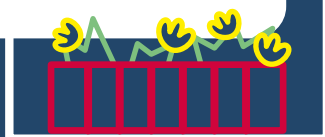


woonhaven
ons huis
jouw thuis



versie 2025

Reglement inwendige orde



Inleiding

Dit reglement inwendige orde (RIO) is een belangrijk deel van jouw huurcontract en alle bijlagen bij dat huurcontract.

Het reglement zegt wat 'mag' en wat 'niet mag'. Het zijn de **praktische regels** verbonden aan het huren van een huis of appartement bij Woonhaven Antwerpen. Zowel jij als Woonhaven moeten deze regels respecteren en we kunnen elkaar erop aanspreken. Dit reglement vind je ook terug op www.woonhaven.be.

Deze versie van 2025 is de enige juiste en vervangt automatisch alle vorige of andere versies van het reglement inwendige orde. Het reglement is altijd onderhevig aan eventuele wijzigingen in de toekomst.

**Bedankt om de afspraken te volgen!
Samen maken we van jouw huis een thuis.**



Inhoud

Wat moet je doen als nieuwe huurder?

Artikel 1: Staat van het goed 6

- 1.1 Plaatsbeschrijving en sleutels 6
- 1.2 Meterstanden 7
- 1.3 Afspraken rond verhuizen 8
- 1.4 Inrichting & veranderingen aan de woning 8

Artikel 2: Huurprijs en huurlasten 10

- 2.1 Betaling huurprijs 10
- 2.2 Huurlasten & collectieve centrale verwarming 10

Artikel 3: Reparaties aan de woning 11

- 3.1 Gewone reparaties 11
- 3.2 Noodzakelijke & dringende reparaties 11
- 3.3 Reparatie aan elektrische toestellen 11
- 3.4 Informatieplicht 12

Artikel 4: Tuinen en aanplantingen 13

- 4.1 Tuinonderhoud 13
- 4.2 Afsluitingen en tuinconstructies 13
- 4.3 Beplantingen 13
- 4.4 Andere bepalingen 14

Artikel 5: Verzekering en contracten 15

- 5.1 Inboedelverzekering 15
- 5.2 B.A. verzekering (familiale polis) 16
- 5.3 Schade door diefstal of vandalisme 17

Artikel 6: Preventie inbraak en vandalisme – bewakingscamera's 18

Artikel 7: Klachtenprocedure 19

Artikel 8: Respect 19

Wat zijn de regels als je bij Woonhaven woont? 20

Artikel 1: Huurdersverplichtingen 22

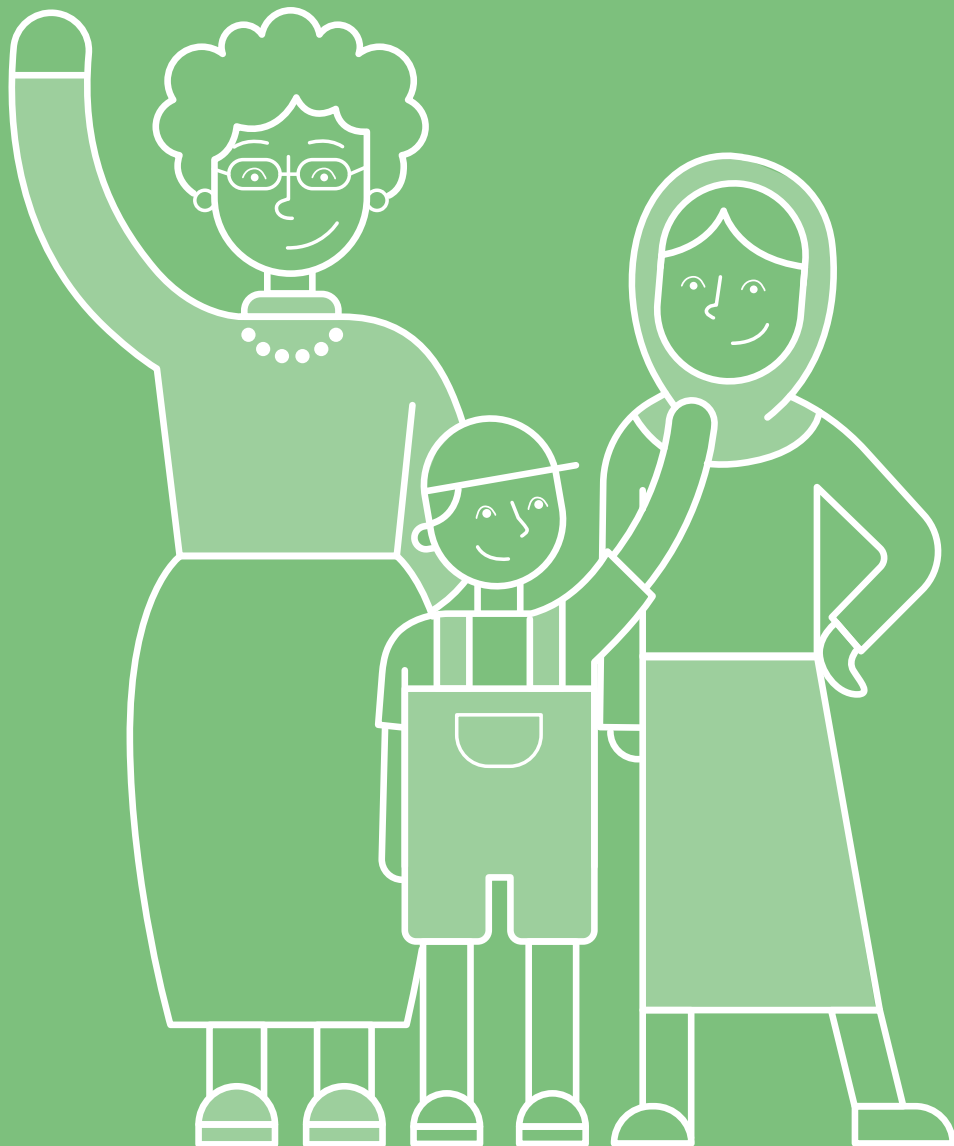
- 1.1 Verplichte melding van de correcte gezinssamenstelling 22
- 1.2 Domiciliëring & hoofdverblijfplaats 23
- 1.3 Geen eigendom 24
- 1.4 Huurprijs betalen 24
- 1.5 Informatie voor correcte berekening huurprijs 25



Artikel 2: Verplicht onderhoud van de woning	26	Artikel 8: Parkeerplaatsen	39
2.1 Gebruik & onderhoud van gemeenschappelijke delen	26	Artikel 9: Huisdieren	40
Artikel 3: Brandveiligheid en preventie	29	Artikel 10: Onderhoud van voetpad en sneeuwruimen	41
3.1 Brandblusapparaten en brandalarmen	29	Overzicht sancties	42
3.2 Dak en vluchtwegen	29		
3.3 Algemene veiligheidsvoorschriften	30		
3.4 Gebruik terras	31		
Artikel 4: Verplichte toegang in geval van noodsituatie en ongedierte	32		
4.1 Verplichte toegang	32	Wat moet je doen bij einde huur?	44
4.2 Ongedierte	32	Artikel 1: Einde van de huur: waarborg, abonnementen & nuts- en andere voorzieningen	46
Artikel 5: Leefbaarheid en burenhinder	33	Artikel 2: Afspraken rond verhuizen	48
5.1 Geluidsoverlast overdag	33	Artikel 3: Plaatsbeschrijving en sleutels	49
5.2 Nachtlawaai	33		
5.3 Roken & verdoovende middelen	34		
5.4 Gedrag familieleden en bezoekers	35		
5.5 Wat kan je doen bij overlast?	35		
Artikel 6: Sluikstort en zwerfvuil	36		
Artikel 7: Schotelantennes	38		

deel 1
Welkom

Wat moet je doen als nieuwe huurder?



Ben je een nieuwe huurder bij Woonhaven?
Of huur je bij Woonhaven maar ben je verhuisd?
We leggen je uit waarop je moet letten & wat je moet doen om in orde te zijn.
Ook geven we info over veranderingen in je woning.

In dit deel vind je informatie over:

- Jouw verplichtingen als huurder en deze van de verhuurder
- De contractuele plaatsbeschrijving
- De duur van het huurcontract, de huurprijsberekening en de huurprijsherziening
- De kosten en vergoedingen die Woonhaven kan aanrekenen
- De huurwaarborg en de brandverzekering
- De regeling van reparaties

Het bevat jouw rechten & plichten als nieuwe huurder en deze van Woonhaven.

Privacyverklaring:

Samen met de ondertekening van het huurcontract & de toelichting op maat krijg je van Woonhaven ook nog een privacyverklaring. In dit document staan alle rechten van hoofdstuk III van de AVG (algemene verordening gegevensbescherming). Hierdoor kan Woonhaven persoonsgegevens delen met derde instanties die opgenomen zijn in deze privacyverklaring.

Artikel 1: Staat van het goed

1.1 Plaatsbeschrijving en sleutels

Voordat je verhuist, doen we in jouw aanwezigheid een plaatsbeschrijving. Dat betekent dat we samen de woning controleren. Tijdens de plaatsbeschrijving bij start huurcontract krijg je de sleutels. Dat zijn, afhankelijk van wat er in je woning is, sleutels van:

- de gemeenschappelijke inkomdeur
- de brievenbus
- de voordeur van het appartement
- de kelder

Het tijdstip van de plaatsbeschrijving spreken we samen af. Je krijgt van deze afspraak een bevestiging op papier. 1 dag op voorhand krijg je ook een sms.

Bij de start van de plaatsbeschrijving vragen we jouw identiteitskaart om je identiteit te controleren. Op het einde onderteken je de plaatsbeschrijving.

Kan je **niet** aanwezig zijn op de afgesproken datum? Vraag het dan aan iemand die jou mag vertegenwoordigen. Heel belangrijk: die persoon moet een **getekende volmacht** hebben op het moment van de plaatsbeschrijving. Je kan dit formulier bij onze huurdersadministratie krijgen.

Sta je onder **voorlopig bewind**, dan moet de bewindvoerder aanwezig zijn om de plaatsbeschrijving te tekenen.

Kan er niemand aanwezig zijn op de plaatsbeschrijving? Contacteer ons dan minstens 3 werkdagen tevoren. Hoe sneller, hoe beter.

Jij als huurder en Woonhaven betalen **elk de helft van de kosten** van de plaatsbeschrijving.

Ben je niet aanwezig tijdens de plaatsbeschrijving of heb je ons te laat verwittigd? Dan betaal je voor de kosten van de verloren werktijd & van de nutteloze verplaatsing van onze collega. We maken een tweede afspraak. Ben je ook op de tweede afspraak afwezig? Dan krijg je een aangetekende brief. Als ook dat niet werkt, kunnen we de vrederechter contacteren. Ondertussen start de huur en moet je huur betalen. Ook al heb je nog geen sleutel.



1.2 Meterstanden

1.2.1 Gas en elektriciteit

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

Zijn er individuele meters voor elektriciteit en/of gas? Tijdens de plaatsbeschrijving noteren we de meterstanden van elektriciteit en/of gas. Als Woonhaven het EAN-nummer kent, noteren we dit. Dat doen we op het document van de plaatsbeschrijving en op het meterovernameformulier. Dat formulier accepteren alle energieleveranciers voor het begin of einde van een leveringscontract.

