
INTERN HUURREGLEMENT DEEL 2

Huurders

Gecoördineerde versie 03/03/2026

Inhoud

Kader en randvoorwaarden.....	4
HOOFDSTUK 1: De huurder	5
1.1 Definitie huurder.....	5
1.2 Verplichtingen van de huurder	5
1.3 De vereiste taalkennis.....	6
1.4 De vereiste inschrijving bij VDAB	7
1.5 Meldingsplicht bijwoner(s).....	8
1.6 Verplichte herhuisvesting	8
1.7 Mutatiekost bij interne niet-prioritaire verhuringen	8
HOOFDSTUK 2: De huurovereenkomst en bijhorende stukken.....	10
2.1 Typehuurovereenkomst	10
2.2 Duurtijd en toepasselijke typehuurovereenkomst	10
2.3 Plaatsbeschrijving	11
2.4 Reglement van inwendige orde.....	11
2.5 Registratie.....	11
HOOFDSTUK 3: De waarborg.....	12
HOOFDSTUK 4: De kosten en huurlasten.....	14
4.1 Herstellingskosten.....	14
4.2 Huurlasten	14
4.3 Onderhoud verwarmingsinstallaties	15
4.4 De brandverzekering.....	15
4.5 Huurt u een woning met zonnepanelen?	16
4.6 Stavingsstukken.....	16
4.7 Extra sleutel, kapotte sleutel of verloren sleutel.....	16
4.8 Vragen huurlasten.....	16
HOOFDSTUK 5: Onderbezetting.....	17
HOOFDSTUK 6: Einde van de huurovereenkomst	19
6.1 Beëindiging door de huurder	19
6.2 Beëindiging van rechtswege	19
6.3 Beëindiging door Woonsprong.....	20
6.4 Recht op bezichtiging.....	21
HOOFDSTUK 7: Informatie, begeleiding en participatie	22
7.1 Begeleiding en huisbezoeken	22
7.2 Leefbaarheid	22
7.3 Samenwerking	22
7.4 Informatie en participatie bij werkzaamheden en projecten	23
7.5 Huurdersadviesraad.....	23
7.6 Bijzondere aandacht voor de meeste behoeftige gezinnen en alleenstaanden	23



HOOFDSTUK 8: Verhaalrecht.....	24
8.1 Welke problemen?	24
8.2 Gevolgen	24
8.3 Contactgegevens	24
BIJLAGE 1: Klachtenprocedure	25
BIJLAGE 2: Reglement van inwendige orde.....	31
BIJLAGE 3: Verdeling kosten en lasten huurder/verhuurder.....	42
BIJLAGE 4: Privacyverklaring.....	44



Kader en randvoorwaarden

Dit document is deel twee van het Intern Huurreglement van Woonsprong, zoals het is goedgekeurd door de Raad van Bestuur van 10/06/2024.

In dit deel twee van het Intern Huurreglement schetsen we de voorwaarden, verwachtingen en werkwijze voor de huurders van Woonsprong.

Huurders krijgen deel 2 (inclusief bijlage 1 “klachtenprocedure”, bijlage 2 “reglement van inwendige orde” en bijlage 3 “lijst kosten of lasten die aan de huurder mogen worden aangerekend”) van het intern huurreglement bij de ondertekening van het contract.

In het andere deel één van het Intern Huurreglement schetsen we de voorwaarden, verwachtingen en werkwijze voor woningzoekenden die zich kandidaat stellen bij Woonsprong.

Het Intern Huurreglement is openbaar en kan door iedereen worden opgevraagd.

Een actueel Intern Huurreglement rekening houdende met latere wijzigingen kan altijd opgevraagd worden en wordt eveneens gepubliceerd op onze website.

Het Intern Huurreglement kan gewijzigd worden door de Raad van Bestuur.

Opgelet: We trachten met deze tekst een verstaanbare vertaling te maken van de Vlaamse en lokale regels. Enkel deze Vlaamse regels en lokale reglementen bevatten de juiste tekst. Deze regels kunnen bovendien wijzigingen ondergaan.



HOOFDSTUK 1: De huurder

We maken een onderscheid tussen huurders en bijwoners, met elk andere woonrechten.

Elke gezinsuitbreiding of verandering moet meegedeeld worden aan Woonsprong.

1.1 Definitie huurder

Wie is huurder?

De volgende personen beschouwen we als huurders:

- de persoon of personen die bij aanvang van de huurovereenkomst als huurder worden vermeld in de huurovereenkomst;
- De partner van deze persoon (u bent gehuwd, wettelijk of feitelijk samenwonend) die de sociale huurwoning mee gaat bewonen.

Let op: als u een feitelijke partner heeft die pas na de start van het huurcontract is komen inwonen, dan wordt hij/zij pas huurder na één jaar bijwonen. Op dat moment moet u samen voldoen aan alle voorwaarden. Voldoet u niet, dan zal uw feitelijke partner de huurwoning moeten verlaten.

Wie is bijwoner?

Alle andere personen die uw woning bewonen, zijn bijwoners. Bijwoners hebben geen woonrecht, moeten geen huurovereenkomst tekenen en moeten niet voldoen aan voorwaarden om in uw woning te verblijven. Bijwoners die veel of regelmatig bij u inwonen tellen in sommige gevallen wel mee voor uw huurprijs.

1.2 Verplichtingen van de huurder

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

Als de huurder moeilijkheden ondervindt in het nakomen van één van zijn verplichtingen, kan Woonsprong hem begeleiden of laten begeleiden.

De huurder leeft volgende verplichtingen na:

- de woning betrekken;
- iedere gezinswijziging binnen de maand schriftelijk meedelen;
- in de woning zijn hoofdverblijfplaats én domicilie hebben;
- betalingsverplichting: de huurprijs betalen;
- de woning gebruiken/onderhouden als een goede huisvader;
- onderhouds- en herstelplicht;
- teruggaveverplichting (in dezelfde staat als ontvangen conform de plaatsbeschrijving)
- beschikken over een basistaalvaardigheid Nederlands;
- als niet-beroepsactieve burger met arbeidspotentieel ingeschreven zijn bij de VDAB;
- alleen toestaan dat een persoon in de sociale huurwoning zijn hoofdverblijfplaats vestigt als de bijwoning niet leidt tot een onaangepaste woning of een woning die niet voldoet aan de minimale bezettingsnormen en die bijwoning melden aan Woonsprong;



- alleen toestaan dat zijn echtgenoot of wettelijke samenwoner komt inwonen als ze samen voldoen aan de toelatingsvoorwaarden;
- alleen toestaan dat zijn feitelijke partner blijft inwonen als ze samen voldoen aan de toelatingsvoorwaarden;
- gevraagde documenten om de correcte huurprijsberekening te berekenen bezorgen;
- de woning zo bewonen dat de leefbaarheid niet in gedrang komt en geen hinder ontstaat voor burens en de naaste omgeving;
- instemmen met een verhuis zoals beschreven onder punt 1.6.

Naast bovenstaande huurdersverplichtingen moet de huurder ook rekening houden met het naleven van de afspraken uit begeleidingsovereenkomst

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

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

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

1.3 De vereiste taalkennis

Personen die huurder geworden zijn in de periode 1 november 2017 tot 31 december 2022 moeten een taalkennis hebben van minimum het niveau A1 van het Europees Referentiekader voor Moderne Vreemde Talen binnen het jaar na aanvang van de huurovereenkomst.

Personen die huurder geworden zijn vanaf 1 november 2023 moeten een taalkennis hebben van minimum het niveau A2 van het Europees Referentiekader voor Moderne Vreemde Talen binnen twee jaar na aanvang van de huurovereenkomst.

Hoe wordt gecontroleerd als u voldoet aan de taalkennisvereiste?

Woonsprong kijkt hiervoor de Kruispuntbank Inburgering na. Hier registreren de bevoegde organisaties uw taalkennis. Als uw taalkennis niet af te leiden is uit deze Kruispuntbank, dan moet u zelf aantonen dat u voldoet aan deze huurdersverplichting.

Wat als u voldoet aan de taalkennisvereiste?

Dan moet u verder niets ondernemen.

Wat als u niet voldoet aan de taalkennisvereiste?

Als u bij de toewijzing niet voldeed, dan moet u Nederlands leren. U ontving van ons de contactgegevens van de organisaties die het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid voeren.



Wanneer bent u vrijgesteld van deze voorwaarde?

Als u vrijgesteld bent van de taalkennisvereiste, kan Woonsprong dat afleiden uit de Kruispuntbank Inburgering. U beschikt dan over:

- een bewijs dat u door ernstige ziekte, mentale of fysieke handicap nooit een opleiding Nederlands tweede taal moet volgen;
- een medisch attest dat aantoont dat u door ernstige ziekte, mentale of fysieke handicap de basistaalvaardigheid Nederlands nooit kan halen;
- een verklaring van uitgeleerdheid.

Als u verplicht bent om het A2-niveau te behalen, is uitstel met één jaar mogelijk in volgende gevallen:

- U kon de opleiding Nederlands tweede taal nog niet starten of afronden om beroepsmatige, medische of persoonlijke redenen;
- Er was geen gepaste opleiding tijdig beschikbaar.

Als u niet tijdig voldoet aan de taalkennisvereiste brengt Woonsprong de toezichthouder daarvan op de hoogte. Deze kan u een geldboete opleggen. Een andere sanctie, zoals opzeg van de huurovereenkomst, is niet voorzien.

1.4 De vereiste inschrijving bij VDAB

Vanaf 1 januari 2023 moeten alle niet-beroepsactieve huurders met arbeidspotentieel zich inschrijven bij de VDAB. Deze verplichting geldt voor alle zittende huurders (niet voor hun bijwoners).

Het gaat om alle niet-werkende huurders met een beroepsactieve leeftijd (tot de leeftijd van 64 jaar), tenzij men door billijkheidsredenen of uitzonderingsvoorwaarden niet in staat is om te werken of actief naar werk te zoeken.

Volgende personen moeten zich niet bij de VDAB inschrijven omdat ze (tijdelijk) niet over arbeidspotentieel beschikken:

- personen die een leefloon ontvangen en hun arbeidssituatie dus al opgevolgd wordt door het OCMW;
- personen die niet kunnen werken door arbeidsongeschiktheid, invaliditeit of een erkende handicap.

Zittende huurders

Huurders die op 1 januari 2023 al een sociale huurovereenkomst hebben, kregen drie maanden tijd om aan de verplichting te voldoen.

Nieuwe huurders

Elke nieuwe huurder moet op het moment dat hij de huurovereenkomst sluit aan de huurdersverplichting voldoen. Voor het sluiten van de huurovereenkomst zal Woonsprong nazien of de toekomstige huurder binnen de doelgroep valt en moet de kandidaat-huurder hierover geïnformeerd worden.

Als de nieuwe huurder bij de inwerkingtreding van de huurovereenkomst nog niet aan de verplichting voldoet, dan krijgt de nieuwe huurder een termijn van één maand om zich in te schrijven bij de VDAB.



Nadat de huurovereenkomst is gesloten, voert Woonsprong een driejaarlijkse controle uit. Als de huurder niet voldoet, verwittigt Woonsprong de toezichthouder die een administratieve geldboete kan opleggen. Een andere sanctie, zoals opzeg van de huurovereenkomst, is niet voorzien.

Hoe schrijf ik me in als werkzoekende bij de VDAB?

- Online inschrijven via www.vdab.be/inschrijven
- Telefonisch via het gratis nummer 0800 30 700
- (elke werkdag van 8 tot 19 uur).

1.5 Meldingsplicht bijwoner(s)

De huurder is verplicht om Woonsprong onmiddellijk elke bijwoning te melden. De maximale bezettingsnormen van de woning mogen nooit overschreden worden. Bijwoning wordt meegerekend voor de berekening van de huurlasten.

