Themacommissie

Openbare dossierstukken van de vergadering van 8 september 2022

In deze bundel kan u de voor openbaarmaking vatbare dossierstukken bij de volgende mededelingen vinden:

Toelichting van WoninGent over werkingsjaar 2021. (met bijlage voor de raadsleden)

Toelichting van WoninGent over werkingsjaar 2021. (met bijlage voor de raadsleden)

Openbare bijlage(n)

- 20220908_TH_DO_Jaaverslag WoninGent.pdf

2021

Jaarverslag
WoninGent

RESULTATEN 2021

1
2021 als opstap naar de toekomst 3

2
Naar meer en beter sociaal wonen 4

3
Bewonerswerking:
van een huis een thuis maken 34

4
Onze huurders en
kandidaten in 2021 53

5
Het beleidsplan in de praktijk 68

6
Naar één woonmaatschappij 70

7
Een moderne werkgever 72

8
Jaarrekening 2021 78

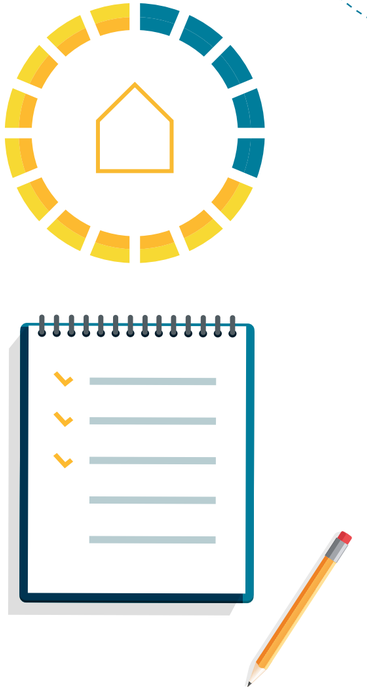
1

2021 als opstap naar de toekomst

2021 staat voor WoninGent te boek als een overgangsjaar. Het is het jaar waarin heel wat voorbereidingen werden getroffen om het ambitieuze Investeringsmeerjarenplan (IMJP) concreet uit te rollen. We stelden het IMJP voor aan verschillende stakeholders om awareness en draagvlak te creëren voor de plannen en om te zoeken naar synergieën. We vertaalden het IMJP in een concreet Jaaractieplan voor het jaar 2022 met bijbehorende communicatieaanpak. De raad van bestuur keurde ook het sociaal begeleidingsplan bij het IMJP goed.

Daarnaast werden de eerste stappen gezet in de vorming van de Gentse woonmaatschappij. Samen met de betrokken partners werd een taskforce opgericht om de krijtlijnen voor de nieuwe Gentse woonmaatschappij uit te tekenen.
In het najaar van 2021 startten vervolgens de voorbereidingen voor de inkanteling van de Gentse tak van sociale huisvestingsmaatschappij ABC in WoninGent.
Aan de andere kant moesten in afwachting van deze woonmaatschappij echter bepaalde beleidsplannen en projecten even in de koelkast worden geplaatst.

Ook de coronacrisis bleef ons parten spelen. In 2021 hadden de coronamaatregelen nog altijd een grote impact op onze dienstverlening en op de implementering van onze beleidsplannen.



2

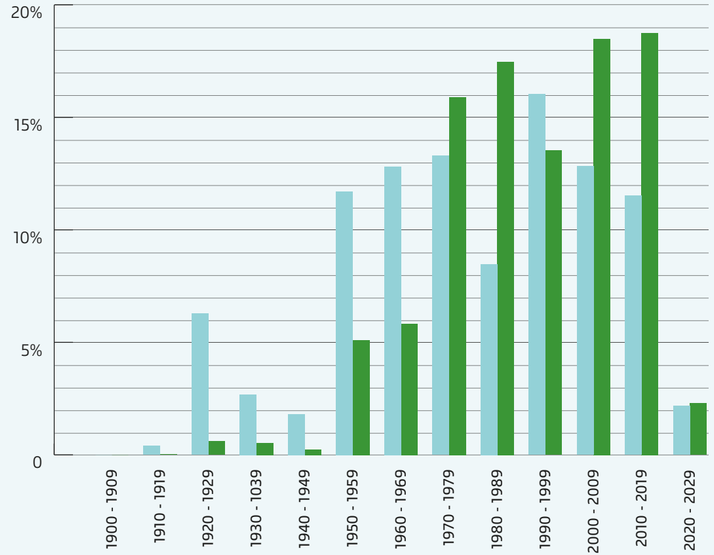
Naar meer en beter sociaal wonen

Aanpak verouderd patrimonium

Patrimonium op leeftijd

WoninGent werd opgericht in 1904 en is de oudste sociale huisvestingsmaatschappij in Vlaanderen. Dit reflecteert zich in de staat van ons patrimonium. WoninGent heeft meer dan andere sociale huisvestingsmaatschappijen een sterk verouderd woningbestand.

Een grote groep woningen dateert ook uit dezelfde bouwperiode. Dit heeft als gevolg dat het verval van ons patrimonium vandaag sneller gaat dan de vernieuwing ervan. Al deze gebouwencomplexen komen nu immers in de laatste fase van hun levenscyclus, waardoor ze op hetzelfde moment aan grondige renovatie of vervanging toe zijn.



Grafiek: verhouding op vandaag van de leeftijd van het patrimonium van WoninGent vs. de gemiddelde leeftijd van sociale woningen in Vlaanderen.

Een van de gevolgen van de staat van het patrimonium is de uitdagende periode die WoninGent kende tussen oktober 2018 en januari 2020. Deze periode werd getekend door een aanklacht voor de verhuring van 17 ongeschikte woningen in oktober 2018. Dit resulteerde in een veroordeling in eerste aanleg in januari 2020 en in een uitspraak door het Hof van Beroep in september 2021. WoninGent berustte in het arrest door geen beroep aan te tekenen bij het Hof van Cassatie.

WoninGent antwoordde met een duidelijk plan van aanpak op twee sporen:

1. Een **directe aanpak van acute problemen** op het gebied van veiligheid en onderhoud door bestaande programma's uit te breiden en door een reeks nieuwe programma's op te starten.

2. Een **investeringsmeerjarenplan 2020-2030** voor een geïntegreerde aanpak van het verouderde patrimonium.

Investeringsmeerjarenplan 2020-2030

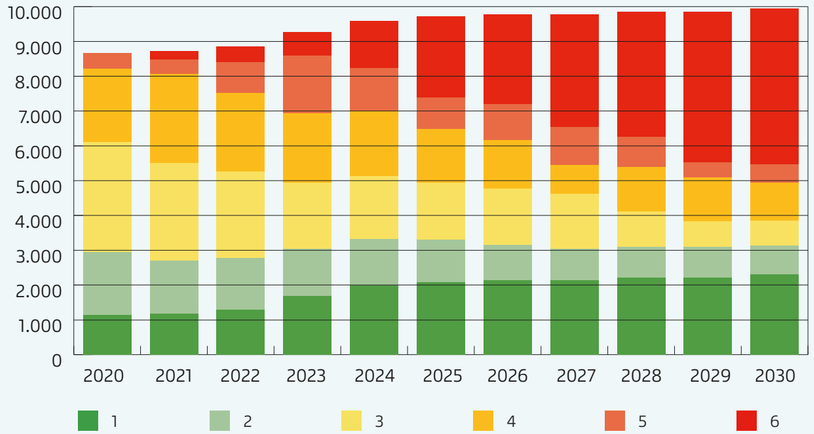
Wat is het Investeringsmeerjarenplan?

WoninGent wil een grote inhaaloperatie uitvoeren om ons patrimonium binnen een tijdspanne van tien jaar terug op punt te stellen. Daarbij willen we ook extra sociale woningen bijbouwen. In september 2020 keurde de raad van bestuur daartoe het Investeringsmeerjarenplan 2020-2030 (IMJP) goed.

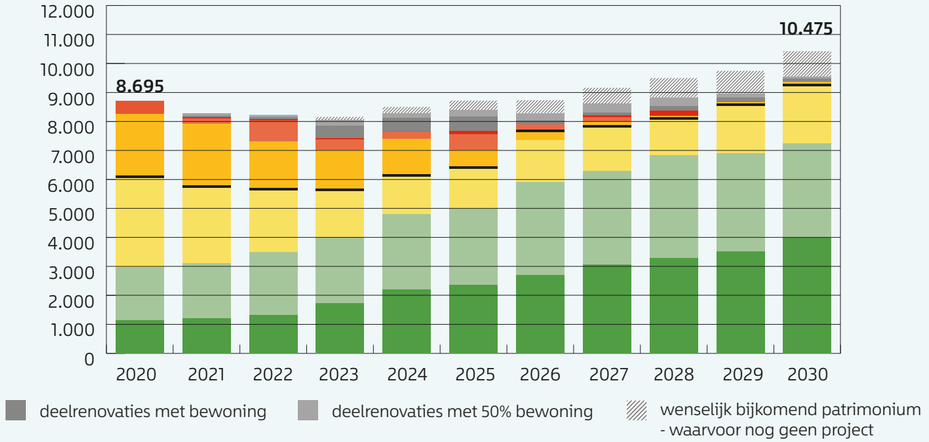
Het IMJP is gestoeld op drie doelstellingen:

- Er zijn op elk moment **voldoende woningen voor de zittende huurders.**
- We zetten stelselmatig het **verouderde patrimonium op punt.** We pakken op een objectief vastgestelde manier de slechtste woningen aan en vermijden dat er bijkomende woningen in een slechte conditiestaat komen.
- We gaan voor een **aangroei aan goede sociale woningen.** Op die manier wil WoninGent een antwoord bieden op de groeiende nood aan kwaliteitsvolle en betaalbare sociale woningen voor de laagste inkomstencategorieën in de stad Gent.

In 2021 gebeurden heel wat voorbereidende stappen om met de effectieve uitrol van het IMJP van start te kunnen gaan.



Deze grafiek toont het verval van het patrimonium de volgende 10 jaar als er aan het huidige tempo verder wordt vernieuwd zonder een versnelling door te voeren. Conditiestaat 1 (groen) betekent dat het patrimonium in zeer goede staat is. Aan het andere eind van het spectrum bevindt zich conditiestaat 6 (rood), nl. gebouwen in zeer slechte staat.



Tijdens de opmaak van het IMJP had WoninGent 8.695 sociale woningen, waarvan een groot gedeelte zich in matige tot slechte staat bevindt. Tegen 2030 willen we door de uitrol van het IMJP het aantal sociale woningen opkrikken tot 10.475. Daarbij stijgt ook de algemene kwaliteit van de sociale woningen tot hoofdzakelijk woningen met conditiescores 1 (zeer goede staat) tot en met 3 (redelijke staat).

Een sociaal begeleidingsplan

We hebben natuurlijk ook oog voor de impact die de versnelde aanpak van ons patrimonium heeft op onze huurders. Daarom stelde WoninGent een sociaal begeleidingsplan op, zodat de betrokken huurders kunnen terugvallen op een **goed uitgebouwde sociale omkadering** tijdens het hele proces. Dit sociaal begeleidingsplan werd in 2021 goedgekeurd door de raad van bestuur.

Het sociaal begeleidingsplan vormt de leidraad voor hoe bewoners op maat worden begeleid en bijgestaan en op welke manier WoninGent maatregelen kan treffen in functie van de noden van de bewoners.

Een jaaractieplan voor 2022

Het jaaractieplan (JAP) is een concretisering van het IMJP.
In het jaaractieplan worden de gebouwen opgenomen, waarvoor in het komende jaar een project wordt opgestart. Dit betekent dat de fase van onderzoek begint om te bepalen hoe het gebouw moet worden aangepakt. Het is de bedoeling om jaarlijks een JAP ter goedkeuring voor te leggen aan de raad van bestuur van WoninGent met de projecten, waarmee WoninGent het volgende jaar van start zal gaan. Dit maakt een doorgedreven planning en opvolging mogelijk.

In 2021 stelden we het jaaractieplan voor 2022 op. Samen met dit jaaractieplan definieerden we ook de **communicatieaanpak**.
We legden de principes vast wanneer en hoe er met bewoners zal worden gecommuniceerd over (deel)renovatie- en vervangingsbouwprojecten. Deze principes vormen het vertrekpunt voor de communicatie.
Voor elk project zullen we op basis van deze principes een communicatie op maat uitwerken in functie van de specifieke bewonersgroep en de impact van de geplande werken. Het koppelen van een solide communicatieaanpak aan het jaaractieplan, zorgt ervoor dat **communicatie een inherent onderdeel wordt van de projectuitvoering** en dat bewoners tijdig en systematisch zullen worden geïnformeerd over de aanpak van hun gebouw.

WoninGent zal ook stappen ondernemen om de **inspraak** van haar bewoners bij de ontwikkeling van bouwprojecten te verhogen.
De implementatie van deze inspraaktrajecten start met een beperkt aantal **pilootprojecten**. Via deze testcases kunnen we onder begeleiding van een externe, professionele partner de nodige ervaring en knowhow opdoen en onderzoeken welke types van inspraak al dan niet werken.
WoninGent zal voor deze professionele begeleiding bij inspraaktrajecten een aanbesteding uitschrijven in 2022.

Capaciteitsplanning afdeling bouwprojecten

De uitrol van het IMJP moet ervoor zorgen dat het aantal nieuwbouw- en renovatieprojecten significant toeneemt. Concreet willen we meer dan **drie keer meer kwaliteitsvolle sociale woningen per jaar opleveren** dan vandaag het geval is, namelijk van gemiddeld 154 woningen per jaar naar gemiddeld 566 woningen per jaar. Daarnaast willen we jaarlijks ook in 348 woningen deelingrepen uitvoeren.

Met het oog op de realisatie van deze ambitieuze maar noodzakelijke planning, keurde de raad van bestuur in 2020 een **interne capaciteitsplanning** goed.
In 2021 werd het team bouwprojecten versterkt met drie programmamanagers die externe projectmanagers zullen aansturen bij de ontwikkeling van projecten.
Een vierde functie moet nog vacant worden gesteld.
In 2021 werd ook een functie ingevuld om deze programmamanagers administratief te ondersteunen.

Naast de aanwerving van eigen personeel en het inschakelen van externe projectmanagers, bewandelt WoninGent ook de pistes om bouwprojecten via sogent te ontwikkelen en om woningen aan te werven via de procedure ‘aankoop goede woningen’.

Op zoek naar extra sociale woningen

In het IMJP is een aangroei van 891 bijkomende sociale woningen voorzien tegen 2030. Deze aangroei proberen we op verschillende manieren te realiseren:

- het uitoefenen van voorkooprechten;
- de aankoop van gronden;
- via de procedure 'aankoop goede woningen';
- via de procedure 'Constructieve Benadering Overheidsopdrachten (CBO)'.

De CBO-procedure wordt door de VMSW georganiseerd en heeft als doel sociale woningen te laten bouwen door private ondernemers op gronden van deze ondernemers. De sociale huisvestingmaatschappij koopt na realisatie de woningen en de grond die bij deze woningen hoort. De CBO-procedure laat op die manier toe om versneld bijkomende sociale woningen te verwerven.

Voorkooprecht

In 2021 hebben we via voorkooprecht een pand in de Bevrijdingslaan 49/49a aangekocht. Dit pand sluit aan op onze projectsite in de Bevrijdingslaan 43. Door de uitoefening van dit voorkooprecht zullen we meer woningen kunnen realiseren op deze site.

Procedure Constructieve Benadering Overheidsopdrachten (CBO)

In het verleden schreef WoninGent al in op de CBO-procedure, maar zonder succes. In 2021 hebben we echter nieuwe stappen gezet in de procedure CBO. Sinds december zit WoninGent in fase 3 van deze procedure voor een project met 73 sociale woningen. Dit betekent dat de voorafgaande fases tussen de VMSW en de bouwpromotor succesvol zijn afgerond en dat WoninGent de onderhandelingen met de bouwpromotor kan starten. Het doel is om zo snel als mogelijk tot een door beide partijen gedragen uitvoeringsdossier te komen.

Financiële ondersteuning door Stad Gent

Stad Gent lanceerde een investeringssubsidie voor sociale woonprojecten op het grondgebied van de Stad. Deze investeringssubsidie dient als aanvulling op de reguliere financiering van de Vlaamse Overheid. De Stad verleent deze investeringssubsidie voor:

- de bouw of aankoop van nieuwe sociale woningen;
- de vervanging of structurele renovatie van verouderde sociale woningen.

Op die manier wil Stad Gent beter tegemoet komen aan de toenemende nood aan kwaliteitsvolle sociale woningen in de stad. Voor WoninGent is voor de periode 2021-2025 een investeringssubsidie van 17,9 miljoen euro voorzien. Deze moet helpen bijdragen aan de realisatie van ons investeringsmeerjarenplan. In 2021 ontvingen we 745.200 euro aan investeringssubsidies. We spendeerden deze subsidies aan projecten in Nieuw Gent, Biezenstuk-Rooigemlaan en Tondelier.

Onderhoudsmeerjarenplan 2020-2030

In 2021 ontwikkelde WoninGent een onderhoudsmethodiek en legde deze vast in een onderhoudsmeerjarenplan (OMJP). Dit is een nieuwe, belangrijke stap om de kwaliteitsverbetering van het patrimonium door te voeren en te bestendigen. Waar het IMJP gaat over (deel-)renovatie, vervanging op nieuwbouw, focust het OMJP op het **proactieve onderhoud van het bestaande patrimonium**.

Doelstellingen van het OMJP

Met het OMJP willen we volgende zaken bereiken:

- De stap nemen van correctief onderhoud naar meer voorspellend onderhoud. Dit laat toe om in te zetten op geplande investeringen met FS3-middelen[1].
- De staat van onze gebouwen systematisch opvolgen vanaf de oplevering, waardoor onderhoudswerkzaamheden beter kunnen worden geanticipeerd.

