

INTERN HUURREGLEMENT

Het intern huurreglement is een openbaar document en vormt een aanvulling op het standaard of lokaal toewijzingsreglement zoals bepaald in het kaderbesluit sociale verhuring dd. 12 oktober 2007.

Het document werd op 18 maart 2008 goedgekeurd in de Raad van Bestuur van Volkshaard en gewijzigd op 9 december 2008, op 18 augustus 2009 en 26 januari 2010.

1. Schraping kandidatuur uit het inschrijvingsregister

Indien een brief, bij actualisering/aanbod van een woongelegenheid, verzonden is naar het adres dat door de kandidaat-huurder werd opgegeven, onbestelbaar terugkeert, wordt het Rijksregister geconsulteerd. Indien het Rijksregister een ander adres opgeeft, zal, na het verstrijken van een periode van één maand vanaf de postdatum van de brief, de brief een tweede keer verzonden worden naar het nieuwe adres.

Indien er geen ander adres gekend is in het Rijksregister of de tweede brief keert opnieuw onbesteld terug, wordt de kandidatuur na 15 dagen, te rekenen vanaf de postdatum van de herinneringsbrief, geschrapt uit het inschrijvingsregister.

Deze procedure wordt vermeld op het inschrijvingsbewijs.

2. Het toewijzingssysteem

2.1. Rationele bezetting

De rationele bezetting van het gehele patrimonium gebeurt op grond van de gezinssamenstelling, hierbij rekening houdende met geplaatste kinderen of kinderen met co-ouderschapregeling die jonger dan 25 jaar zijn en per type woongelegenheid.

De rationele bezettingsgraad is per woongelegenheid door de sociale huisvestingsmaatschappij officieel vastgelegd onder de vorm van hierna vermelde lijst. De factoren die de bezettingsgraad bepalen zijn de grootte van de woonkamer en keuken, het aantal slaapkamers en de grootte ervan.

Lijst voor rationele bezetting:

- studio : één persoon
- wgl. met 1 slaapkamer: 1 of 2 personen (koppel)
- wgl. met 2 slaapkamers: * 1 persoon met specifieke problematiek
 - omwille van medische redenen en hierbij rekening

houdende met personen die niet permanent in de woning zullen verblijven

* 2 tot 4 personen afhankelijk van de grootte van de kamers en de gezinssamenstelling (geslacht)

- wgl. met 3 of meer slaapkamers: vanaf 3 personen waarvan minstens 2 inwonende kinderen en/of andere familieleden

2.2. Typologie van de woning afgestemd op de situatie van de bewoner

2.2.1. Woningen geschikt voor het huisvesten van personen met een fysieke handicap (rolstoelgebruikers).

Deze woonegelegenheden worden toegewezen aan de doelgroep. Bij uitputting van deze kandidaten worden de toewijzingen gedaan aan kandidaten met een functionele beperking qua mobiliteit.

Kenmerken:

- rolstoeltoegankelijk
- brede deuropeningen
- keuken op zithoogte met mogelijkheid onder het werkblad te rijden met de rolstoel
- aangepast sanitair – steunen in badkamer en toilet
- optimaal gebruik van de vloeroppervlakte voor de draaicirkel van de rolstoel
- elektriciteitsbediening op zithoogte (facultatief)
- automatische deuropening (facultatief)
- individuele aanpassingen

2.2.2. Het project Hove te Donc te Maldegem-Donk

Dit project is in eerste instantie specifiek bestemd voor het huisvesten van MS-patiënten die willen instappen in een project zelfstandig wonen en voldoende assistentievraag hebben. Indien hiervoor onvoldoende kandidaten zijn, kunnen ook personen met andere handicaps opgenomen worden.

De kenmerken van dergelijke woningen zijn dezelfde als deze vermeld onder 2.2.1. maar uitgebreid met de ADL-assistentie (24u/24u).

2.2.3. Aanpasbare woonegelegenheden¹ en aanleunwoningen of -flats².

Voorrang voor ouderen (65 jaar en ouder) en kandidaten met functionele beperking qua mobiliteit en met aanwezigheid van zorgindicatoren of zorgindicatie.

Kenmerken:

- rolstoeltoegankelijk
- brede deuropeningen

¹ Aanpasbare woonegelegenheden: woonegelegenheden ontworpen op basis van de criteria vastgelegd in de gids voor Levenslang Wonen.

² Aanleunwoningen of -flats: woonegelegenheden die in rechtstreekse verbinding staan met een zorginstelling. Tussen de zorginstelling en de maatschappij werd een overeenkomst afgesloten.

