

In uitvoering van het Besluit dd.12.10.2007 + aanpassing van het Besluit dd. 30.09.2011 van de Vlaamse Regering tot reglementering van het sociale huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode.

(hierna verder vernoemd als “ Kaderbesluit ” of “KBSH” )

## **I.Toewijzingssysteem**

De toewijzing van een sociale woning gebeurt door het beslissingsorgaan van De Mandelbeek, of door de persoon of de personen die zij daartoe aanstelt.

De kandidaat-huurder kan voor de beslissing met betrekking tot de toewijzing van de woning, waardoor hij zich benadeeld acht, de beoordeling vragen van de toezichthouder, met een aangetekende en gemotiveerde brief. Dit dient te gebeuren binnen het jaar na de datum van de betwiste toewijzing.

Overeenkomstig het Kaderbesluit wordt in het toe te passen toewijzingssysteem achtereenvolgens rekening gehouden met :

- 1/ de rationele bezetting van de woning
- 2/ de absolute voorrangregels (art 19 Kaderbesluit)
- 3/ de optionele voorrangregels (art 20 Kaderbesluit)
- 4/ de chronologische volgorde van de inschrijvingen in het inschrijvingsregister
- 5/ de verdere werkwijze

### **I.1. de rationele bezetting van de woning**

Het vooropgesteld aantal bewoners en de opname daarvan worden vastgesteld op de wijze die de Minister bepaalt.

De Mandelbeek geeft als volgt invulling aan de rationele bezetting van de woningen, rekening houdend met het vooropgestelde aantal bewoners.

De Mandelbeek kan evenwel een soepelere invulling hieraan geven, mits motivering op basis van een dreiging van te grote bewonersdichtheid of van een tekort aan aanbod van bepaalde woningtypes (art. 50 Kaderbesluit).

<i>Type woning</i>	Aantal personen	
	Minimum	Maximum
Woning / appartement met 1 slaapkamer	1	2 : indien partners
Woning / appartement met 2 slaapkamers	1	4
Woning / appartement met 3 slaapkamers	3 : bij een één ouder gezin	5
	4 : bij een klassiek gezin	6
Woning met 4 slaapkamers	4 : bij een één ouder gezin	7
	5 : bij een klassiek gezin	8

Indien er geen kandidaat-huurders, die beantwoorden aan de rationele bezetting van die welbepaalde woning, voorhanden zijn, dan komen de kandidaat-huurders met een gezinstype dat zo dichtst mogelijk aansluit bij het woningtype in aanmerking. Aldus wordt er achtereenvolgens toegestaan om één kamer / twee kamers op overschot te hebben.

Bij het beoordelen van de rationele bezetting wordt rekening gehouden met kinderen die geplaatst zijn of waarvoor de kandidaat-huurder een co-ouderschap of een omgangsrecht heeft en die daardoor niet permanent in de woning zullen verblijven.

Bij het beoordelen van de rationele bezetting wordt rekening gehouden met kinderen die meerderjarig worden tot dat zij de leeftijd van 25 jaar bereiken en zolang hun deeltijds verblijf in de woning duurt.

De kandidaat-huurder kan schriftelijk verzaken aan de toepassing van dit recht. Hij kan de verzaking aan dit recht op elk ogenblik herroepen.

Als de gezinshereniging, vermeld in art. 9, eerste lid, 6° Kaderbesluit, nog niet heeft plaatsgevonden op het ogenblik dat een woning die aangepast is aan die gezinshereniging, zou kunnen worden toegewezen, wordt aan de kandidaat-huurder een woning die aan zijn huidige gezinssamenstelling en fysieke toestand aangepast is, toegewezen met inachtneming van de absolute voorrangsregels.