Jij en Woonhaven ondertekenen de 2 documenten (meterovernameformulier en plaatsbeschrijving). Je krijgt hiervan een kopie. Met deze kopie kan je **zelf een energiecontract afsluiten** bij een leverancier.

Dat doe je binnen 7 werkdagen na de plaatsbeschrijving en de ontvangst van sleutels. Je informeert hen over jouw adreswijziging en bezorgt hen het meterovernameformulier.

1.2.2 Water

Om de watermeter over te nemen, vul je samen met Woonhaven de meterstanden in op het overnamedocument. Dit stuurt Woonhaven naar Water-Link.



Opgelet!

Als je een openstaande meter niet op tijd overneemt, wordt die afgesloten. Woonhaven betaalt de kosten voor het heropenen **niet** terug.

Budgetmeter

Staat er een budgetmeter in je woning? Die is gedeactiveerd en werkt als een normale meter. Meer weten? Kijk dan eens op www.fluvius.be.



Artikel 1: Staat van het goed

1.3 Afspraken rond verhuizen

Je verhuist tussen 7 en 22 uur. Als er geen speciale verhuislift is in je gebouw, gebruik je een ladderlift. Verhuizen met de gewone liften in het gebouw mag alleen voor kleine goederen. 'Kleine goederen' zijn spullen of dozen die je zonder hulpmiddel kan dragen. Voor alle andere goederen gebruik je verplicht een ladderlift.

Je mag de lift niet blokkeren tijdens het verhuizen.
Je laadt goederen direct uit en maakt de lift opnieuw vrij voor andere bewoners. Respecteer altijd het maximale gewicht voor de lift.

Op de binnenkoeren mag je alleen ladderliften zetten. Vrachtwagens zijn verboden op de binnenkoeren.

Bescherm tijdens de verhuis de ramen tegen schade. Gebruik hiervoor beschermdeksens.



Belangrijk!

Contacteer voordat je verhuist de huurdersadministratie (03 212 25 00). Misschien is er in jouw gebouw een ander verhuissysteem. Als dat zo is, krijg je van de huurdersadministratie specifieke instructies.

Schade aan het gebouw door jouw verhuis moet je **altijd** melden aan Woonhaven. Als er kosten zijn, moet je betalen.

1.4 Inrichting & veranderingen aan de woning

1.4.1 Verbeteringswerken

Je mag zelf nooit veranderingen of verbeteringswerken aan de woning doen op eigen initiatief.
We maken soms een uitzondering als er een goede reden is.

Wil je verbeteringswerken doen?

Dan moet je altijd eerst toestemming vragen aan Woonhaven en krijgen. Er moet een formeel akkoord zijn. Dit doe je via de knop 'reparatie aanvragen' op www.woonhaven.be (klik in je vraag op 'Andere').

Als je bij het einde van je huurcontract opnieuw verhuist, neemt Woonhaven de veranderingen over. Je krijgt hier geen geld voor.

Je mag **nooit** iets veranderen aan de structuur of kleur van de buitenkant van het gebouw. Anders is het niet meer hetzelfde als de omgeving.

1.4.2 Verfraaiingswerken

Hieronder lees je jouw **verplichtingen** als je verfraaiingswerken doet aan de woning:

- De bepleistering moet vlak en egaal blijven.
- Je gebruikt alleen verf op waterbasis in lichte, neutrale kleuren.
- Het plafond mag je alleen wit schilderen.
- Je gebruikt geen behangpapier.
- Je mag geen appartementsdeuren, keukenkasten en trappen bekleden, behangen of schilderen. Je klopt geen nagels in de kasten en je boort geen gaten in deuren of kasten.
- Binnendeuren en deurstijlen mogen enkel in het wit geschilderd worden als het materiaal schilderwerk toelaat (schilderdeuren, geen deuren met houtstructuur).
- Vloerbekleding moet je op elk moment kunnen weghalen. Je mag ze dus niet vastlijmen of met nagels vastmaken.
- Deurstijlen afzagen mag niet.
Een deur inkorten om vloerbekleding te plaatsen is verboden.

Artikel 2: Huurprijs en huurlasten

2.1 Betaling huurprijs

Je moet de huur altijd betalen voor de **10de van elke maand**.

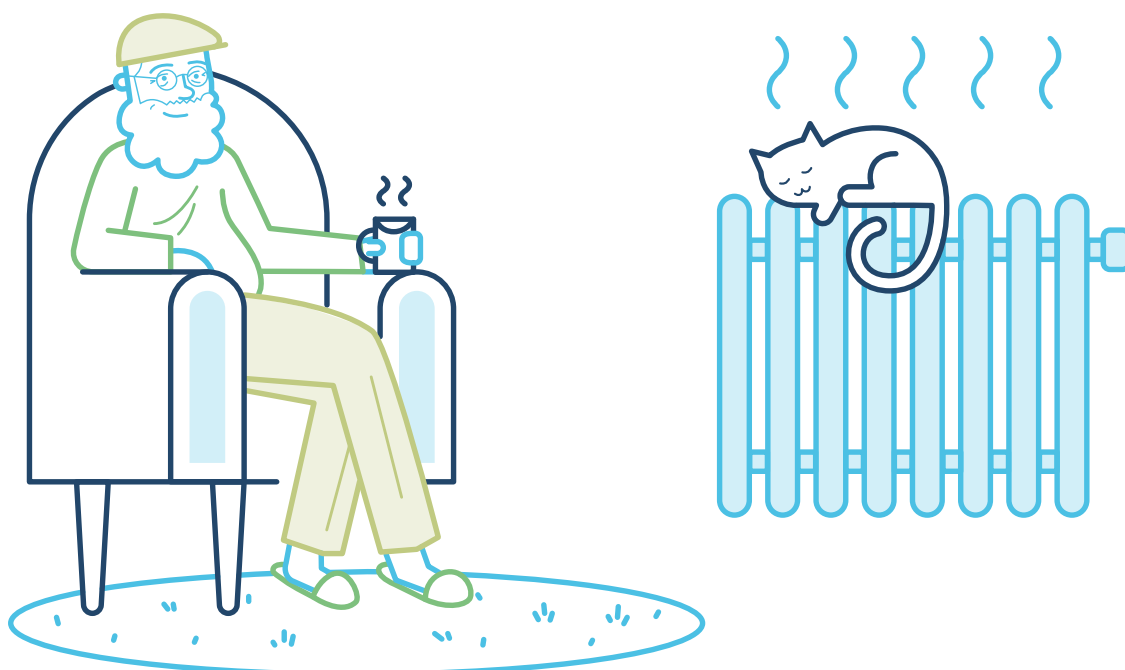
Gebruik het rekeningnummer op jouw huurprijsberekening. Die krijg je bij start van je huurcontract en bij de jaarlijkse herberekening.

Zet altijd de gestructureerde mededeling (+++___/____/_____+++) bij de betaling van de huur. Zo kan Woonhaven jouw betaling correct verwerken.

Huur betalen is een basisverplichting als huurder. Als je je huur tijdelijk niet kan betalen, moet je ons contacteren. Dan maken we een **afbetalingsplan** op. Reageer je niet op onze vragen om te betalen, dan verhogen we na 2 herinneringen je schuld met 10%. Het systematisch niet betalen van huur leidt tot het einde van je huurcontract. Meer info hierover vind je in dit reglement bij de sancties.

2.2 Huurlasten & collectieve centrale verwarming

In de meeste gebouwen betalen de huurders elke maand een **voorschot**. Dat is voor de huurlasten. Soms ook voor de collectieve centrale verwarming. Elk jaar krijg je een afrekening van Woonhaven. In de afrekening staat of je nog extra moet betalen of geld terugkrijgt. Als je nog schulden hebt bij Woonhaven, houden we die af van je tegoeden.



Artikel 3: Reparaties aan de woning

3.1 Gewone reparaties

Jij als huurder bent zelf verantwoordelijk voor het goed onderhoud van je woning. Als er iets kapot is, moet je dat repareren. Kan je deze reparatie niet zelf? Dan mag je altijd de technische dienst van Woonhaven contacteren.

Voor sommige reparaties betaalt Woonhaven, voor andere reparaties betaal je zelf. De reparaties die nodig zijn door slijtage of ouderdom doet Woonhaven. Andere reparaties aan de woning moet je zelf doen. Dat is allemaal wettelijk geregeld via het Vlaams Woninghuurdecreet. Het ZieZo-boekje van de overheid geeft een duidelijke opsomming van wie wat moet betalen. Je vindt dit boekje op www.provincieantwerpen.be en zoek op 'ZieZo'.

3.2 Noodzakelijke & dringende reparaties

Woonhaven mag dringende reparaties aan de woning doen als deze nodig zijn. Zorg ervoor dat we binnen kunnen in je woning in dringende gevallen. Meestal contacteren we je tevoren, maar soms lukt dat helaas niet.

3.3 Reparatie aan elektrische toestellen

Koop je zelf nieuwe toestellen terwijl je huurt bij Woonhaven? Dan blijven die van jou. Alle noodzakelijke reparaties aan elektrische toestellen kan je niet door Woonhaven laten uitvoeren en betaal je zelf.

Een aantal woningen van Woonhaven hebben een dampkap en elektrische kookplaat. Heeft jouw woning deze toestellen? Dan ondertekenen we tijdens de plaatsbeschrijving een document. Daarin doet Woonhaven afstand van deze toestellen. Jij wordt de eigenaar en jij zorgt dan voor het onderhoud. Dampkappen die aangesloten zijn op een centraal afzuigstelsel moeten wel in de woning blijven.

Woon je via Woonhaven in een private woning?

En is er een defect aan 1 van de aanwezige elektrische toestellen? Contacteer dan onze technische dienst. De aanwezige toestellen blijven ook eigendom van de privé-eigenaar. Check jouw extra huisregels.