- aangepast sanitair – steunen in badkamer en toilet (individueel aangepast)
- voldoende vloeroppervlakte voor de draaicirkel van de rolstoel
- oproepsysteem naar nabijgelegen zorgcentrum

2.2.4. Aanpasbare woningen (of levenslange woningen) voor ouderen met beperkte mobiliteit of rolstoelgebruikers.

Kenmerken:

- geen trappen
- individuele aanpassingen
- brede deuropeningen

2.2.5. Woongelegenheden met beperkte technische ingreep worden eveneens met voorrang toegewezen aan ouderen (55 jaar en ouder) en personen met functionele beperkingen qua mobiliteit.

Kenmerken:

- rolstoeltoegankelijk
- voor appartementen: gelijkvloerse verdieping
aanwezigheid van lift
- voor woningen: geen trappen

Bij de inschrijving van de kandidaat-huurder(s) wordt meegedeeld welke types van woning aan hun gezinssituatie aangepast zijn.

De bouwmaatschappij kan evenwel geen rekening houden met de voorkeur van een kandidaat-huurder indien deze een te beperkt aandeel van het patrimonium betreft of als deze voorkeur ertoe leidt dat een toewijzing onmogelijk wordt.

Als een kandidaat toch voor een grotere woning wil ingeschreven worden, zal dat gebeuren maar met de mededeling dat hij enkel na uitputting van de kandidaten met aangepaste bezetting in aanmerking kan komen.

Indien geen geschikte kandidaat-huurders meer voorhanden zijn die beantwoorden aan de vooropgezette rationele bezettingsgraad, wordt vervolgens stapsgewijze uitgekeken naar de groep belangstellenden, waarvan de gezins-samenstelling één persoon minder telt.

Volgende praktische afwijking kan toegestaan worden:

- aan bejaarden en minder mobiele personen kan bij het vrijkomen van een gelijkvloerse woning in een complex zonder lift voorrang gegeven worden;

2.3. Onderbezetting:

In wijken waar een volledig gamma van woontypes aanwezig is, wordt de onderbezetting in een globaal plan uitgewerkt en begeleid. Op deze wijze wordt de mogelijkheid gecreëerd om betere doorstroming te bekomen en worden de woongelegenheden maximaal aangewend voor de doelgroep van de sociale huisvesting.

2.4. Garages

Bij de toewijzing van een losstaande groep garages wordt eerst de voorkeur gegeven aan de zittende huurders van de wijk waar de garages gelegen zijn, dit volgens chronologische volgorde van aanvraag. Van de kandidaten wordt een voorlegging van inschrijvingsbewijs van het voertuig vereist.

2.5. *Mutatie*

Elke huurder waarvoor het verantwoord is, kan zich op de kandidatenlijst inschrijven voor een mutatie. Evenwel worden prioriteiten gelegd voor de toewijzing van een passende woongelegenheden binnen het patrimonium. Volgende prioriteiten gelden:

1. bij het verkleinen van de gezinssamenstelling (onderbezetting wordt weggevoerd)
2. bij het vergroten van de gezinssamenstelling (overbezetting wordt weggevoerd)
3. bij fysieke handicap zodat er meer aangepast gewoond wordt
4. bij renovatiewerken die een volledige ontruiming van de woning vereisen

3. **Voorrangsregels ingevolge het sociaal huurbesluit**

3.1. *Inschrijving*

De toewijzing van een vrijkomende of nieuwe huurwoning geschiedt op basis van een "deellijst". Op deze lijst komen slechts de kandidaat-huurders voor die onder andere een dergelijk type huis en/of appartement bij de maatschappij hebben aangevraagd i.v.m. een welbepaalde locatie. Kandidaat-huurders kunnen zich via deellijsten inschrijven. De kandidaat-huurders kunnen enkel de keuze van de deellijsten wijzigen tijdens de 2 jaarlijkse actualisatie.

3.2. *Voorrang aan inwoners van de gemeente*

De maatschappij verleent voorrang, na toepassing van de verplichte voorrangsregels, aan de kandidaat huurder die in de periode van zes jaar voor de toewijzing minstens drie jaar inwoner is of geweest is van de gemeente waar de toe te wijzen woning gelegen is.

