



## 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:

### **Presentatie WoninGent**

Presentatie WoninGent

**Openbare bijlage(n)**

- 20220908\_TH\_DO\_WoninGent\_Presentatie.pdf

# Themacommissie Rapportering WoninGent

8 september 2022



# Inhoudstafel

---

1. Inleiding voorzitter Woningent
2. Naar meer en beter sociaal wonen
  - › Investeringsmeerjarenplan 2020-2030
  - › Onderhoudsmeerjarenplan 2020-2030
  - › Naar een duurzaam patrimonium
  - › Renovatie- en vervangingsbouwprojecten 2021
  - › Nieuwbouwprojecten 2021
  - › Veiligheid en kwaliteit patrimonium
3. Leegstand
4. Huurachterstand
5. Bewonerswerking
6. Onze huurders en kandidaten
7. Financiële positie
8. Sint-Bernadettewijk
9. Caermersklooster
10. Woonmaatschappij



# 1. Inleiding Voorzitter Marc Heughebaert

## Vooraf - 2022 precair jaar

---

- › Komt na 2 moeilijke **COVID**-jaren
- › Aparte situatie binnen **management**
  - › Algemeen directeur langdurig ziek sinds december 2021
  - › Waarnemend algemeen directeur ad interim sinds 1 augustus 2022
  - › Tijdelijke wegvallen andere leden managementteam (COVID ea.)
- › Extra druk door **fusies** in aanloop naar Woonmaatschappij
  - › Fusie met ABC-deel Gent afgerond per 1 augustus
  - › Fusie met De Gentse Haard gepland voor midden december
- › Reguliere werking blijft in **versnellingsmodus**
  - › Uitbreiding van dienst bouwprojecten, opstart nieuwe projecten IMJP, zoektocht nieuw gronden
  - › Afwerking en opvolging financieel verbeterplan
  - › Aanpak en opvolging gekende pijnpunten (leegstand/huurlasten)
  - › Nieuwe beleidsaanpak domiciliefraude en buitenlandse eigendommen

## Context rapportering (1)

---

- › Rapportering gebeurt **op verzoek van Woningent** (geen verplichting)
- › **Werking beter bekendmaken** bij aandeelhouder
  - › Meer transparantie over het reilen en zeilen van het sociaal wonen
  - › Meer draagvlak creëren voor sociaal wonen (incl. de problemen)
  - › Steun verzamelen voor de ambitie om het sociaal wonen opnieuw sterker te maken in onze stad
- › **Luisteren naar bekommernissen, aandachtspunten en vragen** die leven bij de aandeelhouder
- › Rapportering op deze wijze is **vrij uniek**
  - › In Gent als enige van de 4 SHM met gemeentelijk aandeel (in afwachting Woonmaatschappij)
  - › Buiten Gent ook geen voorbeelden bekend

## Context rapportering (2)

---

- › Vlaamse overheid is **regelgevende en voogdijoverheid**
  - › **VMSW** voor kwaliteit van woningen, goedkeuring projecten en financiering
  - › **Wonen Vlaanderen** voor controle op bestuursbeslissingen en toepassing reglementering
    - Binnenkort fusie waardoor er minder onderscheid zal zijn in voogdij
  - › **Vlaamse ombudsdienst** voor de 2<sup>de</sup>-lijnsklachten
  - › **Controles** via visitatie, globaal toezicht ter plekke, toezicht bestuursorganen