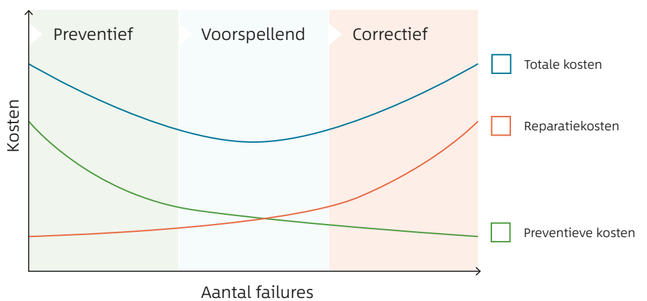
De proactieve aanpak van het OMJP laat dus een efficiëntere inzet van middelen toe. Het OMJP moet ervoor zorgen dat de kosten beheersbaar zijn en dat de beschikbare middelen zo efficiënt mogelijk worden ingezet.

[1] **FS3** = Financieringssysteem van de Vlaamse overheid voor sociale woningbouw. Het bestaat uit een marktconforme lening van de VMSW aan de sociale woonactor met een jaarlijkse tussenkomst van de Vlaamse overheid (via de VMSW) gekoppeld aan de VMSW-lening.

Voorspellend onderhoud

Het OMJP is een combinatie van verschillende types van onderhoud nl. correctief, voorspellend en preventief onderhoud. Het voorspellend of conditie-gebaseerd onderhoud vormt echter de grondslag van ons onderhoudsplan. Het is voor WoninGent de meest kosteneffectieve aanpak, zonder daarbij in te boeten op woongenot.

- Bij een **preventieve aanpak** vervang je installaties en gebouwdelen vroegtijdig. Daardoor lopen de totale kosten op, omdat deze installaties en gebouwdelen niet ten volle worden benut. Bij sommige cruciale installaties is preventief onderhoud echter aangewezen.
- Bij een **voorspellende aanpak** stem je het onderhoud af op de staat en de leeftijd van de gebouwdelen en installaties. Op die manier worden deze ten volle benut en zijn de totale onderhoudskosten lager. Ook ongewenste pannes of breuken zijn zo gemakkelijker te vermijden.
- Bij een **correctieve aanpak** treed je alleen op als er een ongepland defect is. Dit zorgt er echter voor dat de totale kosten hoger zijn. Indien installaties of gebouwdelen echter onvoorzien stuk gaan, blijft een correctieve aanpak nodig.



Deze grafiek toont het kostenplaatje van de verschillende vormen van onderhoud.

Werken met onderhoudsschema's

Je kan een gebouw beschouwen als een verzameling van allerlei kleinere onderdelen (assets), die elk een eigen onderhoudsregime, levensduur en vervangingswaarde hebben. Dit zorgt ervoor dat kosten op voorhand voorspelbaar zijn, wat mogelijk maakt om deze genoeg op voorhand te budgetteren. Het laat ook een duidelijke en vooruitziende planning toe, waardoor huurders tijdig kunnen worden geïnformeerd.

De voorspelde onderhoudswerken van al deze assets kunnen zeer verspreid zijn in tijd. Daarom kiest WoninGent ervoor om onderhoudsactiviteiten, die een invloed hebben op het woongenot van de huurder, te organiseren in tijdsframes van 5 jaar. Door ingrepen voldoende te spreiden in tijd kunnen we het woongenot van de huurders verzekeren en door voldoende regelmatig in te grijpen zorgen we ervoor dat we kwaliteitsvolle woningen kunnen blijven aanbieden.

Simulatie van de gemiddelde onderhoudskost

WoninGent wil per gebouw een beter zicht krijgen op het te verwachten kostenplaatje voor de komende jaren. We doen dit door voor elke asset de verwachte levensduur te bepalen volgens de conditiestaat.

Na een eerste kostensimulatie moest WoninGent concluderen dat het financieel niet mogelijk is om de verwachte kosten binnen het OMJP te combineren met de investeringen die voortvloeien uit het IMJP. Daarom is WoninGent tot de consensus gekomen om:

- Deze methodiek van het OMJP integraal toe te passen voor alle woningen die vanaf 2018 zijn opgeleverd. Voor gebouwen uit de periode 2003-2018 onderzoeken we of een overgangsfase mogelijk is.
- Een verschuiving te maken van correctief naar proactief onderhoud.
- Meer in te zetten op geplande tussentijdse renovaties bij zittende huurders vanaf 2028 om zo tussen twee verhuringen minder grootschalige normrenovaties en meer kleinschalig mutatieonderhoud te doen.

Implementatie in 2022

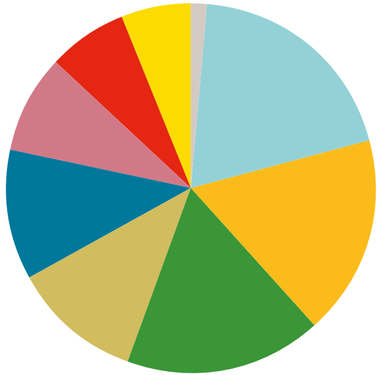
WoninGent maakte een overzicht van welke installaties en bouwdelen voor de grootste kosten zorgen.

Het gaat om:

1. Verwarming en sanitair warm water (sww)
2. Veiligheid en installaties
3. Badkamer en keuken
4. Opfriswerken WE[2]
5. Platte daken
6. Hellende daken
7. Algemeen dagelijks onderhoud/ klachten

Deze categorieën zijn samen goed voor 92,5% van de onderhoudskosten. Daarom zullen we vanaf 2022 in eerste instantie deze categorieën opnemen en dit in volgorde van hun impact op de totale kost.

[2] **WE** = wooneenheid



19,5%	Verwarming en sww
17,4%	Veiligheid en installaties
17,1%	Badkamer en keuken
11,5%	Opfriswerken WE
11,2%	Platte daken
8,7%	Hellende daken
7,0%	Algemeen dagelijks onderhoud/klachten
5,9%	Buitenschrijnwerk
1,4%	Schilderwerken inkom- en lifthallen

Naar een duurzaam patrimonium

Investeringen Stad Gent duurzaamheid 2021

Eind 2020 ging WoninGent een subsidieovereenkomst aan met Stad Gent. Deze overeenkomst zet in op de financiële ondersteuning van projecten, waarbij ambitieuzer wordt gebouwd of gerenoveerd dan het 'EnergieRenovatieProgramma 2020' van de Vlaamse Overheid. In 2021 werden de eerste subsidies toegekend voor twee bouwprojecten in Nieuw Gent. Het gaat om een bedrag van 266.400 euro. Deze projecten rusten we uit met collectieve warmtepompen.

Een duurzaam meerjarenplan richting 2050

In onze werking moet duurzaamheid een inherent onderdeel zijn. We streven naar een bredere aanpak op het vlak van duurzaamheid. De thema's die de grootste impact hebben voor WoninGent en onze bewoners zijn:

- energie
- binnenklimaat in functie van comfort & gezondheid
- materialen
- welzijn en sociale waarde
- interne en externe waterhuishouding
- afvalbeheer
- mobiliteit
- groen

Voor deze thema's willen we dan ook een duidelijk standpunt innemen.

WoninGent werkt aan een actieplan duurzaamheid met het oog op het behalen van de klimaatdoelstellingen voor 2050. Want we willen:

1. Het effect van energieprijsstijgingen op onze bewoners kleiner maken door energiebesparende maatregelen te nemen.
2. Zorgen dat onze bewoners kunnen wonen in een gezonde omgeving. Dit houdt in dat onze gebouwen en het gebruik ervan zo weinig mogelijk vervuilen.

Eind 2020 werden de principes voor onze aanpak van de twee belangrijkste thema's als eerste uitgeschreven. Het gaat om **energie en intern watergebruik**. In 2021 integreerden we deze principes in onze instructielijst (richtlijnen waaraan architecten en aannemers zich moeten houden bij nieuwbouw en verregaande renovaties) en in ons bestek normrenovaties (renovatie van huurwoningen tussen twee verhuringen in).

ASTER: investeren in zonne-energie

De sociale huisvestingssector neemt niet alleen maatregelen om de klimaatdoelstellingen 2050 te halen. Door in te zetten op meer betaalbare energie gaan we de strijd aan tegen energiearmoede. Energiekosten maken immers een belangrijk deel uit van de woonkosten.

Daartoe participeren 65 SHM in de coöperatieve vennootschap ASTER. WoninGent speelt hierin een trekkersrol en is mede-oprichtend lid van ASTER. WoninGent zetelt zowel in het Technisch Adviescomité als in de raad van bestuur van ASTER.

De uitbouw van de coöperatieve ASTER ging in 2021 gestaag verder met het oog op het plaatsen van de eerste zonnepanelen. In dit kader werden volgende stappen ondernomen:

- juridische structuur;
- onderhandelingen met banken voor financiering;
- aanpassingen aan het businessmodel;
- uitschrijven van bestek voor Openbare Aanbestedingen en onderhandelingen met de kandidaat aannemers voor dit raamcontract.

Renovatie- en vervangingsbouwprojecten 2021

Ondanks de vertragingen omwille van de coronacrisis, **leverden we 155 sociale woningen op** in twee vervangingsbouwprojecten:

- 95 appartementen op de Rabotsite.
- 60 appartementen in de Steenakker.

2021 markeerde daarnaast het einde van een tijdperk met de **sloop** van de derde Rabottoren. Zo verdwenen de Rabottorens definitief uit de Gentse skyline. In Nieuw Gent luidde de sloop van het appartementsgebouw Saturnus dan weer het startschot voor de grote vernieuwingsoperatie van deze sociale woonwijk.

Er waren **twee vervangingsbouwprojecten in uitvoering**, goed voor 73 vernieuwde woningen in de periode 2022-2023. Het gaat om de projecten Winston Churchillplein (60 appartementen) en Vogelenzang (13 appartementen). Daarnaast waren de sloopwerken aan het appartementsgebouw in de Jubileumlaan 194-380 volop aan de gang. Dit gebouw zal plaatsmaken voor een nieuw appartementsgebouw met moderne sociale woningen.

We deden ook **voorbereidend onderzoek voor de renovatie of vervanging van meer dan 1.000 sociale woningen**. Het gaat onder meer over de gebouwen in de Jubileumlaan (287 WE), Jan Yoenssite (117 WE), de vervanging van de derde Rabottoren (140 WE) en van het gebouw Saturnus in Nieuw Gent (92 WE), de Francisco Ferrerlaan (163 WE) en de Sint-Bernadettewijk (250 WE)[3].

[3] Het project Sint-Bernadettewijk wordt verder in dit jaarverslag meer in detail behandeld.

Renovaties en vervangingsbouw 2021

155 WE opgeleverd
ca. 26 miljoen euro[4]

73 WE in uitvoering
ca. 12,4 miljoen euro[5]

1.059 WE in voorbereiding
ca. 165,6 miljoen euro

[4] In deze kostprijs zitten ook de sloopkosten van de derde Rabottoren en het gebouw Saturnus in Nieuw Gent inbegrepen, goed voor een investering van zo'n 3,4 miljoen euro.
[5] In deze kostprijs zitten ook de sloopkosten voor het appartementsgebouw in de Jubileumlaan 194-380, goed voor een investering van zo'n 1,2 miljoen euro.

Verhuisbegeleiding op maat van de bewoners

Een totaalrenovatie of vervanging is altijd ingrijpend voor de betrokken bewoners. Een herhuisvesting van deze bewoners is echter onvermijdelijk willen we aan de kwaliteit van ons patrimonium werken.

We kiezen voor een **verhuisbegeleiding op maat van de bewoners**. Onze bewonerswerking begeleidt de bewoners naar een andere sociale woning. We proberen een andere woning te vinden die zoveel als mogelijk voldoet aan de individuele wensen van de bewoners. Welke ondersteuning WoninGent biedt en welke milderende maatregelen er mogelijk zijn, staat beschreven in het **sociaal begeleidingsplan**. Deze milderende maatregelen gaan onder meer om een financiële tegemoetkoming bij de verhuis, extra tegemoetkomingen bij tijdelijke verhuis, het vastleggen van objectieve criteria voor het aanbieden van een woning in de buurt als de vraag het aanbod overstijgt en een verlengde periode verhuisgemak en verkorte opzeg.

In 2021 begeleidden we 212 huurders naar een andere sociale woning, omdat we hun woning renoveren of slopen en vervangen[6]. Het gaat voornamelijk om bewoners van de Sint-Bernadettewijk, de gebouwen Jupiter en Mercurius in Nieuw Gent, de Jubileumlaan aan de Watersportbaan en het Pand in de Lange Steenstraat. We bereidden ook de verhuis voor van 242 huurders in 4 projecten.

Sinds 2017 bevragen we onze bewoners die omwille van renovatieprojecten moeten verhuizen. Op deze manier krijgen we een zicht op hoe zij hun herhuisvesting ervaren. We vragen naar hun tevredenheid over o.a. de communicatie, persoonlijke begeleiding, verhuishulp, leefbaarheid in het gebouw/wijk tijdens de verhuis, hun nieuwe woning … Dit laat ons toe om onze aanpak en begeleiding voor toekomstige verhuisprojecten waar nodig aan te passen.

[6] In 2021 werden er in totaal 248 gezinnen herhuisvest omwille van renovatie, vervanging, ongeschiktheid of verkoop van hun sociale woning.

Samenwerking met partners voor extra ondersteuning

Tijdens grote herhuisvestingstrajecten werkt WoninGent samen met externe partners die mee kunnen helpen om de bewoners te ondersteunen en het gebouw leefbaar te houden.

In Nieuw Gent is er de samenwerking met een **kunstenaarscollectief**. Stad Gent staat in voor de coördinatie van dit project. De kunstenaars hebben hun atelier in een leegstaand appartement in onze gebouwen. Op die manier dragen ze bij aan de sociale cohesie en leefbaarheid tijdens de verhuisperiode. Het kunstenaarscollectief verhuisde in 2021 van het gebouw Saturnus naar de gebouwen Jupiter en Mercurius, waar de verhuisbeweging van de bewoners op gang kwam.

Omdat we merkten dat het voor bewoners niet altijd evident is om de nutsvoorzieningen in hun woning veilig achter te laten, gingen we een samenwerking aan met **SAAMO**. In Nieuw Gent ondersteunen zij de bewoners om een gasdop te plaatsen op de gasaansluiting en om klemmen te voorzien op losse elektriciteitsdraden.

Met **IVAGO** zijn er afspraken om containers ter beschikking te stellen, waar bewoners hun grofvuil kwijt kunnen. Zo organiseerden we o.a. in Nieuw Gent verschillende ‘containerdagen’ voor de bewoners van de gebouwen Jupiter en Mercurius.

Daarnaast werken we samen met het **Dienstbedrijf Sociale Economie** van OCMW Gent om de verhuiskosten van onze financieel meest kwetsbare bewoners te minimaliseren. Ook met de buurtpolitie maken we afspraken om de veiligheid tijdens de verhuisperiode te monitoren.

Nog in Nieuw Gent liep ondanks de beperkingen door de coronamaatregelen ook het **project verhuisbuddy’s** verder. Dit is een project op initiatief van Stad Gent, waarbij vrijwilligers hulpbehoevende bewoners helpen bij hun verhuis.

Het gaat bijvoorbeeld om bewoners die er alleen voor staan of voor wie de verhuis fysiek moeilijk is. Verhuisbuddy’s bieden een luisterend oor en helpen o.a. om dozen te vullen, meubels te demonteren en spullen te verhuizen.

Containerdagen in Nieuw Gent

INTERVIEW

Kunstenaars zijn luisterend oor voor de bewoners

WoninGent en Stad Gent zijn volop bezig met de vernieuwing van de wijk Nieuw Gent. We vervangen er 6 woontorens door nieuwe gebouwen. Daarom verhuizen de bewoners naar een andere sociale woning. Enkele kunstenaars nemen tijdelijk hun intrek in deze woontorens. Zij hebben er hun atelier. En ondertussen helpen ze mee aan een betere leefbaarheid tijdens de verhuis. Voor bewoners is het fijn om te weten dat er altijd iemand aanwezig is. We bezochten één van hen, kunstenares Nanook, in haar atelier in de woontoren Mercurius.

WoninGent: Waarom heb je ervoor gekozen om je atelier in het gebouw Mercurius te hebben?

Nanook: « Dit project van WoninGent en Stad Gent sprak me heel erg aan. Ik kom in contact met heel fijne en interessante mensen die ik anders nooit had ontmoet. Ik babbel regelmatig met de bewoners of help hen even. Ik denk dat de bewoners dit wel waarderen. Hier zijn heeft ook een impact op het werk dat ik maak. De wijk is enorm aan het veranderen. Het is interessant om deel uit te maken van die verandering. Daarnaast ben ik een jonge kunstenaar en kon ik via WoninGent goedkoop een atelier krijgen. »

WoninGent: Heb je veel contact met de bewoners?

Nanook: « Voor de coronacrisis hadden de kunstenaars in Nieuw Gent veel plannen om dingen samen met de bewoners te doen. Zoals een koffiehuis en filmavonden. Door corona zijn al onze evenementen niet kunnen doorgaan. Dat vind ik heel jammer. Maar toch hebben we regelmatig contact met de bewoners. Bewoners spreken ons aan over verschillende zaken. Ze vragen meestal wie we zijn en wat we doen. De bewoners die ons al beter kennen, praten over wat hen bezighoudt en waar ze zich zorgen over maken. We proberen zo goed mogelijk hiernaar te luisteren en geven dit door aan Stad Gent en WoninGent. Zo kunnen zij actie nemen als dat nodig is. »

Vervanging Bernadettewijk

Voorbereiding sloopwerken

Begin 2021 is een studiebureau aangesteld voor de opmaak van de aanvraag tot sloopvergunning en van het lastenboek om een sloopaannemer te kunnen aanstellen. De aanvraag tot sloopvergunning werd aan het einde van het jaar ingediend. De bedoeling is om in 2022 de aannemer aan te stellen, zodat de sloopwerken na het bouwverlof van dat jaar kunnen starten na het verkrijgen van de sloopvergunning.