3.3. *Voorrang aan huurders van een andere sociale verhuurder*

Huurders die gehuisvest zijn in een sociale woning kunnen niet als woonbehoefte worden beschouwd. Uitzondering hierop vormen de kandidaten die voldoen aan de bepalingen betreffende de voorwaarde "mutatie" en waarbij de verhurende maatschappij geen oplossing kan bieden. De eventuele toewijzing gebeurt na overleg met de verhurende maatschappij en indien aangetoond is dat er geen huurachterstal en geen leefbaarheidsproble-

men zijn en de huurder de woongelegenheid als een goede huisvader beheerd heeft.

3.4. EGKS-woningen

De Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen is eigenaar van deze woningen te Wachtebeke die werden gerealiseerd en gefinancierd in het kader van een bijzonder programma. Cvba Volkshaard staat in voor het beheer van deze woningen.

Het sociaal huurbesluit blijft van toepassing maar bij de toewijzing van deze woongelegenheden wordt absolute voorrang gegeven aan de werknemers (niet kaderleden) van Arcelor Mittal Gent. Overeenkomstig artikel 23 van het Belsuit van de Vlaamse regering van 12 oktober 2007 tot reglementering van het sociaal huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode gelden de inkomensvoorwaarden, vermeld in artikel 3, §1, eerste lid, 2°, van dit betreffende besluit, niet.

Het aantal woningen dat wordt voorbehouden voor werknemers (niet kaderleden) van Arcelor Mittal Gent en waarvoor een afwijking van het sociaal huurbesluit geldt, wordt jaarlijks meegedeeld aan en geëvalueerd door het Toewijzingscomité.

Indien er geen werknemer van Arcelor Mittal Gent kandidaat is voor een woning zal de woning onmiddellijk worden toegewezen aan de volgende kandidaat-huurder op de wachtlijst.

4. Waarborgregeling

De waarborg wordt in handen van de maatschappij gestort en niet op een geïndividualiseerde rekening op naam van de huurder.

De waarborg bedraagt maximaal 2 maanden de basishuurprijs met een maximum van € 800. De waarborg wordt verhoogd met de in de loop van de huurovereenkomst gekapitaliseerde interesten tegen een interestvoet die minimaal gelijk is aan de creditrente bepaald op de Rekening Courant van de VMSW met een looptijd van 1 jaar.

5. De zorg voor een optimale leefbaarheid

De optimale leefbaarheid van de sociale woonwijken wordt gerealiseerd door hierna vermelde maatregelen:

- Vooraleer toegewezen te worden, worden de in gunstige orde gerangschikte kandidaten zo veel als mogelijk aan huis bezocht. Hiervan wordt een sociaal verslag opgemaakt. Daarnaast zijn er nog de zitdagen en de infotelefoon.

Hierdoor kan het aantal weigeringen bij toewijzing gereduceerd worden en valse verwachtingen vermeden worden.

- Voorafgaandelijk aan de toewijzing kan, bij twijfel omtrent de inleefmogelijkheid van een gezin een aanvullend huisbezoek georganiseerd worden ter ondersteuning van de informatie en een gesprek aangaande de verplichtingen van de huurder en de inlevingsvoorwaarden.
- Bij het ondertekenen van het contract krijgt de huurder een informatiebrochure en het reglement van inwendige orde. Dit reglement dient strikt nageleefd te worden. Bij niet naleving kan de opzeg betekend worden.
- Bij het verlaten van de woningen wordt gepeild naar de redenen van vertrek. Deze statistiek wordt maandelijks bijgehouden alsook de mutaties per wijk, zodat signalen van abnormale verhuisbewegingen met hun oorzaken onmiddellijk gedetecteerd worden.
- In grotere complexen heeft Volkshaard een huisbewaarder. Dit personeelslid heeft als eerste taak het basisonderhoud van de technische installaties, het onderhoud van de gemeenschappelijke delen op gelijkvloerse verdieping en kelders, de liften, het huisvuilbeheer, ... Daarnaast is dit personeelslid, tijdens de diensturen de afgevaardigde voor dringende technische problemen, zoals liftdefecten, verstoppingen en lekken. Belangrijkst voor de leefbaarheid is de aanwezigheid van deze huisbewaarder als basis aanspreekpunt van de vennootschap.

In die hoedanigheid zal hij een aantal elementaire samenlevingsregels begeleiden (bvb.: huisvuilbeheer, onoordeelkundig gebruik van de liften), zal hij een doorgeefluik zijn van informatie over wangedrag en eventuele niet gedomicilieerde bijwoningen van de huurders naar de vennootschap. De huisbewaarders opereren onder de verantwoordelijkheid van de sociale dienst. Zij worden begeleid en ondersteund door de sociale en technische dienst. Geregelde gespreksrondes en activiteiten zorgen voor de nodige bijscholing en groepsgeest.