1.6 Verplichte herhuisvesting

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

- a) renovatie-, aanpassings- of sloopwerkzaamheden aan de bewoonde woning noodzakelijk geacht worden of als de woning wordt verkocht;
- b) hij in een woning woont aangepast aan de fysieke mogelijkheden van personen met een handicap, maar er niet langer een persoon woont die hieraan nood heeft;
- c) hij in een woning woont die onaangepast is of die niet voldoet aan de normen;
- d) hij woont in een sociale assistentiewoning die niet langer bewoond wordt door een persoon van minstens 65 jaar oud was.

In het geval van herhuisvesting wordt de huurder niet afgetoetst aan de inschrijvings- en toelatingsvoorwaarden, Woonsprong kan eventueel afwijken van de toewijzingsregels.

1.7 Mutatiekost bij interne niet-prioritaire verhuringen

Vanaf 1 september 2025 wordt een mutatiekost van 300 euro aangerekend bij de huurder die wenst te verhuizen naar een andere sociale woning binnen Woonsprong zonder beroep te doen op een voorrangregeling. Deze werkingskost wordt in rekening gebracht op het ogenblik dat de verhuisbeweging plaatsvindt. Deze kost dient in één keer te worden voldaan vóór ondertekening van de huurovereenkomst.





HOOFDSTUK 2: De huurovereenkomst en bijhorende stukken

Het Vlaamse Gewest legt Woonsprong een aantal zaken op die in belangrijke mate zijn opgenomen in dit Intern Huurreglement en in de huurovereenkomst. Voor de zaken die niet geregeld zijn, is het Burgerlijk Wetboek van toepassing.

Woonsprong is ontstaan uit het samensmelten van De Gelukkige Haard, De Oostendse Haard, WoonWel enerzijds en SVK Koepel Bredene-Oostende, SVK Woondienst JOGI anderzijds. Huurovereenkomsten die origineel zijn afgesloten met een van deze voormalige sociale huisvestingsorganisaties, werden automatisch overgenomen door Woonsprong.

2.1 Typehuurovereenkomst

Woonsprong gebruikt het model van typehuurovereenkomst voor verhuring of onderverhuring zoals opgelegd door de Vlaamse Regering. Van de typehuurovereenkomsten kan alleen worden afgeweken in de gevallen die de minister bepaalt.

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

Behalve een aantal essentiële uitzonderingen gaat Woonsprong daarom in dit Intern Huurreglement de bepalingen van de huurovereenkomst niet herhalen. Er kan steeds een voorbeeld van de toepasselijke typehuurovereenkomst opvragen bij Woonsprong.

2.2 Duurtijd en toepasselijke typehuurovereenkomst

Vanaf het moment dat u als kandidaat-huurder een sociale huurwoning werd toegewezen, heeft u een woonrecht van negen jaar via een of meerdere opeenvolgende huurovereenkomsten.

De huurovereenkomsten hebben standaard een duur van negen jaar.

Als Woonsprong minder dan negen jaar over de woning beschikt, moet Woonsprong u herhuisvesten als het woonrecht nog geldt. De duur van de nieuwe huurovereenkomst is dan gelijk aan de resterende duur van het woonrecht dat u nog heeft.

Op het einde van het woonrecht van negen jaar wordt het woonrecht met drie jaar verlengd als u voldoet aan de voorwaarden van woonbehoefte of van passendheid van de woning. Het woonrecht kan daarna telkens opnieuw met drie jaar verlengd worden zolang aan deze voorwaarden is voldaan.

Als u op het einde van het woonrecht van negen jaar of op het einde van een verlengde periode niet meer voldoet aan de voorwaarden, zal Woonsprong de lopende huurovereenkomst beëindigen met een opzeggingstermijn van zes maanden en eindigt het woonrecht op de vervalddag van de huurovereenkomst.

Voor huurders die een huurovereenkomst van onbepaalde duur hebben afgesloten vóór 1 maart 2017 is het woonrecht van onbepaalde duur.



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

Voor de huurovereenkomsten afgesloten met De Gelukkige Haard, De Oostendse Haard of WoonWel vóór 1 maart 2017 is de tijdelijke aard niet van toepassing. Deze overeenkomsten gelden voor onbepaalde duur. Bij een eventuele mutatie wordt met deze huurders een nieuwe huurovereenkomst van onbepaalde duur afgesloten.

2.3 Plaatsbeschrijving

Een tegensprekelijke plaatsbeschrijving wordt opgemaakt door Woonsprong of een externe firma.

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

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

De kost voor de plaatsbeschrijving die aangerekend wordt aan de huurder is maximaal de helft van de kostprijs met een maximum van 42 euro in 2026. Dit bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd.

2.4 Reglement van inwendige orde

Als bijlage 2 bij dit Intern Huurreglement vindt u het reglement van Inwendige Orde.

Onze medewerkers zullen dit reglement samen met u overlopen en vragen dit te ondertekenen voor ontvangst.

We vragen u uitdrukkelijk dit reglement te respecteren.

2.5 Registratie

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

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

De registratie moet online gebeuren en is in principe kosteloos. Eventuele kosten, zoals de boete bij laattijdige registratie, zijn ten laste van Woonsprong.



HOOFDSTUK 3: De waarborg

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

Woonsprong vraagt 500 euro als waarborg bij huurovereenkomsten die ingaan vanaf 11/06/2024.

Er zijn 4 mogelijkheden om die huurwaarborg te betalen:

1. De volledige betaling door de toekomstige huurder

Het volledige bedrag van de waarborg wordt vóór de ondertekening van het huurcontract betaald aan Woonsprong.

2. De gespreide betaling van de huurwaarborg door de toekomstige huurder

Het bedrag van de waarborg wordt in schijven betaald. De afbetalingstermijn bedraagt 18 maanden. De eerste schijf van de huurwaarborg wordt vóór de ondertekening van het huurcontract betaald aan Woonsprong.

Het bedrag van de eerste betaling is afhankelijk van het soort woning dat aan de kandidaat-huurder wordt toegewezen:

- Voor eigen sociale huurwoningen van Woonsprong, is de eerste betaling om de waarborg samen te stellen, gelijk aan de reële huurprijs.
- Voor een woning die door Woonsprong privaat ingehuurd wordt, dan is de eerste betaling om de waarborg samen te stellen, gelijk aan de helft van de contractuele huurprijs.

Als de kandidaat-huurder hiervan gebruik wenst te maken, wordt een administratieve vergoeding van 16 euro (in 2026) aangerekend 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 of de administratieve vergoeding ook vervroegd betalen.

3. De schriftelijke garantie van het bevoegde OCMW

De waarborg kan vervangen worden door een schriftelijke garantie van het bevoegde OCMW in afwachting van een éénmalige doorstorting door het OCMW van het volledige bedrag. Deze doorstorting moet plaatsvinden binnen de 18 maanden na ondertekening van het huurcontract.

4. De schriftelijke borgstelling van het bevoegde OCMW

De waarborg kan vervangen worden door een schriftelijke borgstelling van het bevoegde OCMW. Als een huurder voor dit laatste kiest, moet de verhuurder akkoord gaan.

Interesten

Het geld dat op de waarborgrekening staat, brengt intresten op. U ontvangt deze intresten op het moment dat u de woning verlaat of de waarborg vrijgegeven wordt.



Beheer waarborgen

Huurwaarborgen worden bijgehouden op een rekening van Woonsprong bij het Wonen in Vlaanderen.

Waarborgen gestort bij andere bankinstelling voor de fusie blijven daar tot de Raad van Bestuur daar anders zou over beslissen.

Afrekening

De verhuurder kan in kader van een tijdelijke herhuisvesting of bij de beëindiging van de huurovereenkomst van de waarborg, verhoogd met de gekapitaliseerde intresten, alle sommen afhouden die hem door de huurder verschuldigd zijn. De som die overblijft na verrekening van alle aan Woonsprong verschuldigde bedragen, wordt aan de huurder terugbetaald binnen drie maanden na de beëindiging van de huurovereenkomst, tenzij die termijn door de complexiteit van de bepaling van de vergoeding voor de vastgestelde schade niet haalbaar is. Als de verrekening van de kosten en lasten niet kan worden gemaakt binnen de termijn van drie maanden, kan Woonsprong een verrekening maken op basis van een forfaitaire inschatting of kan de verrekening uitgesteld worden tot het ogenblik van de algemene jaarlijkse afrekening van de vooraf betaalde kosten. In dat laatste geval kan Woonsprong een deel van de waarborg in reserve houden en betaalt Woonsprong binnen een maand na de jaarlijkse afrekening het te veel betaalde terug aan de huurder. Woonsprong bezorgt aan de huurder een gedetailleerd overzicht van de afgehouden bedragen, evenals de nodige bewijsstukken.



HOOFDSTUK 4: De kosten en huurlasten

4.1 Herstellingskosten

Herstellingen kunnen ten laste zijn van de woonmaatschappij/private eigenaars of van huurders.

Als algemeen principe geldt dat indien een herstelling dat ten laste van de huurder is, deze wordt uitgevoerd door de huurder.

Uitzonderlijk kunnen herstellingen die ten laste van de huurder zijn uitgevoerd worden door Woonsprong, dit aan de vooraf meegedeelde tarieven en mits uitdrukkelijk akkoord van de huurder met deze tarieven.

Het ZieZo boekje wordt als leidraad gebruikt, dat werd opgemaakt cfr. het Vlaams Woninghuurdecreet, om te bepalen of een kost al dan niet ten laste is van de woonmaatschappij/eigenaar of huurder.

Indien de herstellingskost aan een eigen pand ten laste is van de huurder zal deze worden door gefactureerd aan de huurder. De betalingstermijn is gelijk aan 14dagen.

Indien een medewerker van de woonmaatschappij nutteloos ter plaatse moet gaan wordt dit aan 50 euro/uur (excl. BTW) doorgerekend aan de huurder, op voorwaarde dat de afspraak duidelijk werd gecommuniceerd. Er kan een kwijtschelding gebeuren bij de eerste keer dat de huurder de afspraak mist indien er een gefundeerde reden is, bij een tweede keer wordt dit altijd aangerekend.

Indien een gebouwenbeheerder ter plaatse gaat voor een kleine interventie wordt dit eveneens aan 50 euro/uur (excl. BTW) doorgerekend aan de huurder indien de interventie ten laste van de huurder is, desgevallend wordt het gebruikt materiaal daarbovenop aangerekend aan kostprijs.

Indien een eigen arbeider ter plaatse gaat wordt de werkelijke kost aan uren nl. 50 euro/uur (excl. BTW), een vaste verplaatsingsvergoeding van 50 euro (excl. BTW) en materiaal doorgerekend indien de interventie ten laste van de huurder is.

De kosten ten laste van huurder kunnen pas na expliciet akkoord van deze partijen, zoals ondertekende werkbom of offerte met een raming van kostprijs van deze werken.

In bepaalde gevallen zal er door omstandigheden niet op dit akkoord gewacht kunnen worden. Het gaat dan om dringende werken om verdere structurele schade te vermijden, of bij algemene overlast zoals sluikestort die de leefbaarheid in gedrang brengt, of een einde huur. In dat geval zullen de noodzakelijke acties uitgevoerd worden en alsnog doorgerekend worden.

4.2. Huurlasten

Woonsprong int samen met de maandelijkse huur een bedrag voor huurlasten. De huurlasten zijn verbonden aan het gebruik, het genot en de bewoning en dus ten laste van de huurder. Woonsprong betaalt deze huurlasten en rekent ze door aan de huurder. De huurlasten staan vermeld op de huurprijsberekening (eigen woningen) of worden in de huurovereenkomst, een addendum van de huurovereenkomst of in een aparte brief gecommuniceerd (ingehuurde woningen). Ook in de infobrochure over huurprijs en huurlasten staan de huurlasten omschreven.



1. Van toepassing voor het eigen patrimonium

De huurder betaalt zijn deel in de algemene gebouwgebonden kosten via een vaste maandelijkse bijdrage of forfait.

Deze bijdrage wordt maandelijks aangerekend vanaf 1 januari van het jaar X t.e.m. 31 december van het jaar X.

De bijdrage wordt jaarlijks berekend en is gebaseerd op de facturen in de referentieperiode 01/07/jaar X-2 tot 30/06/jaar X-1.