Naar een duurzame, moderne tuinwijk

In november 2021 keurde de raad van bestuur de selectieleidraad goed om een ontwerpteam aan te stellen. De opdracht bestaat uit drie delen: een stedenbouwkundige studie in opdracht van Stad Gent, het ontwerp van het nieuwbouwproject in opdracht van WoninGent en publieke infrastructuur in opdracht van de VMSW.

WoninGent wil dat het stedenbouwkundig ontwerp voor de vervangingsbouw het concept van de tuinwijk bewaart en opwaardeert. Het resultaat moet een **21ste-eeuwse tuinwijk** zijn met veel potentieel op het gebied van woonkwaliteit.

Op de site zal WoninGent **ongeveer 250 sociale woningen realiseren**. Dat zijn er zo'n 60 meer dan in de oorspronkelijke tuinwijk. Het is de bedoeling om een compacte woonwijk te creëren, waarin er plaats zal zijn voor een groot aandeel aan eengezinswoningen. Een goede mix aan woontypologieën moet zorgen voor een divers woonprogramma.

WoninGent wil van de vernieuwde Sint-Bernadettewijk dan ook **opnieuw een wijk maken voor gezinnen met kinderen**. Bij een renovatie van de huisjes zou dit niet mogelijk zijn geweest. Door de hedendaagse oppervlaktenormen voor sociaal wonen zouden deze bij renovatie immers maar 2 slaapkamers meer hebben, in plaats van 3.

In navolging van de tuinwijkgedachte uit de 20ste eeuw zal ook hier worden gestreefd naar een **groene woonwijk**, waarbij het wonen en het groen sterk met elkaar verweven zijn.

We wensen te evolueren naar een **autoluwe wijk**, waarbij er een vlotte aansluiting is op voetgangers- en de fietsnetwerken in de buurt en gemakkelijk gebruik kan worden gemaakt van het openbaar vervoer.

De publicatie van de selectieleidraad is voorzien begin 2022. Het streefdoel is om in de loop van 2022 een ontwerpteam aan te stellen dat tegen eind 2022 aan de slag gaat met de opmaak van de **stedenbouwkundige studie**.

Aanpak overlast

In 2021 werd de Sint-Bernadettewijk geplaagd door overlastproblemen. WoninGent werkte aan een geïntegreerde aanpak met wijkpartners met het oog op de veiligheid en de leefbaarheid van de nog aanwezige bewoners.

Samen met onder meer Stad Gent en het wijkcommissariaat Sint-Amandsberg wordt het kraakprobleem via een integrale aanpak opgenomen. De politie staat ook de nutsmaatschappijen bij met het verwijderen van de water- en gasmeters. Verder werden er met IVAGO afspraken gemaakt rond sluikstort in de wijk. We zetten deze aanpak verder in 2022 totdat alle bewoners verhuisd zijn.

2de Pandhof Caermersklooster

In 2020 heeft Stad Gent aan sogent de opdracht gegeven om in samenwerking met WoninGent en de Provincie Oost-Vlaanderen een masterplan voor het Caermersklooster op te maken. Deze studie moet een duidelijk beeld geven van welke pistes in de toekomst mogelijk zijn op de site en wat daarbij belangrijke randvoorwaarden zijn. In 2021 werd deze studie afgerond.

Stad Gent heeft vervolgens het initiatief genomen om een burgerparticipatietraject of stadsdebat op te starten over de toekomstige invulling van de site. Dit stadsdebat zal in 2022 verder vorm krijgen.

Vanaf de maand mei 2021 werd het Caermersklooster gekraakt door de Pandemisten. Voorafgaand aan een gerechtelijke procedure voor uitzetting van de krakers werd meermaals door WoninGent in dialoog gegaan met de krakers om te onderhandelen over een eventuele terbeschikkingstellingsovereenkomst. Omdat de krakers niet akkoord gingen met een gebruik zonder overnachting, werd door WoninGent een gerechtelijke procedure opgestart. Dit resulteerde in een vonnis van de vrederechter in oktober 2021 waarna de Pandenmisten de woningen vrijgaven begin december 2021.

WoninGent voerde ondertussen gesprekken met sociale partners om het Caermersklooster ter beschikking te stellen voor een duurzame en sociaal relevante tijdelijke invulling. Dit traject kende vertraging toen het Caermersklooster eind december 2021 opnieuw werd gekraakt door de Pandemisten.

Leegstandscijfers

Eind 2021 bedroeg de leegstand 1.877 woningen[7]. Dit is een stijging ten opzichte van de voorbije jaren. Deze stijging is vooral te verklaren door de vele renovatie- en vervangingsbouwprojecten en de bijhorende verhuisbewegingen die aan de gang zijn.

- 1.612 woningen stonden in structurele leegstand.
- 265 woningen stonden in frictieleegstand.

Het totale aantal leegstaande woningen kunnen we indelen in volgende categorieën:

- 692 woningen staan leeg in afwachting van renovatie of sloop en zullen dus niet meer worden klaargezet voor nieuwe verhuring.
- 579 woningen stonden klaar voor verhuring. Dit gaat o.a. om woningen die als buffer worden gebruikt voor herhuisvestingsprojecten en woningen waarvan de toewijs is gebeurd of nog moet gebeuren.
- In 606 woningen waren normrenovaties aan de gang om de woning opnieuw verhuurklaar te maken.

Er dient rekening mee gehouden te worden dat deze cijfers een momentopname zijn en doorheen het jaar sterk fluctueren.

Een nieuwe bestemming voor tijdelijk leegstaande panden

WoninGent werkt met CAW Oost-Vlaanderen samen om leegstaande panden die niet meer verhuurd kunnen worden binnen het sociale stelsel een nuttige bestemming te geven. Dit maakt onze leegstaande woningen minder kraakgevoelig en vormt een aanzienlijke bijdrage in de aanpak van dakloosheid in de stad.

CAW gebruikt deze woningen als tijdelijke huisvesting voor haar doelgroep. Dit in afwachting tot het gebouw wordt gerenoveerd of gesloopt en vervangen. Op 31 december 2021 waren er op die manier 51 woningen verhuurd aan CAW Oost-Vlaanderen. Dit is een stijging ten opzichte van 48 woningen in 2020 en 30 woningen in 2019.

[7] Dit zijn de cijfers d.d. 31/12/2021. Dit betreft een momentopname, aangezien de leegstandscijfers sterk fluctueren.

Verder bouwen aan nieuwe sociale woningen

WoninGent blijft ook verder bouwen aan nieuwe sociale woningen. Deze nieuwe woningen moeten de verhuisbewegingen in het kader van het IMJP mee mogelijk maken. Daarnaast moeten ze ook zorgen voor extra kwaliteitsvolle sociale woningen in de stad Gent.

In 2021 kochten we **22 sociale huurwoningen** op de Tondeliersite aan onder het stelsel van 'aankoop goede woningen'. Daarnaast waren de **bouwwerken aan 139 nieuwe sociale woningen volop aan de gang**. Het gaat om de projecten Loodsenstraat (11 WE), Boomstraat-Peerstraat (32 WE), Rooigemlaan-Biezenstuk (22 WE) en het hoekgebouw (14 WE) en parkgebouw (60 WE) in Nieuw Gent.

We deden ook **voorbereidend onderzoek** voor de bouw van nog eens 225 nieuwe woningen elders in de stad. Het gaat onder andere over de nieuwbouwprojecten in de Voorhavenlaan, Filature du Rabot, Nieuw Gent, Waterkluiskaai en de projecten CLT (Community Land Trust) en sociale assistentiewoningen in Meulestede.

Nieuwbouwprojecten 2021

22 WE opgeleverd
ca. 2,9 miljoen euro

139 WE in uitvoering
ca. 22,9 miljoen euro

225 WE in voorbereiding
ca. 39,5 miljoen euro

Kwaliteit en veiligheid patrimonium

Een snelle en adequate aanpak om ongeschiktheden te vermijden

De strategie die WoninGent in 2019 uitrolde om ongeschiktheden te vermijden door snel en adequaat te handelen, hebben we in 2021 met succes verdergezet. Net als in 2020 zijn we er in geslaagd om in 2021 ongeschiktheden bij bewoonde woningen te vermijden.

Het originele proefproject voor het bekomen van conformiteitsattesten[9] voor nieuwbouw en renovatieprojecten, dat als test werd opgestart in oktober 2020, werd afgerond. Hieruit konden we alle praktische lessen trekken om over te gaan naar het project voor conformiteitsattesten bij tussenverhuringen.

In 2021 zetten we het proefproject 'aanvragen conformiteitsattesten tussenverhuringen' verder na een positieve evaluatie.

Bij de start van dit proefproject namen we de woningen met de conditiescore[10] 1 en het bouwjaar vanaf 2010. Dit kwam overeen met 47 gebouwen met samen 875 woningen. Het aantal huurders dat in deze gebouwen hun contract opzegt is zeer variabel. Daardoor konden we geen vaste aantallen van woningen garanderen aan de Dienst Toezicht. Om die reden en omdat beide partijen streven naar een hoger aantal conformiteitsattesten, hebben we het aantal woningen na een tussentijdse evaluatie uitgebreid.

Dit betekent dat we ook woningen met bouwjaar vanaf 2007 en conditiescore 1 en 2 hebben toegevoegd aan dit proefproject. Dit resulteerde in een uitbreiding van het aantal woningen met 398. Vanaf november 2021 werd het aanbod nogmaals uitgebreid met de woningen met bouwjaar 2005 en 2006, wat resulteerde in een uitbreiding van het aantal woningen met 222. Het totaalaanbod bedraagt nu 1.633 woningen. In 2021 bedroeg het totaal aantal verkregen conformiteitsattesten 78 stuks.

Een kwaliteitsnorm voor bestaande sociale woningen

In 2015 voerde WoninGent een eigen kwaliteitsnorm in voor onze sociale woningen[11]. In het najaar van 2019 deden we enkele optimalisaties. De norm zorgt ervoor dat we onze sociale woningen tussen twee verhuringen op een eenvormige manier opknappen. We beheersen de kosten van die opknapbeurten op basis van duidelijke criteria. Wanneer een sociale woning vrij komt en deze voldoet niet aan de kwaliteitsnorm, dan frissen we eerste de woning op voordat we ze opnieuw verhuren.

Gemiddeld moeten we om en bij de **14.000 euro** investeren in een woning om die opnieuw verhuurbaar te maken. In 2021 pasten we **348 sociale woningen aan de kwaliteitsnorm aan**.

Raamcontract leegstand

WoninGent sloot eind 2021 een raamcontract af met een externe aannemer om leegstaande woningen tussen twee verhuringen naar de norm te renoveren. Dit raamcontract heeft een looptijd van twee jaar en begint in 2022. De bedoeling is om in die periode zo'n 400 woningen die al leegstaan naar de norm te renoveren en daar bovenop elke maand nog eens een 20 tot 30 woningen waarvan de huurder het huurcontract opzegt. WoninGent wil op die manier tegen een continu ritme sociale woningen opnieuw kunnen klaarzetten voor verhuring na een tussentijdse normrenovatie.

[9] Een comformiteitsattest is een officieel document dat de gemeente aflevert en aantoont dat de woning aan woningkwaliteitsnormen voldoet.
[10] Een conditiescore is een score die de onderhoudsstaat van een gebouw(deel) of installatie weergeeft zoals vastgelegd in de NEN 2767 methodiek.

2021 348 WE aan de norm aangepast

2020 330 WE aan de norm aangepast

2019 293 WE aan de norm aangepast

2018 273 WE aan de norm aangepast

2017 440 WE aan de norm aangepast

2016 710 WE aan de norm aangepast

2015 515 WE aan de norm aangepast

Totaal: 2.909 WE

De kwaliteitsnorm is een belangrijk instrument in de leegstandsbestrijding. Alleen woningen die aan de norm voldoen, worden aan kandidaat-huurders aangeboden.

[11] Deze norm is gebaseerd op de geldende wetgeving over de woonkwaliteit en veiligheid van sociale huurwoningen en op basis van de technische richtlijnen voor een kwaliteitsonderzoek zoals verspreid door Wonen Vlaanderen.

Aanpak onderhoud en (brand-)veiligheid van het patrimonium

De programma's die WoninGent in 2019 ontwikkelde om de veiligheid in onze hoogbouw te verbeteren, zetten we in 2021 verder.

Plaatsing adresseerbare brandmeldcentrales

WoninGent tekende in 2018 in op het raamcontract van Stad Gent voor de brandalarmcentrales. In 2019 werkten we een meerjarenplanning uit voor de installatie van deze adresseerbare brandmeldcentrales in woontorens waar er nog geen brandcentrales aanwezig waren. Brandweerzone Centrum bepaalde mee de volgorde van de plaatsing.

In 2021 plaatsten we adresseerbare brandmeldcentrales in de gebouwen Anseele, Van Beveren, Meierij en Aurora. Ook de appartementsgebouwen Emile Moysonlaan 28-150, Vaarstraat 2-110 en 112-264 werden uitgerust met nieuwe brandmeldcentrale. In het totaal gaat het om **619 woningen.**

Verder zijn er in 2021 ook nog 8 nieuwe gasdetectiecentrales geplaatst in collectieve stookzalen.

Plaatsing brandwerende voordeuren in de appartementen

WoninGent vervangt stelselmatig de voordeuren van de appartementen door brandwerende deuren. We startten hiermee in de wijk Nieuw Gent en doen dit ook voor elke woning in de rest van het patrimonium die tussen twee verhuringen in wordt opgeknapt.

Het plaatsen van brandwerende toegangsdeuren is een essentiële schakel in de brandveiligheid en het beperken van de veiligheidsrisico's. Als er brand uitbreekt als gevolg van een kortsluiting in een appartement, kan met een brandwerende deur de brandweer op tijd zijn om de brand in te perken tot de woning. In 2021 plaatsten we brandwerende voordeuren in het gebouw Orion. We doen dit alles in samenwerking met Brandweerzone Centrum. We stemmen onze aanpak en planning af met de brandweer, die opvolgt of de timing en de uitvoering volgens afspraak verlopen.

Sensibilisering bewoners

WoninGent heeft twee trajecten gepland om het thema brandveiligheid onder de aandacht te brengen van onze bewoners.

Het eerste traject is de organisatie van een groepsaankoop, waarop bewoners kunnen intekenen om tegen een voordelige prijs correcte gasdarmen en brandbestrijdingsmiddelen zoals o.a. een branddeken en brandblusser aan te kopen. Omwille van de beperkingen door de coronamaatregelen werd deze campagne zowel in 2020 als in 2021 uitgesteld.

Daarnaast planden we vanaf midden 2020 informatiesessies voor onze bewoners in samenwerking met Brandweerzone Centrum. Het coronavirus gooide echter ook in 2021 roet in het eten en we zagen ons genoodzaakt om onze plannen op te bergen tot een latere, nog te definiëren datum.

In ons bewonersmagazine WijsWonen hebben we tot slot een vaste rubriek 'Vuur en Vlam'. In deze rubriek lichten we telkens een ander thema toe om onze bewoners te sensibiliseren m.b.t. brandveiligheid. Het thema en de inhoud worden bepaald in samenspraak met Brandweerzone Centrum.

Maandelijkse controle gemeenschappelijke delen

In 2019 startte WoninGent met maandelijkse controles van de gemeenschappelijke delen in onze hoogbouw. Zo zorgen we ervoor dat de gemeenschappelijke delen in orde zijn en blijven. We zetten deze controles ook in 2021 verder.

Deze maandelijkse controles resulteren telkens in een groot aantal herstellingen. In 2021 voerden we in dit kader **313 herstellingen uit, goed voor 846 manuren en een totale kost van meer dan 36.500 euro.**

Door het coronavirus vielen er in de periode 2020-2021 veel werknemers van WoninGent uit. In combinatie met de grote hoeveelheid aan herstellingen zorgde dit ervoor dat de herstellingswerken niet altijd even snel door de eigen medewerkers van WoninGent konden worden uitgevoerd. Daarom hebben we in het najaar van 2021 een **raamcontract voor het uitvoeren van algemene herstellingen** uitgeschreven.

We verwachten om vanaf midden 2022 een beroep te kunnen doen op een externe partner. De bedoeling is om de herstellingswerken die voortvloeien uit de maandelijkse controles van de algemene delen gedeeltelijk door de hersteldienst van WoninGent uit te voeren en gedeeltelijk door de externe partner via dit raamcontract.

Omdat er in de gemeenschappelijke delen vaak deuren worden vernield door vandalisme doet WoninGent een proefproject met **vandaalbestendige deuren**.

Na een positieve evaluatie van het proefproject in onze gebouwen in de Ijkmeesterstraat, werd beslist om ook op andere locaties vandaalbestendige deuren te plaatsen.

Een plan tegen CO

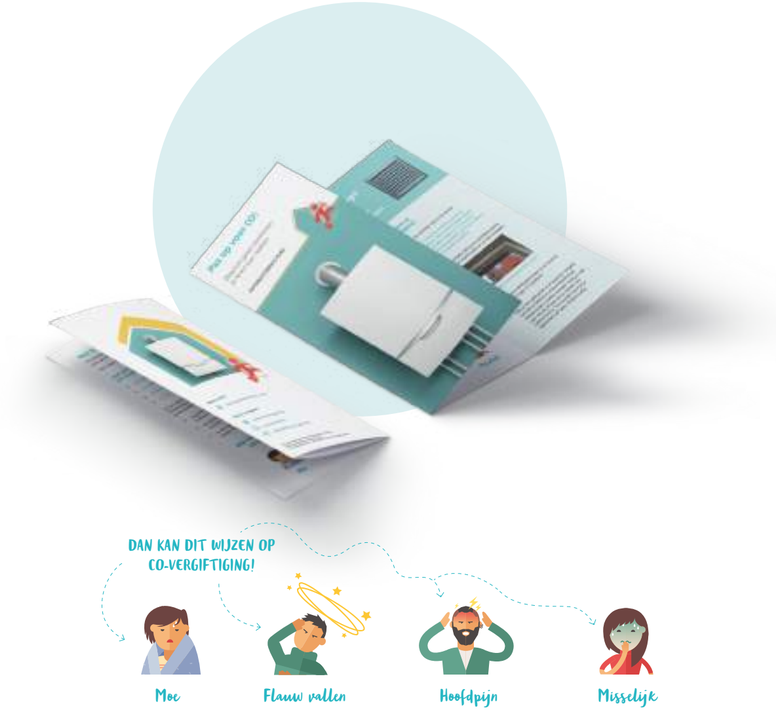
CO is naast brandveiligheid voor WoninGent een belangrijk aandachtspunt. We stelden een plan van aanpak op om open toestellen sneller uit te faseren. In afwachting plaatsen we in alle betrokken woningen CO-melders.