## Context rapportering (3)

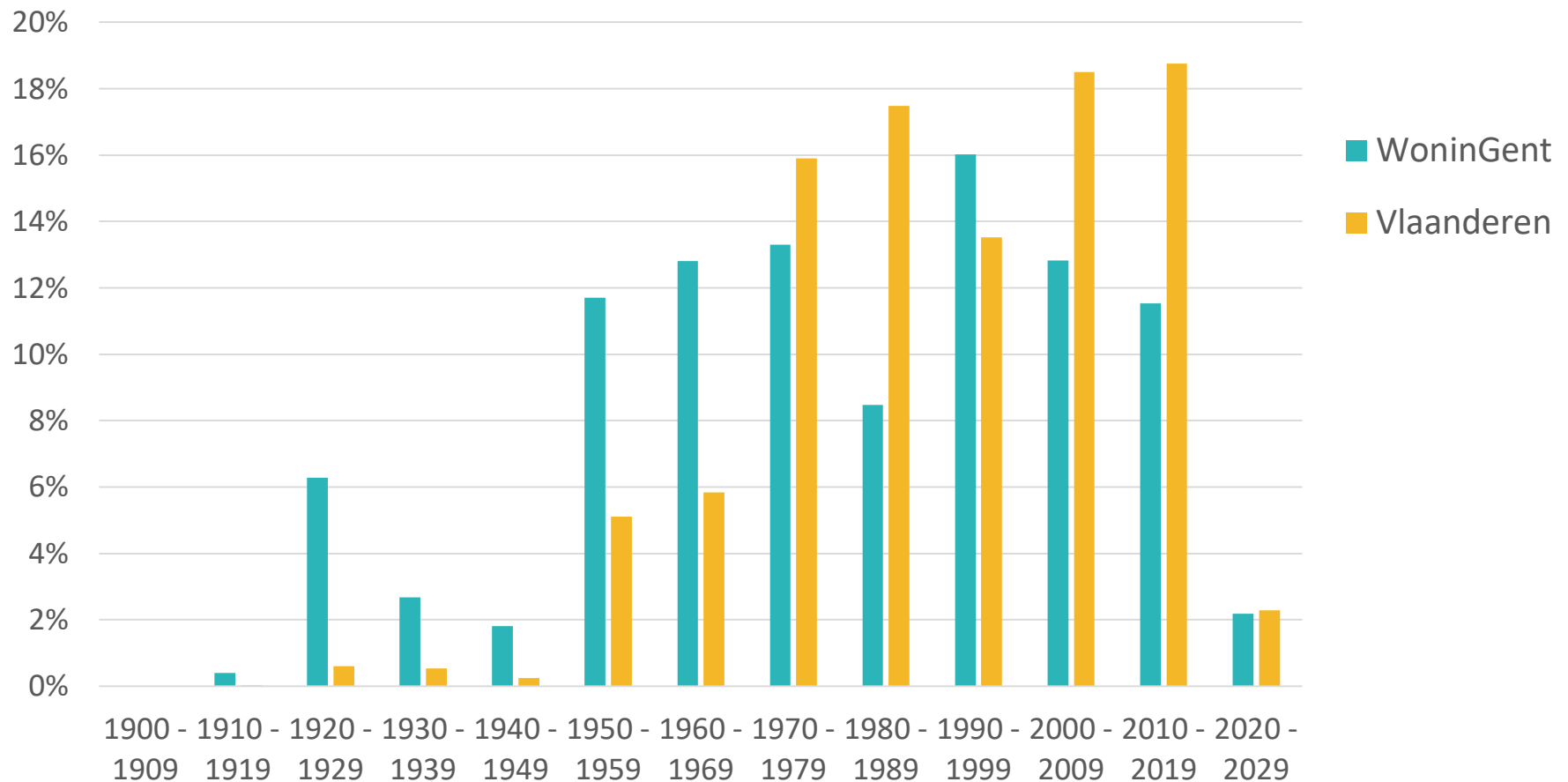
---

- › Huisvestingsmaatschappij is **geen steunverleningsorganisatie**
  - › Beperkte en selectieve mogelijkheden om bijkomende financiële steun te geven boven de gereguleerde huurverlaging
    - › Geen financiering vanuit sociaal wonen
    - › Geen ruimte om huurdersverantwoordelijkheden over te nemen
    - › Beperkt tot specifieke zaken zoals tussenkomst in verhuiskosten
  - › Niet echt mogelijk om sociaal onderzoek te doen in functie van al dan niet sociale tussenkomsten