Voor nieuwe gebouwen wordt het bedrag bepaald op basis van de kosten van een gebouw met gelijkaardige kosten.

De huurder betaalt daarnaast een maandelijks voorschot voor de individuele verbruiken en kosten. Van deze kosten wordt jaarlijks een individuele afrekening gemaakt. Het gaat bijvoorbeeld om volgende kosten:

- De bijdrage voor zonnepanelen (PV) voor woningen die voorzien zijn van een digitale energiemeter;
- De appartementsgebouwen met een collectieve verwarmingsinstallatie
- ...

2. Van toepassing voor het ingehuurd patrimonium

Zittende en nieuwe huurders betalen een maandelijkse bijdrage zoals deze is vermeld in de onderhuurovereenkomst, in een addendum van de onderhuurovereenkomst of per brief is gecommuniceerd. De huurlasten omvatten een bijdrage voor de brandverzekering, het onderhoud van de verwarmingsinstallaties en de specifieke gebouwgebonden kosten, volgens het hoofdhuurcontract.

4.3 Onderhoud verwarmingsinstallaties

Woonsprong organiseert het onderhoud van de verwarmingsinstallaties in de woningen en gebouwen. De kosten van dit onderhoud worden doorgerekend via een vaste maandelijkse bijdrage die is gebaseerd op de laatst gekende kostprijs van het onderhoud.

Ingehuurde woningen die aangesloten zijn op een collectieve verwarmingsinstallatie, vormen hierop een uitzondering. Hier wordt het onderhoud van de collectieve verwarmingsbron geregeld via de syndicus, vereniging van mede-eigenaars of de eigenaar. De kostprijs van dit onderhoud wordt doorgerekend via de algemene maandelijkse bijdrage voor gebouwkosten. Het nazicht en het onderhoud van de toestellen in de woning zelf, worden wel door Woonsprong georganiseerd en doorgerekend via een vaste maandelijkse bijdrage.

4.4 De brandverzekering

De brandverzekering van de woning wordt door Woonsprong afgesloten en aan de huurder doorgerekend. Dit betekent dat het gebouw via Woonsprong verzekerd is in geval van brand, stormschade, glasbreuk, vandalisme of waterschade. Als er (brand)schade is die normaal voor de rekening van de huurder is, komt de verzekering van Woonsprong hierin tussen (dit noemt 'afstand van verhaal').

Voor de kost van deze verzekering wordt een vast maandelijks bedrag aan de huurder doorgerekend. Voor eigen woningen van Woonsprong vindt u dit bedrag terug op de



huurprijsberekening. Voor de woningen die Woonsprong inhuurt, vindt u dit bedrag terug in uw huurcontract, een addendum op uw huurcontract of een brief.

Deze brandverzekering dekt enkel de woning, niet wat er in de woning staat. Stel dat de inboedel beschadigd wordt door een brand of water, dan is dit niet gedekt via de brandverzekering. Daarvoor moet de huurder zelf nog een inboedelverzekering afsluiten.

4.5 Huurt u een woning met zonnepanelen?

Voor woningen en appartementsgebouwen die voorzien zijn van zonnepanelen én eigendom zijn van Woonsprong, betaalt de huurder een “vergoeding zonnestroom” of PV-bijdrage. De betaling gebeurt via een maandelijks voorschot en een jaarlijkse afrekening.

De PV-bijdrage is verschillend voor woningen met een klassieke (terugdraaiende) elektriciteitsmeter en voor digitale meters.

De bijdrage is ook afhankelijk van het feit als u wel of niet recht heeft op een sociaal tarief en dus een beschermd afnemer bent.

Het maandelijks voorschot is gebaseerd op de voorgaande afrekening. Op het einde van het jaar wordt de afrekening gemaakt op basis van de correcte kwartaaltarieven die door de Vlaamse overheid werden vastgelegd.

4.6 Stavingsstukken

De facturen waarmee Woonsprong de bijdrage van de huurder in de huurlasten van de woning of het gebouw berekent, kunnen door de huurder steeds op afspraak worden ingezien bij Woonsprong.

4.7 Extra sleutel, kapotte sleutel of verloren sleutel

Bij verloren of kapotte sleutels wordt de factuur ten laste van de huurder opgemaakt. De extra sleutels zijn ook ten laste van de huurder.

Volgende vaste bedragen* worden aangerekend:

- Een veiligheidssleutel: € 56 incl. BTW
- Een handzender garage: € 77 incl. BTW
- Een kaart garage: € 46 incl. BTW
- Een gewone sleutel: € 46 incl. BTW

*jaartal 2026: kan aangepast worden door indexatie

4.8 Vragen huurlasten

Wanneer de huurder vragen heeft over de huurlasten, kan deze steeds een afspraak maken om die samen met ons te overlopen. Alle facturen liggen ook ter nazicht bij De Woonsprong. U kan uw vragen ook mailen. Vermeld heel duidelijk waarover u vragen heeft. Maak uw vragen concreet, anders kunnen we u niet verder helpen.



HOOFDSTUK 5: Onderbezetting

Wat is onderbezetting?

Een woning is onderbezet als het verschil tussen het aantal slaapkamers en het aantal bewoners (huurders en gezinsleden), groter is dan één. Een koppel huurders wordt gelijkgesteld aan één persoon. Wettelijke samenwoners die geen bloed- of aanverwanten zijn, bewijzen met een verklaring op erewoord dat ze geen partnerrelatie hebben.

Voorbeelden:

- een alleenstaande woont in een 3-slaapkamerwoning of meer (3-1=2)
- een koppel woont in een 3-slaapkamerwoning of meer
- een koppel woont met één kind in een 4-slaapkamerwoning of meer

Bij het bepalen van de onderbezetting wordt rekening gehouden met de kinderen die op regelmatige basis in de sociale huurwoning verblijven (co-ouderschap, omgangsrecht of kinderen met bezoekrecht).

Naast de dwingende procedure is er ook de vrijwillige piste, waarbij de huurder vraagt om een interne mutatie naar een kleinere woning via pijler 4. Deze piste heeft voor de kandidaat-huurder het voordeel dat hij zijn keuze qua ligging, type en maximale huurprijs kan maken.

Als Woonsprong een effectieve onderbezetting vaststelt, kan ze beslissen om een valabel woningaanbod te doen volgens de algemene voorwaarden.

Woonsprong kan afwijken van de onderbezettingsregels binnen afgebakende regio's waar de vraag naar kleine sociale huurwoningen erg groot is, waar de zittende huurders binnen een bepaalde tijdspanne in aanmerking komen om te verhuizen. Zo moet niet gevreesd worden voor een verdringing van de kandidaat-huurders door muterende zittende huurders.

Voor de volgende wijken wordt geen onderbezetting toegepast:

- Westerkwartier wat betreft de woningen die liggen in de verkoopzone. Na een mutatie wordt hun woning verkocht, het vrijmaken van deze onderbezette woningen in deze zones schiet het doel voorbij.
- Stene
Er is momenteel een gebrek aan kleine woningen, waardoor kleiner geworden gezinnen niet binnen hun wijk kunnen verhuizen. In de toekomst starten we in deze wijk met de opbouw van een nieuwbouwproject "Nieuw Nest" waarin tientallen kleine wooneenheden voorzien zijn. Daarnaast is het vernieuwingsproject "De Vernieuwde Stad" gestart waarbij 3 slaapkamerappartementen gesupprimeerd worden ten voordele van kleinere woningen.
- Zandvoorde
Er is momenteel een gebrek aan kleine woningen, waardoor kleiner geworden gezinnen niet binnen hun wijk kunnen verhuizen.



Vaststellen van onderbezetting

Jaarlijks wordt een overzichtslijst opgemaakt van de onderbezetting.

Woonsprong contacteert deze huurders, met uitzondering van huurders waarvoor reeds een mutatie is opgestart of die in een wijk wonen waar afgeweken wordt van de onderbezettingsregels.

De huurders die wonen binnen een straal van 15 km van een toekomstig nieuwbouwproject worden bijkomend gecontacteerd en zij krijgen als eerste de kans om te verhuizen.

Procedure onderbezetting

Schriftelijke melding van vaststelling onderbezetting met een reactietermijn van 15 dagen na postdatum:

- De huurder wordt ingeschreven in het kandidaten-register:
 - De huurder reageert en wil wel vrijwillig verhuizen: mutatie wordt opgestart (na controle toestand woonst) en er wordt rekening gehouden met de keuze van de huurder;
 - De huurder reageert niet of wil niet (vrijwillig) verhuizen: alle keuzes die voldoen aan de voorwaarden (binnen een straal van 15 km van de huidige onderbezette woonst of in dezelfde gemeente als de onderbezette woning) worden aangeduid.
- Vermelding dat het een 1^{ste} of 2^{de} valabel aanbod betreft van een geschikte woonst bij onderbezetting met aangeven van de mogelijke gevolgen van weigering of niet-reageren.

De aangeboden woonst wordt beschouwd als een valabel aanbod als voldaan is aan de volgende voorwaarden:

- de bezettingsnorm, zodat ze niet opnieuw onderbezet zou zijn
- ligt in een straal van vijftien kilometer van de huidige onderbezette woonst of in dezelfde gemeente als de onderbezette woning;
- tussen de eerste weigering en het volgende aanbod van een ander woning moet een periode verlopen zijn van ten minste drie maanden.

Sancties

Als u een huurovereenkomst heeft van onbepaalde duur, en u weigert een valabel aanbod, zal u een onderbezettingsvergoeding worden aangerekend van 15% van de reële huurprijs, met een minimum van 39 euro (in 2026) per slaapkamer die volgens de definitie van onderbezette woning het toegelaten aantal slaapkamers overschrijdt.

Dit geldt niet als het eerste passend aanbod buiten een straal van meer dan 5 km van de onderbezette woning ligt. Dan moet er tussen de eerste weigering en het volgende aanbod van een andere woning een periode verlopen van ten minste drie maanden en kan er pas na het tweede aanbod een onderbezettingsvergoeding worden aangerekend.

Heeft u een huurovereenkomst van negen jaar, en weigert u voor de tweede maal een valabel aanbod? Dan zal de huurovereenkomst niet verlengd worden als u op het einde van de huurperiode of één van de verlengde periodes nog steeds onderbezet woont.



HOOFDSTUK 6: Einde van de huurovereenkomst

In de typehuurovereenkomst zijn de verschillende opzegmogelijkheden voor de huurder opgenomen.

6.1 Beëindiging door de huurder

Elke huurder kan de huurovereenkomst op ieder moment opzeggen met een aangetekende brief. Daarmee eindigt zijn woonrecht.

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

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

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

Verkorte opzegperiode

Wanneer de laatste huurder met huurrecht de woning verlaat om te verhuizen naar een woonzorgcentrum of naar een residentiële voorziening voor personen met een handicap, is een verkorte opzegperiode van 1 maand voorzien. De opzegtermijn begint te lopen vanaf de eerste dag van de maand die volgt op de maand waarin de huurder met een aangetekende brief de huurovereenkomst heeft opgezegd.

6.2 Beëindiging van rechtswege

Ontbinding van de huurovereenkomst door overlijden

De huurovereenkomst wordt van rechtswege beëindigd op het einde van de tweede maand die volgt op de datum waarop Woonsprong het overlijden van de laatste huurder vernam.

Als er nog bijwoners zijn, wordt de huurovereenkomst van rechtswege beëindigd op de laatste dag van de maand die volgt op de datum waarop Woonsprong het overlijden van de laatste huurder heeft vernomen. De overblijvende bewoners hebben het recht de woning nog tijdelijk te betrekken tot de laatste dag van de zesde maand die volgt op de beëindiging van de huurovereenkomst.

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

Als de erfgenamen bekend zijn zal Woonsprong de erfgenamen vragen om de woning te ontruimen tegen de laatste dag van de tweede maand die volgt op de datum waarop Woonsprong het overlijden van de laatste huurder vernam.



Die termijn kan in onderling overleg verlengd worden.