De verhuurder kan afwijken van de rationele bezetting als een huurder tijdelijk wordt geherhuisvest als vermeld in artikel 37bis, §2, tweede lid. Bij die afwijking worden de normen, vermeld in artikel 5, §1, derde lid, van de Vlaamse Wooncode, nageleefd, met behoud van de toepassing van artikel 5, §3, tweede lid, van de Vlaamse Wooncode.

De verhuurder wijkt af van de rationele bezetting als zijn huurder moet geherhuisvest worden ten gevolge van het bewonen van een sociale huurwoning die niet voldoet aan de normen, vermeld in artikel 5, §1, derde lid, van de Vlaamse Wooncode, en als er op korte termijn geen aanbod kan worden gedaan van een woning die voldoet aan de rationele bezetting. Bij die afwijking worden de normen, vermeld in artikel 5, §1, derde lid, van de Vlaamse Wooncode, nageleefd.

## **I.2. de absolute voorrangsregels**

Op grond van dit tweede toewijzingscriterium dient er achtereenvolgens aan de volgende kandidaat-huurders een voorrang toegekend te worden:

1° de kandidaat-huurder of een van zijn gezinsleden met een fysieke handicap of beperking uitsluitend als de beschikbare woning door de daarop gerichte investeringen specifiek is aangepast aan de huisvesting van personen met die fysieke handicap of beperking of de kandidaat-huurder die inschreven is voor een sociale assistentiewoning, als de beschikbare woning een sociale assistentiewoning is;

1°bis de kandidaat-huurder die huurder is van een sociale huurwoning van de verhuurder die niet voldoet aan de normen, vermeld in artikel 5, §1, derde lid, van de Vlaamse Wooncode;

1°ter de kandidaat-huurder die huurder is van een sociale huurwoning van de verhuurder en die met toepassing van artikel 92, §3, eerste lid, 12°, van de Vlaamse Wooncode verplicht is te verhuizen naar een andere sociale huurwoning;

1° quater de kandidaat-huurder met toepassing van artikel 30, vierde lid (een persoon die gelijk kreeg bij een beroepsprocedure/verhaal ingewilligd);

2° de kandidaat-huurder die nog geen huurder is van een sociale huurwoning, en die overeenkomstig artikel 18, §2, tweede lid, 26, 60, §3, en 90, §1, vierde lid, van de Vlaamse Wooncode opnieuw moet worden gehuisvest.

3° de kandidaat-huurder die huurder is van een sociale huurwoning die niet voldoet aan de rationele bezetting, en die wil verhuizen naar een sociale huurwoning van dezelfde verhuurder die aan de rationele bezetting voldoet, als de huurder zijn verplichtingen als kandidaat-huurder, vermeld in artikel 10 KBSH, vijfde en zesde lid.

4° de kandidaat-huurder van wie de gezinshereniging nog niet heeft plaatsgevonden, zoals vermeld in artikel 18 KBSH, vierde lid;

5° de kandidaat-huurder die in de gemeente waar de toe te wijzen woning gelegen is, zijn hoofdverblijfplaats had in een onroerend of roerend goed dat niet hoofdzakelijk tot wonen bestemd is zoals vermeld in artikel 20, § 1, tweede lid, van de Vlaamse Wooncode, op de datum waarop dat overeenkomstig artikel 20, §2, eerste lid, van de Vlaamse Wooncode in een proces-verbaal werd vastgesteld.

6° de kandidaat-huurder die in de gemeente waar de toe te wijzen woning gelegen is, zijn hoofdverblijfplaats had in een woning op de datum waarop die :

a) onbewoonbaar werd verklaard overeenkomstig artikel 135 van de Nieuwe Gemeentewet, en waarvan de ontruiming noodzakelijk was;

met toepassing van artikel 15 of 16bis van de Vlaamse Wooncode ongeschikt of onbewoonbaar verklaard is of het voorwerp was van een conformiteitsonderzoek als vermeld in artikel 3 van het besluit van de Vlaamse Regering van 12 juli 2013 betreffende de kwaliteits- en veiligheidsnormen voor woningen, voor zover die woning op het technisch verslag ofwel minstens drie gebreken van categorie III onder de hoofdruibrieken "Omhuysel" of "Binnenstructuur" ofwel minstens drie gebreken van categorie IV en 60 strafpunten gescoord heeft;