Ondanks de coronamaatregelen hebben we in 2020 meer dan 900 woningen uitgerust met een CO-melder. In 2021 werden de overige 82 CO-melders geplaatst en werd dit project afgesloten.

Daarnaast schreef WoninGent ook een bestek uit om 57 gaswandketels met CO-risico te vervangen door elektrische boilers. De uitvoering hiervan is voorzien voor eind 2022.

Aanpak resterende loden leidingen

Eind 2020 waren alle leidingen gecontroleerd en waar nodig aangepakt, behalve aan de gebouwen in het Centrumplein. Na controle werd vastgesteld dat nog 88 aansluitingen in de gebouwen aan het Centrumplein door Farys vervangen moeten worden. Deze werken waren eind 2021 in uitvoering, maar liepen door het coronavirus vertraging op. We schatten dat de werken tegen midden februari 2022 klaar zullen zijn.



3

Bewonerswerking: van een huis een thuis maken

Dienstverlening in coronatijden

De coronamaatregelen hadden in 2021 nog een grote impact op de dienstverlening van WoninGent. Zoals elke organisatie moesten we wendbaar zijn en onze dienstverlening aanpassen aan de geldende richtlijnen van de overheid. Net als alle SHM volgden we de bepalingen voor de woonsector op.

Bereikbaarheid

Ook in 2021 hadden de coronamaatregelen vooral een impact op de baliewerking: we konden enkel werken op afspraak. We focusten hierbij vooral op de meest kwetsbare huurders en kandidaten en op zaken die moeilijker via digitale weg geregeld kunnen worden. Tegelijkertijd hebben we ook meer aandacht gehad voor de opvolging van onze digitale kanalen.

Bewoners die in staat zijn om ons via digitale weg te bereiken, vroegen we om via e-mail of via onze website te communiceren, zodat we onze telefonische bereikbaarheid konden optimaliseren voor de overige bewoners en kandidaten.

De grotere focus op digitale communicatie leidde tot zo'n 10.000 e-mails over het onderwerp verhuur. Het grootste deel van de vragen had betrekking op de inschrijvingen. Daarnaast ontvingen we o.a. ook e-mails met vragen over algemene informatie, de stand van zaken van het kandidatendossier of aanpassingen aan het kandidatendossier.

De verhuurdienst beantwoordde in 2021 ook zo'n 8.000 telefonische gesprekken. Het grootste deel van de vragen ging over het kandidatendossier. Daarnaast ontvingen we ook vragen over inschrijvingen, sociale vragen en andere onderwerpen. Voor de actualisering en de huurprijsberekening werden een aparte lijnen geactiveerd, om deze instroom aan telefonische oproepen goed te kunnen beheersen.

Huurprijsherziening

Voor het coronatijdperk fungeerde de balie als belangrijkste aanspreekpunt voor huurders die een herziening van hun huurprijs willen aanvragen. De baliemedewerkers screenden de dossiers op hun volledigheid, vooraleer deze naar de backoffice werden doorgestuurd.

Door het wegvallen van de baliewerking rond de huurprijsberekening en het meer benutten van de digitale communicatiekanalen, kwamen aanvragen rechtstreeks terecht bij de backoffice. Deze werden geconfronteerd met een groot aantal vragen over de huurprijsberekening 2021. Huurders konden door de coronamaatregelen ook sneller een herziening van hun huurprijs aanvragen, wat het aantal aanvragen deed stijgen. Dit alles leidde tot langere responstijden. In 2021 ontvingen we zo'n 6.300 e-mails en zo'n 6.900 telefonische oproepen over de huurprijsberekening.

Leefbaarheid en participatie

#Samenwerking met partners voor beter samenwonen

WoninGent werkt actief samen met partners zoals de stedelijke dienst Ontmoeten & Verbinden, IVAGO, OCMW Gent, SAAMO, MOBiLteam, Het PAKT en CAW Oost-Vlaanderen. We slaan in het werkveld de handen in elkaar met deze partners om door middel van blijvende ingrepen of tijdelijke projecten de leefbaarheid in ons patrimonium te verbeteren en het wijkgevoel te versterken.

Ook in 2021 hadden de coronamaatregelen een impact op deze samenwerking. Initiatieven konden niet doorgaan of moesten gebeuren onder een andere vorm. Er was ook nog altijd extra aandacht voor projecten die de sociale cohesie in coronatijden bevorderden. We zetten enkele initiatieven in de kijker.

1 Omdat de nieuwjaarsrecepties van Buurtwerk niet konden doorgaan, werden verschillende gebouwen versierd met raamtekeningen. Zo ook onze appartementsgebouwen in de **Groenebriel**, waar de ramen van de inkomhallen onder handen werden genomen door kunstenares en buurtbewoonster Yelle De Knock.

2 Nog in de **Groenebriel** fleurde begin 2021 een kleurrijke lichtactie de avond op voor de bewoners. Met deze act bracht Nila hoOp warmte en kleur in de donker coronawintermaanden. We vroegen ook aan de bewoners om hun ramen te verlichten. Bewoners konden daarvoor lichtslingers krijgen of hun eigen creativiteit de vrije loop laten gaan.

3 In verschillende wijken zoals aan de **Watersportbaan, Nieuw Gent** en het **Rabot** streek het mobiele recyclagepark van IVAGO neer.

4 Het gebouw **Milenka** in Nieuw Gent kende tijdens de coronaperiode een significante stijging van sluikstort. Om bewoners te sensibiliseren en op te roepen om met z'n allen de schouders te zetten onder een proper gebouw, organiseerden we een Bloemetjesactie tegen sluikstort in het gebouw.

1

3

2

4

Interview:

Artistieke projecten doen bewoners verbinden

WoninGent besliste in 2020 om lokale kunstenaar Thijs Vandewalle financieel te ondersteunen om een kunstproject met de bewoners van het Centrumplein in Ledeberg op te zetten. Deze plek werd in het najaar van 2020 geteisterd door leefbaarheidsproblemen. Het gaat om een co-creatief project, waarbij samen met bewoners ingrepen worden gedaan aan de gebouwen en de directe omgeving om de leefbaarheid en de verbondenheid tussen de bewoners te bevorderen. In 2021 kreeg dit project verder vorm. We gingen het resultaat bewonderen en troffen er Thijs samen met bewoner Ben.

WoninGent: Hoe is dit project ontstaan?

Thijs « Vorige zomer waren er wat strubbelingen aan het Centrumplein. Zo groeide het idee om een verbindend project op te zetten met de bewoners. De bedoeling was om verschillende kunstprojecten samen met de bewoners te realiseren. Ik kreeg van WoninGent een woning in een van de gebouwen ter beschikking. Zo kon ik gemakkelijker contact leggen met de bewoners. Ik begon in december 2020 en eindigde in april 2021. In die periode waren de coronamaatregelen heel streng. Daardoor konden we jammer genoeg niet alles doen wat we eigenlijk wilden. »

WoninGent: Deze prachtige muurschildering springt wel meteen in het oog.

Thijs «Deze muurschildering is inderdaad het meest opvallende project dat we hebben gedaan. Kunstenaar Han Coussement heeft hier mee zijn schouders onder gezet. We gingen in gesprek met tieners uit de buurt. Zij maakten met wegwerpcamera's foto's van hoe zij hun leefomgeving ervaren. Het is op basis van hun foto's dat het ontwerp voor deze muurschildering is ontstaan. Han heeft het samen met de jongeren geschilderd. »

WoninGent: Ook de gekleurde pilaren vallen op. Wat is de betekenis erachter?

Thijs « Deze pilaren zijn samen met de bewoners geschilderd. Ze hebben allemaal een eigen betekenis. Verschillende groepjes bewoners hebben er hun ding mee gedaan: de kindjes, de tieners, de volwassenen… Zo verwijst een van de pilaren bijvoorbeeld naar de Afrikaanse achtergrond van een groep bewoners. Op die manier kon elke bewoner een stukje van zichzelf in het gebouw leggen. »

WoninGent: Wat waren de reacties op jouw project?

Thijs « Ik heb hier vooral heel veel gastvrije en open mensen leren kennen. Er waren natuurlijk beperkingen door corona. En dat was jammer. Maar toch hebben veel mensen meegewerkt. Nu er versoepelingen zijn, ben ik al volop aan het nadenken over nieuwe initiatieven. »

Ben « Ik ben al jaren vrijwilliger in deze gebouwen en kende dus wel al wat andere bewoners. Ik merk dat de samenhang tussen ons veel beter is geworden door het project van Thijs. Zo heb ik nieuwe buren leren kennen met wie ik vroeger weinig contact had. Dit project heeft echt gezorgd voor een beter gemeenschapsgevoel. »

Bewoners als klankbord

In 2018 en 2019 hield WoninGent praatsessies met een klankbordgroep van een 25-tal gemotiveerde bewoners. Zij bogen zich over thema's zoals leefbaarheid, onderhoud en herstel van de woning. Uit deze praatsessies ontsproot de kiem voor de oprichting van een volwaardige huurdersraad.

Omwille van de coronamaatregelen in 2020 en 2021 waren we echter genoopt om de verdere uitbouw van de huurdersraad tijdelijk op te schorten. Met de nieuwe woonmaatschappij voor de deur, werd midden 2021 de beslissing genomen om de vorming van een huurdersraad uit te stellen tot na de vorming van de woonmaatschappij. Dit laat ons toe om een evenwichtige huurdersraad uit te bouwen met bewoners van de verschillende fusiepartners.

De huidige klankbordgroep blijft ondertussen wel actief. In september 2021 stelden we het nieuwe beleidsplan aan hen voor. Ook in 2022 zal de klankbordgroep rond specifieke thema's bevraagd worden.

Een gezicht in de wijk

Ons team van wijkmonitoren vormt het gezicht van WoninGent in onze wijken. Door hun aanwezigheid in de wijken kunnen zij een vinger aan de pols houden. Ze zijn ook een laagdrempelig aanspreekpunt voor de bewoners.

Ook tijdens het tweede jaar dat gekenmerkt werd door de coronamaatregelen, bleef onze sociale dienst actief in de verschillende wijken. Zo deden onze wijkmonitoren **1.169 huisbezoeken** in 2021. Ze volgden ook een kleine **2.900 meldingen** op.

	Reden tussenkomsten wijkmonitoren			
2021	Technische vraag	392	612	483
2020	Vraag over huurdersdossier	314	439	467
	Storend gedrag	326	496	397
2019	Slecht onderhoud woning	368	328	395
	Lawaaihinder	217	218	275
	Sociale vraag	275	467	271
	Domiciliefraude	93	128	124
	Burenconflict	107	97	119
	Sluikstort	107	101	103
	Problemen in de algemene delen	-	-	86
	Huurachterstand	159	93	76
	Hinderlijke huisdieren	22	23	34
	Krakers	-	-	24
	Fysieke agressie	5	10	20
	Ongedierte	-	-	15
	TOTAAL	2.385	3.012	2.889

In de vuilbak: acties tegen sluikstort

Sluikstort is een probleem waar we jammer genoeg regelmatig mee worden geconfronteerd in en rondom onze gebouwen. WoninGent ondersteunt daarbij IVAGO zoveel als mogelijk bij het informeren en sensibiliseren van onze bewoners.

Daarnaast doen we actief controles en sporen we bewoners op die aan sluikstort doen in de gemeenschappelijke ruimtes van onze gebouwen. Als we sluikstort kunnen toeschrijven aan een bepaalde bewoner, dan zullen de kosten van de extra poetsbeurt op deze huurder worden verhaald.

We werken daarbij nauw samen met de gemeenschapswacht en de lokale politie. In 2021 konden we op die manier 73 daders identificeren. We nemen ook acties om in bepaalde gebouwen bergingen, kelders of garages, die veel sluikstort aantrekken, af te sluiten.

Ondanks dit alles deden onze medewerkers 535 interventies in het kader van sluikstort. We ruimden een indrukwekkende 95 ton afval op en voerden dit af naar de recyclageparken van IVAGO.

Extra inzet op leefbaarheid

In juli 2021 werd onder de vleugels van de afdeling net-WoninGent een **leefbaarheidscel** opgericht. Twee voltijdse medewerkers gaan dagelijks op pad om het woongenot in onze wijken en gebouwen te verbeteren en om overlast tegen te gaan. Zij doen dit naar aanleiding van specifieke meldingen of klachten van bewoners over overlast. Tussen juli en december 2021 deed de cel leefbaarheid **261 interventies** om verschillende redenen.

Reden tussenkomst cel leefbaarheid	
Krakers	63
Onhygiënische woning	42
Slecht onderhouden tuin	31
Klachten over sluikstort	27
Fout geparkeerde wagens	13
Vandalisme	12
Controle op ongedierte na klachten	12
Uithuiszetting	11
Bijstand huisbezoek	11
Klachten overlast in berging/garage	9
Slapers in het gebouw	9
Klachten overlast door terras	5
Aangifte kraak of vandalisme	4
Allerhande	12
TOTAAL	261

De strijd tegen ongedierte

Systematische aanpak bedwantsen

Sinds enkele jaren zien we meer en meer bedwantsen opduiken bij bewoners. De bedwants is een hardnekkig ongedierte dat zich in appartementsgebouwen aan een sneltempo kan verspreiden. Een professionele behandeling is dan ook noodzakelijk.

Bedwantsen zijn echter niet erkend als een gevaar voor de volksgezondheid. Enerzijds betekent dit dat WoninGent maar beperkte middelen kan inzetten om toegang tot de woning af te dwingen om een bestrijding uit te voeren. Anderzijds vallen hierdoor de kosten voor de bestrijding in de woning zelf ten laste van de huurder.

WoninGent slaagde er na nieuwe onderhandelingen in om vanaf april 2021 de kostprijs voor een behandeling bij de getroffen huurders significant te verminderen.

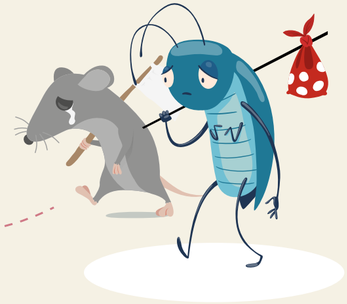
Na een eerste wijkoverleg in 2020 over het thema bedwantsen, zette Stad Gent in 2021 mee haar schouders onder de bestrijding van de bedwantsenplaag in Nieuw Gent. WoninGent ontving hiervoor van de Stad 30.000 euro aan subsidies in het kader van het stadsvernieuwingsproject Nieuw Gent Vernieuwt.

Op die manier vonden er grootschalige inspecties en bestrijdingen plaats in de gebouwen Milenka, Aurora, Orion, Jupiter en Mercurius. De doelstelling van deze uitgebreide screening en bestrijding is om te vermijden dat bedwantsen zich kunnen verspreiden over de stad bij de herhuisvesting van de bewoners. De subsidies werden door Stad Gent verlengd tot eind juni 2022. WoninGent en Stad Gent zullen nadien de actie evalueren en de impact en het effect ervan bespreken.

We hebben ondertussen heel wat expertise opgebouwd omtrent het herkennen en de efficiënte aanpak van bedwantsen. In 2021 droegen we deze kennis uit naar onze partners in de wijken zoals wijkgezondheidscentra en OCMW-medewerkers.

Overzicht ongediertebestrijding

In 2021 voerden we voor zo'n 49.000 euro aan ongediertebestrijding uit, ondanks het feit dat we de prijzen voor ongediertebestrijding fel kunnen drukken door goed onderhandelde contracten. Dit gaat over de bestrijding van bedwantsen, kakkerlakken, ratten, muizen en ander ongedierte.



[12] Dit gaat over gebouwen waarvoor een jaarcontract loopt met een ongediertebestrijder om op regelmatige tijdstippen lokaas te plaatsen of te vervangen.
[13] Dit gaat over inspecties in individuele woningen verspreid over het patrimonium. We merken dat bedwantsen zich gestaag verspreiden binnen ons patrimonium. Vaak is bezoek thuis krijgen van een persoon die bedwantsen heeft de oorzaak van de verspreiding. Bedwantsen reizen immers ook mee in handtassen, elektronica en andere spullen.
[14] In de hoogbouwtorens in Nieuw Gent deden we preventieve inspecties op bedwantsen.