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

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

De laatste huurder met zijn gezinsleden verhuist naar een andere woning van Woonsprong

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

De huurder die de woning niet langer als hoofdverblijfplaats betreft, zonder opzeg te hebben gegeven en als er nog een andere huurder overblijft

De huurovereenkomst wordt van rechtswege beëindigd op de eerste dag van de tweede maand die volgt op de maand waarin de overblijvende huurder Woonsprong op de hoogte heeft gebracht van het feit dat de andere huurder de woning niet meer als hoofdverblijfplaats bewoond. Als het adres bekend is, brengt Woonsprong de vertrokken huurder onmiddellijk op de hoogte van de verklaring van de overblijvende huurder. De vertrokken huurder krijgt de mogelijkheid om de situatie te weerleggen. Dit moet minstens gebeuren voordat de huurovereenkomst wordt beëindigd. Voor de vertrokken huurder eindigt het woonrecht op het moment dat zijn huurovereenkomst met Woonsprong van rechtswege eindigt.

6.3 Beëindiging door Woonsprong

Als Woonsprong de overeenkomst opzegt, is dit van toepassing op alle huurders van de woning. De opzeg wordt verstuurd via een aangetekende brief en gaat in op de eerste dag van de maand die volgt op de maand waarin de opzeg werd gegeven.

Woonsprong moet of kan de huurovereenkomst beëindigen:

- op ieder moment en dit voor de redenen opgesomd in het type-huurovereenkomst en de toepasselijke sociale huurwetgeving door niet meer voldoen aan de inkomensvoorwaarden en de voorwaarden inzake bezettingsgraad na de afloop van de negenjarige periode of verlenging.
- vóór de afloop van de betreffende negenjarige dan wel driejarige periode moet Woonsprong nagaan of de huurder nog voldoet aan enerzijds de woonbehoefte en anderzijds aan de voorwaarden van passendheid van de woning. Als de huurder niet aan beide voorwaarden voldoet, wordt de huurovereenkomst niet verlengd;
- het niet langer voldoen aan de onroerende bezitsvoorwaarde;
- ernstige of blijvende tekortkomingen aan de huurdersverplichtingen;
- fraude;
- 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.

Woonsprong 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 vervalddag van de negenjarige dan wel driejarige periode. De opzeggingsbrief moet de vorm waarin en de



termijn waarbinnen een verzoek tot intrekking van de opzegging kan ingediend worden, vermelden.

6.4 Recht op bezichtiging

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



HOOFDSTUK 7: Informatie, begeleiding en participatie

7.1 Begeleiding en huisbezoeken

We verwachten dat u in staat bent uw woning als een goede huisvader te onderhouden en dat u zelfstandig kan wonen.

We willen de huurder bijstaan in zijn rechten én in zijn plichten als huurder. Als u een probleem ondervindt met het wonen in deze woning, de woning zelf of met de huurovereenkomst hebben we liever dat u Woonsprong te vroeg aanspreekt dan te laat. De wooncoach of toezichter kan u regelmatig thuis bezoeken.

We evalueren een aanpak op maat, waar nodig zoeken we samen naar een meer gespecialiseerde dienst die kan helpen.

7.2 Leefbaarheid

In de gemene delen wordt regelmatig toezicht gehouden.

Bij vaststelling of een klacht van vandalisme, afvalproblematiek, onaangepast woongedrag, enz. wordt de betrokken huurder aangeschreven en/of uitgenodigd in de burelen van Woonsprong. Eventueel wordt er met de medehuurlers een vergadering belegd.

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

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

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

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

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

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

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

7.3 Samenwerking

Medewerkers van Woonsprong maken deel uit van vele overlegplatformen, hebben regelmatig contacten en gaan samenwerkingen aan met de lokale besturen.

De betrokkenheid van de huurders wordt gestimuleerd onder andere wordt samengewerkt met de buurtwerkers van SAAMO als tussenpersoon tussen huurders en Woonsprong.



7.4 Informatie en participatie bij werkzaamheden en projecten

In het kader van een omvangrijke of ingrijpende renovatie en voorafgaand aan de opmaak van het bouwdoos worden alle betrokken bewoners ingelicht over de inzichten van Woonsprong.

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

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

Bij de aanvang van de werken worden de betrokken bewoners opnieuw schriftelijk geïnformeerd.

Na uitvoering en voor de voorlopige en definitieve oplevering wordt aan de bewoner schriftelijk gevraagd zijn eventuele opmerkingen kenbaar te maken.

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

Indien het kleinere werken of ingrepen op complex- of wijkniveau betreft, zal Woonsprong 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.

7.5 Huurdersadviesraad

De huurdersadviesraad fungeert als drempelverlagend signaalplatform. Vrije ideeën en noden van huurders kunnen in de adviesraad besproken worden om finaal voorgelegd te worden aan de raad van bestuur van Woonsprong. Het verslag van de huurdersadviesraad is het concrete instrument om de doorstroom naar de raad van bestuur waar te maken. Op de daaropvolgende huurdersadviesraad moet een terugkoppeling plaatsvinden van de genomen beslissing in de raad van bestuur.

Het is niet de bedoeling dat de adviesraadsleden bestookt worden met individuele verzuchtingen of uit te voeren herstellingen van huurders. Een lid is geen klachtenbehandelaar. Een globaal probleem in een bepaalde wijk kan op haar beurt wel signaleerd worden.

Meermaals per jaar worden alle leden uitgenodigd op een vergadering om de aangebrachte agendapunten te bespreken. Het spreekt voor zich dat elk lid agendapunten mag plaatsen.

7.6 Bijzondere aandacht voor de meeste behoeftige gezinnen en alleenstaanden

Vanuit een structurele samenwerking met de lokale besturen biedt Woonsprong de waarborg dat de nodige aandacht bestaat voor behoeftige gezinnen en zorgbehoevende groepen. Deze samenwerking gebeurt zowel in bilateraal overleg als in een aantal specifieke overlegfora.

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



HOOFDSTUK 8: Verhaalrecht

Woonsprong is steeds verplicht om hun beslissingen aan u bekend te maken. In dit schrijven vindt u meer uitleg over de reden waarom Woonsprong 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 1 vindt u de klachtenprocedure. In een aantal situaties kan u het probleem ook voorleggen aan de toezichthouders. Dit laatste noemen we het verhaalrecht.

8.1 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 Wonen in Vlaanderen, afdeling toezicht. 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 Wonen in Vlaanderen, afdeling toezicht. Bij een toewijzing kan tot een jaar erna.

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

8.2 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 Wonen in Vlaanderen, afdeling toezicht, 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.

8.3 Contactgegevens

Als u van het verhaalrecht wilt gebruikmaken, bezorgt u een gemotiveerd en aangetekend schrijven aan Wonen in Vlaanderen, afdeling toezicht op het volgende adres:

Wonen in Vlaanderen
Afdeling Toezicht
Koning Albert II laan 15 bus 253
1210 Brussel



BIJLAGE 1: Klachtenprocedure

1 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.

2 HEEFT U EEN PROBLEEM?

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

3 VINDT U DE VOORGESTELDE OPLOSSING OF DE MANIER WAAROP UW PROBLEEM WERD BEHANDELD NIET CORRECT?

Aarzel niet om uw probleem opnieuw te signaleren. U kunt een brief schrijven aan de klachtenbehandelaar van Woonsprong, 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 signaleerd;
- de vraag hoe en tegen wanneer Woonsprong 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.

U hebt uw probleem gemeld aan Woonsprong. U krijgt een seintje van Woonsprong.

- Uw probleem wordt opgelost.
- Krijgt u geen oplossing of bent u het niet eens met de voorgestelde oplossing? Dan kan u overwegen om de klachtenprocedure van Woonsprong te starten.

4 KLACHTENPROCEDURE

Stap 1: Iemand uit een klacht

Wat is een klacht?

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



- 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
- Woonsprong: een klacht slaat op een bepaalde handeling van Woonsprong of een bepaalde tekortkoming in de organisatie van Woonsprong 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?

Woonsprong 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.

Woonsprong 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 Woonsprong en dat aangeboden wordt via:

- de website
- aanwezig in het inforek in wachtzaal bij Woonsprong
- in de huurdersmap ontvangen bij ondertekening huurcontract

Stap 2: Ontvangen van een klacht

Iedere medewerker van Woonsprong kan een klacht ontvangen.

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

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

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



Dit dient te gebeuren aan de hand van het document (klachtenformulier) opgesteld door Woonsprong.

Stap 3: Oplossing aanbieden

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

Stap 4: Doorsturen klacht naar de klachtencoördinator

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

Stap 5: Registreren van een klacht

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

Stap 6: Ontvankelijkheidsonderzoek voeren

De klachtencoördinator onderzoekt of de klacht ontvankelijk is of niet. De volgende gegevens zijn vereist:

- naam indiener
- postadres indiener
- omschrijving van de klacht

Ontbreken deze gegevens, dan moet de klacht niet behandeld worden.

Wanneer is Woonsprong niet verplicht klachten te behandelen?

1. De indiener kan geen belang aantonen
Voorbeelden:
 - Er is geen aantasting van zijn persoonlijke (rechts)toestand/leefsituatie.
 - De klacht is niet maatschappelijk relevant
2. De klacht is kennelijk ongegrond.
Voorbeelden
 - Klacht over gebreken in de woning terwijl de nodige herstellingen al zijn uitgevoerd.
 - Klacht over de huurprijsberekening die conform de wetgeving is toegepast.
3. De klacht is kennelijk onredelijk.
Voorbeelden:
 - Het onderwerp van de klacht is onredelijk: het zijn verwaarloosbare, minieme feiten
 - U wordt herhaaldelijk overstelpt met klachten, waardoor dit niet meer in verhouding staat tot de werklust.
4. De klacht gaat over feiten:
 - Waarover de indiener al een klacht indiende die u volgens de toepasselijke decretale regeling behandelde
 - Die langer dan 1 jaar vóór de indiening van de klacht plaatsvonden.
 - Waarover niet alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden zijn gebruikt of waarover een jurisdictioneel beroep aan de gang is.



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

Stap 7: Versturen van een ontvangstmelding naar de klager

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

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

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

Stap 8: Opstarten en doorsturen dossier naar klachtenbehandelaar.

Dossier wordt opgestart bij ontvankelijke klacht en bevat volgende gegevens:

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

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

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

Stap 9: Inhoudelijk onderzoek voeren

Nood aan bemiddeling?

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

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

Inhoudelijk onderzoek

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



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

Stap 10: Klacht beoordelen

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

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

Oplossing van de deels gegronde of gegronde klacht

Indien de klacht deels gegrond of gegrond is, zal er getracht worden een oplossing te vinden. Volgende kwalificaties worden gehanteerd om aan te duiden in welke mate aan de klacht is tegemoet gekomen:

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

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

De klachtenbehandelaar vult het dossier en het klachtenregistratiedocument aan op basis van zijn bevindingen.

Hij maakt een motiverende brief op voor de klager:

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

Stap 12: Nagaan vormvereisten

De klachtencoördinator gaat na:

- De vormvereisten van het rapport en de brief



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

Dit betekent dus dat de klachtencoördinator inhoudelijk niets nagaat.

Stap 13: Opsturen antwoordbrief op klacht + vervolledigen klachtenregistratiedocument

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

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

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

Mogelijke motiveringen kunnen zijn bijvoorbeeld: de complexiteit van het dossier, er is extra tijd nodig voor het slagen van de bemiddelingsprocedure, gevallen van overmacht. Er kan maar een keer verlengd worden.

Het klachtenregistratiedocument wordt vervolledigd. Hierna is de klacht afgehandeld.

- Jaarlijkse rapportering van de klachtenbehandeling aan de Vlaamse Ombudsdienst
De klachtenbehandelaar brengt jaarlijks voor 10 februari schriftelijk verslag uit aan de Vlaamse Ombudsdienst over de behandeling van klachten door Woonsprong 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 in 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 Woonsprong
De klachtenrapportage, zoals verzonden aan de Vlaamse Ombudsdienst, wordt opgenomen in het jaarverslag van Woonsprong.
Deze procedure rond klachtenbehandeling is goedgekeurd door onze Raad van Bestuur op 23 juni 2023 en is van toepassing vanaf die datum.



