperatie, collectieve zonneboiler, ... enz.

De wijze van afrekenen van de verbruiken van de collectieve installatie die Zonnige Kempfen hanteert voor haar ganse patrimonium voldoet aan de wettelijke bepalingen en werd bevestigd na controle door de toezichthouder RWO, Beleidsdomein Ruimtelijk Ordening - Woonbeleid - Onroerend Erfgoed, op 6 november 2014. De kosten en lasten die Zonnige Kempfen aanreken stemmen overeen met reële uitgaven van de verhuurder en worden aangerekend op basis van bewijskrachtige documenten die een overzicht bieden van de totale kosten per uitgavenpost en van de betaalde voorafbetalingen of afbetalingen. Deze cijfers zijn opgesplitst per uitgavenpost.

Deze jaarlijkse individuele afrekening geeft onder andere weer:

- de totale kostprijs aangerekend aan de huurders
- het aan de huurder specifiek toegewezen aandeel van deze kostprijs
- een overzicht van de voorafbetalingen en het resterend saldo
- een overzicht van de voorafbetaling die in het komende jaar zal worden aangerekend

De afrekening gebeurt jaarlijks over de kosten die gemaakt werden van 1 oktober van het vorige jaar tot 1 oktober van het huidige jaar. Alle facturen en creditnota's die gedurende deze periode ontvangen

worden, worden in het huidige jaar verrekend volgens de vastgelegde verdeelsleutel. Aangezien de verbruiksperiode van een factuur niet steeds samenvalt met de afrekenperiode wordt er gewerkt met een fictief geschat verbruik gebaseerd op het gemiddelde van dat lopende jaar 20XX. Dit deeltje fictief geschat verbruik wordt een jaar later vervangen door het effectief verbruik en het verschil wordt verrekend. Deze werkwijze zorgt ervoor dat er steeds verbruik van 12 maanden kan afgerekend worden en niet bijvoorbeeld het ene jaar 8 maanden en het jaar erna 16 maanden. Deze continuïteit in de afrekening zorgt ervoor dat onze huurders hun uitgaven goed kunnen budgetteren en maandelijks gedurende het jaar hetzelfde moeten betalen.

Zonnige Kempens stelt informatie ter beschikking over de gehanteerde verdeelsleutel om te komen tot het aan de huurder specifiek toegewezen aandeel van deze kostprijs, bijvoorbeeld door middel van bewonersvergaderingen. De huurder kan steeds op vraag op de kantoren van de verhuurder de gedetailleerde afrekening alsook de bewijsstukken die betrekking hebben op de aan hem aangerekende kosten en lasten, inkijken.

De **andere kosten en lasten** worden betaald met maandelijks afbetalingen.

Als basis voor de maandelijks afbetalingen wordt de afrekening van het voorgaande jaar gehanteerd. De verhuurder bezorgt jaarlijks aan de huurder een overzicht van alle kosten en lasten die aan de huurder worden aangerekend. Dat overzicht omvat minimaal voor elke uitgavenpost:

- de totale kostprijs die aan de huurders wordt toegewezen voor het afgelopen jaar, onderverdeeld volgens de belangrijkste onderdelen
  - het aan de huurder specifiek toegewezen aandeel van deze kostprijs
  - een overzicht van de afbetaling die het komende jaar zal worden aangerekend
- Zonnige Kempens hanteert hier de verdeelsleutel: per appartement/woonruimte.

*Art. 6.59. en 6.60. Besluit Vlaamse Codex Wonen*

## 15. TOEWIJZINGSREGELING AANHORIGHEDEN

De toewijzing van een garage, carport, parkeerplaats of berging wordt via de volgende chronologie toegekend:

- nieuwe huurder die in de wijk woont en die nog geen aanhorigheid huurt
- huurder die in de wijk woont en die nog geen aanhorigheid huurt
- huurder die in de wijk woont
- eigenaar die in de wijk woont, in een woning die Zonnige Kempens heeft gebouwd
- eigenaar die in de wijk woont
- overige huurders die in de omgeving wonen van de wijk

Indien eenzelfde persoon meerdere aanhorigheden (garage/carport en parkeerplaats enerzijds en berging anderzijds) huurt, kan Zonnige Kempens de opzeg geven van één maand, zodat het aanbod optimaal blijft voor de vraag voor het huren van aanhorigheden.