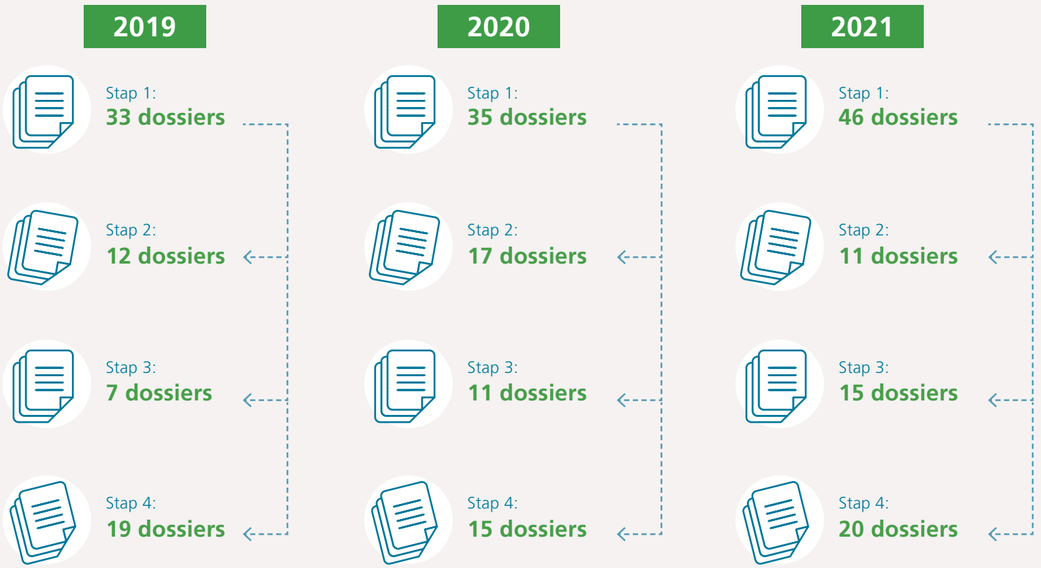
Overzicht ongediertebestrijding	2021
Jaarcontracten muizen/ratten[12]	75
Inspectie bedwantsen[13]	48
Inspectie bedwantsen preventief[14]	429
Bestrijding bedwantsen	65
Inspectie kakkerlakken	2
Bestrijding kakkerlakken	23
Bestrijding muizen/ratten in een woning	60
Inspectie ongedierte allerhande	20
Bestrijding ongedierte allerhande	20
Totaal interventies	**742**

Een geijkte overlastprocedure

Bij aanhoudende overlast door bewoners volgt WoninGent al enkele jaren een geijkte overlastprocedure. Deze overlastprocedure kreeg vorm samen met CAW Oost-Vlaanderen en met de andere sociale huisvestingsmaatschappijen actief in Gent. De overlastprocedure is een begeleidingstraject dat uit verschillende stappen bestaat.

Het doel van deze procedure is om enerzijds de woonrust in het gebouw te herstellen en anderzijds de woonzekerheid van de overlastveroorzaker zoveel als mogelijk te garanderen. Doorloopt een bewoner het volledige stappenplan maar houdt het gedrag dat voor overlast zorgt niet op, dan volgt een procedure tot uithuiszetting.
Op 31 december 2021 waren er **92 overlastdossiers** in behandeling.

Overzicht unieke overlastdossiers en de stap in de overlastprocedure waarin deze zich bevonden:



Verzoeningszittingen

WoninGent kiest ervoor om bepaalde overlastdossiers en dossiers over huurachterstal eerst voor te leggen aan de vrederechter met het oog op een verzoening. We starten de procedure tot een verzoeningszitting op, wanneer eerdere communicatiepogingen, huisbezoeken en het doorlopen van de overlastprocedure in samenwerking met het OCMW en CAW geen resultaat geven of wanneer de bewoner het afgesproken afbetalingsplan niet naleeft. Ook huurders die onbereikbaar zijn voor technische interventies, roepen we in verzoening op.

Op die manier proberen we dure gerechtelijke procedures te vermijden. Bewoners krijgen ook een extra kans om uithuiszetting te vermijden. Zo proberen we de woonzekerheid zoveel mogelijk te vrijwaren.

De verzoeningszittingen worden positief onthaald, zowel door bewoners als Vrederechters. In 2021 waren er **111 actieve dossiers**. Deze gingen vooral om (een combinatie van) huurachterstand, plaatsing CO-melders, vervanging gasdarm of gaskraan, plaatsen brandwerende roosters en andere problematieken.

Ondanks de verzoeningszittingen dienden we helaas 25 uithuiszettingen uit te voeren. De voornaamste oorzaken waren (een combinatie van) huurachterstand, overlast en andere.

Vorderingen zittende huurders

Eind december 2021 bedroegen de openstaande vorderingen bij zittende huurders:

- Huurgelden: 885.343 euro[15].
- Huurlasten: 1.109.289 euro. Hierbij dient rekening te worden gehouden met het feit dat de afrekeningen voor het jaar 2020 tijdens de maand december 2021 werden verstuurd. Dit betekent dat voor een bedrag van 110.560 euro de vervaldag van de factuur niet was verstreken.
- Herstelfacturen: 145.621 euro

WoninGent startte in 2021 een project om de betalingsachterstand bij huurders van de huurgelden, herstelfacturen en afrekeningen huurlasten volledig geautomatiseerd op te volgen. Dit moet zorgen voor meer efficiëntie en effectiviteit in de opvolging van betalingsachterstanden. Op die manier willen we het bedrag van de openstaande vorderingen gevoelig doen dalen. Dit project zal in 2022 verder worden uitgerold.

[15] De wijze van rapportering m.b.t. de huurachterstand is gewijzigd, waardoor een vergelijking van de cijfers met voorgaande jaren niet mogelijk is.

Samenwerkingsprotocollen voor versnelde toewijs aan specifieke doelgroepen

De Gentse sociale huisvestingsmaatschappijen, OCMW Gent en Stad Gent werken nauw samen aan een versnelde doorstroming naar sociale huisvesting van daklozen, personen met geestelijke gezondheidsproblemen en jongeren die begeleid zelfstandig wonen.

Sinds 2001 kunnen elk jaar 52 personen via zo'n versnelde toewijs een sociale woning krijgen bij een van de vijf sociale huisvestingsmaatschappijen actief in Gent. WoninGent neemt het leeuwendeel van deze versnelde toewijzen op zich. Tot 2014 bedroeg het aandeel van WoninGent 34 personen en vanaf 2014 ging het om maximaal 37 personen. Dit is een hoger percentage dan de 5% toewijzen aan doelgroepen die de Vlaamse Wooncode oplegt.

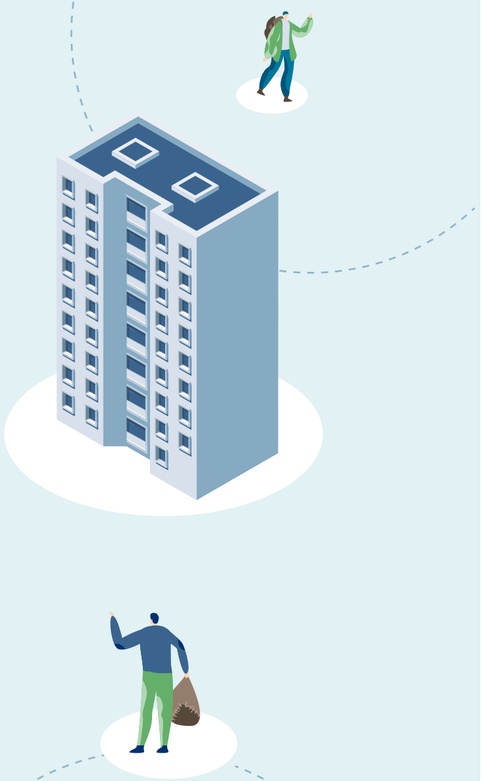
In 2021 ging dit om 42 alleenstaanden/gezinnen:

- 32 via het protocol daklozen.
- 3 via het protocol begeleid zelfstandig wonen.
- 7 via het protocol geestelijke gezondheidsproblematiek.

Door de vernieuwing van ons patrimonium in het kader van het IMJP en de bijhorende herhuisvestingen, staat de instroom van kandidaten via de reguliere wachtlijsten onder druk.

Dit effect zal zich ook de komende jaren doorzetten. Om de verhoudingen voor instroom via de reguliere wachtlijst en deze via het doelgroepenbeleid meer in evenwicht te brengen, werden nieuwe afspraken gemaakt met OCMW Gent om de toewijs aan specifieke doelgroepen te beperken tot 1 op 4 vanaf juni 2021.

Sinds de start van de samenwerkingsprotocollen voor versnelde toewijs heeft WoninGent op die manier een nieuwe thuis gegeven aan zo'n 700 personen. Voor veel van deze bewoners is dit een nieuwe start in hun leven.



Eigendomsvoorwaarde

Sociale huurders mogen geen eigendom hebben. Situaties waarbij deze eigendomsvoorwaarde op een flagrante manier wordt geschonden en waarbij dit leidt tot extra inkomsten voor de sociale huurder wil WoninGent aanpakken. We stellen hierbij een pragmatische en humane aanpak voorop.

In 2021 werkte WoninGent een uitgebreide aanpak uit voor zowel de binnenlandse als de buitenlandse onroerende goederen. De aanpak en manier van onderzoek werd op poten gezet en verfijnd. In het najaar van 2021 keurde de raad van bestuur dit plan van aanpak goed.

Intern huurreglement

In 2021 herwerkten we grondig het interne huurreglement. Dit deden we door informatie te ontdubbelen en in te krimpen, het verwijderen van operationele details, vergelijking met andere SHM en het herstructureren van de tekst.

Deze nieuwe versie biedt meer evenwicht tussen voldoende beknopt zijn, de essentie meegeven en volledig zijn in de uitvoering van de regelgeving.

Actualisering wachtlijsten

De Vlaamse regering besliste dat de verplichte actualisering van 2021 verschuift naar 2022. WoninGent was echter al bezig met actualiseren sinds september 2020. Er werd verduidelijkt dat deze lopende actualisering beschouwd wordt als een tussentijdse actualisering. De kandidaat-huurders die in 2021 geactualiseerd werden, moeten niet meer geactualiseerd worden in 2022. De kandidaat-huurders die zich inschreven in 2020 moeten wel nog in 2022 geactualiseerd worden, tenzij de WoninGent deze kandidaat-huurders al actualiseerde.

WoninGent zette dus de lopende actualisering verder in 2021. In 2021 waren er 3.226 dossiers afgewerkt. 41 kandidaten werden geschrapt omwille van een te hoog inkomen.

Doorgedreven automatisatie bij uitgaande post

WoninGent zette in 2021 verder in op de digitalisering van zowel uitgaande als binnenkomende documenten.

In samenwerking met een externe leverancier zetten we een systeem op om uitgaande post digitaal te laten verlopen. Dit betekent dat uitgaande briefwisseling via een digitaal portaal heel efficiënt en eenvoudig kan worden verstuurd. Dit levert een enorme tijdswinst op voor onze diensten.

Na het opladen van de nodige documenten in het portaal, zorgt de externe leverancier voor het afdrukken en de verzending ervan. WoninGent neemt verdere stappen om ook de inkomende poststukken te automatiseren.

Klachten in 2021

WoninGent zette in 2020 in op een doorgedreven professionalisering van de manier waarop we klachten behandelen.
In 2021 zetten we deze trend verder.

Klacht versus melding

In 2021 voerden we een wijziging door in de klachtenbehandeling ten opzicht van 2020. Daar waar in 2020 elke contactname met de klachtendienst werd opgenomen als een klacht, is in 2021 een duidelijker onderscheid gemaakt tussen meldingen en klachten. Meldingen werden niet langer als onontvankelijke klachten geregistreerd, wat resulteerde in een afname 14% aan onontvankelijke klachten.

De klachtendienst houdt wel een apart register bij met de meldingen en de doorverwijzing ervan. Op die manier capteren we sneller bij een tweede contact dat een melding vervolgens een klacht is geworden. Deze werkwijze werd bij de Vlaamse Ombudsdienst afgetoetst en gevalideerd.

Eerste lijn versus tweede lijn

We maakten ook een duidelijker en correcter onderscheid tussen eerstelijns- en tweedelijnsklachten.

Eerstelijnsklachten

WoninGent is bevoegd en verantwoordelijk voor het behandelen van de eerstelijnsklachten. WoninGent zorgt zelf voor de interne kwaliteitsbewaking met een eigen interne klachtendienst als aanspreekpunt voor klachten over onze werking en dienstverlening. Eerstelijnsklachten zijn klachten die nog niet door de interne klachtendienst werden behandeld.

Ook klachten die de klachtendienst van WoninGent niet hebben bereikt, zijn eerstelijnsklachten.
Er zijn in 2021 minder doorverwijzingen gebeurd via Ombudsdiensten. De klager contacteert onze interne klachtendienst dus meer en meer rechtstreeks.

Tweedelijnsklachten

Tweedelijnsklachten zijn klachten die al door de interne klachtendienst zijn behandeld en waarbij de klager niet akkoord gaat met het antwoord van WoninGent of geen (tijdig) antwoord kreeg binnen de wettelijke termijnen.

Voor de behandeling van tweedelijnsklachten is de Vlaamse Ombudsdienst bevoegd. WoninGent wil klagers van Gent lokaal ten dienste staan en sprak daarom af dat de Ombudsdienst Stad Gent ook de tweedelijnsklachten over WoninGent kan behandelen. De Vlaamse ombudsdienst blijft eveneens bevoegd.

Klachten als knipperlichten

We zien klachten als een opportuniteit tot zelfreflectie en als hefboom om onze dienstverlening waar nodig te verbeteren. We beschouwen klachten als knipperlichten die pijnpunten in onze werking naar boven brengen. Op basis van het aantal en het type klachten dat we ontvangen, formuleert de klachtenbehandelaar verbetervoorstellen en aanbevelingen voor de betrokken diensten. We zetten een periodieke rapportering naar het management en bestuur in de steigers, zodat bepaalde tendensen kunnen worden opgemerkt en geanalyseerd.

2019
140 klachten
70 gegrond

2020
189 klachten
80 gegrond

2021
256 klachten
102 gegrond

Op deze verbeterpunten willen we in 2022 verder inzetten op basis van de ontvangen klachten in 2021:

- **Compensatievergoeding bij huurders:**
  - Er werd meermaals vastgesteld dat er geen duidelijk kader is voor het toekennen van compensaties aan huurders omwille van eigen uitgevoerde werken of hinder door het uitblijven van herstellingen.

- **Communicatie, bereikbaarheid en klantvriendelijkheid:**
  - Indien mogelijk zou bij registreren van herstellingsaanvragen of kort nadien een planning moeten kunnen worden doorgegeven of indicatie van uitvoeringsdatum en -termijn. In sommige gevallen moet aan herstellingen een prioriteit worden toegekend. Het is dan echter ook belangrijk dat de huurder hierover wordt geïnformeerd.
  - Voicemails moeten worden beluisterd en teruggebeld binnen een redelijke termijn, afhankelijk van de vraag.
  - Er moet opvolging zijn van gedeelde mailboxen.
  - Er moet een duidelijk out of office bericht zijn bij afwezigheden, zowel in de mailbox als op het antwoordapparaat, alsook een opvolging (doorverwijzing) voor dringende vragen.
  - Er moet altijd een back-up worden voorzien.
  - De klager krijgt vaak geen duidelijk perspectief of zicht op de aanpak van de klacht.
  - Er wordt m.b.t. de behandelingstermijn van herstellingsaanvragen vaak geklaagd over het lang wachten op antwoorden.

- **Contractuele relatie met externe aannemers:**
  - Externe aannemers moeten nog meer aangesproken worden op beweerde fouten en indien nodig in gebreke worden gesteld. Zij moeten sneller in gebreke gesteld worden als urgente herstellingen niet snel opgelost geraken en het niet te wijten is aan de niet-medewerking van de huurder.

- **Dossieropbouw:**
  - De dossiers worden nog onvoldoende gestoffeerd met de noodzakelijke of voorgaande documenten en info.

- **Klachtendetectie:**
  - Medewerkers moeten nog meer een klacht capteren en doorverwijzen naar de klachtendienst van WoninGent.

- **Behandelingstermijn technische klachten:**
  - We zijn gebonden door de wettelijke behandelingstermijn van 45 dagen (uitzonderlijk en gemotiveerd verlengbaar naar 90 dagen). Bij technische klachten, vooral deze waarbij een externe leverancier is betrokken, impliceert dit vaak dat deze termijn niet haalbaar blijkt zonder doorgedreven opvolging.

Overzicht klachten 2021

Eerstelijnsklachten

Aantal klachten	
Totaal aantal klachten	**256**
Aantal (deels) ontvankelijke klachten	232
Aantal (deels) gegronde klachten	102
Aantal (deels) opgelost klachten	118
Aantal opgelost	240
Aantal nog in behandeling	16

In 2021 steeg het aantal klachten ten opzichte van 2020. Een aantal vermoedelijke oorzaken zijn:

- Door sensibilisering van het personeel met betrekking tot de klachtendienst en de klachtenprocedure capteren medewerkers sneller dan vroeger wanneer een kandidaat of huurder een klacht formuleert en wordt deze klacht correct overgemaakt aan de klachtendienst.
- WoninGent zette in op het informeren van huurders hoe en wanneer zij een klacht kunnen indienen. Onder andere in ons bewonersmagazine WijsWonen, in de onthaal-gids voor nieuwe bewoners en op de website werd hier extra aandacht aan besteed.

Het percentage **gegronde klachten** (afname met 8%) en gedeeltelijk ongegronde klachten (afname van 2%) is afgenomen ten voordele van het percentage **ongegronde klachten** (toename met 10%).

- Gegronde klachten: een stijging van 65 dossiers naar 82 dossiers of dus +26%.
- Ongegronde klachten: een stijging van 63 dossiers naar 118 dossiers of dus +87%.

Via welke weg ontvingen we de klachten?
Bepaalde klachten ontving we via meerdere kanalen en zijn dus meermaals vertegenwoordigd in de cijfers:

(Onder meer) Huurders	204
(onder meer) Vlaamse Ombudsdienst	3
(Onder meer) Stad Gent	19
(Onder meer) Gentse Ombudsdienst	33

Huurders meldden ons hun klacht vooral via e-mail (143) en via het klachtenformulier op onze website (102).

Waarover gingen de klachten?

Het grootste deel van de klachten ging over onderhoud en herstel van de woning of gemeenschappelijke delen (130).

We ontvingen o.a. ook klachten over de behandeling van huurdersdossiers (41), opvolging van een overlastdossier (37), behandeling betwisting facturen (36), de afrekening huurlasten (13), de afrekening waarborg (6), onthaal en klantvriendelijkheid (2), de manier waarop WoninGent huurders informeert (1) en andere zaken (9).