BIJLAGE 2: Reglement van inwendige orde

1. Inleiding

Als huurder is het belangrijk om te weten wat er van jou verwacht wordt. Dit Reglement van Inwendige Orde beschrijft een aantal belangrijke huisregels die je strikt moet naleven. Deze huisregels zijn afspraken die ervoor zorgen dat je in een goede sfeer kan wonen, samen met je burens, met respect voor elkaar, het gebouw en de omgeving.

We rekenen op verdraagzaamheid, zorg voor de woning en het gemeenschappelijk leefklimaat.

Deze huisregels respecteren is een belangrijk onderdeel van je huurcontract bij Woonsprong. Door je huurcontract te ondertekenen, ga je ook akkoord met deze regels.

Herstellingen en onderhoud: ZieZo-boekje

Alle regels over het onderhoud en herstel van je woning heeft Wonen in Vlaanderen gebundeld in het 'ZieZo-boekje'. In deze brochure lees je hoe je je woning moet onderhouden.

Je krijgt ook een overzicht van welke herstellingen voor Woonsprong zijn en welke herstellingen je zelf als huurder moet (laten) uitvoeren en betalen.

Dit ZieZo-boekje is een onderdeel van het Reglement van Inwendige Orde. Alle huurders moeten deze afspraken naleven.

Intern Huurreglement

De regels in het Intern Huurreglement zijn gebaseerd op de bepalingen in het Besluit van de Vlaamse Codex Wonen. Ook deze regels gelden voor jou als huurder.

2. Verhuizen

Afspraken rond verhuizen

Je verhuist tussen 7u en 22u.

Voor grote meubels gebruik je een ladderlift of de trappen. De gewone lift in een appartementsgebouw mag alleen gebruikt worden voor kleine spullen die je zelf kan dragen. Je mag de lift niet geblokkeerd laten staan tijdens het verhuizen. Je laadt de goederen onmiddellijk uit en maakt de lift opnieuw vrij voor je burens. Respecteer altijd het maximumgewicht voor de lift.

Bescherm tijdens de verhuis de ramen en de balustrade met dekens om schade te voorkomen.

Merk je toch schade op? Meld dit meteen bij Woonsprong.

Plaatsbeschrijving

Voordat je verhuist, bekijken we samen je woning en maken we een plaatsbeschrijving. Zo weten we allebei in welke staat de woning is.

Het tijdstip van de plaatsbeschrijving wordt in onderling overleg afgesproken.

De plaatsbeschrijving wordt aangetekend opgestuurd. Je hebt 8 werkdagen de tijd om bezwaar in te dienen, anders beschouwen we die als tegensprekelijk.

Tijdens de plaatsbeschrijving krijg je de sleutels.

Meterstanden



Gas en elektriciteit

Is er een gemeenschappelijke installatie in je gebouw? Dan betaal je daarvoor via de huurlasten.

In sommige appartementen is er een systeem van collectieve energie, dan krijg je hiervan een individuele afrekening.

Individuele meters? Tijdens de plaatsbeschrijving noteren we de meterstanden. Dat doen we op het meterovernamedocument. Dat formulier is een document dat alle energieleveranciers accepteren voor het begin of het einde van een leveringscontract. Dat formulier bezorg je zelf aan jouw energieleverancier (Engie, Luminius, ...). Zij sluiten jouw contract voor je oude adres af en dragen het eventueel over naar je nieuwe adres.

Water

Tijdens de plaatsbeschrijving noteren we de meterstanden op het overnamedocument. Woonsprong bezorgt dit document aan de waterleverancier.

Telefonie- en internetaansluiting

Je leverancier voor tv, telefonie en internet kies je zelf.

Vergeet niet jouw leverancier op de hoogte te brengen van je verhuis. Zij kunnen je abonnement naar jouw nieuw adres overdragen. Jouw leverancier kan je hierover meer informatie geven.

Verzekering en contracten

- Brandverzekering

Woonsprong heeft een brandverzekering (inclusief water -en stormschade) afgesloten die jouw aansprakelijkheid dekt. Dit wil zeggen als er (brand)schade is die normaal voor uw rekening is, komt de verzekering van Woonsprong hierin tussen. Dit noemt afstand van verhaal.

- Inboedelverzekering

Dit is een verzekering voor persoonlijke bezittingen zoals meubelen, toestellen, kledij, Deze verzekering moet je zelf afsluiten.

- B.A. Verzekering (Familiale Polis)

Dit is een verzekering waarbij jijzelf, je gezinsleden of huisdieren beschermd zijn bij het onopzettelijk toebrengen van schade aan derden in de privésfeer.

3. Bewoning

Door de ondertekening van de huurovereenkomst ben je huurder geworden van een woning, appartement of studio van Woonsprong. Daardoor heb je zich ertoe verbonden om effectief in het gehuurde pand te wonen. De woning mag niet gebruikt worden als atelier, werkplaats, kinderopvang, winkel, ...

Onderverhuren aan familie of andere personen is niet toegestaan.

Je bent verplicht het adres van jouw woning, appartement of studio te gebruiken als domicilie. Dit regel je op de 'dienst bevolking' van de gemeente of stad.

Je bent verplicht om Woonsprong onmiddellijk elke bijwoning te melden. De maximale bezettingsnormen van de woning mogen nooit overschreden worden.

Het is verboden om de bestemming van een ruimte in de woning te veranderen. Voorbeeld: een slaapkamer inrichten als werkplaats of een bergruimte in te richten als slaapkamer.

4. Onderhoud woning en gebouw

Woning/appartement/studio



- Schilderen en behangen

Wil je schilderen en behangen? Gebruik alleen verf op waterbasis in lichte, neutrale kleuren. Het plafond blijft altijd wit. Gebruik geen tasso-behang. Bij het verlaten van de woning verwachten we nette muren rekening houdend met de intredende plaatsbeschrijving. Verf nooit keukenkasten, branddeuren, gevels of andere vaste elementen.

- Vloerbekleding

Elke woning is uitgerust met een vloer(bekleding) die we, bij het verlaten van de woning, in dezelfde staat terug wensen.

Het schoonmaken of uitkloppen van tapijten doe je buiten op het gelijkvloers in een grote open ruimte zodat stof geen overlast veroorzaakt voor je burens. Doe dit dus nooit vanuit ramen of deuren.

- Schoonmaak en onderhoud

Houd je woning netjes door regelmatig stof af te nemen, te stofzuigen, te dweilen, gordijnen te wassen, af te wassen, ... Gebruik hiervoor geen bijtende of schurende reinigingsmiddelen. Onderhoud leidingen en afvoerbuizen goed zodat verstoppingen worden voorkomen.

- Correct gebruik van het toilet

Spoel nooit afval zoals keukenafval, maandverbanden, tampons, luiers, olie, vochtige doekjes, kattenbakvulling, ... door het toilet. Deze horen bij het restafval. Frietvet en olie verzamel je in een lege fles, die je bij het recyclingpark inlevert.

- Boren of schroeven

Het is niet toegestaan om te boren of te schroeven in de buitengevel, ramen, deuren, terrassen, het dak of in de woning. Dit wordt vermeld bij de plaatsbeschrijving.

- Vaste elementen

Muurvaste kasten, toestellen, deuren, ... blijven in de woning en mogen niet worden verwijderd.

- Ventileren en verwarmen

Goede ventilatie is belangrijk voor zowel je gezondheid als voor je woning. Onvoldoende luchtcirculatie kan leiden tot schimmelvorming. (*Geniet van gezonde lucht: [folder](#) van Wonen in Vlaanderen*)

Enkele tips:

- ✓ Zet dagelijks een tijdje de ramen open.
- ✓ Verlucht extra tijdens of na activiteiten zoals slapen, koken, douchen, strijken, ...
- ✓ Laat ventilatieroosters altijd open en maak ze geregeld stofvrij. Plak de roosters nooit af!
- ✓ Zorg dat je dampkap goed werkt. Is er geen aanwezig, dan ben je verplicht er één te plaatsen op de voorziene plaats in de keuken.

Naast ventileren is het ook belangrijk om voldoende te verwarmen. We raden een minimale kamertemperatuur aan van 15°C.

Garage/parkeerplaats

Alleen als je huur betaalt voor een parkeerplaats, mag je die gebruiken. Je moet de oprit van de garage of parkeerplaats van andere huurders vrijhouden.

Verhuur een gehuurde garage nooit verder!

Je mag volgende zaken niet stockeren:

- Geen gevaarlijke of ontvlambare materialen (butaanflessen, benzine, ...)
- Geen autowrakken of niet verzekerde voertuigen



- Geen opslag van rommel of afval

Je mag de ruimte niet gebruiken voor commerciële doeleinden of als woonruimte

Gemeenschappelijke delen

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

Ben je huurder die deel uitmaakt van een appartementsblok, dan gelden volgende regels:

- Houd gangen en liften altijd proper en vrij.
 - Je mag niets op de gang gooien. Neem kranten, post en reclame altijd mee naar je appartement. Wil je geen reclame? Breng een sticker aan op jouw brievenbus. Deze sticker kan je verkrijgen bij Woonsprong.
 - Zet er geen persoonlijke spullen neer.
 - Plaats er geen vuilniszakken.
- Poetsen
 - Indien het poetsen door Woonsprong wordt uitgevoerd, zal hiervoor een maandelijks huurlast aangerekend worden. Het poetsen gebeurt op een vaste dag in de week. Heb respect voor het poetspersoneel en hun werk.
 - Indien je als huurder zelf instaat voor het poetsen van de algemene delen, is het van belang om goede afspraken te maken met de andere bewoners. Als Woonsprong opmerkt dat dit niet goed verloopt, kunnen we een externe firma aanstellen. De kosten hiervoor betaal je dan in de huurlasten van het gebouw.
- Maak je zelf of jouw bezoekers of huisdieren de gemeenschappelijke delen vuil dan moet je dit onmiddellijk zelf schoonmaken.
- De gang, trapzaal, passerellen, maar ook liftdeuren en toegangsdeuren moeten vrij blijven voor de brandveiligheid.
- Je kan de tuin of wintertuin overdag gebruiken, alleen of met de burens. Na gebruik laat je de doorgang vrij en ruim jouw eigen spullen op. Draag zorg voor het tuinmeubilair: banken, tafels, ...
- Woonsprong is niet verantwoordelijk voor schade en/of verdwijnen van achtergelaten bezittingen in de gemeenschappelijke delen. Het verwijderen ervan zal eventueel door Woonsprong gebeuren en dit op jouw kosten.
- Gebruik deze ruimtes niet om te spelen.
- Roken, alcohol of drugs gebruiken is niet toegestaan in deze gedeelde ruimtes.
- Je mag geen aanplakbrieven, uithangborden of reclame hangen. Dit mag enkel met toestemming van Woonsprong of enkel op de daarvoor bestemde plaatsen.
- Het elektriciteits- en waterverbruik wordt verdeeld onder alle huurders. Het is verboden om water/elektriciteit uit de gemeenschappelijke delen te gebruiken voor privédoeleinden (auto's wassen, opladen van fietsen, scooters, ...).
- Plaats je fiets in het fietsenrek zodat de fietsenberging ordelijk blijft.
- Neem contact op met Woonsprong voor het plaatsen van atypische fietsen zoals mindermobiele scooters, driewielers.

5. Onderhoud tuin en voetpaden

Tuinonderhoud

Houd je tuin netjes: maai het gras, verwijder onkruid en snoei hagen en bomen (maximale hoogte is 1.80m of uniform met de burens of dezelfde hoogte als de draadafsluiting).

Groenafval moet je verwijderen of composteren.

Je zorgt ervoor dat er geen groen van jouw tuin over de perceelsgrens hangt of groeit

Je mag zelf geen bomen planten of zomaar een boom verwijderen uit je tuin.



Plant geen klimplanten om schade aan gevel/afsluiting te vermijden.

Een tuin is geen opslagruimte of opslagplaats voor afval, afgedankte fietsen, brommers, meubelen, ... Indien Woonsprong deze spullen verwijdert, is dit op jouw kosten.