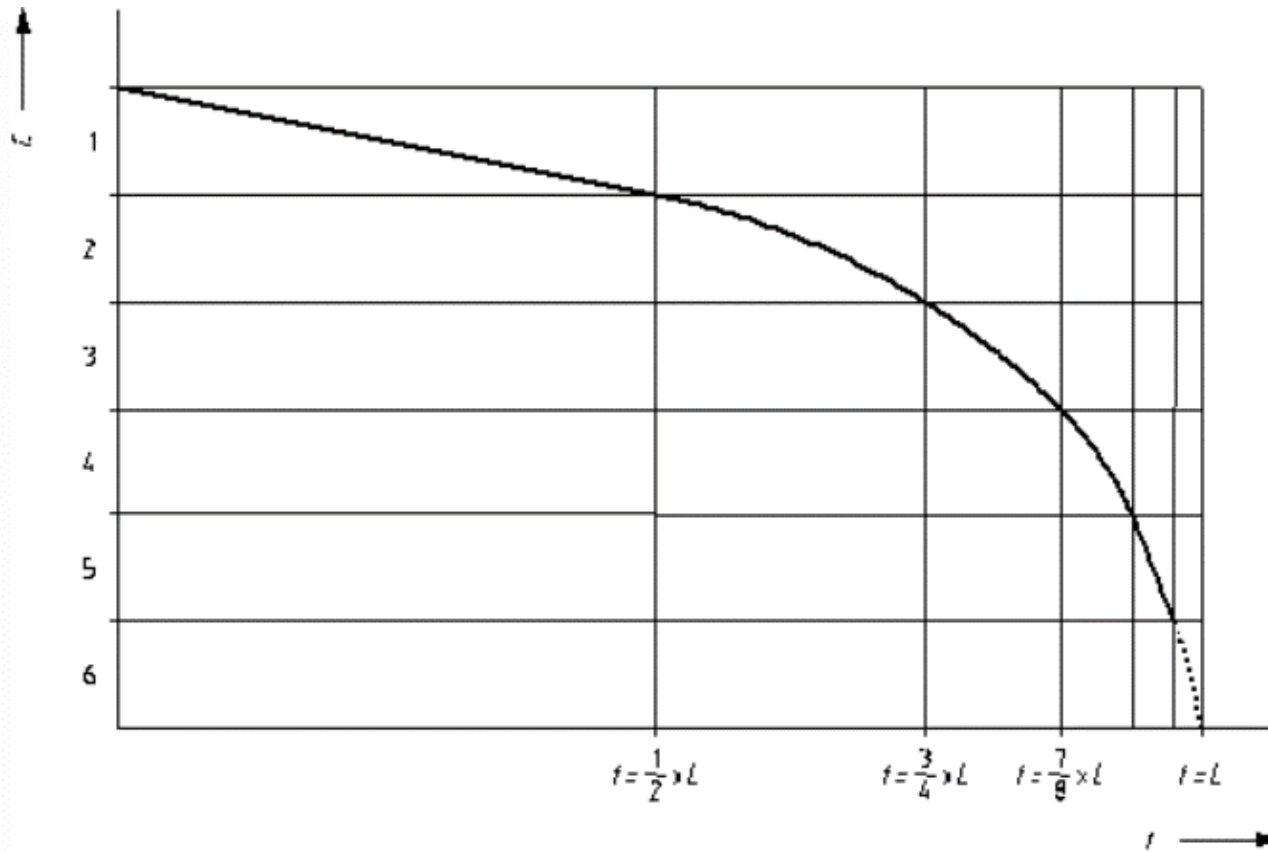
Steunmaatregelen zijn in feite de kerntaak van het OCMW

- › Huisvestingsmaatschappij is **geen projectontwikkelaar**
  - › Extra lasten zoals voorzieningen, winkels, edm. enkel wanneer ze financieel gedekt zijn of overgenomen door derde partner
  - › Directe infrastructuur (wegen, groen) wel gefinancierd via VMSW
  - › Nood aan aparte benadering en ondersteuning om financiële meerkosten te voorkomen.