7° de kandidaat-huurder die zijn hoofdverblijfplaats had in een woning op de datum waarop die woning deel uitmaakt van een vastgesteld onteigeningsplan;

8° de kandidaat-huurder die een ontvoogde minderjarige persoon is.  
Als de kandidaat-huurder op het moment van zijn kandidaatstelling al huurder is van de verhuurder, hoeft hij niet te voldoen aan de inkomensvoorwaarde, vermeld in artikel 3, §1, eerste lid, 2°.

Een woning, onroerend goed of kamer kan slechts eenmaal aanleiding geven tot de voorrang, vermeld in het eerste lid, 5°, 6° en 7°. Om in aanmerking te komen voor deze voorrang, vermeld in het eerste lid, 5°, 6° en 7°, moet de kandidaat-huurder de woning, het onroerend goed of de kamer sedert ten minste zes maanden bewoond hebben. Bovendien wordt de voorrang, vermeld in het eerste lid, 5° en 6°, alleen verleend als de kandidaat-huurder zich ten laatste twee maanden na de vaststelling in een proces-verbaal of de datum van onbewoonbaar- of ongeschiktverklaring heeft ingeschreven in het register, vermeld in artikel 7. De voorrang, vermeld in het eerste lid, 7°, wordt alleen verleend als de kandidaat-huurder zich ten laatste

twee maanden na de kennisneming van de akte van onteigening of de datum van de akte van eigendomsoverdracht in het geval van een minnelijke aankoop, heeft ingeschreven in het register, vermeld in artikel 7.

Een kandidaat-huurder die aan de voorwaarden van een voorrang als vermeld in het eerste lid, 3°, beantwoordt, kan na de tweede weigering van een aanbod tot toewijzing van een woning die beantwoordt aan zijn keuze met betrekking tot het type, de ligging en de maximale huurprijs, geen aanspraak meer maken op die voorrangsregel.

Een kandidaat-huurder die aan de voorwaarden van een voorrang als vermeld in het eerste lid, 5° of 6° beantwoordt, kan na zijn weigering van een aanbod tot toewijzing van een woning die beantwoordt aan zijn keuze met betrekking tot het type, de ligging en de maximale huurprijs, geen aanspraak meer maken op die voorrangsregel.

9° een kandidaat-huurder die in aanmerking komt voor het project Proef-wonen

### **I.3. de optionele voorrangsregels**

Op grond van dit derde toewijzingscriterium zal er achtereenvolgens aan de volgende kandidaat-huurders een voorrang gegeven worden.

1° die in de periode van zes jaar voor de toewijzing minstens drie jaar inwoner is of geweest is van de gemeente waar de toe te wijzen woning gelegen is;

2° de kandidaat-huurder die nog geen huurovereenkomst van onbepaalde duur heeft met een sociale huisvestingsmaatschappij.

3° Op basis van het goedgekeurd gemeentelijke toewijzingsreglement op basis van lokale binding zal er voor de kandidaat-huurders van de gemeente Wingene bijkomend en achtereenvolgens voorrang gegeven worden aan volgende kandidaat-huurders:

- die in de periode van vier jaar voorafgaand aan de toewijzing van de woning, minimum één jaar inwoner waren van de gemeente (te bewijzen middels een getuigschrift van woonst met historiek van het adres);
- die niet in de gemeente woont maar werkt in de gemeente waar de toe te wijzen woning gelegen is;
- die niet in de gemeente woont maar wiens schoolgaande kinderen naar een school gaan in de gemeente waar de toe te wijzen woning gelegen is.