Afsluitingen en tuin -en gevelconstructies

Serres en aanbouwen of andere constructies plaatsen aan je woning of vlak bij je woning is verboden. Je mag geen voorzetrolluiken, zonneschermen of andere constructies installeren die aan de woning vasthangen.

Je tuin herinrichten met vijver, tuinhuisen, ... is niet toegelaten.

Wil je een draadafsluiting installeren, dan vraag je eerst toestemming aan Woonsprong.

Je tuin heraanleggen met terrasverharding of iets anders die de groenzone beperken is niet toegelaten. Ook het toevoegen van verhardingen, grind, kunstgras op stabiel is verboden.

Voetpad

Als huurder van een woning of van een appartement op het gelijkvloers, ben je verantwoordelijk om het voetpad proper te houden (onkruid verwijderen, lege flesjes, papiertjes opruimen, ...). Je zorgt ervoor dat een haag of groen de doorgang niet belemmert. Parkeren van auto's op het voetpad is verboden.

Het politiereglement vermeldt dat het verplicht is om de stoep en toegangspad tot het gebouw of woning sneeuwvrij te maken.

6. Onderhoud van terras/balkon

Gooi en hang niets over je terras. Wat je buiten gooit, kan bij de burens terecht komen.

Let op bij het water geven van je planten en schoonmaken van je terras of ramen.

Bloembakken kan je zetten op de vloer van het terras. Er zijn terrassen waarvan de constructie niet toelaat om er iets aan te hangen.

Gebruik jouw terras niet als opslagplaats.

Barbecueën op het balkon/terras is niet toegestaan, behalve met een elektrische barbecue.

7. Liften

Roken is verboden in de lift.

Kinderen jonger dan 12 jaar mogen alleen onder begeleiding de lift gebruiken.

Gebruik liften op een veilige manier en blokkeer ze niet.

8. Huisdieren

Huisdieren zijn welkom, zolang ze geen overlast veroorzaken.

Overlast betekent:

- Jouw huisdier zorgt voor geluidsoverlast, geurhinder, een gevoel van onveiligheid, gevaar ...
- Jouw huisdier zorgt voor schade aan jouw woning/het gebouw.

Als je een huisdier wil houden, moet je rekening houden dat niet elk huisdier geschikt is en er toch enkele regels zijn die het welbevinden van het dier centraal zetten. (Vlaamse Codex Dierenwelzijn 17/05/2024).



- Huisdieren zijn enkele toegelaten in hoeverre de woning door de grote, aard, ligging daartoe geschikt is.
- Woonsprong is verplicht een melding te maken bij de nodige instanties bij het fokken van dieren en het vaststellen of vermoeden van mishandeling of verwaarlozing. Je kan enkel huisdieren houden in omstandigheden die voor mens en dier hygiënisch zijn.
- Bij het houden van huisdieren moet je aan enkele extra regels voldoen:
 - Zorg voor opvang tijdens vakanties.
Huisdieren mogen niet voor langere tijd achtergelaten worden in een woning of tuin. Ook niet als iemand ze dagelijks eten komt geven. Opgesloten dieren reageren op het minste geluid, maken lawaai en kunnen eenzaam zijn.
 - Bij huisbezoeken moet je loslopende dieren uit de ruimte verwijderen of vastmaken.
 - Houd ze aan de leiband in gemeenschappelijke delen.
 - Ruim uitwerpselen meteen op, ook buiten op jouw terras of in de tuin.

Veroorzaakt jouw huisdier schade in jouw woning of in de gemeenschappelijke delen? Meld dit meteen bij Woonsprong. De schade moet je zelf herstellen of betalen.

9. Huisvuil

Geef het huisvuil regelmatig mee aan de huisvuilomhaling.

Het huisvuil wordt wekelijks opgehaald. Zet je afval op de juiste plaats op de dag van de ophaling. Gebruik hiervoor de afvalkalender. Gebruik altijd de vuilniszakken van de stad of gemeente waar je woont.

Sorteer uw huisvuil op de volgende manieren:

- Restafval: al het huishoudelijk afval dat je niet kan sorteren
- Glas: glazen flessen, flacons en bokalen (zonder deksels of doppen en volledig leeg)
- Papier en karton: kartonnen dozen, tijdschriften en kranten, reclamebladen, ... (plastiek folie van tijdschriften, reclamebladen moet je verwijderen)
- PMD: plastic (flessen en flacons met dop), metaal (metalen verpakkingen) en drankkartons. Al deze verpakkingen moet je volledig ledigen en liefst platdrukken.
- GFT: groenten-, fruit-, en tuinafval. Organisch materiaal van etenswaren.
- KGA: klein gevaarlijk afval (verf, batterijen, lampen, ...)

Sluikstorten is verboden. Opruimkosten worden aangerekend aan de betrokken huurder(s). Een geval van sluikstorten melden? Check de website van gemeente of stad.

10. Ongedierte

Ongedierte zoals muizen, ratten, kakkerlakken, ... is onhygiënisch, kan de gezondheid schaden en is storend voor jezelf en je burens.

Voorkom ongedierte:

- ✓ Gooi je etensresten op tijd weg
- ✓ Hou eten in bewaardozen
- ✓ Bewaar dierenvoer in afgesloten tonnen.
- ✓ Vermijd rommelige hoeken zodat dit geen nestelplaats kan zijn



11. Schotelantennes/stekkerpanelen

Het plaatsen van schotelantenne/stekkerpaneel én de wijze waarop moet je steeds schriftelijk aanvragen.

Voor je dit plaatst, moet je rekening houden met volgende regels:

- Ze mogen niet gemonteerd worden op of aan een gebouw of bijgebouw van Woonsprong. Je mag het gebouw nooit beschadigen.
- Veranderings- en/of aanpassingswerken mag je enkel uitvoeren met de toestemming van Woonsprong;
- Het uitzicht van een gebouw en haar omgeving mag je niet wijzigen;
- Een stekkerpaneel mag enkel aangesloten worden op een elektriciteitscircuit met voldoende capaciteit. Er mogen geen andere grote elektriciteitsverbruikers aangesloten zijn op hetzelfde circuit (bijv. elektrische vuurtjes, airco-toestellen, ...);
- Er is op elk moment voldaan aan alle wettelijke normen en plichten. Je bent als huurder steeds aansprakelijk voor alle gevolgen die voortkomen uit inbreuken op de wetgeving.

12. Technisch onderhoud en herstellingen

Wie herstelt en betaalt?

In het [Ziezo-boekje](#) vind je een lijst van onderhoudswerken en herstellingen die ofwel voor jouw rekening zijn of voor Woonsprong zijn. Indien je twijfelt, neem dan contact op met Woonsprong alvorens zelf de herstellingen te laten uitvoeren.

Hoe maak je een technische melding?

Maak een melding online via de [website](#) of mailen naar herstel@woonsprong.be met vermelding van jouw naam, adres en telefoonnummer. Deze meldingen worden de eerstvolgende werkdag behandeld.

Of maak een melding telefonisch op het nummer 059 70 53 26. Dit kan elke werkdag tussen 9u en 12u. Heb je de melding al online doorgegeven, dan hoeft je niet meer te bellen.

Dringende herstellingen

Buiten de kantooruren of in het weekend kan je bellen naar onze wachtdienst. Bel enkel op voor een brand, een waterlek, een gaslek, een elektriciteitspanne of verwarmingsproblemen. De wachtdienst kan je bellen op 059 70 53 26.

Hou je aan de gemaakte afspraken voor een herstelling

Laat medewerkers van Woonsprong of een externe firma binnen in jouw woning om de herstellingen uit te voeren. Er wordt altijd een afspraak gemaakt. Het is dan ook noodzakelijk dat je vlot bereikbaar bent.

Veranderingen aan je woning

Voor elke veranderings- en/of aanpassingswerk dat je wil uitvoeren aan de woning moet je eerst toestemming vragen en krijgen van Woonsprong.

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

13. Veiligheid

Brandveiligheid



Zorg dat de toegangsdeuren, nooduitgangen, trapzalen en vluchtwegen altijd vrij zijn.
Gebruik van de lift bij brand is verboden.

Het is verboden het dak te betreden van een appartementsgebouw, behalve in noodsituaties en als de evacuatie-richtlijnen dit voorschrijven.

Deuren en/of deursloten dienen in hun oorspronkelijke staat te blijven

De gemeenschappelijke inkomdeuren moeten altijd dicht zijn, maar mogen nooit op slot.

Brandblusapparaten, haspels, brandalarmen, ... zijn geen speelgoed, maar aanwezig voor jouw veiligheid. Je mag in geen geval de brandalarmen beschadigen of de brandblusapparaten leegspuiten. U moet gestolen of leeggespoten brandblusapparaten aan Woonsprong melden.

Rookmelders zijn wettelijk verplicht. Woonsprong voorziet in elke woning de noodzakelijke rookmelders. Als de rookmelder kapot is, moet je dit direct melden aan de technische dienst. Als de batterij leeg is, geef de rookmelder elke minuut een piepsignaal.

Tip: Stofzuig de rookmelder regelmatig om vals alarm te vermijden.

Verwarmingstoestellen laat Woonsprong onderhouden en nazien door een erkende installateur. De kosten hiervoor worden aangerekend via de huurlasten.

Ruimtes waarin gasinstallaties en verwarmingstoestellen of -ketels staan, moet u goed verluchten. U mag niets in deze ruimten stapelen en de toegang tot deze ruimtes moet u steeds vrijhouden.

Het is niet toegestaan om:

- Elektrische leidingen bij te plaatsen
- Aan gas- of stookolieleidingen te sleutelen
- Verwarmingstoestellen en/of cv-ketels bij te plaatsen of te herstellen of gebruik te maken van petroleumkachels
- Verluchtingsroosters dicht te maken
- Elektrischevoorzieningen over te belasten
- Vloeibare, gasachtige of andere vluchtige brandstoffen en/of giftige producten op te slaan

Let op bij het opladen van elektrische fiets, step, scootmobiel, ...:

- Bij voorkeur niet 's nachts of als je niet thuis bent.
- In de buurt van een rookmelder en uit de buurt van brandbare materialen
- Gebruik enkel originele laders van de fabrikant
- Haal de batterij onmiddellijk uit het stopcontact als deze is opgeladen

Barbecueën op de terrassen, in overdekte fietsenstallingen, in de woning ... is niet toegelaten, behalve een elektrische barbecue.

Barbecueën in je eigen tuin is in principe toegestaan mits volgende regels te volgen:

- Zet de barbecue op een vlakke, stabiele ondergrond en plaats hem uit de wind.
- Zorg voor voldoende afstand tot brandbare materialen, gebouwen, schuttingen, hagen, meubels
- Houd kinderen, huisdieren en speelgoed uit de buurt van de barbecue
- Voorkom geur- en rookhinder voor de buren

Veiligheid toegang gebouw

Laat nooit zomaar iemand binnen via de centrale toegangsdeur. Open de deur voor je eigen bezoek. Verleen bij het binnen -of buitengaan geen toegang aan onbekenden.



Pas op voor CO

Wat is CO?

Koolstofmonoxide (CO) is een gevaarlijk gas: je kan het niet zien, ruiken, proeven of voelen. CO is zeer gevaarlijk en kan dodelijk zijn.

Wat zijn de tekenen van CO-vergiftiging?

- Je krijgt snel hoofdpijn
- Je wordt misselijk
- Je voelt je moe
- Je bent duizelig of valt flauw

Hoe voorkom je CO-vergiftiging?