- De sociale huisvestingsmaatschappij zal de nodige inspanningen leveren om bij te dragen tot de verbetering van de leefbaarheid in zoverre zij oordeelt dat dit tot haar bevoegdheid behoort. Voorts zal zij de nodige inspanningen leveren om probleemsituaties en oplossingen, die niet tot haar directe bevoegdheid behoren, doch een substantiële bijdrage leveren in het kader van de leefbaarheid, aan te kaarten bij de bevoegde diensten en organisaties.
- De vennootschap komt tussen voor minnelijke regeling wanneer zich problemen voordoen en poogt steeds bij middel van overleg tot een consensus te komen

6. Sociale vermenging

- Een menging van huur- en koopwoningen is sedert vele jaren een streefdoel van de maatschappij. Ook vormt het opzetten van kleinschalige, inbreidingsgerichte huisvestingsprojecten een reeds sedert vele jaren gevoerde beleidslijn. Tevens wordt ernaar gestreefd om in één project een mengvorm van verschillende woontypes (bejaarden, gezinnen) te creëren.

- Voor de bestaande complexen echter dient vooral door een actief sociaal beheer gesteund op de sociale verslagen opgesteld via huisbezoeken en zitdagen, pro actief ingegrepen te worden om de draagkracht te verstevigen van het sociale weefsel van bepaalde appartementsblokken en complexen bedreigende situaties. Het einddoel is het voorkomen van problematische situaties.
- Een evenwichtige mix van groepen van de bevolking is noodzakelijk. Hierdoor worden naast elkaar gezinnen gehuisvest die verschillen van grootte, inkomen, beroepsactiviteit, interesses, scholingsgraad, afkomst, ... Optimaal is het kansarmen te huisvesten in een omgeving van gezinnen waar zij zich maatschappelijk kunnen aan optrekken op voorwaarde dat men hierdoor niet in een negatieve spiraal terecht komt. Bij zwakke maatschappelijke groepen moet omzichtig tewerk gegaan worden bij het toewijzen aan nieuwe gezinnen en moeten te sterk storende en groepsafbrekende gezinnen verwijderd worden.

7. Versterking en ondersteuning van sociale netwerken

- Contacten tussen professionelen
De maatschappij maakt deel uit van verschillende stuurgroepen, is lid van de Gentse en Meetjeslandse Woonraad, maakt deel uit van het streekplatform van het Meetjesland en heeft meermaals overleg met de beleidsverantwoordelijken van de diverse aangesloten gemeenten.
- Contacten met huurders en opbouwwerkers.
In de diverse wijken van de Gentse 19^e-eeuwse gordel is er regelmatig overleg met de lokale opbouwwerkers (Samenlevingsopbouw). Actief wordt ook deelgenomen aan de lokale stuurgroepen. Deze worden echter thans overkoepeld door de Gentse Woonraad.

8. Informeren van bewoners en structurele inbedding van de bewonersparticipatie in de werking van de sociale huisvestingsmaatschappij

8.1. Algemeen

De sociale huisvestingsmaatschappij wil een maximale informatie en participatie van bewoners: zowel op het vlak van onderhouds-, verbeterings- en renovatiewerken op niveau van complexen en/of wijken als op het vlak van algemene leefbaarheid in de wijken en op het vlak van het algemeen beleid van de maatschappij. In huuraangelegenheden worden alle bewoners schriftelijk gedetailleerd ingelicht en bij twijfel qua inhoud worden zij verzocht zich aan te melden in het kantoor van de vennootschap waar zij een individuele uitleg ontvangen.

Aan de gemeente en aan gesubsidieerde bewonersorganisaties wordt gevraagd om gesubsidieerd personeel in te schakelen voor buurt- en opbouwwerk om de gemeenschapszin en de groepsvorming van de bewoners te bevorderen

in wijken en complexen waar geen bewonersgroep bestaat of waar de bewonersgroep onvoldoende de verscheidenheid van bewoners bereikt, teneinde zo een gesprekspartner te hebben voor samenwerking aan de leefbaarheid van wijk of complex.

8.2. Bewonersparticipatie via structurele kanalen

- langs de provinciale werkgroep huisvesting
- langs de stedelijke woonraad
- langs de deelraad van de woonraad, sociale huisvesting
- langs het samenwerkingsprotocol met het OCMW Gent en langs informele afspraken met de andere OCMW's
- medewerking aan stedelijke hoorzittingen
- deelname aan de verschillende stuurgroepen
- zelf organiseren van informatievergadering met mogelijkheid tot inspraak
- aanwezigheid van huisbewaarders in grote complexen. Deze huisbewaarders worden professioneel begeleid en ondersteund en vallen onder de bevoegdheid van de sociale dienst.