4° Op basis van het goedgekeurd gemeentelijke toewijzingsreglement van de gemeente Wingene zal er voor de kandidaat-huurders die +65 zijn voorrang worden gegeven voor volgende woningen: 15 woningen Peerstalvoetweg

Huisnrs. 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 20, 22, 24, 26, 28, 30, 32

Kandidaat-huurders dienen tevens te voldoen aan de rationele bezetting.

5° Op basis van het goedgekeurd gemeentelijke toewijzingsreglement van de gemeente Pittem zal er voor de kandidaat-huurders die +65 zijn voorrang worden gegeven voor volgende woningen: 11 woningen Burchtstraat 1, 3, 5, 7, 9, 11, 26, 28, 30, 32, 34 en 2 woningen Koolskampstraat 27, 29.

6° Op basis van het goedgekeurd gemeentelijke toewijzingsreglement van de gemeente Kortemark zal er voor de kandidaat – huurders die +65 zijn voorrang worden gegeven voor volgende 14 woningen: P.M. Devloostraat 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 20,22, 24, 26, 28 en 30.

#### **I. 4. de chronologische volgorde van de inschrijving in het inschrijvingsregister**

Op grond van dit vierde toewijzingscriterium zal er worden toegewezen volgens chronologische volgorde van de inschrijvingen in het inschrijvingsregister.

#### **I. 5. Verdere werkwijze**

Bij het toepassen van de hierboven genoemde toewijzingsregels zal De Mandelbeek verder te werk gaan als volgt.

De Mandelbeek houdt één register bij waarin volgens de orde van de indiening van de aanvraag tot inschrijving, de kandidaat-huurders worden ingeschreven, met vermelding van de eventuele voorrangsregels, vermeld in de art. 19 en 20 Kaderbesluit.

Wanneer de kandidaat-huurder een wijziging wil aanbrengen aan zijn initiële keuze (type, ligging, maximale marktwaarde), dan dient hij zulks schriftelijk, gedateerd en ondertekend te doen . Dit met duidelijke vermelding van zijn persoonsgegevens en met de opgave van wat er juist dient te veranderen en de motivatie waarom:

- Indien de kandidaat-huurder zijn voorkeuren qua ligging binnen 1 gemeente wil uitbreiden naar woningen die voor het eerst voor verhuur worden aangeboden, heeft dit geen invloed op zijn inschrijvingsnummer en inschrijvingsdatum.

- De kandidaat-huurder kan bij iedere actualisering van het register in een oneven jaar, zijn voorkeuren (type, ligging en maximale marktwaarde) wijzigen zonder dat dit een invloed heeft op zijn inschrijvingsnummer en inschrijvingsdatum. De Mandelbeek weigert die voorkeur als zij van oordeel is dat die voorkeur kennelijk een te beperkt aandeel van het patrimonium betreft of als die voorkeur ertoe leidt dat een toewijzing onmogelijk wordt.

- De kandidaat-huurder kan zijn voorkeuren qua type, ligging en maximale marktwaarde op ieder moment wijzigen zonder dat dit een invloed heeft op zijn inschrijvingsnummer en inschrijvingdatum, als hij hiervoor gegronde redenen heeft, die nog niet konden worden gemeld bij de inschrijving of bij de laatste actualisering. Indien er geen gegronde redenen kunnen opgegeven worden kent De Mandelbeek een nieuwe inschrijvingsdatum en inschrijvingsnummer toe voor deze voorkeuren.

Als de kandidaat-huurder daarvoor gegronde redenen kan aanvoeren die geen afbreuk doen aan zijn woonbehoefte, kan hij De Mandelbeek verzoeken om hem een bepaalde tijd geen woning aan te bieden, zonder dat dat verzoek in aanmerking wordt genomen als weigering van een aanbod. Dit verzoek dient steeds schriftelijk te gebeuren.