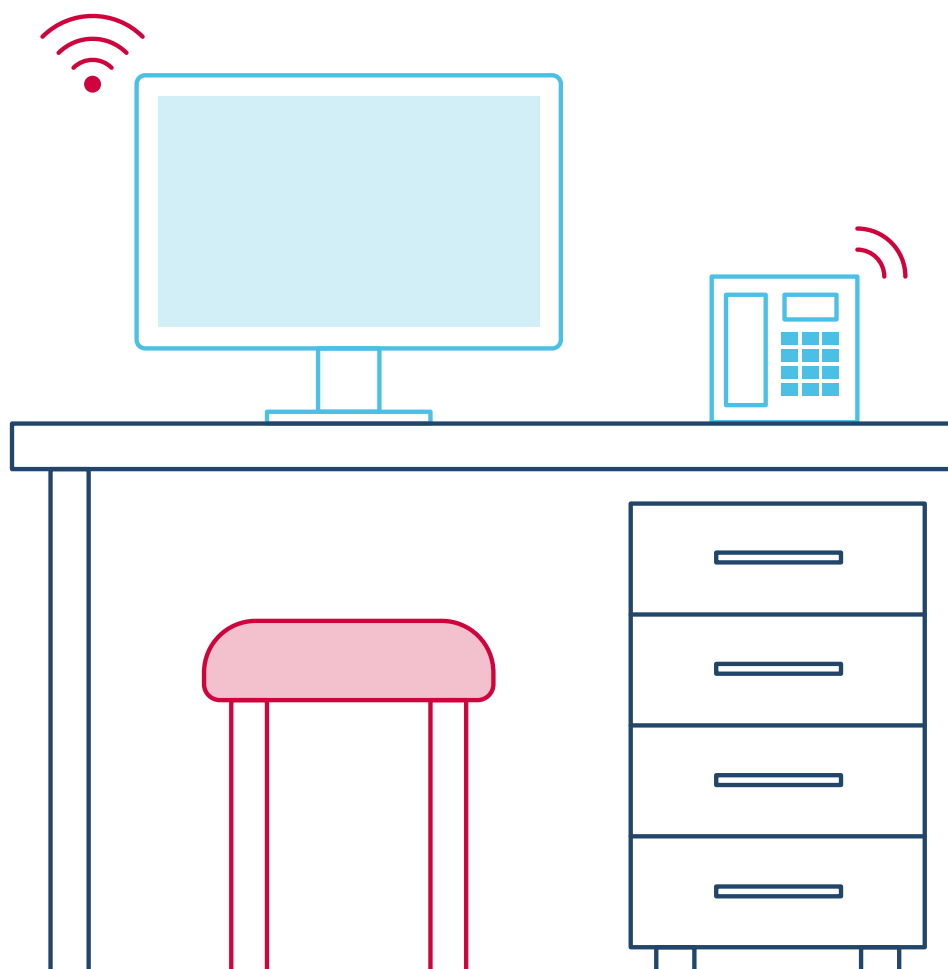
Artikel 3: Reparaties aan de woning

3.4 Informatieplicht

Zie je een dringend technisch probleem? Dan moet je Woonhaven direct verwittigen. Zo kan Woonhaven snel ingrijpen om ergere schade te voorkomen. Doe je dit niet en zijn er hogere kosten hierdoor, dan kunnen we die kosten aan jou doorrekenen.

Telefonie- en internetaansluiting

Vraag je een telefoon- en internetaansluiting aan? Dan hebben de technici van die firma toegang nodig tot onze technische ruimtes. Daar geraken ze niet zomaar binnen. In sommige gebouwen kan je zelf met je eigen sleutel de technische deuren openen. Probeer dit minstens 2 werkdagen tevoren. Lukt het niet? Verwittig Woonhaven dan **direct** zodat wij dit kunnen regelen!



Artikel 4: Tuinen en aanplantingen

4.1 Tuinonderhoud

Je moet je tuin goed onderhouden, er mag geen hinder zijn. Het gras moet kort zijn & onkruid moet je verwijderen. Bomen, hagen en planten moet je regelmatig snoeien. Groenafval moet je verwijderen of composteren. Je zorgt ervoor dat er geen groen uit jouw tuin over de perceelgrens hangt of groeit.

De tuin is geen werkplaats of opslagruimte. Het is verboden om afval te verzamelen of te begraven in de tuin..

4.2 Afsluitingen en tuinconstructies

Serres en aanbouwen (zoals erkers, veranda's of pergola's) of andere constructies plaatsen aan of vlakbij je woning is verboden.

Wil je een (draad)afsluiting installeren, dan vraag je eerst toestemming aan Woonhaven. Dit doe je via de reparatievraag op www.woonhaven.be. De afsluitingen moet altijd uniform zijn, bv. een zwarte afsluiting.

Je tuin of terras herinrichten met siervijvers, tuinconstructies en tuinhuisen, privacy-wanden of andere constructies is niet toegelaten, tenzij Woonhaven je hiervoor toestemming gaf.

Terrasverhardingen of andere verhardingen die de groenzone beperken zoals bijvoorbeeld hakselhout, kunstgras, keien, grind of ander materiaal is ook niet toegelaten, tenzij Woonhaven toestemming gaf.

Er is altijd een formeel akkoord nodig van Woonhaven.
Dit vraag je via de reparatievraag op www.woonhaven.be (klik op 'Andere').

4.3 Beplantingen

Je mag zelf geen hoogstammige bomen planten. Hagen en struiken mogen maximaal 2 meter hoog worden. Staat er een hoogstammige boom in je tuin? Contacteer dan Woonhaven om die te laten snoeien.

Wil je zo'n boom weg uit je tuin? Dan vraag je eerst toestemming aan ons. Dit doe je via de reparatievraag op www.woonhaven.be (klik op 'Andere').

Heb je onze toestemming? Dan contacteer je zelf de stad om de juiste vergunning te krijgen.

Afgestorven of dode planten die er stonden, moet je vervangen door nieuwe planten.

Artikel 4: Tuinen en aanplantingen

4.4 Andere bepalingen

Je mag nooit veranda's, voorzetrolluiken, zonneschermen, zonnetenten en/of -luifels of andere constructies installeren die aan de woning vasthangen. Ingegraven zwembaden zijn verboden.

Heb je aan jouw woning een eigen, individuele beer- of vetput? Contacteer een gespecialiseerde firma om die te ruimen. Als je ooit verhuist, moet je bewijzen dat de beer- of vetput in de laatste 6 maanden is geruimd.

Wil je een geveltuin?

Vraag dit altijd eerst via de reparatievraag op www.woonhaven.be (klik op 'Andere').



Artikel 5: Verzekering en contracten

Verplichte inboedelverzekering, verplichte B.A. verzekering, niet-verplichte verzekering tegen diefstal en vandalisme:

	verplicht (moet)	niet verplicht (mag)
inboedelverzekering	X	
B.A. verzekering (familiale polis)	X	
diefstal en vandalisme		X

5.1 Inboedelverzekering

Je moet voor de hele duur van het huurcontract een **inboedelverzekering** afsluiten. Deze verzekering verzekert jouw meubels en toestellen (inboedel) tegen brand- en waterschade. Onroerende verfraaiingen (bijvoorbeeld schilderwerken, behangpapier ...) zijn ook door deze verzekering beschermd.

Wij zorgen ervoor dat je als huurder van Woonhaven een inboedelverzekering aan een voordelig tarief kan afsluiten bij Ethias. Hier kan je jouw inboedelverzekering op maat afsluiten. Voor meer informatie: contacteer de huurdersadministratie of ga naar www.woonhaven.be/ik-wil-huren/verzekeringethias.

Je moet jouw inboedel verzekeren tegen:

- Brand, ontploffing, blikseminslag, elektriciteitsrisico, rook of roet
- Waterschade
- Storm, hagel en sneeuw- en ijsdruk
- Natuurrampen

Je moet je **niet** verzekeren voor **schade aan het gebouw zelf**. Woonhaven (of de privé-eigenaar) sluit altijd een brandverzekering af voor het gebouw. Dat gebeurt met een clause afstand van verhaal.

Dat betekent dat de verzekering niet aan de veroorzaker (= de verantwoordelijke) van de schade mag vragen om een vergoeding te betalen. Deze clause telt alleen voor het gebouw, niet voor schade aan de inboedel. Die moet je zelf verzekeren, zoals we hierboven uitlegden. Via je huurlasten betaal je een stukje terug voor deze clause 'afstand van verhaal'.

Artikel 5: Verzekering en contracten

5.2 B.A. verzekering (familiale polis)

Deze verzekert de materiële en lichamelijke schade die jij, een gezinslid of je huisdier binnen je privéleven veroorzaakt bij anderen.

Als bijvoorbeeld jouw wasmachine overloopt en hierdoor is er (water)schade aan de inboedel van je buur, mag de buur aan jou vragen om de schade aan zijn inboedel terug te betalen.

Of je kind speelt bij de burens en trapt daar een vaas omver. Je moet je hiervoor verzekeren via de **polis Burgerlijke Aansprakelijkheid (B.A.)**. Via deze verzekeringspolis ben je beschermd als jouw buur schade heeft aan zijn inboedel. Jouw verzekering zal dit dan betalen. Ook hiervoor kan je beroep doen op de B.A. verzekering die je via ons kan afsluiten met Ethias.

Rechtsbijstand

Stel, je lijdt schade maar de persoon die de schade veroorzaakte, weigert je te vergoeden. Rechtsbijstand komt dan tussen om dit soort geschillen op te lossen.



Opgelet:

Schade die je oploopt in het kader van een contractuele relatie is niet gedekt.

Je moet altijd een afschrift van jouw polis en het bewijs van jouw premiebetaling aan Woonhaven bezorgen, als we dit vragen.

Als je schade door brand of iets anders constateert, heb je als huurder een **schademeldingsplicht**. Dit betekent dat je Woonhaven direct moet contacteren wanneer je de schade constateert. Dan kunnen wij onze verzekeraar verwittigen. Je bent ook verplicht experts binnen te laten in jouw woning als dat nodig is voor het opmeten of het repareren van de schade.

5.3 Schade door diefstal of vandalisme

Heb je schade aan een deel van jouw woning (kelder, deuren, ramen, brievenbus, bergruimte ...) door diefstal of vandalisme?

Woonhaven betaalt de kosten voor de reparaties als je een situatie van **overmacht** kan bewijzen.

Hoe bewijs je overmacht?

- Je moet bewijzen dat je alles hebt gedaan wat van **een zorgvuldige huurder in dezelfde situatie mag worden verwacht**.
- Je laat direct (binnen de 24 uur) **een proces-verbaal bij de politie** opmaken en bezorgt dit aan Woonhaven. Het moet duidelijk zijn dat het om diefstal of opzettelijke beschadiging door derden gaat.
- Je toont de overmacht aan.
- Alleen het notitienummer van de klacht bezorgen is **niet** voldoende.
- Je mag altijd een volledige kopie van jouw proces-verbaal van verhoor opvragen. Je moet dit wel zelf duidelijk vragen bij het einde van het verhoor.
- Als je geen overmacht kan bewijzen, betaal je zelf de reparatiekosten.

Niet-verplichte verzekering tegen diefstal en vandalisme

Je kan je inboedel laten verzekeren tegen diefstal door inbraak en vandalisme.

Waterschade in risicozones van het gebouw

Woonhaven betaalt niet voor waterschade in bergruimten van de kelder en/ of andere bergruimten. In de bergruimten moet je alles altijd minimum 30 cm van de grond zetten.

Franchise / contractuele vrijstelling

Dit is het bedrag dat je zelf moet betalen. Dit verschilt van geval tot geval. Bijvoorbeeld: Je hebt brandschade voor 5.000 euro. De franchise van je verzekering is 200 euro. Dat betekent dat je 200 euro van de schade zelf moet betalen. De rest (in dit geval 4.800 euro) betaalt jouw verzekering aan je terug.

Artikel 6: Preventie inbraak en vandalisme – bewakingscamera's

Bewakingscamera's kunnen helpen om de leefbaarheid in een gebouw te controleren. Als er camera's hangen in jouw gebouw informeren we je daarover. Aan de ingang van plaatsen waar camera's zijn, hangt een waarschuwingsbord met pictogram. De camera's hangen alleen in de gemeenschappelijke delen. Je mag zelf geen camera's plaatsen.