Tweedelijnsklachten

In het totaal ontvingen we 15 klachten die ons bereikten via de Vlaamse Ombudsdienst (2) en de Gentse Ombudsdienst (13).

Aantal klachten	
Totaal aantal klachten	**15**
Aantal (deels) gegrond	6
Aantal niet gegrond	5
Aantal opgelost	11
Aantal in behandeling	4

Waarover gingen de klachten?

De klachten gingen over onderhoud en herstel van de woning of gemeenschappelijk delen (5), de behandeling van een vraag over de afrekening huurlasten (4), opvolging van een overlastdossier (2), de behandeling van de betwisting van een factuur (2), de behandeling van een huurdersdossier (1) en andere zaken (1).

4 Onze huurders en kandidaten in 2021

HUURDERS [16]

Aantal huurders
6.986

Aantal bewoners
13.870

Inkomen (cumulatief percentage)

51% ≤ € 16.197,33

64% ≤ € 18.697,33

Profiel huurders

55 %

20%

10 %

15%

69% >50j

Basishuurprijs

Gemiddelde € 646

Mediaan € 637

83,5%

16,5%

Basishuurprijs

Gemiddelde € 691

Mediaan € 691

Reële huurprijs

Gemiddelde € 313

Mediaan € 261

Reële huurprijs

Gemiddelde € 376

Mediaan € 311

[16] Alle cijfers in de hoofdstuk betreffen de cijfers d.d. 31.12.2021

KANDIDATEN

Aantal kandidaat-huurders
7.604

Inkomen (cumulatief percentage)

13% ≤ € 6.197,33

62% ≤ € 16.197,33

72% ≤ € 18.697,33

Profiel kandidaat-huurders

52%

22%

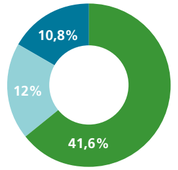
5%

21%

69% <50j

Hoofdreden verhuur

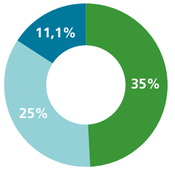
41,6%	Verplichte herhuisvesting	143
12%	Versnelde toewijs protocol OCMW doelgroepen	42
10,8%	Chronologie	37



Verhuringen	247	Al huurder
	97	Nieuwe huurder

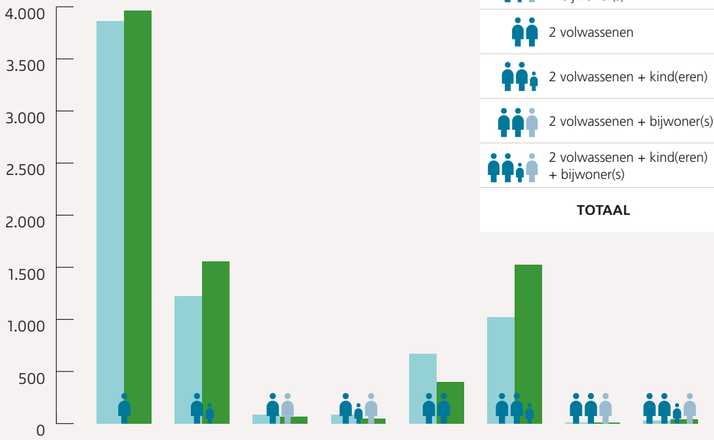
Hoofdredenen verhuis

35%	Mutatie (bezetting/herhuisvesting)	277
25%	Vergrijzing (rusthuis/overlijden)	198
11,1%	Exit WoninGent (vrijwillig/uitzetting)	88



Huurders
Kandidaat-huurders

SAMENSTELLING GEZIN



	Huurders			Kandidaat-huurders		
Gezinstype	**Aantal**	**%**	**Cum. %**	**Aantal**	**%**	**Cum. %**
Alleenstaande	3.860	55,25	55,25	3.963	52,12	52,12
1 volwassene + kind(eren)	1.222	17,49	72,74	1.557	20,47	72,59
1 volwassene + bijwoner(s)	87	1,25	73,99	63	0,83	73,42
1 volwassene + kind(eren) + bijwoner(s)	88	1,26	75,25	46	0,61	74,03
2 volwassenen	672	9,63	84,88	402	5,29	79,31
2 volwassenen + kind(eren)	1.021	14,62	99,50	1.523	20,03	99,34
2 volwassenen + bijwoner(s)	7	0,10	99,60	7	0,09	99,43
2 volwassenen + kind(eren) + bijwoner(s)	28	0,40	100,00	43	0,57	100,00
TOTAAL	**6.986**	**100**	**100**	**7.604**	**100**	**100**

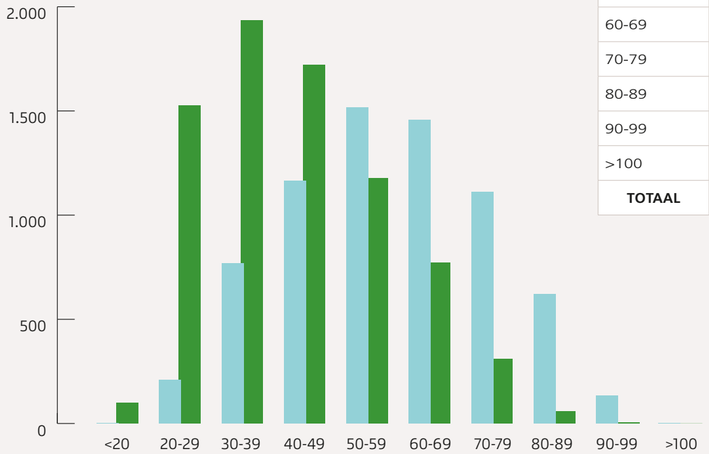
Huurders
Kandidaat-huurders

SAMENSTELLING GEZIN

	2019			2020			2021			2019			2020			2021		
Gezinstype huurders	**Aantal**	**%**	**Cum. %**	**Aantal**	**%**	**Cum. %**	**Aantal**	**%**	**Cum. %**	**Aantal**	**%**	**Cum. %**	**Aantal**	**%**	**Cum. %**	**Aantal**	**%**	**Cum. %**
alleenstaande	4.058	53,52	53,52	3.972	54,22	54,22	3.861	55,27	55,27	3.394	50,17	50,17	3.908	50,90	50,90	3.963	52,12	52,12
1 volwassene + kind(eren)	1.369	18,06	71,58	1.307	17,84	72,06	1.222	17,49	72,76	1.416	20,93	71,10	1.603	20,88	71,78	1.557	20,47	72,59
1 volwassene + bijwoner(s)	70	0,92	72,50	78	1,06	73,12	87	1,25	74,01	60	0,89	71,99	64	0,83	72,61	63	0,83	73,42
1 volwassene + kind(eren) + bijwoner(s)	61	0,80	73,31	78	1,06	74,19	88	1,26	75,26	37	0,55	72,54	42	0,55	73,16	46	0,61	74,03
2 volwassenen	790	10,42	83,72	743	10,14	84,33	672	9,62	84,88	380	5,62	78,15	426	5,55	78,71	402	5,29	79,31
2 volwassenen + kind(eren)	1.193	15,73	99,46	1.111	15,17	99,49	1.021	14,61	99,50	1.441	21,30	99,45	1.589	20,70	99,40	1.523	20,03	99,34
2 volwassenen + bijwoner(s)	5	0,07	99,53	6	0,08	99,58	7	0,10	99,60	4	0,06	99,51	6	0,08	99,48	7	0,09	99,43
2 volwassenen + kind(eren) + bijwoner(s)	36	0,47	100,00	31	0,42	100,00	28	0,40	100,00	33	0,49	100,00	40	0,52	100,00	43	0,57	100,00
TOTAAL	**7.582**	**100**	**100**	**7.326**	**100**	**100**	**6.986**	**100**	**100**	**6.765**	**100**	**100**	**7.678**	**100**	**100**	**7.604**	**100**	**100**

Huurders
Kandidaat-huurders

LEEFTIJD



	Huurders			Kandidaat-huurders		
Leeftijd	**Aantal**	**%**	**Cum. %**	**Aantal**	**%**	**Cum. %**
<20	3	0,04	0,04	99	1,30	1,30
20-29	209	2,99	3,04	1.527	20,08	21,38
30-39	770	11,02	14,06	1.934	25,43	46,82
40-49	1.164	16,66	30,72	1.722	22,65	69,46
50-59	1.517	21,71	52,43	1.177	15,48	84,94
60-69	1.456	20,84	73,27	771	10,14	95,08
70-79	1.112	15,91	89,18	310	4,08	99,16
80-89	621	8,89	98,08	58	0,76	99,92
90-99	133	1,91	99,99	6	0,08	100,00
>100	1	0,01	100,00	0	0,00	100,00
TOTAAL	**6.986**	**100**	**100**	**7.604**	**100**	**100**

Huurders
Kandidaat-huurders

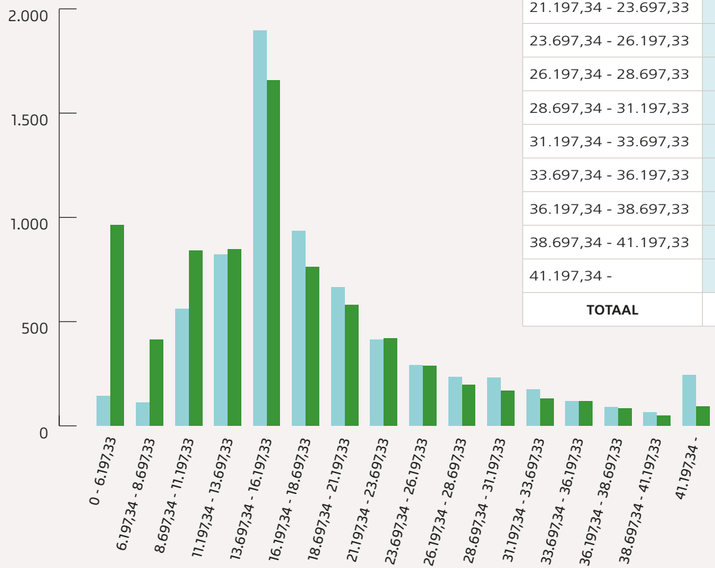
LEEFTIJD

	2019			2020			2021			2019			2020			2021		
Leeftijd huurders	**Aantal**	**%**	**Cum. %**	**Aantal**	**%**	**Cum. %**	**Aantal**	**%**	**Cum. %**	**Aantal**	**%**	**Cum. %**	**Aantal**	**%**	**Cum. %**	**Aantal**	**%**	**Cum. %**
<20	8	0,11	0,11	4	0,05	0,05	3	0,04	0,04	95	1,40	1,40	80	1,04	1,04	99	1,30	1,30
20-29	330	4,35	4,46	266	3,63	3,69	209	2,99	3,04	1.522	22,50	23,90	1.632	21,26	22,30	1.527	20,08	21,38
30-39	951	12,54	17,00	863	11,78	15,47	770	11,02	14,06	1.720	25,42	49,33	1.960	25,53	47,82	1.934	25,43	46,82
40-49	1.286	16,96	33,96	1.241	16,94	32,41	1.164	16,66	30,72	1.481	21,89	71,22	1.677	21,84	69,67	1.722	22,65	69,46
50-59	1.577	20,80	54,76	1.526	20,83	53,24	1.517	21,71	52,43	1.033	15,27	86,49	1.182	15,39	85,06	1.177	15,48	84,94
60-69	1.472	19,41	74,18	1.478	20,17	73,41	1.456	20,84	73,27	634	9,37	95,86	782	10,18	95,25	771	10,14	95,08
70-79	1.133	14,94	89,12	1.123	15,33	88,74	1.112	15,91	89,18	229	3,39	99,25	292	3,80	99,05	310	4,08	99,16
80-89	692	9,13	98,25	690	9,42	98,16	621	8,89	98,08	49	0,72	99,97	67	0,87	99,92	58	0,76	99,92
90-99	132	1,74	99,99	134	1,83	99,99	133	1,91	99,99	2	0,03	100,00	6	0,08	100,00	6	0,08	100,00
>100	1	0,01	100,00	1	0,01	100,00	1	0,01	100,00	0	0,00	100,00	0	0,00	100,00	0	0,00	100,00
TOTAAL	**7.582**	**100**	**100**	**7.326**	**100**	**100**	**6.986**	**100**	**100**	**6.765**	**100**	**100**	**7.678**	**100**	**100**	**7.604**	**100**	**100**

INKOMEN

Huurders

Kandidaat-huurders



	Huurders			Kandidaat-huurders		
Inkomen in euro	**Aantal**	**%**	**Cum. %**	**Aantal**	**%**	**Cum. %**
0 - 6.197,33	142	2,03	2,03	964	12,68	12,68
6.197,34 - 8.697,33	113	1,62	3,64	414	5,44	18,12
8.697,34 - 11.197,33	561	8,02	11,67	841	11,06	29,18
11.197,34 - 13.697,33	820	11,74	23,41	846	11,13	40,31
13.697,34 - 16.197,33	1.895	27,14	50,55	1.657	21,79	62,10
16.197,34 - 18.697,33	933	13,36	63,91	761	10,01	72,11
18.697,34 - 21.197,33	664	9,51	73,42	580	7,63	79,73
21.197,34 - 23.697,33	414	5,92	79,34	418	5,50	85,23
23.697,34 - 26.197,33	291	4,16	83,50	288	3,79	89,02
26.197,34 - 28.697,33	233	3,34	86,84	196	2,58	91,60
28.697,34 - 31.197,33	231	3,31	90,14	167	2,20	93,79
31.197,34 - 33.697,33	175	2,50	92,64	129	1,70	95,49
33.697,34 - 36.197,33	118	1,69	94,33	117	1,54	97,03
36.197,34 - 38.697,33	89	1,28	95,61	84	1,10	98,13
38.697,34 - 41.197,33	65	0,93	96,54	49	0,64	98,78
41.197,34 -	242	3,46	100,00	93	1,22	100,00
TOTAAL	**6.986**	**100**	**100**	**7.604**	**100**	**100**

Huurders

Kandidaat-huurders

INKOMEN[17]

	2019			2020			2021			2019			2020			2021		
Inkomen huurders	**Aantal**	**%**	**Cum. %**	**Aantal**	**%**	**Cum. %**	**Aantal**	**%**	**Cum. %**	**Aantal**	**%**	**Cum. %**	**Aantal**	**%**	**Cum. %**	**Aantal**	**%**	**Cum. %**
0 - 6.197,33	198	2,61	2,61	165	2,25	2,25	142	1,93	1,93	1.435	21,21	21,21	1.397	18,19	18,19	964	12,56	12,56
6.197,34 - 8.697,33	173	2,28	4,89	121	1,65	3,90	113	1,54	3,48	365	5,40	26,61	442	5,76	23,95	414	5,39	17,95
8.697,34 - 11.197,33	666	8,78	13,68	572	7,81	11,71	561	7,65	11,13	784	11,59	38,20	888	11,57	35,52	841	10,95	28,90
11.197,34 - 13.697,33	1.173	15,47	29,15	931	12,71	24,42	820	11,20	22,32	822	12,15	50,35	837	10,90	46,42	846	11,02	39,92
13.697,34 - 16.197,33	2.153	28,40	57,54	2.089	28,51	52,93	1.895	25,88	48,20	1.415	20,92	71,26	1.595	20,77	67,19	1.657	21,58	61,50
16.197,34 - 18.697,33	994	13,11	70,65	1.002	13,68	66,61	933	12,74	60,94	617	9,12	80,38	744	9,69	76,88	761	9,91	71,41
18.697,34 - 21.197,33	559	7,37	78,03	603	8,23	74,84	664	9,07	70,01	334	4,94	85,32	504	6,56	83,45	580	7,55	78,97
21.197,34 - 23.697,33	360	4,75	82,77	410	5,60	80,44	414	5,65	75,66	267	3,95	89,27	351	4,57	88,02	418	5,44	84,41
23.697,34 - 26.197,33	293	3,86	86,64	295	4,03	84,47	291	3,97	79,62	190	2,81	92,08	233	3,03	91,05	288	3,75	88,16
26.197,34 - 28.697,33	224	2,95	89,59	256	3,49	87,96	233	3,18	82,80	150	2,22	94,29	162	2,11	93,16	196	2,55	90,71
28.697,34 - 31.197,33	208	2,74	92,34	223	3,04	91,00	231	3,15	85,96	117	1,73	96,02	156	2,03	95,19	167	2,18	92,89
31.197,34 - 33.697,33	153	2,02	94,36	164	2,24	93,24	175	2,38	88,34	107	1,58	97,61	106	1,38	96,57	129	1,68	94,57
33.697,34 - 36.197,33	94	1,24	95,59	125	1,71	94,95	118	1,61	89,95	62	0,92	98,52	99	1,29	97,86	117	1,52	96,09
36.197,34 - 38.697,33	84	1,11	96,70	79	1,08	96,03	89	1,22	91,17	30	0,44	98,97	65	0,85	98,71	84	1,09	97,19
38.697,34 - 41.197,33	59	0,78	97,48	76	1,04	97,07	65	0,88	92,05	19	0,28	99,25	31	0,40	99,11	49	0,64	97,82
41.197,34 -	191	2,52	100,00	215	2,93	100,00	242	3,30	95,36	51	0,75	100,00	68	0,89	100,00	93	1,21	99,04
TOTAAL	**7.582**	**100**	**100**	**7.326**	**100**	**100**	**6.986**	**95**	**95**	**6.765**	**100**	**100**	**7.678**	**100**	**100**	**7.604**	**99**	**99**

[17] De voorbije jaren daalde het aantal kandidaten in de laagste inkomstencategorie. De oorzaak kan gevonden worden in de grootschalige verhuisbeweging die WoninGent doorvoert, waardoor een groot aantal kandidaten al huurder zijn. Onze zittende huurders hebben gemiddeld een iets hoger inkomen dan de kandidaten.