Wat betreft de eigendomsvoorwaarde zowel als de inkomensvoorwaarde (art. 3§1, tweede lid en art.14 eerste lid Kaderbesluit) wordt bij de inschrijving de persoon, die een echtscheidingsprocedure heeft ingeleid of die een wettelijke samenwoning gaat beëindigen, beschouwd als een alleenstaande, terwijl bij de toewijzing de echtscheiding of de beëindiging van het wettelijk samenwonen een feit moet zijn, zoniet wordt die persoon samen met zijn toekomstige ex-partner terug als een gezin beschouwd (toelatingsvoorwaarde).

## ***I.6. Toewijzing van sociale kavels***

Deze worden toegewezen via een toewijzingsreglement dat vooraf in de raad van bestuur werd goedgekeurd.

### **II. Weigeringsgronden tot toewijzing**

De Mandelbeek kan de toewijzing van een woning gemotiveerd weigeren aan de kandidaat-huurder die huurder van een verhuurder is of geweest is en :

1°) van wie de huurovereenkomst werd beëindigd op basis van art. 98 § 3,2° van de Vlaamse Wooncode (ernstige of blijvende tekortkoming van de huurder aan zijn verplichtingen).

2°) die de woning van een verhuurder bewoont of verlaten heeft voor zover aangetoond wordt dat hij ernstig of blijvend zijn verplichtingen niet nagekomen is.

Als de huurovereenkomst werd beëindigd wegens wanbetaling aan een verhuurder, kan De Mandelbeek de toewijzing van een woning weigeren als de kandidaat-huurder op het ogenblik van de toewijzing de schulden bij die verhuurder nog niet heeft afgelost.

De Mandelbeek kan eveneens de toewijzing van een woning weigeren aan een kandidaat-huurder voor zover kan worden aangetoond dat de toewijzing aan deze kandidaat-huurder een ernstige bedreiging vormt voor de fysische of psychische integriteit van de bewoners.

In plaats van de toewijzing te weigeren kan de verhuurder de kandidaat-huurder de aanvaarding van begeleidende maatregelen opleggen. In dat geval sluit een welzijns- of gezondheidsvoorziening een begeleidingsovereenkomst met de kandidaat-huurder.

### **III. Individuele afwijkingen van de toewijzingsregels**

#### 1. het principe :

De Mandelbeek kan aan een kandidaat-huurder versneld een woning toewijzen door af te wijken van de bovenvermelde toewijzingsregels.

De beslissing om versneld een woning toe te wijzen moet gebaseerd zijn op bijzondere, dit wil zeggen niet-alledaagse en acute omstandigheden van sociale aard. Zo bijvoorbeeld in het geval van dringende huisvestingsnood ten gevolge van omstandigheden van sociale aard.

De toezichthouder zal toezicht uitoefenen op zulk versneld toewijzen.

#### 2. wat betreft het OCMW :

Het OCMW van de betrokken gemeente kan de versnelde toewijzing vragen van een woning ten behoeve van een dakloze.

De Mandelbeek kan steeds vragen dat het OCMW alsdan begeleidende maatregelen stelt.

Het O.C.M.W. dat ingevolge de wet van 2 april 1965 betreffende het ten laste nemen van de steun verleend door de openbare centra voor maatschappelijk welzijn bevoegd is voor de hulpverlening aan een dakloze, kan ten behoeve van die dakloze een versnelde toewijzing van een woning vragen, in overleg met het O.C.M.W. van de gemeente waar de betrokken woning gelegen is.

Een erkende dienst voor begeleid zelfstandig wonen kan ten behoeve van een persoon die met toepassing van het decreet van 7 maart 2008 inzake bijzondere jeugdbijstand, zelfstandig woont of gaat wonen met begeleiding van die erkende dienst, een versnelde toewijzing van een woning vragen.

Een centrum voor algemeen welzijnswerk kan ten behoeve van de volgende personen een versnelde toewijzing van een woning vragen: 1° een jongere die zelfstandig woont of gaat wonen met begeleiding door dat centrum op voorwaarde dat de jongere niet ouder is dan 21 jaar en niet valt onder de toepassing van het decreet van 7 maart 2008 inzake bijzondere jeugdbijstand; 2° een dakloze.