De huurder van een aanhorigheid kan deze ten allen tijde opzeggen, rekening houdende met een opzegperiode van één maand, ingaande de maand volgend op de schriftelijke aangetekende opzegbrief.

## 16. GEGEVENSUITWISSELING

De kandidaat-huurder en de huurder geeft aan Zonnige Kempens door inschrijving, de toestemming om bij bevoegde overheden en instellingen en bij de lokale besturen de noodzakelijke documenten of gegevens betreffende de voorwaarden en de verplichtingen te verkrijgen.

Voor de uitvoering van de bepalingen van dit besluit doet Zonnige Kempeneen beroep op informatie die de bevoegde overheden of instellingen of andere verhuurders hem elektronisch kunnen bezorgen. Als op die manier geen of onvoldoende gegevens worden verkregen, wordt de kandidaat-huurder of huurder gevraagd de nodige gegevens te bezorgen.

Als via de verkregen informatie van de bevoegde overheden of instellingen of andere verhuurders blijkt dat de kandidaat-huurder of huurder niet of niet meer voldoet aan de wettelijk voorwaarden en verplichtingen, wordt die vaststelling meegedeeld aan de kandidaat-huurder of huurder die dan binnen redelijke termijn na de mededeling kan reageren.

Eveneens wordt er aan de kandidaat-huurder en de huurder medewerking gevraagd in het kader van Europese (energie)projecten, waaraan Zonnige Kempendeelneemt.

## 17. KLACHTENPROCEDURE

De klachtenprocedure is door Zonnige Kempen in het leven geroepen om haar huurders en kandidaat-huurders de mogelijkheid te bieden om hun ongenoegen en vragen te uiten. Dit kunnen zij doen wanneer zij **geen antwoord** mochten ontvangen door een medewerker van onze maatschappij **binnen een aanvaardbare periode**.

Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling ingediend worden.

- 1 Bij elke klacht dient er melding gemaakt te worden van uw naam en adres, datum en een omschrijving van de klacht.
- 2 De klacht wordt meteen na ontvangst genoteerd in een daarvoor voorzien register.
- 3 Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt er een schriftelijke bevestiging gestuurd, waarin tevens wordt gemeld binnen welke termijn er een antwoord mag verwacht worden. Dit is in normale omstandigheden binnen een periode van 4 weken.
- 4 De klacht zal intern worden onderzocht door alle betrokkenen te horen, zo ook de betrokken huurder of kandidaat-huurder. Indien nodig zullen ook, indien van toepassing, de externe betrokken partijen bevroegd worden.
- 5 Op basis van het intern onderzoek zal er een uitspraak door een van de interne organen van Zonnige Kempen, zijnde de Raad van Bestuur, het directiecomité of de directeur geformuleerd worden en samen met de reden binnen een periode van 4 weken aan de indiener van de klacht worden overgemaakt. Is deze termijn, omwille van de complexiteit van het probleem, niet haalbaar, dan dient de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld te worden.
- 6 Indien de persoon die de klacht heeft ingediend niet akkoord is met het resultaat van het onderzoek kan hij, indien hij nieuwe elementen kan aantonen, een nieuwe klacht indienen en start de procedure vanaf stap 1. Heeft hij geen nieuwe argumenten, dan zal de klacht niet opnieuw in behandeling worden genomen en zal er aan betrokkene op de mogelijkheid worden gewezen om via andere kanalen zijn klacht in te dienen (Vlaamse Ombudsdienst, vrederechter, ...).
- 7 Een klacht wordt voor Zonnige Kempen beschouwd als afgehandeld wanneer ze een antwoord heeft overgemaakt aan de betrokkene en waarbij ze van mening is dat ze alles in het werk heeft gesteld om de klacht te beantwoorden en, indien de klacht terecht blijkt, de nodige stappen heeft gezet om aan de vraag tegemoet te komen.

## 18. VERHAAL

Voor de beslissingen van de verhuurder kan de **kandidaat-huurder of huurder die zich benadeeld acht door die beslissing**, met een aangetekende en gemotiveerde brief een beoordeling vragen van de toezichthouder. Hiervoor kan hij contact opnemen met Agentschap Wonen-Vlaanderen, Afdeling Toezicht, Herman Teirlinckgebouw, Havenlaan 88 bus 22, 1000 Brussel of [toezicht.wonen@vlaanderen.be](mailto:toezicht.wonen@vlaanderen.be)

*Art. 6.15. Vlaamse Codex Wonen*