HUURPRIJS

Gemiddelde huurprijzen[18] en marktwaardes[19]

	Reële huurprijs[20]		
	2019	2020	2021
Mediaan huurprijs appartement:	€ 217	€ 254	€ 261
Gemiddelde huurprijs appartement:	€ 252	€ 301	€ 313
Mediaan huurprijs huis:	€ 278	€ 307	€ 311
Gemiddelde huurprijs huis:	€ 345	€ 369	€ 376

	Basishuurprijs[21]		
	2019	2020	2021
Mediaan huurprijs appartement:	€ 468	€ 616	€ 637
Gemiddelde huurprijs appartement:	€ 511	€ 623	€ 646
Mediaan huurprijs huis:	€ 701	€ 683	€ 691
Gemiddelde huurprijs huis:	€ 698	€ 683	€ 691

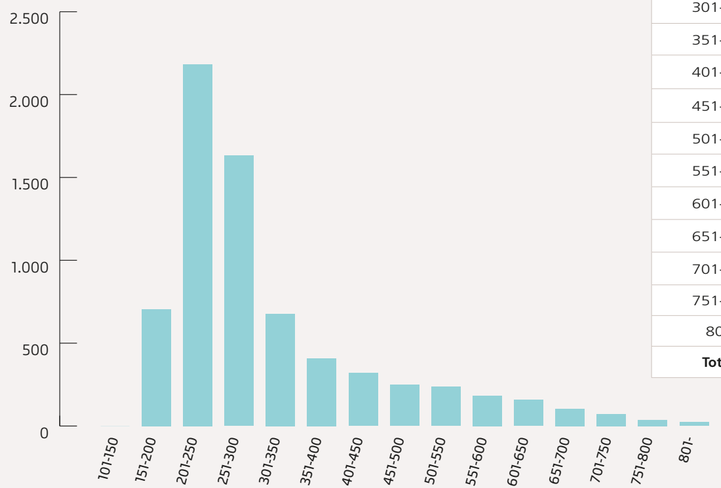
[18] Vanaf 1 januari 2020 wijzigde de Vlaamse Regering de manier, waarop sociale huisvestingsmaatschappijen de huurprijs berekenen. Ten eerste wordt het inkomen van de sociale huurders anders berekend. Vanaf 1 januari 2020 houden we rekening met het inkomen van alle bewoners ouder dan 18 jaar. Een uitzondering zijn de inkomsten van meerderjarige kinderen voor wie de huurder nog kinderbijslag krijgt die niet meetellen en de inkomsten van gezinsleden met een ernstige handicap die niet of slechts gedeeltelijk meetellen. We kijken ook niet langer naar het inkomen van 3 jaar geleden, maar naar het inkomen in het jaar, waarop het meest recente aanslagbiljet betrekking heeft. Ten tweede werd er een energiecorrectie ingevoerd voor woningen met energiezuinige investeringen, zoals een goede isolatie, een zuinige verwarmingsketel of zonne-energie. Ten derde bepalen we de marktwaarde van de sociale huurwoning via de sociale huurschatter. Deze nieuwe berekeningswijze van de huurprijs zorgde ervoor dat de gemiddelde huurprijs vanaf 2020 steeg ten opzichte van 2019.

[19] Vanaf 1 januari 2020 berekenen alle sociale huisvestingsmaatschappijen in Vlaanderen de marktwaarde van hun sociale woningen met de sociale huurschatter. De sociale huurschatter is ontwikkeld door de Vlaamse Regering. De nieuwe sociale huurschatter bepaalt de marktwaarde van een sociale huurwoning op basis van verschillende parameters. Onder andere de ligging van de woning maar ook woningkenmerken zoals het bouwjaar, het aantal slaapkamers, parkeerplaatsen, het aantal verdiepingen, de uitrusting van de keuken, verwarming en isolatie spelen een rol. Op basis van de parameters zoals deze worden meegenomen in de sociale huurschatter, steeg de gemiddelde marktwaarde van de appartementen van WoninGent. De gemiddelde marktwaarde van de huizen kende een lichte daling.

[20] De reële huurprijs is de huishuur die de huurder effectief betaalt na sociale correctie, eventuele aftrek van patrimoniumkorting en gezinskorting en eventuele optel van energiecorrectie.

[21] De basishuurprijs is de huurprijs is de huurprijs zonder aftrek van de sociale correctie.

HUURPRIJS



	Huurders		
Huurprijs	Aantal	%	Cum. %
101-150	0	0,00	0,00
151-200	706	10,11	10,11
201-250	2.183	31,26	41,38
251-300	1.632	23,37	64,74
301-350	677	9,69	74,43
351-400	408	5,84	80,27
401-450	319	4,56	84,84
451-500	248	3,55	88,39
501-550	237	3,39	91,78
551-600	184	2,63	94,41
601-650	157	2,25	96,65
651-700	103	1,47	98,12
701-750	72	1,03	99,15
751-800	37	0,53	99,68
801-	23	0,32	100,00
Totaal	**6.986**	**100**	**100**

HUURPRIJS

	Huurprijs 2019			Huurprijs 2020			Huurprijs 2021		
Huurprijs	**Aantal**	**%**	**Cum. %**	**Aantal**	**%**	**Cum. %**	**Aantal**	**%**	**Cum. %**
101-150	392	5,17	5,17	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
151-200	2.475	32,64	37,81	898	12,26	12,26	706	9,64	9,64
201-250	1.811	23,89	61,70	2358	32,19	44,44	2.183	29,81	39,46
251-300	904	11,92	73,62	1582	21,59	66,04	1.632	22,28	61,74
301-350	517	6,82	80,44	657	8,97	75,01	677	9,24	70,98
351-400	343	4,52	84,96	450	6,14	81,15	408	5,57	76,55
401-450	357	4,71	89,67	318	4,34	85,49	319	4,35	80,90
451-500	298	3,93	93,60	235	3,21	88,70	248	3,39	84,29
501-550	215	2,84	96,44	258	3,52	92,22	237	3,23	87,52
551-600	100	1,32	97,76	203	2,77	94,99	184	2,51	90,03
601-650	61	0,80	98,56	167	2,28	97,27	157	2,14	92,17
651-700	35	0,46	99,02	86	1,17	98,44	103	1,40	93,57
701-750	33	0,44	99,46	69	0,94	99,39	72	0,98	94,55
751-800	23	0,30	99,76	32	0,44	99,82	37	0,50	95,05
801-	18	0,24	100,00	13	0,18	100,00	23	0,31	95,36
Totaal	**7.582**	**100**	**100**	**7.326**	**100**	**100**	**6.986**	**95**	**95**

OVERZICHT SOCIALE WONINGEN

	TYPE WONING	AANTAL	%	Woningen aangepast aan personen met een zorgbehoefte
Appartement	Studio	455	5,14	› 10 studio's voor bejaarden.
	x1/1,5	3.198	36,15	› 677 appartementen voor bejaarden[22].
				› 42 appartementen voor personen met een handicap.
				› 26 appartementen voor personen met een handicap i.s.m. Focus Wonen.
				› 16 sociale assistentiewoningen i.s.m. OCMW Gent.
	x2/2,5	2.818	31,85	› 44 appartementen voor personen met een handicap.
				› 14 appartementen voor personen met een handicap i.s.m. Focus Wonen.
				› 3 sociale assistentiewoningen i.s.m. OCMW Gent.
	x3	855	9,66	
	x4	65	0,73	
Huis	x1	102	1,15	› 93 eengezinswoningen met één slaapkamer zijn bejaardenwoningen.
	x2	221	2,50	
	x3	954	10,78	
	x4	169	1,91	
	x5	10	0,11	
	TOTAAL	**8.847**	**100**	

Het totale aantal woningen daalde van 9.126 in 2019 naar 8.916 in 2020 en 8.847 in 2021. Dit is een gevolg van de renovatie- en vervangingsbouwprojecten die WoninGent uitvoert. Gebouwen die zijn overgedragen aan de aannemer, verdwijnen immers uit de cijfers. Zo startten in 2021 de sloopwerken aan appartementsgebouwen in de Kikvorsstraat (96 WE) en in de Jubileumlaan (94 WE). Daarnaast leverde WoninGent 155 gerenoveerde of vernieuwde sociale woningen op en kochten we 22 nieuwbouwwoningen aan.

[22] Gelijkvloerse appartementen met 1 slaapkamer worden over het hele patrimonium voorbehouden voor bejaarde personen conform het Lokaal Toewijsreglement van Stad Gent.

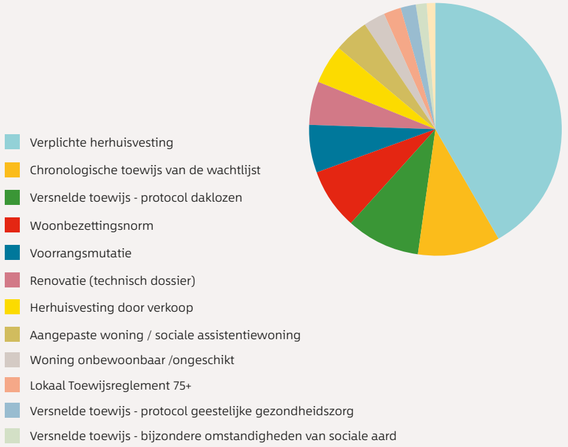
VERHURINGEN

IN: **344**
Al huurder: **247**
Nieuwe huurder: **97**

Verhuringen	2019	2020	2021
Al huurder	205	185	247
Nieuwe huurder	105	54	97
Totaal	**310**	**239**	**344**

Na de daling van het aantal dossiers in 2020, hoofdzakelijk door de coronamaatregelen, steeg het aantal verhuringen met startdatum huurcontract in 2021 opnieuw.

Reden[23]	Al huurder	Nog geen huurder	Totaal aantal	%
Verplichte herhuisvesting	143	0	143	41,57
Chronologische toewijs van de wachtlijst	4	33	37	10,76
Versnelde toewijs - protocol daklozen	0	32	32	9,30
Woonbezettingsnorm	27	0	27	7,85
Voorrangsmutatie	21	0	21	6,10
Renovatie (technisch dossier)	19	0	19	5,52
Herhuisvesting door verkoop	17	0	17	4,94
Aangepaste woning / sociale assistentiewoning	10	5	15	4,36
Woning onbewoonbaar / ongeschikt	0	10	10	2,91
Lokaal Toewijsreglement 75 +	1	6	7	2,03
Versnelde toewijs - protocol geestelijke gezondheidszorg	0	7	7	2,03
Versnelde toewijs - bijzondere omstandigheden	0	7	7	2,03
TOTAAL	**247**	**97**	**344**	**100**



De top 3 redenen van verhuring waren in 2021:

1. Verplichte herhuisvesting: **42%**
2. Versnelde toewijs protocol OCMW doelgroepen (daklozen, geestelijke gezondheidsproblematiek, begeleid zelfstandig wonen): **12%**
3. Chronologische toewijs via de wachtlijst: **11%**

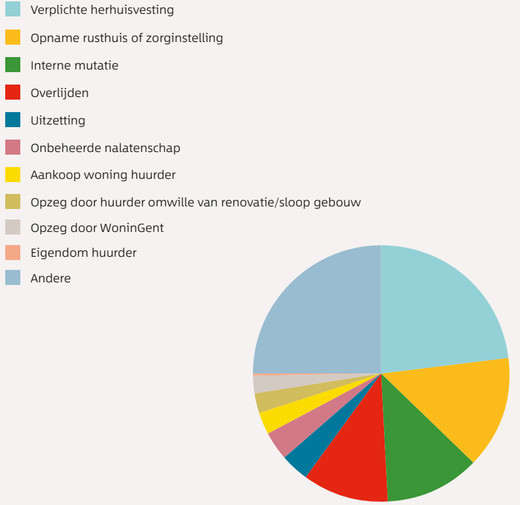
[23] In 2021 gebeurde een kleine 11% van de verhuringen via de chronologische plaats op de reguliere wachtlijst. De oplevering van vervangingsbouw- en nieuwbouwwoningen betekent dat er meerdere woningen in dezelfde wijk van hetzelfde type op hetzelfde moment klaar staan voor verhuur. Deze projecten worden enerzijds gebruikt voor de herhuisvesting van zittende bewoners, maar bieden ook opportuniteiten voor kandidaat-huurders die op de wachtlijst staan. We zetten in 2021 daarnaast sterk in op de aanpak van onze overbezette woningen, wat zich vertaalt in de cijfers (aandeel van 7,85%).

OPZEGGINGEN

UIT: **790**

Het aantal opzeggingen steeg van 547 in 2019 naar 715 in 2020 en 790 in 2021. De voornaamste redenen voor opzeg blijven ook in 2021 de verhuis naar een andere sociale woning omwille van verplichte herhuisvesting of mutatie en de vergrijzing van het bewonersbestand (overlijden of rusthuisopname).

Reden opzeg 2021	Aantal	%
Verplichte herhuisvesting	183	23,16
Opname rusthuis of zorginstelling	113	14,30
Interne mutatie	94	11,90
Overlijden	85	10,76
Uitzetting	29	3,67
Onbeheerde nalatenschap	28	3,54
Aankoop woning huurder	22	2,78
Opzeg door huurder omwille van renovatie/sloop gebouw	20	2,53
Opzeg door WoninGent	17	2,15
Eigendom huurder	3	0,38
Andere	196	24,81
TOTAAL	**790**	**100**



5

Het beleidsplan in de praktijk

WoninGent staat de komende maanden en jaren voor belangrijke uitdagingen. Op 1 september 2020 werd door de raad van bestuur de beleidsnota 2020-2025 van WoninGent goedgekeurd.

De volledige beleidsnota is te consulteren via onze website www.woningent.be/over-woningent/beleidsplan

In 2021 werd de inhoud van deze beleidsnota geconcretiseerd in een beleidsplan met welomlijnde doelstellingen en actieplannen in de vorm van projecten. Om al deze projecten tot een succesvol einde te brengen, besliste WoninGent om extra in te zetten op de kennis en begeleiding van medewerkers over project en change management.

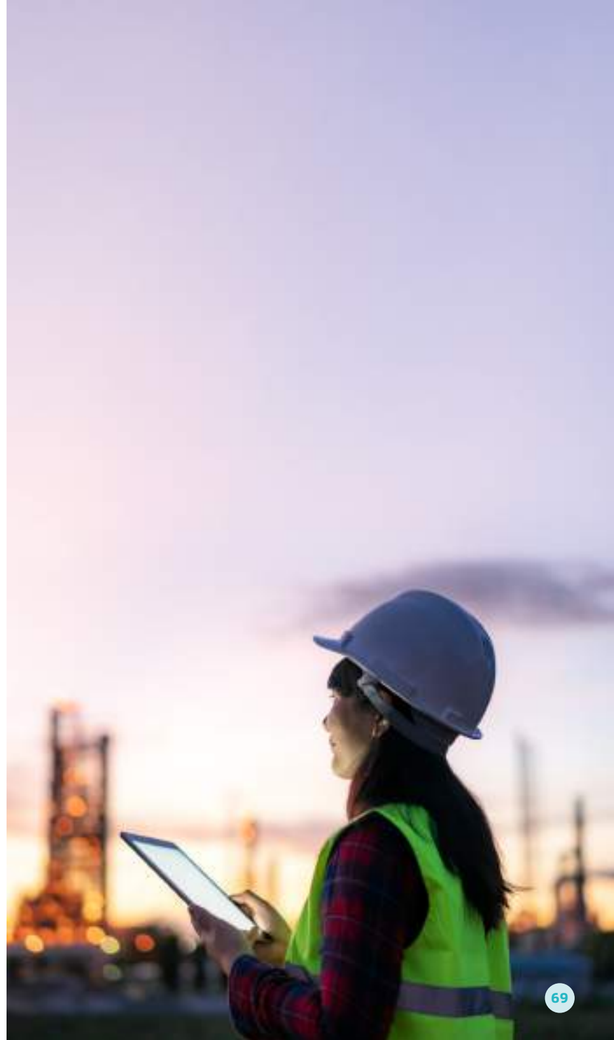
De project management office cel (PMO) van WoninGent werkte daartoe een draaiboek uit. We ontwikkelden een sjabloon voor projectfiches met aanduiding van project scope, timing en budget. We definieerden ook duidelijk de verschillende rollen.

Daarnaast stelden we een plan voor het jaar 2021 op met projecten die in 2021 lopende zijn of moeten opstarten. We bepaalden een beheersstructuur en rapportage tools, waarbij PMO de kwaliteit en timing van de projecten bewaakt en indien nodig escaleert naar het managementteam.

WoninGent wenst een stap verder te gaan in de opleiding en begeleiding van haar projectleiders en sponsors. Belangrijke elementen hierbij zijn niet alleen de skills bijbrengen om een project goed te managen, maar ook om hen bewust te maken van de valkuilen en van de trekkersrol die zijn als projectleider en sponsor hebben. WoninGent hecht daarbij veel waarde aan groepscohesie tussen projectleiders en focus op verandering.

In dit kader gingen we op zoek naar een externe leverancier die ons kan bijstaan in de opleiding, begeleiding en coaching. De doelstellingen van de samenwerking met deze professionele partner zijn:

- Creëren van verbinding, samenwerken aan de toekomst.
- Uitvoering van het beleidsplan 2020-2025.
- Toename kennis over project- en change management.
- Borgen van de filosofie van project management in de organisatie.



6

Naar één woon-maatschappij

Voorbereidingen vorming Gentse woonmaatschappij

De Vlaamse Overheid besliste om tegen 1 januari 2023 te evolueren naar één sociale woonactor per werkingsgebied en maximum één woonactor per gemeente. Dit wordt de woonmaatschappij. Deze woonmaatschappij zal instaan voor het bouwen, verhuren en verkopen van alle sociale woningen in het werkingsgebied.

Deze beslissing werd bekrachtigd met het decreet van 9 juli 2021 (decreet houdende wijziging van diverse decreten met betrekking tot wonen).