Een erkend initiatief beschut wonen, een project psychiatrische zorg in de thuissituatie of een ambulante intensief behandelteam kan ten behoeve van een persoon met een geestelijk gezondheidsprobleem die zelfstandig woont of gaat wonen, een versnelde toewijzing van een woning vragen.

De aanvragen, vermeld in het eerste, tweede, derde en vierde lid, kunnen alleen ingediend worden bij een verhuurder die het toewijzingssysteem, vermeld in artikel 18, toepast.

De verhuurder kan als voorwaarde voor een toewijzing stellen dat andere begeleidende maatregelen dan de basisbegeleidingstaken, vermeld in artikel 29bis, aangeboden worden door de aanvragers, vermeld in het eerste, tweede, derde en vierde lid, of door een andere welzijns- of gezondheidsvoorziening, op initiatief van de aanvragers. De begeleidende maatregelen worden opgenomen in een begeleidingsovereenkomst tussen de kandidaat-huurder en de aanvragers of andere welzijns- of gezondheidsvoorziening, op initiatief van de aanvragers. Uit de begeleidingsovereenkomst moet blijken dat de kandidaat-huurder met de begeleidende maatregelen in staat is om zelfstandig te wonen en ook in staat zal zijn om zelfstandig te wonen zonder begeleidende maatregelen binnen een duidelijk afgebakende termijn. Als voor een persoon voor wie een versnelde toewijzing is gevraagd op het einde van een begeleidingsovereenkomst wordt vastgesteld dat een voortzetting van de begeleidende maatregelen noodzakelijk is, wordt de begeleidingsovereenkomst verlengd voor een duidelijk afgebakende termijn.

De Mandelbeek kan het verzoek weigeren als :

- 1° de kandidaat-huurder de begeleidingsovereenkomst weigert te ondertekenen;
- 2° niet wordt voldaan aan de voorwaarde, vermeld in het zesde lid;
- 3° hij in het jaar van de aanvraag al 5% toewijzingen heeft gedaan op basis van de mogelijkheid tot versnelde toewijzing, vermeld in het eerste, tweede, derde en vierde lid;
- 4° in het kader van de woonbehoefte van specifieke doelgroepen, vermeld in artikel 28, de persoon van wie een versnelde toewijzing wordt gevraagd, behoort tot een doelgroep waarvoor een voorrang van minimaal 4% toewijzingen op jaarbasis is bepaald.

Het percentage van 5%, vermeld in het zevende lid, 3°, wordt berekend op basis van het rekenkundig gemiddelde van het aantal toewijzingen van de vijf jaren die voorafgaan aan het jaar waarin de aanvraag gebeurt. De Toewijzingen in het kader van de herhuisvesting omwille van renovatie worden niet mee in aanmerking genomen voor de berekening van het aantal toewijzingen.

De gemeente waar de toe te wijzen woning ligt, kan samen met de verhuurder en de aanvragers, vermeld in het eerste, tweede, derde en vierde lid, afspraken maken over de

verdeling van het percentage, vermeld in het zevende lid, 3°, en een spreiding van de toewijzingen over het jaar.

### 3. wat betreft de rationele bezetting :

De versnelde toewijzing kan alleen dan als er een sociale huurwoning vrijkomt die voldoet aan de voorwaarde van de rationele bezetting.

## **IV. Facultatieve schrappingsgrond**

De Mandelbeek beslist om over te gaan tot schrapping van een kandidatuur uit het inschrijvingsregister bij het onbestelbaar terugkeren van een brief bij actualisering van het register of bij het aanbod van een woning. De brief bij actualisering van het register of bij het aanbod van een woning, zal steeds worden verzonden naar het laatst gekende adres dat in het Rijksregister wordt vermeld, tenzij de kandidaat-huurder uitdrukkelijk heeft gevraagd om de briefwisseling naar een ander adres te verzenden.