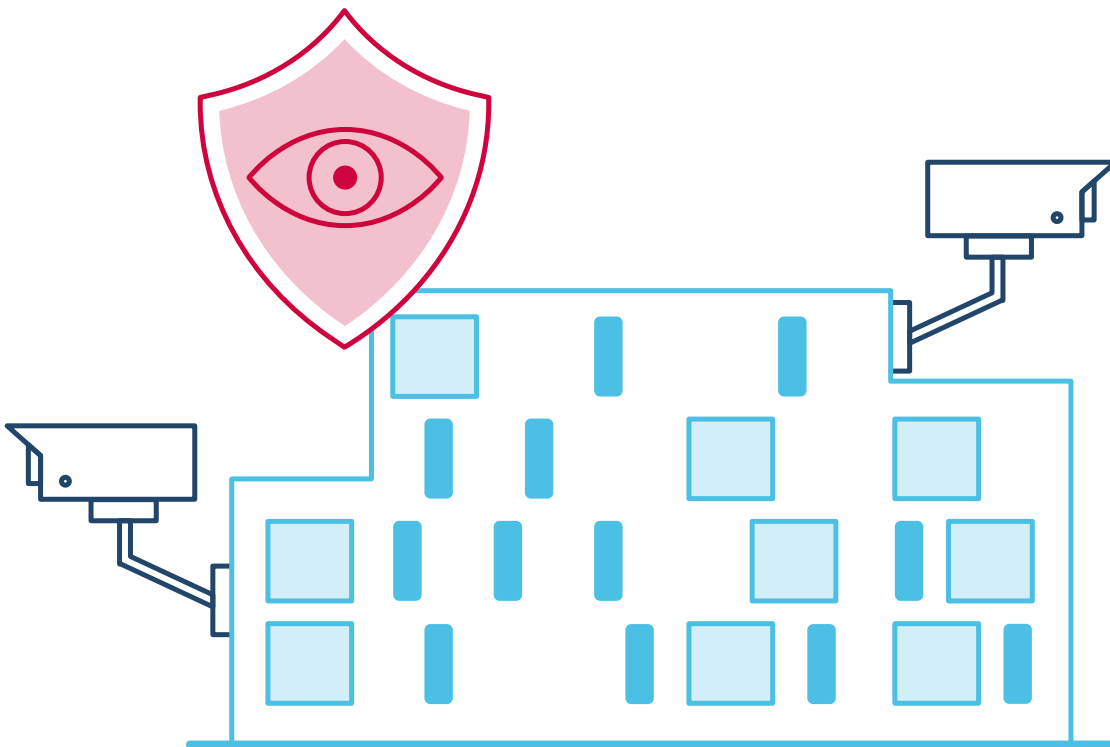
Via de camera's kan Woonhaven daders van vandalisme, diefstal of overlast in beeld brengen. Is er iets gebeurd? Contacteer dan de dienst Toezicht. We bekijken dan de beelden. We houden de beelden 1 maand bij. We bezorgen ze aan de politie als dat nodig is. Het inzagerecht van de beelden is wettelijk geregeld (camerawet).

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

Wil je weten waar de camera's precies hangen?
Je vindt alle locaties terug op www.woonhaven.be.

Woon je via Woonhaven in een private woning?

Beelden van camera's in private woningen kan Woonhaven niet bekijken.



Artikel 7: Klachtenprocedure

Het is niet leuk, maar het kan gebeuren dat je niet tevreden bent over Woonhaven. Het is dan belangrijk dat je altijd eerst rechtstreeks de juiste dienst contacteert. Heb je dat gedaan en geraakt je probleem niet opgelost? Of vind je dat Woonhaven niet goed heeft geholpen? Dan contacteer je ons klachtenteam. Dat doe je via www.woonhaven.be/contact of per brief. De wettelijke termijn om een klacht te beantwoorden is 45 kalenderdagen.

Artikel 8: Respect


Voor Woonhaven is respect een basishouding. We merken helaas een stijgend aantal gevallen van agressie naar onze medewerkers op. Ben je kandidaat, huurder of vertrek je bij Woonhaven? We gaan altijd op een rustige & respectvolle manier met elkaar om. Fysieke of verbale agressie zijn onaanvaardbaar. Woonhaven zal altijd reageren met de strengste sancties: bij overtreding kan Woonhaven jouw huurcontract stopzetten of weigeren.



deel 2
Het reglement

Wat zijn de regels als je bij Woonhaven woont?





Woonhaven wil leefbare wijken en gebouwen. Door de leefregels te respecteren, wordt je omgeving aangenamer. Dat verbetert de woonkwaliteit voor iedereen. Respecteer je als bewoner de regels niet? Dan heeft dat gevolgen.

De Vlaamse Codex Wonen 2021 bundelt de regelgeving over het Vlaamse woonbeleid. Het uitvoeringsbesluit boek 6 van de Vlaamse Codex Wonen 2021 bundelt alle regelgeving over de sociale huur.

De Vlaamse Codex Wonen en haar uitvoeringsbesluit, is samen met het Vlaams woninghuurdecreet, en de aanvullende bepalingen van het burgerlijk wetboek van toepassing op het sociale huurcontract.

In dit deel van het reglement geven we een overzicht van de sancties die je kan krijgen als je de regels niet volgt. Hieronder leggen we elke inbreuk duidelijk uit. Op het einde van dit deel vind je een overzicht. De inbreuken in dit reglement zijn voorbeelden. Ze zijn niet limitatief opgesomd.

Woon je via Woonhaven in een private woning?

En heeft jouw gebouw eigen extra huisregels? Dan vind je deze in de gebouwfiches. Deze regels kunnen afwijken van het RIO van Woonhaven en krijgen dan voorrang.

Artikel 1: Huurdersverplichtingen

1.1 Verplichte melding van de correcte gezinssamenstelling

Je woning is jouw hoofdverblijfplaats. Je moet er effectief wonen, samen met jouw gezin. Als er iets verandert in jouw gezinssamenstelling (iemand komt bij jou wonen, iemand gaat weg ...) moet je dit direct melden. Contacteer Woonhaven binnen de 30 dagen.

Als je dit **niet** doet, is dat domiciliefraude.

Jouw woning onderverhuren terwijl dit verboden is of jouw woning door afwezigheid niet duurzaam bewonen is ook fraude.

De gevolgen als je de regels niet respecteert:

- Woonhaven stopt het huurcontract + je moet je sociale korting terugbetalen.

Woonhaven zegt hoeveel personen in jouw woning kunnen wonen. We baseren ons op de 'rationele bezetting'. Dat betekent dat het aantal slaapkamers bepaalt hoeveel mensen in een woning mogen wonen. De volledige uitleg vind je terug in het intern huurreglement op www.woonhaven.be.



1.2 Domiciliëring & hoofdverblijfplaats

Je moet als hoofdhuurder (en partner) ingeschreven zijn in het bevolkings- en/of vreemdelingenregister van de gemeente waar je sociale huurwoning is.

Jouw hoofdverblijfplaats is de plaats waar je als gezin of alleenstaande effectief en duurzaam woont.

Als je deze 2 regels niet volgt, doe je aan domiciliërfraude. Op basis van de Vlaamse regelgeving kunnen we je huurcontract stopzetten.

Dit geldt niet voor bijwoners (kinderen, andere familieleden ...).

Woon je niet (zelf) in de sociale huurwoning die je huurt? Of wonen er mensen bij jou die er niet mogen wonen?

De gevolgen als je de regels niet respecteert:

- Woonhaven stopt jouw huurcontract.
- Je betaalt alle mogelijke kosten.
- Je moet je sociale korting terugbetalen of je betaalt de maximale huur.

Je mag de woning of een deel van de woning **nooit** verder verhuren of de huur overdragen.

De gevolgen als je de regels niet respecteert:

- Woonhaven stopt jouw huurcontract.
- Je betaalt alle mogelijke kosten.
- Je moet je sociale korting terugbetalen of je betaalt de maximale huur.

Artikel 1: Huurdersverplichtingen

1.3 Geen eigendom

Als je bij Woonhaven huurt, mag je geen woning of bouwgrond bestemd voor woningbouw hebben, in binnen- of buitenland.

Heb je dit toch, is dit **eigendomsfraude**. Woonhaven controleert dit jaarlijks via een bevraging van het kadaster in België. Wij controleren ook of je een woning of bouwgrond bezit in het buitenland. Daarvoor werken we samen met externe organisaties die eigendomsfraude controleren. Die firma's krijgen, conform de privacywetgeving, jouw gegevens.

De gevolgen als je de regels niet respecteert:

- Woonhaven stopt jouw huurcontract en je moet de sociale korting terugbetalen.
- Je betaalt alle mogelijke kosten.

De grondslag van deze gegevensverwerking kan je terugvinden in de privacyverklaring op onze website www.woonhaven.be.

1.4 Huurprijs betalen

De huur betalen is een basisverplichting van de huurder.

Heb je het moeilijk om te betalen? Contacteer dan Woonhaven. We kunnen een afbetalingsplan afspreken, als je aan een paar voorwaarden voldoet.

Volg je dat plan niet? Blijf je weigeren te betalen? Dan stoppen we je huurcontract.

De gevolgen als je de regels niet respecteert:

- Negeer je 2 aanmaningsbrieven? Dan verhogen we het bedrag van je achterstal met 10%.
- Negeer je de aanmaningsbrieven en alle voorstellen en afspraken om je probleem op te lossen? Dan stoppen we het huurcontract.
- Je betaalt alle mogelijke kosten.

1.5 Informatie voor correcte berekening huurprijs

Je moet alles wat nodig is voor de berekening van de huurprijs (bewijs van alle inkomsten) direct laten weten aan Woonhaven. Het gezinsinkomen aan Woonhaven doorgeven is een wettelijke en een contractuele verplichting.

Woon je via Woonhaven in een private woning?

Huurders van **private woningen** via Woonhaven moeten dit **niet** doen.

Welke documenten we precies nodig hebben, vind je terug op www.woonhaven.be.

Als je je inkomsten niet of opzettelijk foutief laat weten aan Woonhaven, zien we dit als sociale fraude.

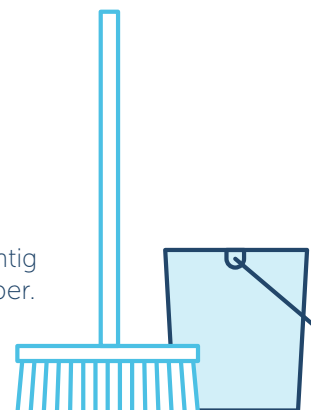
De gevolgen als je de regels niet respecteert:

- Woonhaven stopt jouw huurcontract en je moet de sociale korting terugbetalen.
- Je betaalt alle mogelijke kosten.



Artikel 2: Verplicht onderhoud van de woning

Als huurder heb je de plicht om de woning te onderhouden als een voorzichtig & redelijk persoon. Poets jouw woning regelmatig. Houd ook de ramen proper. Maak jij, jouw huisdier of bezoeker de gemeenschappelijke delen vuil? Dan kuis je dit zelf direct op.



2.1 Gebruik & onderhoud van gemeenschappelijke delen

2.1.1. Poetsen

Houd gangen en liften altijd proper en vrij. Drankblikjes, sigarettenpeuken, verpakkingen van eten ... je gooit niets op de gang. Neem kranten, post en reclame altijd mee naar je appartement of gooi het in de papiermand op het gelijkvloers als die er is.