8.3. Behandeling van opmerkingen en klachten

Binnen de maatschappij werd een klachtenbeheerder aangesteld en een klachtenprocedure uitgewerkt.

8.4. Werken

In het kader van een omvangrijke of ingrijpende renovatie en voor de opmaak van het dossier worden alle betrokken bewoners ingelicht van de inzichten van de vennootschap. Ze krijgen de kans om hun opmerkingen te formuleren en hebben hun zeg in de analyse van de problemen. Voorts zullen zij gehoord worden op het vlak van de gevolgen van de ingrepen gedurende de werken en welke maatregelen er dienen getroffen te worden gedurende de tijd van de werken. Bij de aanvang ervan worden zij opnieuw schriftelijk geïnformeerd. Na uitvoering en voor de voorlopige en definitieve overname wordt aan de bewoner schriftelijk gevraagd zijn eventuele aanmerkingen kenbaar te maken.

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

8.5. Leefbaarheid

Met het oog op de leefbaarheid is de maatschappij bereid om iedere groep die enige bijdrage wenst te leveren op het vlak van het verbeteren van de leefbaar-

heid in de wijken te horen, te ondersteunen en te begeleiden. De vennootschap kijkt desgevallend uit naar een passende locatie en accommodatie.

De norm voor een optimale leefbaarheid begint in eerste instantie bij de individuele huurder. Zoals in art. 14 van het huurcontract is de huurder verplicht de hem ter beschikking gestelde woongelegenheden en de gemeenschappelijke delen te gebruiken als "een goed huisvader".

De term "goede huisvader" moet voor elke huurder een norm zijn in de ruimste betekenis o.a.: degelijk onderhoud, melden van technische defecten, lawaai hinder vermijden, omgeving en gemeenschappelijke delen met respect gebruiken.

Om tot een optimale leefbaarheid te komen is uiteraard toezicht door de verantwoordelijke van de maatschappij onontbeerlijk. Dit toezicht kan:

- gericht zijn (bvb. vaststelling van slecht onderhoud bij uitvoering van technische defecten)
- globaal zijn (bvb. totaal nazicht bij geplande renovatiewerken)
- meldingen door derden (bvb. huisbewaarder, burens)

8.6. Algemeen beleid

De maatschappij pleegt regelmatig overleg met de huurders en haar vertegenwoordigers. Deze ervaring en knowhow kan leiden tot de oprichting van een huurdersadviesraad.

9. Bijzondere aandacht voor de meest behoeftige gezinnen en alleenstaanden

Vanuit een structurele samenwerking met de plaatselijke OCMW's biedt de maatschappij de waarborg dat er de nodige aandacht bestaat voor behoeftige gezinnen en zorgbehoevende groepen. Deze samenwerking gebeurt zowel in bilateraal overleg als in een aantal specifieke overlegfora.

Voorts heeft de sociale huisvestingsmaatschappij een aantal samenwerkingsverbanden uitgebouwd met een aantal welzijnsdiensten die voorzien in een specifieke nood op het vlak van huisvesting, zoals:

- MS liga
- Mozaïek
- Zagan
- De Vlier
- MPI St. Bernadette
- MPI St. Lodewijk
- RVT St. Jozef
- De Kedron
- De Vierklaver
- VZW Steevliet
- OC Broeder Ebergiste

- ...

Een van de doelstellingen van de maatschappij is de integratie van gehandicapten (zowel fysisch als mentaal gehandicapten) te bevorderen. Vandaar de talrijke initiatieven die reeds opgezet zijn i.v.m. diverse vormen van beschermd wonen.

Aandacht voor de meest behoeftige

Behoeftigheid moet gezien worden in de complexiteit van de situatie waarbij het financiële één bepaald element vormt, maar er dikwijls een cumul van factoren is, zoals:

- slechte huisvesting
- financiële problemen
- sociale problemen
- familiale problemen
- gezondheidsaspecten

Voor deze groep van kandidaat-huurders en huurders zal samengewerkt worden met sociale diensten die reeds hulpverlening verschaffen.

Via de sociale dienst wordt in teamoverleg samengewerkt om een totaaloplossing te bieden met begeleiding.

Zoals voor de rationele bezetting gemotiveerd kan afgeweken worden, kan voor complexe sociale situaties eveneens afwijking toegestaan worden op grond van een gemotiveerd verslag van de sociale dienst.