In september 2021 adviseerde Stad Gent aan de Vlaamse Regering om het grondgebied Gent als een werkingsgebied af te bakenen. Deze beslissing dient bekrachtigd te worden door de Vlaamse Overheid, die zich hierover begin 2022 uitspreekt.

Vervolgens startten de gesprekken tussen Stad Gent en de verschillende sociale woonactoren die vandaag in Gent actief zijn. De sociale huisvestingsmaatschappijen ABC, de Gentse Haard en WoninGent en het Gentse sociaal verhuurkantoor (SVK) verklaarden zich bereid om samen de nieuwe Gentse woonmaatschappij te vormen.

Onder leiding van de Gentse schepen van wonen, Tine Heyse, werd in oktober 2021 een taskforce opgericht waarin de vier partners zetelen die deel uitmaken van de toekomstige Gentse woonmaatschappij. Deze taskforce zal werken aan de samenvloeiing van deze vier partners.

Versnelde integratie Gentse tak ABC in WoninGent

Eind oktober 2021 kwam via de taskforce Gentse Woonmaatschappij de vraag aan WoninGent tot inkanteling van de Gentse tak van de sociale huisvestingsmaatschappij ABC. Dit is een versnelde eerste stap in het verhaal van de woonmaatschappijen. De Antwerpse tak van ABC wordt opgenomen in Woonhaven Antwerpen.

De raden van bestuur van WoninGent, ABC en Woonhaven namen het besluit om hiertoe de nodige procedures op te starten die in 2022 zullen worden afgerond.

Nieuwe onderzoeksrapporten van Wonen Vlaanderen maakten in september 2021 duidelijk dat er binnen ABC een aantal processen dringend moesten worden verbeterd. Om een kwaliteitsvolle dienstverlening te blijven garanderen, nam ABC contact met Woonhaven Antwerpen om een aantal voorbereidende stappen te nemen die een snelle integratie van ABC mogelijk moesten maken.

In nauwe samenwerking dient het Gentse deel van ABC door WoninGent geïntegreerd te worden in het kader van de Gentse woonmaatschappij.

De sociale huisvestingsmaatschappij ABC verhuurt 230 sociale woningen in Gent en heeft een 10-tal bouwprojecten lopen goed voor zo'n 120 nieuwe sociale woningen.

WoninGent, ABC en Woonhaven verzetten eind 2021 heel wat werk om een operationele inkanteling van ABC in WoninGent mogelijk te maken tegen 1 januari 2022. De nodige voorbereidende stappen werden genomen, zodat WoninGent het beheer over het patrimonium, de lopende projecten, de huurcontracten en de kandidaat-huurders van ABC kon overnemen. Er was daarbij ook extra aandacht voor een duidelijke communicatie met de bewoners van ABC.

De juridisch en financiële inkanteling van de Gentse tak van ABC in WoninGent is voorzien in de eerste helft van 2022.

7 Een moderne werkgever

Nieuwe selectietool

2021 kwamen 32 nieuwe medewerkers in dienst, waarvan het overgrote deel contracten van onbepaalde duur. Dit gaat voor een ongeveer de helft over extra profielen:

- Er gebeurden 6 extra aanwervingen in kader van het IMJP. De bedoeling is om in de periode 2022 t.e.m. 2026 nog 15 extra personen aan te werven met het oog op de realisatie van het IMJP.
- Voor de opkuis van woningen (zowel schoonmaak als grofvuil) werden 4 extra arbeiders aangeworven: 2 schoonmakers en 2 polyvalente medewerkers.
- Er gebeurden ook 8 extra aanwervingen om tegemoet te komen aan specifieke noden in de organisatie. Ter compensatie zullen in de toekomst 9 medewerkers niet worden vervangen.

Sinds maart 2021 heeft WoninGent het selectieproces geautomatiseerd.
Hierdoor kunnen we vacatures en kandidaten beter beheren.

Functieclassificaties

In samenwerking met een externe partner voert WoninGent sinds 2020 een functieclassificatie uit. WoninGent had daartoe met alle medewerkers een individueel gesprek om de effectieve inhoud van hun functie in samenspraak vast te leggen. Begin 2021 werd het eerste luik van de functieclassificaties afgerond. Dit betekent dat alle functies in de organisatie zijn ingedeeld in klassen van 1 tot en met 12 op basis van de eigenheid van de functie (verantwoordelijkheden, resultaatsgebieden, leidinggevend …). WoninGent voorziet daarbij een jaarlijkse onderhoudscommissie met als doel wijzigingen in de inhoud van functies op te volgen. Functies die van inhoud veranderen worden opnieuw gewogen en in een klasse ingedeeld.

De bedoeling is om aan de functieclassificaties een volwaardig loonbeleid te koppelen. Daartoe zetten we in 2021 de eerste stappen.
We streven ernaar om in 2022 of 2023 een volledig uitgewerkt loonbeleid op basis van de functieclassificaties te hebben.

Onthaalbeleid

In 2021 werkten we een volledig nieuw onthaalbeleid uit.
We ontwikkelden een onthaalbrochure. Het bestaande peter- en meterschap werd omgevormd tot een systeem met onthaalbuddy's. Daarnaast werden ook checklists opgesteld die dienen als handvaten voor de leidinggevenden en buddy's bij het onthaal en die ook de rolverdeling verduidelijken. Al deze ingrepen zorgen voor een coherent en gestroomlijnd onthaal van nieuwe medewerkers.

In het kader van het onthaalbeleid werden ook meer dan 30 relevante infosessies en workshops voor nieuwe medewerkers in kaart gebracht en uitgewerkt. Het doel van deze infosessies en workshops is tweeledig:

- Kennis delen over de organisatie en werking met nieuwe medewerkers.
- Het interne netwerk versterken door medewerkers met elkaar in contact te brengen.

Gelinkt aan het onthaalbeleid investeert WoninGent ook in een meer doeltreffend vormingsbeleid. In dit kader werd in september 2021 een opleidingsmodule van SD Worx ingericht. Dit zorgt ervoor dat alle medewerkers een duidelijk zicht hebben op de beschikbare opleidingen en zich eenvoudig digitaal kunnen inschrijven.
De doelstelling is om de bibliotheek met opleidingen de komende jaren verder uit te breiden en om daarbij per functie een volledig overzicht aan opleidingen uit te werken.

Corona zorgt voor nieuw thuiswerkbeleid

Zoals elke organisatie werd ook WoninGent voor het tweede jaar op rij geconfronteerd met de gevolgen van Covid-19. Het hoeft geen betoog dat de coronamaatregelen een grote impact hadden op de teamdynamiek en de onderlinge wisselwerking.

In september 2021 is samen met de vakorganisaties een nieuw beleid rond telewerken uitgewerkt en nadien goedgekeurd door de raad van bestuur. Het nieuwe telewerkbeleid zal worden uitgerold van zodra de coronamaatregelen dit toelaten.

Het nieuwe beleid is opgebouwd rond een 11-tal principes met als belangrijkste:

- Voltijdse medewerkers kunnen tot 3 dagen per week telewerken. Er wordt verwacht dat zij minstens 2 dagen per week naar kantoor komen.
- Alle teamleden van een team of afdeling hebben minstens één vaste werkdag om naar kantoor te komen met als doel (formele en informele) informatie uit te wisselen en zo de connectie met elkaar te behouden.
- Elke medewerker heeft recht op een vergoeding van 2 euro per gewerkte telewerkdag.
- WoninGent stelt kwaliteitsvol materiaal ter beschikking om het ergonomisch werken ook thuis te bevorderen.

Aanwezigheidsbeleid

WoninGent werkte in 2021 aan een aanwezigheidsbeleid. Dit zal in 2022 worden voorgelegd aan de ondernemingsraad en worden uitgerold. Het aanwezigheidsbeleid heeft als doel het absenteïsme door ziekte te verlagen. Niet alleen via duidelijke regels en procedures, maar ook door positieve acties die het psychosociaal welzijn van de medewerkers moeten verhogen.

Als onderdeel van het aanwezigheidsbeleid is in 2021 al frequenter een beroep gedaan op de diensten van Mensura om medewerkers te ondersteunen in hun psychosociaal welzijn.

Preventie en veiligheid

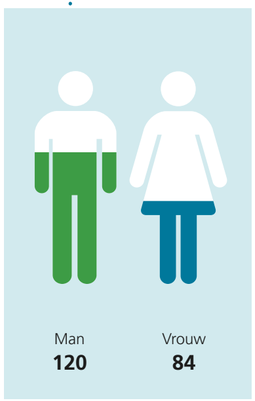
In het voorjaar van 2021 ging een nieuwe halftijdse preventieadviseur aan de slag. Deze persoon neemt binnen WoninGent enkel de rol van preventieadviseur op zich en combineert dit niet met een andere jobinhoud. Op die manier kan er meer aandacht worden besteed aan de uitbouw van een duurzaam preventiebeleid.

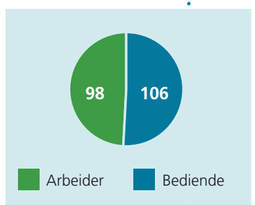
In 2021 ondernam de preventieadviseur o.a. volgende acties:

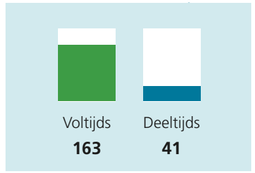
- Organisatie van een jaarlijkse rondgang.
- Aankoop en plaatsing van CO2-meters. In totaal werden 82 toestellen aangekocht, verspreid over onze vestigingen en teamlokalen.
- Verder verfijnen van het asbestregister, inclusief het ter beschikking stellen van standaard asbestkits.
- Opstellen van nieuwe richtlijnen voor werkkledij en veiligheidsschoenen.

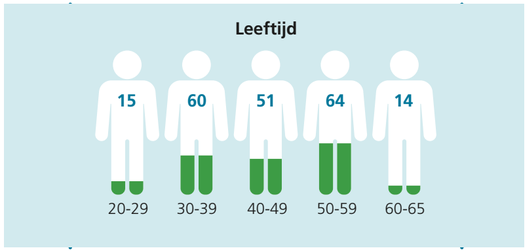
Personeel in cijfers

204
Aantal medewerkers in 2020

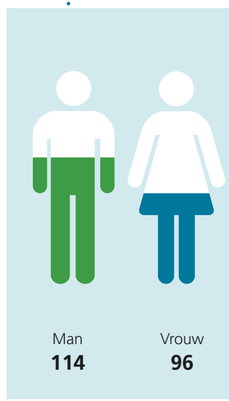


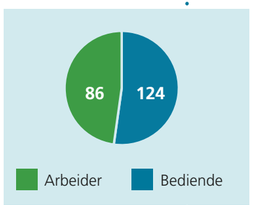


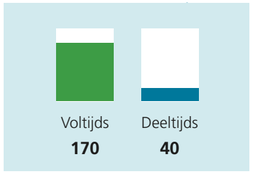


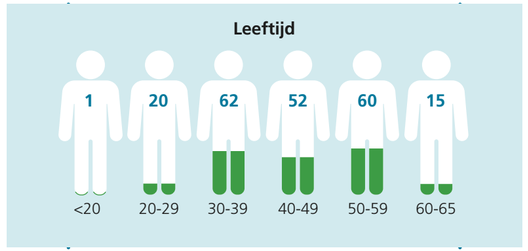


210
Aantal medewerkers in 2021









Comité voor preventie en bescherming op het werk (CPBW)

Veiligheid op de werkplaats, een gezonde werkomgeving en het welbevinden van elke medewerker zijn van prioritair belang voor WoninGent en vormen mee de basis van de bedrijfscultuur. WoninGent streeft er dan ook naar om de regionale en nationale wetgevingen en de Europese richtlijnen inzake veiligheid en gezondheid na te leven en op alle beleidsniveaus te incorporeren.

Ondernemingsraad (OR)

WoninGent streeft ernaar om een transparante onderneming te zijn die gekenmerkt wordt door een participatieve overlegcultuur. Een belangrijke rol is hierbij weggelegd voor de ondernemingsraad. Deze zorgt voor de opvolging van de arbeidsomstandigheden en arbeidsvoorwaarden en waakt er mee over dat er voldoende werkoverleg is en dat alle medewerkers gelijk behandeld worden.

CPBW

PERSONEELSAFVAARDIGING	
EFFECTIEVE LEDEN	**PLAATSVERVANGENDE LEDEN**
Umit Dalcinar (ACV)	Marta Bogaert (ACV)
Bart Heye (ACV)	Willem De Roeck (ABVV)
Patrick Huys (ACLVB)	An Schaele (ACLVB)
Angelique Moorhem (BBTK)	Cennet Uckuyulu (BBTK)
Mohamed Nehdi (ACLVB)	Carine Verspeelt (ACLVB)
Kevin Wauters (ABVV)	-
ARBEIDS-GENEESHEER	**PREVENTIE-ADVISEUR**
Dr. Giovani Vandewalle	Nick Granata
WERKGEVERSAFVAARDIGING	
Karin Wouters	Geert Debel
Gery Smismans	Christophe Van Goey

OR

PERSONEELSAFVAARDIGING	
EFFECTIEVE LEDEN	**PLAATSVERVANGENDE LEDEN**
Umit Dalcinar (ACV)	Marta Bogaert (ACV)
Patrick Huys (ACLVB)	Willem De Roeck (ABVV)
Angelique Moorhem (BBTK)	An Schaele (ACLVB)
Mohamed Nehdi (ACVLB)	Cennet Uckuyulu (BBTK)
Claudia Vermassen (BBTK)	Viviane Van Schoorisse (BBTK)
Kevin Wauters (ABVV)	Carine Verspeelt (ACLVB)
WERKGEVERSAFVAARDIGING	
Karin Wouters	Geert Debel
Gery Smismans	Christophe Van Goey

8 Jaarrekening 2021

Nood aan financieel verbeterplan als garantie voor de realisatie van het investeringsmeerjarenplan 2020-2030

WoninGent sluit het boekjaar 2021 uitzonderlijk af met een positief resultaat van 5 miljoen euro. Dat heeft alles te maken met een herziening van de afschrijvingstermijnen op verhuurde gebouwen door de minister. De afschrijvingstermijn voor gebouwen, in gebruik genomen vanaf 2011, wordt verlengd van 33 jaar naar 50 jaar. De wijziging werd retroactief vanaf 2011 doorgevoerd. In dit kader werden ook de afschrijvingstermijnen van de in 2011 ingebrachte stadswoningen verlengd, respectievelijk van 20 jaar naar 25 jaar en van 25 jaar naar 33 jaar. Het beïnvloedt het resultaat in positieve zin met 15,5 miljoen euro.

Na een grote daling aan liquide middelen in 2020 is er opnieuw een forse daling met 5,5 miljoen euro in 2021. Ondanks het feit dat de liquide middelen eind 2021 nog altijd 22,4 miljoen euro bedragen en er in de komende jaren nog 18 miljoen euro investeringssubsidies van de Stad Gent in het kader van het investeringsmeerjarenplan zijn toegezegd, is het terugdringen van de jaarlijkse daling aan liquide middelen een noodzaak.

Een te sterke daling van de liquide middelen kan er immers toe leiden dat de investeringen moeten worden teruggeschroefd of zelfs stilgelegd.

Het investeringsprogramma moet echter een oplossing bieden voor het verouderde patrimonium. Daarvoor is een uitzonderlijke versnelling nodig, die de reguliere werking overstijgt. Die versnelling mag niet in gevaar worden gebracht.

De raad van bestuur besliste daarom in oktober 2021 tot de opmaak van een saneringsplan dat de cashdrain op jaarbasis met 2 miljoen moet verminderen en stelde daarbij een tijdelijke aanwervingsstop in en dit in afwachting van de opmaak van dat saneringsplan. Het saneringsplan wordt verwacht tegen maart 2022.

De volledige jaarrekening is te consulteren via **www.woningent.be**

BESLISSINGSORGANEN 2021

RAAD VAN BESTUUR	
HEUGHEBAERT MARC	Voorzitter
SOUGUIR SAMI	Ondervoorzitter
CETINKAYA CENGIZ	Bestuurder
DE BEULE PATRICIA	Bestuurder
DE WINTER ANITA	Bestuurder
HERTOGEN NATAN	Bestuurder
HEYNDRICKX ISABELLE	Bestuurder
ROBERT GERT	Bestuurder
TEMMERMAN KARIN	Bestuurder
SADIK KARANFIL MEHMET	Bestuurder
SCHUITEN NIKOLAAS	Bestuurder
VANDENBROUCKE JORIS	Bestuurder

MANAGEMENT TEAM	
WOUTERS KARIN	Algemeen directeur
DEBEL GEERT	Manager gebouwenwerking
SMISMANS GERY	Manager bewonerswerking
FIERS FRANK	Afdelingshoofd boekhouding en financiën
VAN GOEY CHRISTOPHE	Afdelingshoofd personeels- en organisatieontwikkeling

DAGELIJKS BESTUUR	
HEUGHEBAERT MARC	Voorzitter
SOUGUIR SAMI	Ondervoorzitter
DE WINTER ANITA	Bestuurder
HEYNDRICKX ISABELLE	Bestuurder
TEMMERMAN KARIN	Bestuurder
CETINKAYA CENGIZ	Vervangend bestuurder
SADIK KARANFIL MEHMET	Vervangend bestuurder
VANDENBROUCKE JORIS	Vervangend bestuurder

TOEWIJSCOMITÉ	
HEUGHEBAERT MARC	Voorzitter
CETINKAYA CENGIZ	Bestuurder
HEYNDRICKX ISABELLE	Bestuurder
SADIK KARANFIL MEHMET	Bestuurder
VANDENBROUCKE JORIS	Bestuurder
DE WINTER ANITA	Vervangend bestuurder
TEMMERMAN KARIN	Vervangend bestuurder
SOUGUIR SAMI	Vervangend bestuurder

WoninGent cvba-so

Lange Steenstraat 54, 9000 Gent

09 235 99 00 info@woningent.be www.woningent.be