In gebouwen waar geen professionele poetsers werkt, moet je zelf goed poetsen. Je spreekt samen met de andere bewoners van jouw gebouw een poetsregeling af.

De gevolgen als je de regels niet respecteert:

- Als je de regeling niet volgt, zal Woonhaven je per brief herinneren aan de gemaakte afspraken.
- Volg je na de brief de afspraken nog altijd niet? Dan huurt Woonhaven een externe poetsfirma in.
- Alle mogelijke kosten hiervan betaal je via doorrekening in de huurlasten van het gebouw.

2.1.2 Gebruik

De gemeenschappelijke delen van het gebouw zijn geen speelplaatsen of verzamelplaatsen. **Het zijn vluchtwegen in noodsituaties, bijvoorbeeld bij brand.**

[Artikel 90bis Politiecodex Antwerpen: Het is verboden zich met een niet-gerechtigde reden, anders dan als bewoner of gebruiker, in een gemeenschappelijke ruimte van een appartementsgebouw of een publiek toegankelijke inrichting te bevinden.]

De gang, trapzaal, gaanderijen, maar ook ramen, liftdeuren en toegangsdeuren van de gemeenschappelijke delen moeten daarom altijd vrij blijven. Kan je als huurder in een meterlokaal of een andere technische ruimte? Ook daar mag je nooit iets stockeren en de toegangsdeuren moeten altijd vrij zijn.

Kinderwagens, fietsen en andere voorwerpen horen hier niet thuis. Dit is voor jouw veiligheid en die van jouw burens.

Woonhaven verwijdert alle voorwerpen die staan waar ze niet mogen staan.

De gevolgen als je de regels niet respecteert:

- Woonhaven haalt de voorwerpen zelf weg en stopt jouw huurcontract.
- Is de huurder gekend, worden alle mogelijke kosten hiervoor aangerekend.

De inkomdeuren moeten altijd dicht zijn maar nooit op slot. Dat is voor de brandveiligheid.

De hulpdiensten moeten in noodgevallen altijd vlot in de gebouwen kunnen.

Liften

Gebruik de liften altijd voorzichtig. Zet er niets in dat zwaarder is dan het gewicht dat 1 persoon kan dragen.

Kinderen jonger dan 12 jaar mogen de lift niet zonder een volwassene gebruiken. Laat kinderen niet spelen in de lift. Blokkeer de lift niet door er dingen voor te plaatsen. Als je een lift opzettelijk beschadigt, is dat vandalisme.

De gevolgen als je de regels niet respecteert:

- Woonhaven stopt jouw huurcontract
- Je betaalt alle mogelijke kosten.

Schade aan gemeenschappelijke delen

Ben jij verantwoordelijk voor schade aan gemeenschappelijke delen zoals trapzalen, kelders, fietsbergingen, gevels, daken, schrijnwerk en elektriciteit?

De gevolgen als je de regels niet respecteert:

- Dan betaal jij voor alle mogelijke kosten. Als de dader niet gekend is, betalen alle bewoners van het gebouw via de huurlasten.

Ook schade door vandalisme aan de gemeenschappelijke ruimtes van het gebouw of delen ervan (aan inkomdeur, deuren in trapzalen, trappen, ...) wordt gesanctioneerd.

De gevolgen als je de regels niet respecteert:

- Woonhaven stopt jouw huurcontract + strafrechtelijke sancties + vergoeding van alle mogelijke kosten.

Artikel 2: Verplicht onderhoud van de woning



2.1.3 Onderhoud leidingen en afvoerbuizen

Je onderhoudt als huurder aflopen, goten, septische putten en klokroosters. Zorg dat ze vrij blijven, zodat er geen verstoppingen komen. Als septische putten, sterfputten of toiletten overlopen, is dat meestal door slecht en foutief gebruik.

Gebruik de toiletten in jouw woning correct. Je mag nooit afval (keukenafval, luiers, gewone olie, frituurolie, vochtige doekjes, kattenbakvulling en/of ander huisvuil) door het toilet spoelen. Deze horen thuis bij het restafval. Frituurolie breng je naar het recyclagepark.

Ben jij verantwoordelijk voor een probleem met de afvoerbuizen in jouw woning of gebouw?

De gevolgen als je de regels niet respecteert:

- Je betaalt alle mogelijke kosten.

Artikel 3: Brandveiligheid en preventie



3.1 Brandblusapparaten en brandalarmen

Brandblusapparaten en brandalarmen zijn aanwezig voor jouw veiligheid. Het is geen spelgoed. Huurders moeten erop letten dat niemand ermee speelt.

De gevolgen als je de regels niet respecteert:

- Bij misbruik betaal jij alle mogelijke kosten.

3.2 Dak en vluchtwegen

Het dak van het gebouw is altijd en voor iedereen **verboden toegang**, behalve in noodgevallen. Als bewoner zorg je er mee voor dat niemand op het dak komt. De toegangsdeuren van de vluchtwegen mogen nooit op slot. Zo kunnen we bij brand evacueren. Zorg dat de vluchtwegen altijd vrij zijn.

Zorg ervoor dat vluchtwegen, zoals traphallen en terrassen die leiden naar een vluchtweg altijd vrij zijn. Je mag hier geen fietsen, kasten, kinderwagens ... plaatsen.

De gevolgen als je de regels niet respecteert:

- Woonhaven stopt jouw huurcontract
- Strafrechtelijke sancties
- Vergoeding van alle mogelijke kosten.

Staan er toch voorwerpen voor deze deuren?
Contacteer dan de dienst Toezicht.

De gemeenschappelijke delen moeten ook altijd vrij zijn. Staan daar toch spullen, dan zal Woonhaven ze direct verwijderen.

De gevolgen als je de regels niet respecteert:

- Woonhaven stopt jouw huurcontract.
- Strafrechtelijke sancties.
- Jij betaalt alle mogelijke kosten.

Artikel 3: Brandveiligheid en preventie

3.3 Algemene veiligheidsvoorschriften

Gemeenschappelijke inkomdeuren die in noodgevallen ook **vluchtwegen** zijn, moeten altijd toegankelijk zijn.

Je mag **niets veranderen aan de deuren en/of deursloten van je appartement of het gebouw van Woonhaven**. Als je extra sloten wil plaatsen, moet je altijd eerst toestemming krijgen van de technische dienst. Vul hiervoor het aanvraagformulier in op de website.

Elk appartement/gebouw is uitgerust met **rookmelders**. Als de rookmelder kapot is, moet je dat direct melden aan de technische dienst van Woonhaven. Je kan de rookmelder testen via de testknop. Als de batterij leeg is, geeft de rookmelder elke minuut een piepsignaal.

Je zorgt ervoor dat rookmelders goed kunnen werken. Dat geldt ook voor andere installaties die te maken hebben met veiligheid. Je mag bijvoorbeeld nooit

- CO-meters afplakken.
- rookmelders weghalen.
- verluchtingsroosters/-kanalen afplakken.

De gevolgen als je de regels niet respecteert:

- Dan is dit een ernstige fout. Woonhaven stopt jouw huurcontract.
- Je betaalt alle mogelijke kosten.

In sommige woningen zijn de rookmelders aangesloten op een **centrale brandcentrale**. In dit geval moet je verplicht toegang geven voor controle of reparatie.

Je mag alleen extra verwarmen met **elektrische toestellen** als ze geschikt en goedgekeurd zijn. Ze moeten voldoen aan de wettelijke veiligheidsnormen (= CE goedgekeurd type). Gaat er iets fout omdat je geen correct toestel gebruikt? Dan betaal jij de kosten voor alle schade.

Barbecueën mag alleen met een elektrische barbecue. Toestellen op gas, houtschool of open vuur zijn verboden.

Ook **niet-elektrische verplaatsbare verwarmingstoestellen** gebruiken is **verboden**. Petroleumkachels, butaangasflessen, brandbare producten en/of brandbare materialen hebben in het appartement, terras, kelder of garage is ook altijd verboden.

De gevolgen als je de regels niet respecteert:

- Je moet het verboden toestel weg doen. Doe je het niet zelf weg na een aanmaning? Dan haalt Woonhaven het weg en betaal jij alle mogelijke kosten.
- Bij herhaling stopt Woonhaven jouw huurcontract.

3.4 Gebruik terras

Het buitenaanzicht van het gebouw waarin je woont moet uniform zijn.

Het is dus niet toegestaan om constructies of afsluitingen permanent of tijdelijk te bevestigen aan het terras van je woning.

Woonhaven controleert dit en zal je vragen de constructie te verwijderen.

De gevolgen als je de regels niet respecteert:

- Woonhaven stopt jouw huurcontract.
- Je betaalt alle mogelijke kosten.

De gaanderij is geen terras. Hier mag niets staan en deze moet altijd vrij zijn. Jouw terras is geen opslagplaats, geen verzamelplaats voor kapotte spullen & afval. Hou het veilig, proper en netjes.

Hang voor de veiligheid niets aan de buitenkant van het balkon (bloembak, wasrek ...). Je mag geen tapijten uitkloppen over het balkon. Je mag ook geen zwembaden plaatsen op het balkon.

Volg je deze regels niet, dan zal Woonhaven je hierover aanspreken.

Woonterras of vluchterras?

Heeft jouw terras toegang tot een collectieve brandladder of valluik? Dan is jouw terras een **vluchterras**. Dit moet voor de brandveiligheid altijd leeg zijn. Je houdt vluchtwegen vrij. Je mag de valluiken niet op slot doen. Iedereen moet ze altijd kunnen openen.

Heeft je terras geen toegang tot een collectieve brandladder of valluik? Dan is jouw terras een **woonterras**. Hier mag je terrasmeubels, een afgesloten vuilbak ... zetten. (Geen losse plastic zakken.)

Zorg jij voor een onveilige situatie nadat we je per aangetekende brief vroegen het terras vrij te maken?

De gevolgen als je de regels niet respecteert:

- Woonhaven stopt jouw huurcontract.
- Je betaalt alle mogelijke kosten.



Artikel 4: Verplichte toegang in geval van noodsituatie en ongedierte

4.1 Verplichte toegang

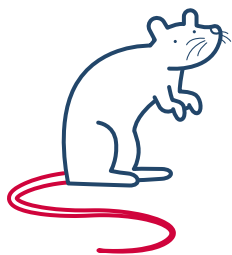
Als er directe actie nodig is, moet je altijd **direct toegang** geven tot je woning. Dat kan bij een noodsituatie zijn, bij een ongeval of ernstig vermoeden dat iemand snel hulp en (medische) bijstand nodig heeft.

Je moet ook toegang geven bij situaties van overmacht. Zo vermijden we meer schade of grote risico's. Overmacht is er bij een gaslek, breuk in waterleidingen, risico op CO-vergiftiging, bestrijding van ongedierte ...

De gevolgen als je de regels niet respecteert:

- In dringende gevallen mag Woonhaven toch je woning binnengaan met een machtiging van de bevoegde rechter, bevelschrift van de stad of onder politiebegeleiding.
- Je betaalt hiervan alle mogelijke kosten.