- Verlucht elke kamer waar je regelmatig bent. Kleine ruimtes en badkamers met een waterverwarmer moeten extra verlucht worden.
- Laat ventilatieroosters open in ramen, deuren of muren open. Plak ze nooit dicht.
- Laat verwarmingstoestellen en waterverwarmers aansluiten door een erkend installateur. Al deze toestellen moeten altijd een afvoer naar buiten hebben (via een schouw of rechtstreeks)
- Laat je schoorsteen jaarlijks nakijken en reinigen
- Sluit niet meer dan één apparaat aan op dezelfde schouw

Noodgevallen

In geval van nood is het belangrijk dat je snel de juiste hulp inschakelt. Hieronder vind je de belangrijkste telefoonnummers:

- Lift: het nummer vind je aangeplakt binnen en buiten de liftkooi
- Politie: 101
- Brandweer/ambulance: 112

14. Samenleven en buren

Waar veel mensen dicht op elkaar wonen, krijg je onvermijdelijk te maken met elkaar. Met wat begrip en verdraagzaamheid blijft de sfeer aangenaam. Toch kunnen er situaties ontstaan die als storend worden ervaren. Dan spreken we van leefbaarheidsproblemen zoals lawaaioverlast, geurhinder, sluikstorten, vandalisme, overlast door huisdieren, agressie of intimidatie.

Houd alvast rekening met onderstaande zaken:

- Voorkom geluidsoverlast
- Tussen 22u en 7u is het rustig, zodat iedereen kan slapen.
- Muziek en TV zorgen voor ontspanning, maar denk aan het volume. Wil je graag luide muziek of TV, gebruik dan een hoofdtelefoon.

- Voorkom geurhinder
- Indringende geuren kunnen je buren storen. Let hierop bij rook van sigaretten, waterpijp, vape, slecht onderhouden huisdieren, oud huisvuil of onvoldoende verluchting

- Let op het gedrag van je bezoekers
- Napraten in de gang of op de stoep, het geluid van draaiende motoren, ... kan heel storend zijn voor je buren. Vraag je bezoekers om hiermee rekening te houden.

- Geen vandalisme
 - Het is niet toegestaan om bezittingen opzettelijk te beschadigen of weg te nemen. Wie schade veroorzaakt, is verantwoordelijk voor het herstellen of vergoeden ervan.



- Merk je vandalisme op? Laat de politie een PV opmaken en verwittig Woonsprong.

Wat kan je doen bij overlast?

Ga het gesprek aan met je buur

Probeer problemen met je burens altijd eerst zelf op te lossen. Erover praten is de eerste stap. Soms weten mensen niet dat hun gedrag voor problemen zorgt. Doe dit op een rustige manier. Bedenk vooraf wat je wilt zeggen en probeer duidelijke afspraken te maken met je buur.

Hulp vragen

Heeft praten niet voor een oplossing gezorgd? Dan kan je de wooncoach en/of wijkagent inschakelen. De wijkagent is een politieagent die verantwoordelijk is voor de wijk waarin je woont, die vaak aanwezig is op straat en weet wat er gaande is in de buurt.

Verzoeningsprocedure

Heb je het gevoel dat het probleem naar de rechtbank moet en denk je dit zelf voldoende te kunnen staven? Dan kan je zelf naar de vrederechter stappen. Dit is volledig kosteloos.

Wat is de rol van de wooncoach van Woonsprong?

De wooncoach is het eerste aanspreekpunt. Deze persoon biedt een luisterend oor en helpt zoeken naar oplossingen. De wooncoach stimuleert de huurder om zelf verantwoordelijkheid op te nemen en komt regelmatig langs om vroegtijdig problemen vast te stellen. De wooncoach volgt ook op of de huurdersverplichtingen worden nagekomen rekening houdend met de rechten als huurder. Is de huur betaald? Wordt de woning onderhouden? Is er overlast? Ziet de tuin er netjes uit? De wooncoach verwijst ook door naar andere diensten zoals OCMW, CAW, ... en indien nodig kan de wooncoach mee bemiddelen bij burencollicten.

Camerabeleid

Bewakingscamera's kunnen helpen om de leefbaarheid in een gebouw te controleren. Ze hangen alleen in de gemeenschappelijke delen.

Via deze camera's kunnen daders van vandalisme, diefstal of overlast geïdentificeerd worden. We bekijken alleen maar beelden bij meldingen van problemen. We houden de beelden één maand bij, tenzij ze nodig zijn in het kader van een vastgesteld strafbaar feit. In dat geval kunnen we ze indien nodig aan de politie bezorgen. Het inzagerecht van de beelden is wettelijk geregeld.

Kunnen we iemand op basis van camerabeelden identificeren als een overtreder, dan betaalt de overtreder alle kosten voor de verwerking van de beelden.

Wanneer je een deurbel met een camera plaatst, valt deze onder de camerawet en zijn er een aantal regels die gelden:

- De deurbel mag geen grond van burens filmen of openbare weg. Film dus alleen de ruimte voor je deur en je eigen oprit.
- Plaats een duidelijke bewakingssticker die zichtbaar is voor bezoekers.
- Bewaar de beelden bij voorkeur kort of helemaal niet.
- Beelden mogen niet worden gedeeld met derden, tenzij wettelijk toegestaan.
- Respecteer steeds de privacyrechten van de personen die u filmt



15. Meldingsplicht

Als huurder heb je meldingsplicht. Dit betekent dat je Woonsprong op de hoogte brengt indien er problemen zijn betreffende onderhoud van de woning, herstelling, schade of defecten, samenleven met de burens, betaling van de huur, ... kortom voor alles wat te maken heeft met huren en wonen.

16. Huisbezoek

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

17. Extra, specifieke huisregels

Sommige gebouwen, woonprojecten hebben extra regels naast het Reglement van Inwendige Orde. Dit zijn de bijlagen bij het Reglement van Inwendige Orde en hebben voorrang op de regels in het Reglement van Inwendige Orde.

18. Wijzigingen

Woonsprong kan het Reglement van Inwendige Orde aanpassen en uitbreiden. Als dit gebeurt, dan informeren we je hierover. Je kan de laatste versie van het Reglement van Inwendige Orde ook altijd terugvinden op onze website of aanvragen op papier.



BIJLAGE 3: Verdeling kosten en lasten huurder/verhuurder

Meergezinswoningen	Voor huurder	Voor eigenaar-verhuurder
1. Verbruik water	X	
2. Verbruik stookolie/aardgas	X	
3. Verbruik elektriciteit gemeenschappelijke delen	X	
4. Kosten vuilnisinzameling (indien collectief georganiseerd)	X	
5. Schoonmaak en onderhoud gemeenschappelijke delen	X	
6. Kleine herstellingen gemeenschappelijke delen (volgens de lijst van kleine herstellingen) Dit omvat o.m. het vervangen van een defecte lamp, het vervangen van batterijen van rookmelders in de gemeenschappelijke delen, het herstellen van defecte sloten, het herstellen en vervangen van dienstkranen, stopcontacten en (licht)schakelaars.	X	
7. Grote herstellingen gemeenschappelijke delen/installaties (die niet op de lijst van kleine herstellingen voorkomen), behalve herstellingen ten gevolge van oneigenlijk gebruik door huurders		X
8. Aankoop/vervangen meters nutsvoorzieningen		X
9. Kosten voor de lift Het onderhoud en de herstelling van de lift valt in principe onder de verantwoordelijkheid van de eigenaar-verhuurder. Bepaalde onderdelen waarvan de vervanging of de herstelling te wijten is aan het gebruik en die daarom periodiek moeten gebeuren, vallen evenwel ten laste van de huurder. Om ingewikkelde berekeningen te vermijden, wordt geopteerd voor een forfaitaire verdeling:		
9.1. Periodiek onderhoud	50%	50%
9.2. Het uitvoeren van de risicoanalyse en het uitvoeren van een preventieve inspectie		100%
9.3. Het vervangen van grote onderdelen en het uitvoeren van de nodige modernisaties		100%
10. Kosten voor de syndicus Een syndicus vervult taken die zowel betrekking hebben op het dagelijks gebruik van het gebouw als op het in standhouden van het gebouw. Om ingewikkelde berekeningen te vermijden, wordt geopteerd voor een forfaitaire verdeling. Diensten die specifiek op verzoek en in het belang van de eigenaarverhuurder of huurder worden gemaakt (bv. sleutel laten bijmaken voor huurder of dossier samenstellen bij verkoop voor eigenaar-verhuurder), zijn volledig ten laste van die partij.	34%	66%
11. Conciërge	75%	25%



12. Kosten voor algemene vergadering		X
13. Beheerskosten/administratiekosten		X
14. Investerings/reservefonds		X

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

Voor Woonsprong

De huurder(s),



BIJLAGE 4: Privacyverklaring

Gegevens op te vragen door de verhuurder

Om aan u te kunnen verhuren moet Woonsprong een groot aantal documenten/gegevens opvragen.

Woonsprong is verplicht om bepaalde gegevens rechtstreeks op te vragen bij de bevoegde overheden en instellingen en bij de lokale besturen. Dit is opgelegd om 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 betekent automatisch dat u toestemming geeft aan Woonsprong om de nodige verklaringen, attesten of gegevens op te vragen.

Gegevens te verstrekken door de huurder

Gegevens die Woonsprong niet kan opvragen moet de huurder aan Woonsprong bezorgen. Dit geldt sowieso voor alle elementen die wij nodig hebben om uw huurprijs te bepalen zoals uw huidige (actuele) inkomen, aantal kinderen met bezoekrecht, enz.

Privacyverklaring

1 WIE ZIJN WIJ?

Woonsprong BV, Seringenstraat 21a, 8400 Oostende met ondernemingsnummer 0405.260.456 is verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerkingen van persoonsgegevens opgesomd in deze privacyverklaring.

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

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

- Telefoon: 059 70 53 26
- E-mail: privacy@woonsprong.be
- Adres: Seringenstraat 21a, 8400 Oostende
- Website: www.woonsprong.be
- Contactgegevens DPO: privacy@woonsprong.be

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 via een andere weg een privacygerelateerde vraag bereikt, dan geven wij deze steeds zo snel als mogelijk door aan de DPO voor verdere opvolging.

2 WAAROM HEBBEN WIJ EEN PRIVACYVERKLARING?

Vanwege de aard van onze organisatie moeten we veel persoonsgegevens verwerken. 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.



3 TOEPASSINGSGBIED VAN DEZE PRIVACYVERKLARING

Deze Privacyverklaring is van toepassing op de volgende partijen waarvoor Woonsprong optreedt als verhuurder of die zich bij Woonsprong kandidaat stelden voor een huurwoning:

- de potentiële kandidaat-huurder of zijn vertegenwoordiger,
- de 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.

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.

4 WELKE PERSOONSgegevens VERZAMELEN WE VAN U?

- Identificatiegegevens (naam en voornaam, geboortedatum, geslacht, nationaliteit, contactgegevens, burgerlijke staat, ...);
- Rijksregisternummer/buitenlands ID-nummer en identificatienummers van de sociale zekerheid;
- Persoonlijke kenmerken;
- Gezinssamenstelling (wettelijke samenwoning, personen ten laste, bezoekrecht/ co-ouderschap van de kinderen);
- Financiële bijzonderheden (inkomen, alimentatie ten laste van de betrokkene);
- Gegevens over onroerende rechten (verwerving van onroerend goed (kosteloos of ten bezwarende titel), ...);
- Gegevens van cursisten Nederlands als tweede taal (NT2);
- Woningkenmerken;
- Beroep en betrekking (beroepsactiviteit, eventuele inschrijving bij de VDAB);
- Gegevens uit sociaal onderzoek;
- Leefgewoonten;
- Gerechtelijke gegevens over het beëindigen van de huurovereenkomst wegens het veroorzaken van ernstige overlast of ernstige verwaarlozing van de sociale huurwoning;
- Gegevens over de lichamelijke of psychische gezondheid (gegevens i.v.m. invaliditeit, fysieke beperkingen, ...)
- Opleiding en vorming;
- Gegevens van de huurovereenkomst die is opgezegd door de verhuurder;
- Verbruiksgegevens;

5 VIA WELKE BRONNEN VERZAMELEN WE UW PERSOONSgegevens?

- Uzelf/uw inschrijvend gezinslid: bij de inschrijving tot kandidaat-huurder en/of het afsluiten van een huurovereenkomst, via invul- of contactformulieren en/of door het gebruik van de website;



- Federale Overheidsdienst Financiën: gegevens rond belastbare inkomsten en eigendomsgegevens¹, gegevens over eigendommen in vennootschappen²;
- 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 handelingsbekwaamheid³;
- Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid: gegevens rond leefloon⁴, handicap⁵ en pensioenen⁶;
- Vlaamse Agentschap voor Integratie & Inburgering: gegevens rond inburgering, taalbereidheid⁷ en taalkennis;
- Kind en Gezin: gegevens rond handicap kinderen⁸.
- Private instanties in België of in het buitenland die onderzoek voeren naar onroerend vermogen in het buitenland⁹;
- Distributienetbeheerders en nutbedrijven: verbruiksgegevens bij vermoeden van domiciliefraude¹⁰.