## **V. Waarborgbepalingen**

De Mandelbeek opteert voor volgende waarborgregeling:

Een waarborg in handen van de verhuurder gestort.

De huurder kan kiezen voor een contante betaling van de borgsom of heeft het recht om zijn waarborg samen te stellen via:

1. Een schriftelijke garantie van het OCMW in afwachting van een eenmalige betaling door het OCMW van het volledige bedrag binnen de achttien maanden na de ondertekening van de overeenkomst
2. Een schriftelijke borgstelling van het OCMW
3. De gespreide betaling van de waarborg aan de verhuurder

Het bedrag van de huurwaarborg wordt als volgt bepaald : 2 X de basishuur met een maximum van 920 euro (geïndexeerd bedrag 2014 - bedrag jaarlijks te indexeren)  
Wanneer voor een gespreide betaling wordt gekozen kan een bedrag van € 12 (geïndexeerd bedrag 2014) administratiekosten in rekening worden gebracht.

## **VI. Verhuring afzonderlijke garages**

Bij de toewijzing van losstaande garages zal voorrang gegeven worden aan

1. de zittende huurders van een sociale woning zonder garage
2. de zittende huurders van een sociale woning met garage
3. de vroegere kopers van een sociale woning zonder garage
4. de vroegere kopers van een sociale woning met garage
5. de private sector

Hierbij wordt de chronologische volgorde van de aanvragen gerespecteerd.

## **VII. Communicatie**

De Mandelbeek stelt alles in het werk om op een duidelijke en begrijpelijke manier te communiceren met zijn huurders. Dit behelst alle huuraangelegenheden: oa. de berekening

van de huurprijs met de nodige uitleg, onderhouds- en verbeteringswerken, ... Alsook tot het bekomen van de nodige feedback van de huurder: oa. opvragen van gegevens, nagaan kwaliteit van de uitgevoerde onderhouds- en herstellingswerken, ...

De communicatie gebeurt normaal altijd schriftelijk en persoonlijk per huurder. Hierbij kan de huurder steeds nog bijkomende, individuele informatie bekomen op de burelen. Dit kan echter ook telefonisch gebeuren.

De Mandelbeek maakt voor haar communicatie met de huurder bijkomend ook gebruik van haar website: dit enkel voor algemene informatie die blijvend van belang is. Zo is er oa. 'de handleiding voor de huurder m.b.t. tot het onderhoudscontract voor cv en sanitair' te raadplegen.

Meldingen van problemen en klachten kunnen ook via de site worden doorgegeven. De openingsuren van de burelen (met locatieplan) en de middelen waarop de communicatie kan gebeuren staan er ook nogmaals vermeld (brief, tel., fax., e-mail).

### **VIII. Huurlasten**

De berekening van de huurlasten gebeurt via het systeem van de afbetalingen op basis van de totale reële kosten van de meest recente afrekening.

### **IX. Klachtenbehandeling**

Alle klachten worden behandeld via een klachtenprocedure. Een hiervoor aangestelde persoon zal hierbij fungeren als centrale klachtenbehandelaar voor de bouwmaatschappij.

Deze persoon zal nagaan of de klacht gegrond is, en dan een passend antwoord gegeven aan de betrokken huurder, dit alles in overeenstemming met het Klachtendecreet van 01.06.01. Indien aangewezen, zullen de nodige maatregelen genomen worden om dergelijke situaties in de toekomst te vermijden.

Opgesteld te Ingelmunster, en goedgekeurd in de Raad van Bestuur van de cv De Mandelbeek op 9 december 2014, om onmiddellijk opvolgend meegedeeld te worden aan de toezichthouder.

Namens de cv De Mandelbeek,

Peter De Clerck  
Directeur

Jean-Pierre De Clercq  
Voorzitter