4.2 Ongedierte



Bewaar voedsel altijd goed afgesloten, in een potje met deksel of in de koelkast. Gebruik alleen afvalbakken die compleet afgesloten zijn.

Heb je problemen met ongedierte (ratten, muizen, kakkerlakken, faraomieren, bedwantsen ...) in jouw woning? Meld dit altijd aan Woonhaven. Dit is verplicht zodat het probleem niet groter wordt. Woonhaven regelt de ontsmettingen van jouw woning.

Is het een groter probleem in heel het gebouw? De kosten hiervan worden via de huurlasten verdeeld over alle huurders.

Woon je in een private woning via Woonhaven?

Dan kunnen we de kosten niet verdelen over het hele gebouw.

Woonhaven betaalt niet voor de beroking (fumigatie) van aangetaste inboedel of verhuis en tijdelijke opslag van inboedel als gevolg van schade door ongedierte in de woning.

Werk je niet mee of ben jij de oorzaak van de overlast door ongedierte?

- Dan betaal jij voor alle kosten van ontsmetten, zowel voor jouw appartement als voor het gebouw.



Artikel 5: Leefbaarheid en burenhinder

De huurder is verplicht de woning zo te bewonen dat de leefbaarheid niet in het gedrang komt. Het gaat over de rust verstoren, straatlawaai, dronkenschap, vandalisme, sluikstort, agressief gedrag en gedragingen die een ernstige bedreiging vormen voor de fysieke en psychische integriteit van de bewoners, of andere ernstige feiten die de leefbaarheid verstoren. **Je moet de leefbaarheid in jouw gebouw en de omgeving dus respecteren.** Je bent als huurder verantwoordelijk voor jouw bezoekers. Ook als jouw bezoekers zich niet goed gedragen. Dit staat in artikel 90 bis van de politiecodex Antwerpen.

Woonhaven wil dat de bewoners rustig kunnen wonen. We aanvaarden geen storend gedrag tegenover burens. Je moet de avond- en nachtrust respecteren. Doe je dit niet? Dan zijn er gevolgen.

5.1 Geluidsoverlast overdag

Niemand mag anderen meer dan nodig met geluid storen. Elk soort geluid of lawaai dat de openbare rust onnodig verstoort, is verboden. Geluidsoverlast staat uitdrukkelijk in de Politiecodex Antwerpen.

De gevolgen als je de regels niet respecteert:

- Proces-verbaal en GAS-boetes zijn mogelijk.
- Bij overlast stopt Woonhaven jouw huurcontract.
- Je betaalt alle mogelijke kosten.

5.2 Nachtlawaai

Nachtlawaai of nachtrumoer dat de rust van de bewoners kan verstoren is verboden, zoals bepaald in artikel 561,1 van het Strafwetboek en het Politiereglement Antwerpen (Politiecodex). Nachtlawaai is een gemengde inbreuk.

De gevolgen als je de regels niet respecteert:

- Strafrechtelijke vervolging via politiediensten OF GAS-boete mogelijk.
- Als het parket beslist niet te vervolgen, kan je toch nog een GAS-boete krijgen.
- Bij overlast stopt Woonhaven jouw huurcontract.
- Je betaalt alle mogelijke kosten.

Artikel 5: Leefbaarheid en burenhinder

5.3 Roken & verdovende middelen

Je mag nergens in de gemeenschappelijke delen roken.

De gevolgen als je de regels niet respecteert:

- Strafrechtelijke vervolging via politiediensten.
- Bij herhaling stopt Woonhaven jouw huurcontract.
- Je betaalt alle mogelijke kosten.

Je mag ook nergens in de gemeenschappelijke delen alcohol of verdovende middelen gebruiken.

De gevolgen als je de regels niet respecteert:

- Je kan strafrechtelijk vervolgd worden als het vastgesteld wordt in de openbare ruimte. Gebruik en aanschaf van illegale drugs is verboden volgens de Politiecodex en volgens het Strafwetboek.
- Bij herhaling stopt Woonhaven jouw huurcontract.
- Je betaalt alle mogelijke kosten.



5.4 Gedrag familieleden en bezoekers

Kinderen jonger dan 12 jaar mogen geen lift nemen zonder een volwassene.

Als huurder ben je verantwoordelijk voor het gedrag van je **bezoekers**. Zorg ervoor dat bezoekers bij het buitengaan direct vertrekken. Napraten in gangen, draaiende motoren van auto's ... zijn heel storend voor de andere bewoners. Zo krijg je geluidsoverlast. Vermijd dit.

5.5 Wat kan je doen bij overlast?

1. Communicatie

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.

2. Hulp vragen

Was praten niet de oplossing? Dan kan je de sociale dienst van Woonhaven vragen om te helpen.

- Je moet je vraag mailen of in een brief zetten. Noteer wat het probleem precies is. Via www.woonhaven.be kan je dat doen.
- Je kan altijd hulp vragen aan je sociaal assistent. Als je wil, dan behandelen we je vraag vertrouwelijk en anoniem. Zelf anoniem blijven als je een vraag hebt, dat kan niet. Nadat we je klacht hebben ontvangen, proberen we het probleem met je buur te bespreken.
- Dit kan ook via de dienst buurtbemiddeling van de stad. Contacteer hen op het nummer 03 338 65 73 of via het e-loket op www.antwerpen.be.

3. Proactief ingrijpen via de sociale dienst en de dienst Leefbaarheid.

Woonhaven wil de leefbaarheid verbeteren met de hulp van onze sociale dienst. Dit doen we ook via leefbaarheidsprojecten met de inzet van projectmedewerkers Leefbaarheid en niet-inwonende conciërges.

4. Verzoeningsprocedure

Je kan ook altijd zelf naar de vrederechter gaan. Als je geen advocaat neemt, is de verzoeningsprocedure volledig gratis. Dit kan ook bij burenhinder.

Artikel 6: Sluikstort en zwerfvuil

Sluikstort en zwerfvuil verstoren de leefbaarheid in een gebouw en de directe omgeving. Woonhaven aanvaardt dit niet en zal sanctioneren.

De Vlaamse Codex Wonen verplicht de huurder om de sociale woning te onderhouden als een voorzichtig & redelijk persoon. Je moet de woning ook zo bewonen dat de leefbaarheid niet in het gedrang komt door overmatige hinder te veroorzaken aan burens en naaste omgeving.

Jij bent verantwoordelijk voor je afval. Jij biedt je afval aan op de correcte locatie & moment. Check de ophaalkalender voor de wekelijkse ophaling. Is er een sorteerstraat in jouw wijk? Dan sorteer je jouw afval in de juiste afvalbak via jouw pasje. Zie je iemand iets verkeerd doen, spreek hen er op aan.

Zie je ergens sluikstort of zwerfvuil in en rond de gebouwen van Woonhaven? Meld dit dan direct via www.woonhaven.be/contact.

Sluikstort is verboden.

De gevolgen als je de regels niet respecteert:

- Woonhaven stopt jouw huurcontract.
- GAS-ambtenaren sanctioneren sluikstort in de openbare ruimte, aangrenzende terreinen en publiek toegankelijke ruimten. Dus ook in de directe omgeving van de gebouwen van Woonhaven. De dader betaalt een GAS-boete en betaalt bovendien alle mogelijke kosten van het schoonmaken.
- Is er sluikstort in het gebouw? Als de dader onbekend is, betalen jij en je burens voor de schoonmaakkosten hiervan via de huurlasten van het gebouw omdat dit over het opruimen van gemeenschappelijke delen gaat.

In de Politiecodex Antwerpen staat dat sluikstort verboden is:

Artikel 4:

Het is verboden om huishoudelijke afvalstoffen, afgedankte en andere producten weg te gooien of achter te laten op de openbare ruimte, op aangrenzende terreinen of in ruimten die publiek toegankelijk zijn (o.m. portieken, ingangen van gebouwen, ruimtes om voertuigen te stallen.) Dat geldt ook voor voorwerpen die schade kunnen toebrengen of de plek vuil maken.

Het is verboden om huishoudelijk- of bedrijfsafvalstoffen weg te gooien of achter te laten in en naast papiermanden die zich op de openbare ruimte bevinden. Hetzelfde verbod geldt op plekken naast de glasbollen, glasbakken en afvalcontainers.

Artikel 712:

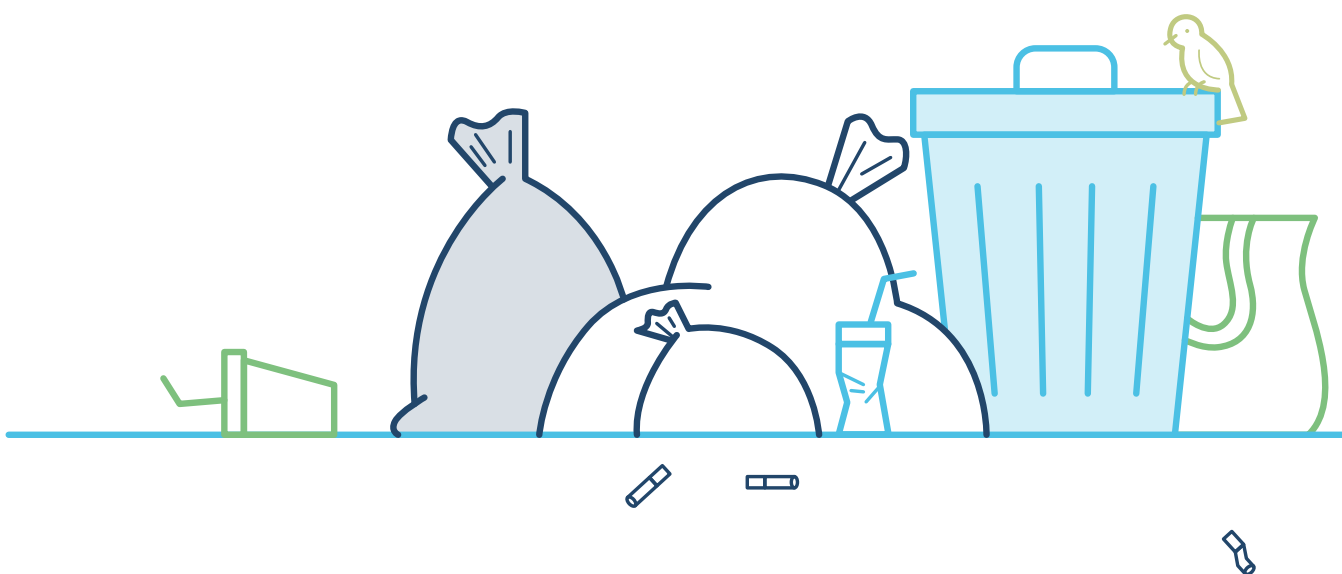
Elke overtreding van de code van politiereglementen wordt overeenkomstig artikel 712 van deze code bestraft met een administratieve geldboete.

Dieren (vogels, katten, ...) eten geven in en rond de gebouwen is strikt

verboden. Daardoor komt er ongedierte. In de politiecodex staat dat brood op het openbaar domein achterlaten sluikestort is. Daarvoor kan je dus een GAS-boete krijgen. Het achterlaten van voedsel voor zwervkatten en/of honden op het openbaar domein mag ook niet. Je kan er ook een boete voor krijgen.