6 DE GELDIGE RECHTSGROND VOOR DE VERWERKING VAN UW PERSOONSgegevens

Woonsprong 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 Woonsprong.

Wettelijke bepalingen:

- Vlaamse Codex Wonen van 2021 (17/07/2020) en haar uitvoerende besluiten;
- Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021 (11/09/2020) en haar uitvoerende besluiten;

Taak van algemeen belang tot het bijdragen aan een recht op menswaardig wonen en de uitvoering van het Vlaams woonbeleid cfr. art. 4.39/7 *J*° 1.5-1.6 Vlaamse Codex Wonen.

7 WAARVOOR GEBRUIKEN WE UW PERSOONSgegevens?

Wanneer u (gezinslid / bijwoner van een) kandidaat-huurder bent van Woonsprong, gebruiken wij uw persoonsgegevens voor volgende doeleinden:

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

¹ Beraadslaging FO nr. 14/2009 van 1 oktober 2009 + Beraadslaging FO nr. 16/2012 van 28 juni 2012

² Beraadslaging FO nr. 36/2016 van 27 oktober 2016 en Beraadslaging FO nr. 02/2018 van 11 januari 2018

³ 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

⁴ Beraadslaging nr. 15/053 van 1 september 2015

⁵ Beraadslaging nr. 14/088 van 7 oktober 2011

⁶ Beraadslaging nr. 16/090 van 4 oktober 2016

⁷ Beraadslaging nr. 12/104 van 6 november 2012

⁸ Beraadslaging nr. 38/2017 van 25 oktober 2017

⁹ Beraadslaging nr. 19/018 van 5 februari 2019

⁹ Art. 6.3/1, §6, 2° Vlaamse Codex Wonen

¹⁰ Het nodige protocol is hiervoor afgesloten met Wonen in Vlaanderen en te raadplegen op onze website



Wanneer u (gezinslid / bijwoner van een) huurder bent van Woonsprong, gebruiken wij uw persoonsgegevens voor volgende doeleinden:

- Om de huurprijs te berekenen;
- Om een huurovereenkomst tussen u en Woonsprong op te maken;
- Om de huurovereenkomst te kunnen uitvoeren;
- 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, ...);
- Om bij vermoedens van domiciliefraude na te gaan of het verbruik van elektriciteit, gas en water in uw woning in overeenstemming is met het aantal gedomicilieerden;
- Om de onroerend bezitsvoorwaarden in binnen- en buitenland te controleren en eigendomsfraude te bestrijden.

8 HOE LANG HOUDEN WE UW PERSOONSgegevens BIJ?

Woonsprong 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. Algemeen geldt een bewaartermijn van 10 jaar, startend vanaf de schrapping van uw inschrijvingsdossier als kandidaat-huurder of einde van uw huurovereenkomst. Als u wilt dat Woonsprong uw persoonsgegevens niet langer bijhoudt of als u graag meer informatie wenst over de bewaartermijnen die Woonsprong hanteert, kunt u hiervoor contact opnemen met Woonsprong via privacy@woonsprong.be of via Woonsprong zelf.

9 MET WIE DELEN WE UW PERSOONSgegevens?

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

- De entiteiten van het beleidsdomein Omgeving voor statistische verwerking¹¹;
- Agentschap Wonen in Vlaanderen: gegevens over de huurpremie en huursubsidie van kandidaat-huurders¹², persoonsgegevens van de aanvragers van premies, sociale ontleners en sociale (kandidaat-)huurders en leden van hun huishouden¹⁴, persoonsgegevens van (kandidaat-) sociale huurders voor de controle op de naleving
- van de Vlaamse Codex Wonen en andere wetgeving van sociale verhuur¹³, adresgegevens van sociale woningen en gronden¹⁴;
- De OCMW's: persoonsgegevens van kandidaat-huurders om een huurpremie¹⁵ en huursubsidie¹⁶ te krijgen, in het kader van het opstarten van een eventuele begeleidingsovereenkomst¹⁷ en alvorens Woonsprong de huurovereenkomst zou opzeggen wegens een tekortkoming van de huurdersverplichtingen;²⁰
- Agentschap Inburgering & Integratie: gegevens rond inburgering, taalbereidheid en taalkennis¹⁸;

¹¹ Art. 6.3/1, §6, 1° Vlaamse Codex Wonen

¹² Beraadslaging VTC nr. 37/2011 van 14 december 2011 en Beraadslaging RR nr. 19/2012 van 14 maart 2012

¹⁴ Beraadslaging VTC nr. 9/2014 van 9 april 2014

¹³ Beraadslaging VTC nr. 13/2013 van 8 mei 2013

¹⁴ Beraadslaging VTC nr. 26/2015 van 29 juli 2015

¹⁵ Beraadslaging VTC nr. 19/2015 van 20 mei 2015

¹⁶ Beraadslaging VTC nr. 29/2016 van 14 september 2016

¹⁷ Hiervoor worden de nodige protocollen afgesloten die te raadplegen zullen zijn op onze website

²⁰ Hiervoor worden de nodige protocollen afgesloten die te raadplegen zullen zijn op onze website

¹⁸ Beraadslaging VTC nr. 21/2012 van 26 september 2012 + Beraadslaging nr. 12/104 van 6 november 2012 +



- Het agentschap Vlaamse Belastingen via Wonen in Vlaanderen: gegevens om na te gaan of u in aanmerking komt voor een vermindering onroerende voorheffing¹⁹, het meedelen van persoonsgegevens van eigenaars van onroerende goederen die verhuurd worden aan een Woonmaatschappij en van sociale huurders aan wie doorverhuurd wordt, in het kader van het toekennen van een verlaagd tarief voor de onroerende voorheffing²⁰;
- De dienst die door de Vlaamse Regering belast is met het woonbeleid: die de diverse gegevensstromen en -uitwisselingen in het kader van de sociale huurwetgeving coördineert²¹;
- Private partners met betrekking tot het recupereren van een billijk deel van het financiële voordeel dat de huurder geniet uit het gebruik van hernieuwbare energiebronnen;
- Andere verhuurders: in het kader van het sluiten van een begeleidingsovereenkomst;
- Wonen in Vlaanderen, afdeling toezicht cfr. art. 4.79 Vlaamse Codex Wonen met het oog op het uitoefenen van het toezicht.
- Private instanties in België of in het buitenland waarmee Woonsprong 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 Wonen in Vlaanderen en de woonactoren het recht geven om (uw) gegevens uit te wisselen met andere partijen vindt u op <https://www.vlaanderen.be/wonen-in-vlaanderen/privacyverklaring-wonen-invlaanderen/machtigingen-en-protocollen-vmsw>

Wanneer Woonsprong 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 www.woonsprong.be geraadpleegd kunnen worden. Daarnaast kunnen uw persoonsgegevens ook gedeeld worden met partijen (zogenaamde verwerkers) aan wie Woonsprong bepaalde verwerkingsactiviteiten heeft uitbesteed. Er wordt met deze verwerkers altijd een verwerkerovereenkomst afgesloten, om ervoor te zorgen dat de verwerker dezelfde waarborgen biedt i.v.m. gegevensbescherming als Woonsprong. Woonsprong zorgt ervoor dat de persoonsgegevens alleen worden verwerkt in overeenstemming met het vooraf bepaalde doeleinde.

10 WAT ZIJN UW RECHTEN?

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

- E-mail: privacy@woonsprong.be
- Adres: Seringenstraat 21a, 8400 Oostende

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

Beraadslaging nr. 38/2017 van 25 oktober 2017

¹⁹ Beraadslaging VTC nr. 33/2013 van 11 september 2013

²⁰ Beraadslaging VTC nr. 01/2014 van 22 januari 2014

²¹ Art. 6.3/1, §8 Vlaamse Codex Wonen



10.1 RECHT VAN INZAGE

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

Om de identiteit van de persoon die om toegang tot zijn gegevens verzoekt te verifiëren, vragen wij om een bewijs van uw identiteit. Indien wij twijfels hebben over uw identiteit zullen wij pas een handeling stellen nadat wij uw identiteit hebben kunnen bevestigen. Het is mogelijk dat bepaalde documenten persoonsgegevens van andere personen bevatten die dezelfde bescherming genieten als uw persoonsgegevens. We moeten daarom bepaalde documenten anonimiseren, wat enige tijd kan duren. We zullen u altijd informeren als we niet binnen een maand aan het verzoek kunnen voldoen.

10.2 RECHT OP VERBETERING

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

10.3 RECHT OM TE WORDEN VERGETEN

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

Omstandigheden wanneer wij uw gegevens kunnen verwijderen:

- We verwerken uw gegevens niet meer voor het oorspronkelijk doel of hebben deze niet langer nodig;
- U trekt uw toestemming voor verwerking in voor een verwerking die uitsluitend op toestemming was gebaseerd;
- U hebt uw recht op bezwaar ingeroepen (zie 10.7);
- Uw gegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
- Er is een wettelijke verplichting om de gegevens te verwijderen;
- Uw gegevens zijn verzameld met betrekking tot het aanbieden van diensten van de informatiemaatschappij.
- Indien er een specifieke situatie is waarbij deze verwijdering niet kan worden uitgevoerd, zullen we dit aan u melden. De redenen om niet aan uw verzoek te kunnen voldoen, zijn één van de volgende:
 - Voor naleving van een wettelijke verplichting of in functie van het algemeen belang;
 - Voor archivering, onderzoek of statistische doeleinden in overeenstemming met artikel 89 van de AVG;
 - Voor het instellen, uitoefenen of verdedigen van juridische claims;
 - Om redenen van volksgezondheid;
 - Het recht op vrijheid van meningsuiting en informatie prevaleert.

10.4 RECHT OP BEPERKING VAN VERWERKING

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

- We in het bezit zijn van onjuiste gegevens. We zullen doorgaan met verwerken nadat we de juistheid van uw gegevens hebben gecontroleerd en deze hebben gecorrigeerd;



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

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

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

10.5 RECHT OP KENNISGEVING

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

10.6 RECHT OP DATA-PORTABILITEIT

Alle gegevens die u ons hebt verstrekt, die we verwerken op basis van toestemming of op basis van contractuele voorwaarden, en die we verwerken via geautomatiseerde middelen, worden op verzoek naar u of een andere verwerkingsverantwoordelijke (indien technisch mogelijk) in "leesbaar formaat" verzonden.

10.7 RECHT OP BEZWAAR

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

11 KUNT U UW TOESTEMMING INTREKKEN?

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

U kan uw toestemming intrekken door ons te contacteren via:

- E-mail: privacy@woonsprong.be
- Adres: Seringenstraat 21a, 8400 Oostende

12 HOE KUNT U EEN KLACHT OMTRENT PRIVACY INDIENEN?

Wij proberen uw vraag optimaal te behandelen. Lukt dit niet, dan heeft u altijd het recht een klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA) en/ of de Vlaamse



Toezichtcommissie (VTC). Dit kan voor de GBA via <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/klacht-indienen> en voor de VTC via <https://overheid.vlaanderen.be/klachtenprocedure-vtc>.

13 WIJZIGINGEN IN ONS BELEID

Deze Privacyverklaring is goedgekeurd door onze Raad van Bestuur op 23 juni 2023 en is van toepassing vanaf die datum. Deze Privacyverklaring maakt integraal deel uit van het Intern Huurreglement Deel 1 (Kandidaat-Huurders) en Deel 2 (Huurders) en is tevens raadpleegbaar via www.woonsprong.be (voor onze website is bovendien een afzonderlijke privacyverklaring opgesteld).

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