De schoonmaakkosten voor zwerfvuil betalen jij en je burens zelf via de huurlasten. Het gaat dan ook om het poetsen van de gemeenschappelijke delen van jouw gebouw. Kennen we de dader? Dan betaal jij niets en de dader alles.

De papiermanden die Woonhaven in verschillende gebouwen zet, zijn exclusief voor papier uit je brievenbus. Verkeerd gebruik van deze papiermanden sanctioneren we.



Artikel 7: Schotelantennes

De Vlaamse Codex Wonen verplicht de huurder om de woning zo te bewonen dat de leefbaarheid niet in het gedrang komt door overmatige hinder te veroorzaken aan burens en naaste omgeving.

Woonhaven wil dat iedereen informatie kan ontvangen, maar wel op een veilige en correcte manier.

Schotelantennes zijn verboden.

Je kan altijd voor een alternatief kiezen, zoals het internet of ontvangers voor digitale TV & radio.

Deze decoders werken via internetaansluiting. Je moet ze jaarlijks opladen. Je hebt dan geen satellietschotel nodig.

De gevolgen als je de regels niet respecteert:

- Woonhaven stopt jouw huurcontract.
- In gevaarlijke situaties verwijdert Woonhaven de antenne. Jij betaalt alle mogelijke kosten.
- Wonen in Vlaanderen - afdeling toezicht - kan sancties opleggen.
- Een juridische procedure is mogelijk.

Artikel 8: Parkeerplaatsen

Met parkeerplaatsen bedoelen we alle garages, staanplaatsen of parkeerplaatsen. Dit zijn geen woonplaatsen, slaapplekken, werk- of opslagplaatsen.

Je mag hier geen autowrakken, niet-verzekerde voertuigen of andere voorwerpen achterlaten.

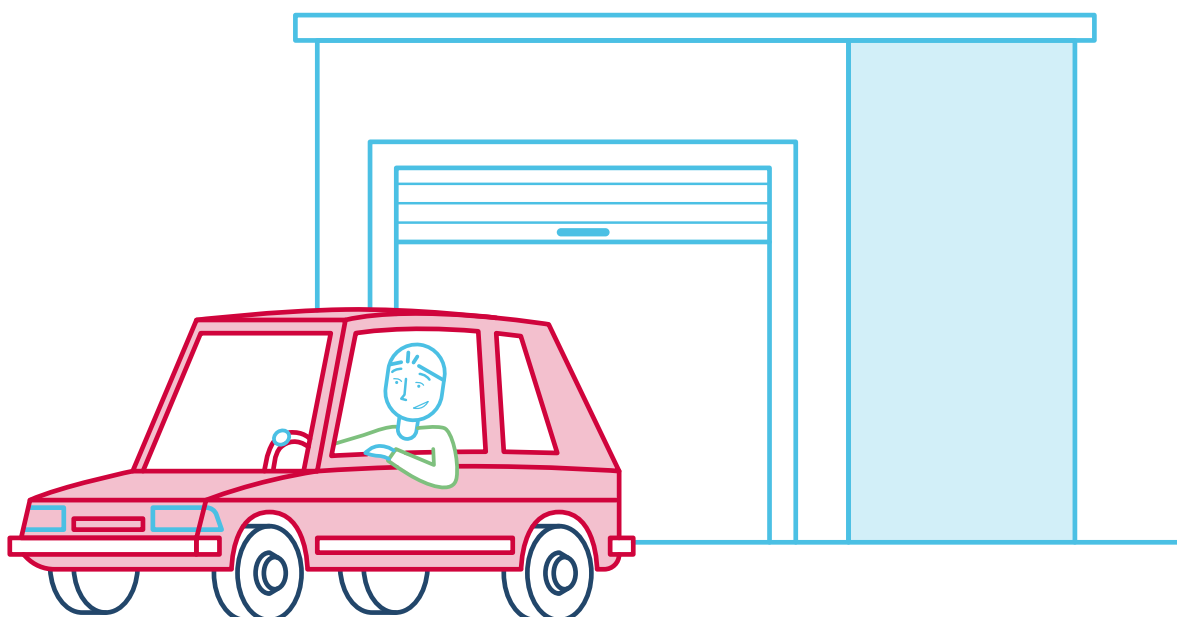
Elektrische fietsen of scooters mag je alleen opladen op daarvoor voorziene plaatsen. Bijvoorbeeld: niet via een stopcontact in de gang.

Alleen als je de huur betaalt voor een parkeerplaats, mag je die gebruiken. Verhuur een gehuurde parkeerplaats nooit verder!

Fietsenstallingen gebruik je alleen voor fietsen. Bromfietsen zet je daar niet.

De gevolgen als je de regels niet respecteert:

- Er wordt een wielklem geplaatst bij foutief gebruik van de parkeerplaats. Jij betaalt de kosten. We kunnen het voertuig weghalen.
- Als het voertuig de weg blokkeert, takelen we het weg op kosten van de eigenaar/gebruiker van het voertuig.
- Bij vaststelling van fraude of overtredingen stopt Woonhaven jouw huurcontract. Je betaalt alle mogelijke kosten.



Artikel 9: Huisdieren

Je mag alleen ongevaarlijke huisdieren hebben. Zorgt jouw huisdier voor overlast, schade aan het gebouw, gevaar en/of geurhinder? Dan kunnen we je vragen om het dier weg te doen.

De gevolgen als je de regels niet respecteert:

- Blijft jouw huisdier voor overlast zorgen en je doet het niet weg? Dan stopt Woonhaven je huurcontract.
- Of we halen het huisdier zelf weg na een vonnis van de vrederechter. Jij betaalt alle mogelijke kosten.

Je moet honden buiten jouw woning **altijd** aan de leiband houden. Ook in de gemeenschappelijke delen.



Artikel 10: Onderhoud van voetpad en sneeuwruimen

Je moet als bewoner van een huis of appartement het voetpad, de wegberm en de straatgoot proper houden. Als het sneeuwt, ben je dus ook verplicht om het voetpad en de straatgoot sneeuw- en ijsvrij te maken. In de Politiecodex Antwerpen staat dat de bewoner van de gelijkvloerse verdieping verantwoordelijk is voor het proper houden van voetpad en wegberm. Woont er niemand op het gelijkvloers? Dan is de bewoner van het appartement erboven verantwoordelijk. Volgens dezelfde Politiecodex is het ook strikt verboden om afval in de straatgoten te vegen.

Oudere of mindervalide mensen kunnen voor het sneeuwruimen een aanvraag doen bij **het stedelijk contactcenter** op het nummer 03 22 11 333. Dan komen medewerkers van de Stad je gratis helpen.

De gevolgen als je de regels niet respecteert:

- GAS-boete bij vaststelling inbreuk.

Als je zwerfvuil of onkruid niet verwijdert, krijg je dezelfde sanctie.





Overzicht sancties

Hieronder geven we je een overzicht van alle sancties die Woonhaven kan opleggen. Er staat elke keer bij voor welke inbreuken je de sanctie kan krijgen. De inbreuken in dit reglement zijn voorbeelden. Ze zijn niet limitatief opgesomd.



Opgelet:

Bij elke inbreuk betaal je voor alle mogelijke kosten die aan de inbreuk verbonden zijn.

1. Woonhaven stopt jouw huurcontract.

- Elke ernstige tekortkoming als huurder.
- Je betaalt je huur niet en negeert onze voorstellen of afspraken om je probleem op te lossen.
- Onderverhuring van je woning.
- Opzettelijk misbruik van de lift.
- Vandalisme.
- De goede werking van installaties die te maken hebben met veiligheid saboteren.
- Niet vrijhouden van jouw terras of vluchtwegen.
- Herhaaldelijk zorgen voor overlast.
- Herhaaldelijk gebruik van alcohol of verdovende middelen in de gemeenschappelijke delen.
- (Foutief) plaatsen van een schotelantenne
- Foutief aanbieden van afval.
- Je doet een huisdier dat voor overlast zorgt niet weg.
- Je zorgt herhaaldelijk voor overlast en negeert onze verwittigingen.

2. Woonhaven beëindigt je huurcontract. Heb je een sociale korting gekregen? Dan moet je deze terugbetalen.

- Domiciliefraude.
- Sociale fraude bij het niet of foutief doorgeven van je gezinsinkomsten.
- Fraude met eigendom: bezit van volle eigendom in binnen-of buitenland.

3. Woonhaven verhoogt je achterstallige huur met 10%.

- Je betaalt niet of niet correct na 2 aanmaningsbrieven..

4. Woonhaven laat jou alleen betalen voor de kosten.

- Je laat voorwerpen in de gemeenschappelijke delen staan. Je haalt ze op onze vraag niet weg.
- Opzettelijk misbruik van de lift. Je betaalt de reparatiekosten.
- Geen goed onderhoud van jouw leidingen waardoor er problemen zijn. Je betaalt de reparatie- en verplaatsingskosten.
- Opzettelijk misbruik van de brandblusapparaten. Je betaalt voor de reparatiekosten (hervullen en repareren) van de brandblusapparaten.
- Opzettelijk misbruik van de brandalarmen. Je betaalt voor de interventiekosten van de hulpdiensten.
- Op het dak komen. Je betaalt de administratieve kosten.
- Foutief aangeboden afval. Je betaalt de kosten van het weghalen.
- Foutief gebruik van de garages/parkeerplaatsen. Je betaalt voor de kosten van het weghalen van jouw spullen/voertuig.

5. Woonhaven laat jou en je burens in het gebouw betalen voor de kosten via de huurlasten.

- Jij en je burens volgen de poetsregeling niet goed op. Er moet een externe poetsfirma komen.
- Kosten voor het weghalen van foutief aangeboden afval in of rond jouw gebouw als de dader onbekend is.

6. Je kan strafrechtelijk vervolgd worden.

- Vandalisme.
- Nachtlawaai.
- Drugsgebruik.

7. Je krijgt een Proces-Verbaal (PV) van de GAS-ambtenaren.

- Geen onderhoud van het voetpad.
- Sluikstort.
- Geluidsoverlast overdag.
- Foutief aanbieden van afval.

8. Een ernstige tekortkoming die leidt tot het einde van een huurcontract kan ertoe leiden dat in de toekomst geen nieuwe huurovereenkomst kan worden gesloten.

deel 3
Vertrek

Wat moet je doen bij einde huur?



In dit laatste deel van het RIO vind je jouw rechten en plichten als vertrekkende huurder en deze van Woonhaven. Het zijn de praktische regels verbonden aan het einde van het huurcontract: wat moet je doen wanneer je uit de woning verhuist.

In dit laatste deel lees je meer informatie over:

- Jouw verplichtingen als huurder en deze van de verhuurder
- De contractuele plaatsbeschrijving einde huur
- De duur van het huurcontract, de huurprijsberekening en de huurprijsherziening
- De kosten en vergoedingen die kunnen aangerekend worden
- De huurwaarborg en de brandverzekering
- De regeling van de huurreparaties

Het bevat jouw rechten en plichten als vertrekkende huurder en deze van Woonhaven.



Artikel 1: Einde van de huur: waarborg, abonnementen & nuts- en andere voorzieningen

Je moet de woning **helemaal leeg** maken. Laat niets achter:

- Kelders, zolders, kasten, garages en terrassen moeten leeg & proper zijn.
- Er mag niets achterblijven in de gemeenschappelijke delen.
- Tuinen moeten onderhouden en leeg zijn.



Moeten wij het achteraf leegmaken en opruimen, dan betaal je daarvoor.

Je geeft de woning af zoals het staat in de plaatsbeschrijving die we maakten toen je de sleutels kreeg. Schade door overmacht, slijtage en ouderdom, dat is voor Woonhaven.

Op het einde van het huurcontract poets je de complete woning **grondig**. Dat betekent:

- Poets alle deuren, deurstijlen plinten, vloeren, radiatoren en muurtegels
- Reinig ook de ramen (binnen- en buitenkant)
- Poets alle sanitair: bad, wc's, douche, kranen ...
- Ook afdekplaten van stopcontacten en schakelaars maak je proper.

Je moet je woning tijdens de opzegperiode 2 halve dagen per week (2 opeenvolgende uren per dag) door kandidaat-huurders laten bekijken. Dit staat in de toelichting bij jouw huurcontract. Geef jouw telefoonnummer aan Woonhaven. Zo kunnen kandidaat-huurders jou contacteren voor een afspraak wanneer het past.

Annuleer op tijd abonnementen voor internet, tv ... Hiervoor ben je als vertrekkende huurder zelf verantwoordelijk.

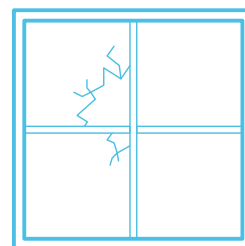
Wat moet je doen voor elektriciteit, gas en water?

Sluit de elektriciteit en/of gas nooit af vóór de plaatsbeschrijving. Wij moeten eerst samen de woning controleren. Dat gaat niet als je alles al hebt afgesloten. Heb je dat toch gedaan, dan betaal je de kosten om de meters terug te openen.

Goed om weten

- Heb je iets kapot gemaakt in de woning, dan betaal je daar nog voor. Bijvoorbeeld: kapotte deuren of ramen.
- Heb je iets verwijderd dat niet van jou is? Dan betaal je daarvoor. Bijvoorbeeld: lichtschakelaars, zekeringen, binnendeuren, kasten





Algemene regel: je laat de woning achter zoals je ze van Woonhaven kreeg. Wat er toen was, moet ook blijven (tenzij kapot). Wat je zelf binnenbracht, moet je meenemen/weg doen.

Andere richtlijnen als je vertrekt:

- De muren moeten terug schilderklar zijn. Dat betekent dat je alle gaten en putten in de muren moet opvullen en opschuren. Alle nagels, krammen en bevestigingen moet je verwijderen. De muren moeten proper zijn zodat er verf op pakt.
- Plafonds moeten wit geschilderd zijn.
- Behangpapier dat je zelf hebt opgehangen, moet je ook terug verwijderen.
- Tapijt en beschadigde vloerbekleding (laminaat, vinyl of novilon) moet je verwijderen. Vloerbekleding mag je trouwens nooit vastmaken aan de vloer. Heb je dat toch gedaan, dan moet je alles proper maken. Doe je dat niet, dat betaal je daarvoor alle kosten.

Woon je in een private woning via Woonhaven?

Dan moet je de originele vloerbekleding altijd laten liggen.

- Verlichting: lampen/spots die je **zelf** ophing, moet je altijd verwijderen. Plaats lusterklemmen op de elektrische draden voor de veiligheid. Moet Woonhaven deze verlichting verwijderen? Dan moet je hiervoor betalen.
- Verwijder gordijnen, overgordijnen en overige raambekleding die je **zelf** hing.
- Zet een gasstop op de gasleiding.
- Als Woonhaven achtergelaten meubelen, beschadigde vloerbekleding en/of lijmresten op de vloer door vloerbekleding, behangpapier ... moet verwijderen, dan betaal je de kosten.

Huurwaarborg

Je krijgt na de plaatsbeschrijving een brief met de eindafrekening. Als je nog kosten moet betalen, trekken we deze in eerste instantie af van je huurwaarborg. De afrekening van de betaalde voorschotten voor huurlasten en/of collectieve verwarming krijg je bij de eindafrekening voor alle huurders. Dit kan tot 1 jaar duren, afhankelijk van het moment van jouw verhuis.

Artikel 2: Afspraken rond verhuizen

Specifieke regels bij verhuis door afbraak, ingrijpende renovatie of verkoop van jouw woning:

- Alle hiervoor vermelde punten zijn van toepassing.
- Jouw woning (ook kelder, zolder, berging, garage, terras ...) moet helemaal leeg en proper zijn, maar je hoeft **niet** in detail te poetsen.
- Behangpapier moet niet verwijderd worden en muren moeten niet schilderklar zijn.
- Tapijt, laminaat en parket moet je **altijd** verwijderen.
- Verhuis alleen maar tussen 7 en 22 uur.
- Verhuis met een ladderlift en gebruik de trappen.
- De liften van het gebouw mag je alleen maar gebruiken als Woonhaven je toestemming geeft.
- Verhuizen via de gewone lift is principieel verboden.
- Je mag alleen kleine goederen (spullen of dozen die je alleen zonder hulpmiddel kan dragen) met de lift verhuizen. Voor alle andere goederen is een ladderlift verplicht.
- Je mag nooit een lift blokkeren tijdens het verhuizen en je respecteert het maximale gewicht voor de lift.
- Alleen een ladderlift mag op de binnenkoer, geen verhuishwagen.
- Bescherm tijdens de verhuis de ramen en de balustrade. Leg er bijvoorbeeld een deken op.

Woonhaven is niet verantwoordelijk voor ongevallen.



Belangrijk!

Als er in het gebouw waar je woont een ander verhuissysteem is, krijg je van de huurdersadministratie specifieke instructies. Contacteer voordat je verhuist de huurdersadministratie (03 212 25 00).

Woon je in een privéwoning via Woonhaven?

Dan zijn er mogelijk afwijkende verhuisregels (artikel 2). Check jouw extra huisregels voor de correcte afspraken.

Schade aan het gebouw door jouw verhuis moet je altijd melden aan Woonhaven. Als er kosten zijn, moet je betalen.



Artikel 3: Plaatsbeschrijving en sleutels

Als je de woning verlaat, maken we in jouw aanwezigheid een plaatsbeschrijving op. Dat betekent dat we **samen de woning controleren**. We noteren de mankementen en geven duidelijk aan of jij deze moet betalen (schade) of Woonhaven (slijtage).

Tijdens deze plaatsbeschrijving geef je ons de sleutels terug van inkom, brievenbus, appartement en eventueel kelder.

Het **tijdstip** van de plaatsbeschrijving spreken we samen af. Je krijgt van deze afspraak een bevestiging op papier. Een dag voor de plaatsbeschrijving krijg je van Woonhaven een sms-bericht ter herinnering.

Wat doe je vóór de plaatsbeschrijving?

We herhalen: de woning moet in de originele staat zijn. Dat wil zeggen: je geeft de woning terug zoals wij ze je gegeven hebben. Die info staat in de plaatsbeschrijving van toen je er kwam wonen. Is er schade door slijtage of overmacht, dan moet je niet betalen.

Doe alles wat in artikel 1 staat: je laat de woning leeg & proper achter.

Geef alvast jouw nieuwe adres op tijd door aan de post.

Bij de start van de plaatsbeschrijving vragen we jouw **identiteitskaart** om je identiteit te controleren. Op het einde van de plaatsbeschrijving teken je de plaatsbeschrijving. Alleen de huurder of een vertegenwoordiger van de huurder met volmacht mag tekenen.

Kan je **niet** aanwezig zijn op de afgesproken datum? Vraag het dan aan iemand die jou mag vertegenwoordigen. Heel belangrijk! Die persoon moet een **getekende volmacht** hebben op het moment van de plaatsbeschrijving. Je kan dit formulier bij onze huurdersadministratie krijgen.

Sta je onder **voorlopig bewind**, dan moet de bewindvoerder aanwezig zijn om de plaatsbeschrijving te tekenen.

Kan er niemand aanwezig zijn op de plaatsbeschrijving? Contacteer ons dan minstens 3 werkdagen tevoren. Hoe sneller hoe beter.

Ben je niet aanwezig tijdens de plaatsbeschrijving of heb je ons te laat verwittigd? Dan betaal je een halve maand huur (= bezettingsvergoeding) en alle kosten omdat je niet aanwezig was. We maken een tweede afspraak.

Ben je ook op de tweede afspraak afwezig? Dan krijg je een aangetekende brief en contacteren we de vrederechter om onze woning terug te krijgen. Als de vrederechter het pand moet vrijgeven wordt een bezettingsvergoeding gevorderd tot op het ogenblik van de vrijgave van het pand. Ook alle gerechtskosten en de kosten die Woonhaven gemaakt heeft omdat je niet aanwezig was, moet jij betalen. Het is een huurdersverplichting om de plaatsbeschrijving te laten plaatsvinden.

Artikel 3: Plaatsbeschrijving en sleutels

Wat doe je tijdens en na de plaatsbeschrijving?

- Je moet aanwezig zijn (of iemand die voor je mag tekenen met een volmacht. Daarvoor kan je een formulier vragen bij de huurdersadministratie).
- Je controleert samen met onze collega alle ruimtes.
- We controleren samen de meterstanden van gas en elektriciteit.
- We noteren alles op de juiste documenten (plaatsbeschrijving en VREG-formulier).
- Met het VREG-formulier geef je de meterstanden door aan jouw energieleverancier. Je krijgt van hen een slotfactuur.
- Woonhaven regelt de overname van de watermeter. Wij sturen alles naar Water-Link. Jij moet hiervoor niets doen.
- Je geeft alle sleutels af aan onze medewerker en tekent de nodige documenten.
- Na de plaatsbeschrijving heb je geen toegang meer tot de woning, kelder, brievenbus en het gebouw. Zorg dus dat alles leeg en proper is. Wat niet in orde is, daarvoor betaal je kosten.
- Woonde je in een ééngezinwoning? Dan moet je bewijzen dat de beer- of vetput in de laatste 6 maanden is geruimd. Anders doen wij dat en betaal je alle kosten.
- Stop het contract met jouw energieleverancier binnen de 7 dagen.

Je krijgt een kopie van de door beide partijen ondertekende plaatsbeschrijving einde huur bij ontvangst van de afrekening huurwaarborg.



Je mag **nooit** zelf meters van gas, elektriciteit en/of water laten afsluiten. Doe je dat wel, dan betaal je alle kosten om de meters te heropenen. Deze kosten betaal je via de eindafrekening.

Staat er een **budgetmeter** in jouw woning? Dan moet je deze deactiveren bij Fluvius.

Je krijgt van Fluvius een kaart om de budgetmeter te deactiveren. Extra informatie hierover vind je op www.fluvius.be.



Contact

Je kan al je vragen stellen via onze website op www.woonhaven.be/contact

Of bel naar **03 212 25 00** & maak je keuze.

Kom je liever langs?
Bezoek dan onze **huurderskantoren**.
Je vindt alle adressen op onze website.