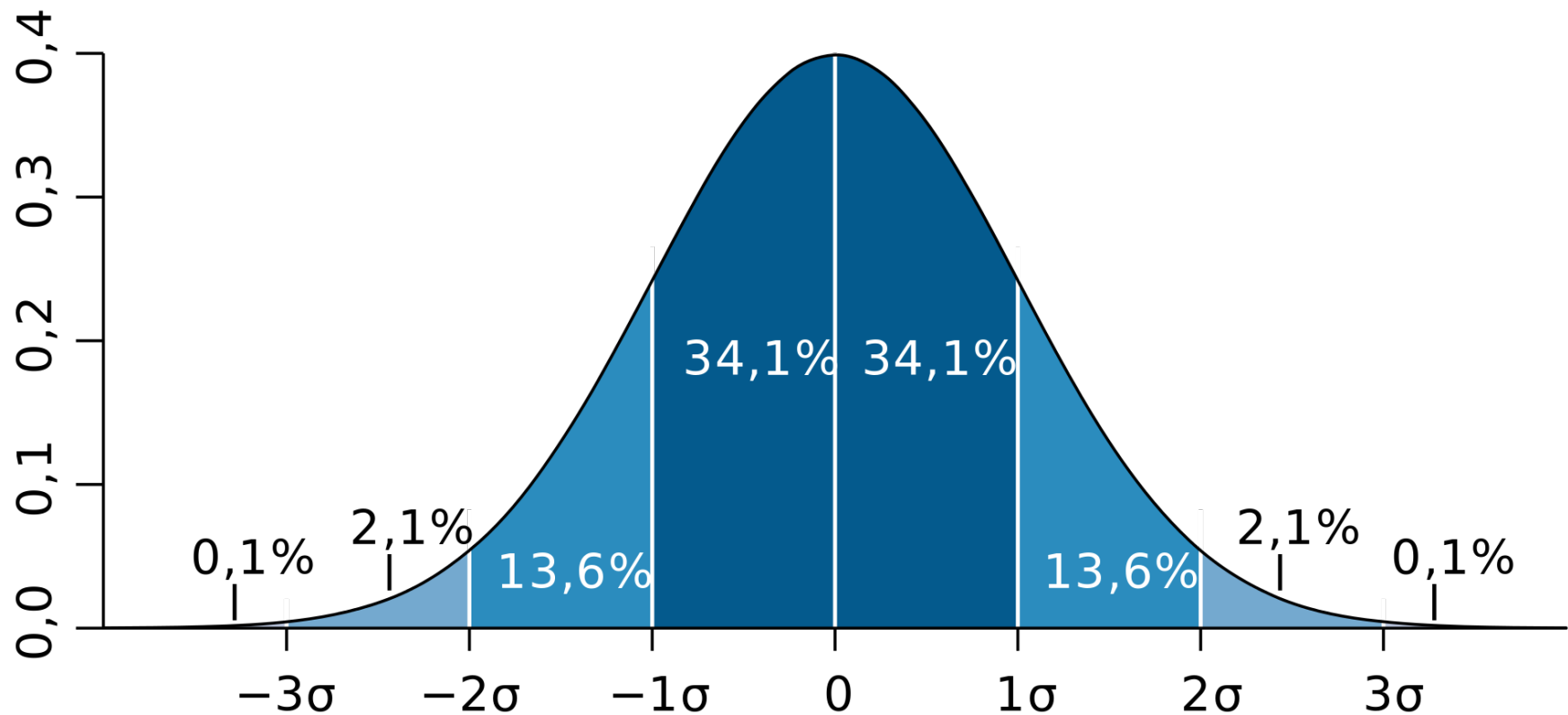
# Ter herinnering 1 - 2<sup>de</sup> oudste patrimonium SHM Vlaanderen



## Ter herinnering 2 - Degradatie bouwwerken - plots is het over en out



## Ter herinnering 3 - Curve van Gauss - Woningent: aan de rand van normaalverdeling



## Rapportering 2021

---

- › Basis is **jaarverslag 2021** en **projectenboek 2021**
- › 2021 als **overgangsjaar**:
  - › Wel nog COVID-jaar
  - › Voorbereidende stappen om IMJP uit te rollen
  - › Oprichting taskforce Gentse woonmaatschappij
  - › Voorbereiding inkanteling Gentse tak ABC
  - › Impact woonmaatschappij op beleidsplan
    - › Niet op de projecten: renovatie en nieuwbouw gaan door
    - › Wel op herstructureringen/hervormingen
  - › Invloed coronamaatregelen op werking en dienstverlening



## 2. Naar meer en beter sociaal wonen



## 2.1. Investeringsmeerjarenplan 2020-2030

Vorbereidende stappen uitrol

# Patrimonium gaat versneld achteruit

---

## › Screening patrimonium 2018

- › 40% patrimonium in slechte staat
- › Moet worden gerenoveerd of vervangen
- › Verval van het patrimonium sneller dan de vernieuwing ervan

## › Aanklacht verhuring van 17 ongeschikte woningen oktober 2018

- › Veroordeling eerste aanleg januari 2020 met onhaalbare herstelvordering voor 8 woningen
- › Veroordeling in beroep september 2021 met haalbare herstelvordering
  - › 2 woningen hebben opnieuw een conformiteitsattest
  - › 6 woningen zullen zijn gesloopt met oog op vervanging binnen opgelegde termijn
- › Sinds 2018 geen nieuwe ongeschiktheden van verhuurbare woningen

# Patrimonium gaat versneld achteruit

---

## › Oorzaak versneld verval

- › Veel gebouwencomplexen zijn in de laatste fase van hun levenscyclus gekomen

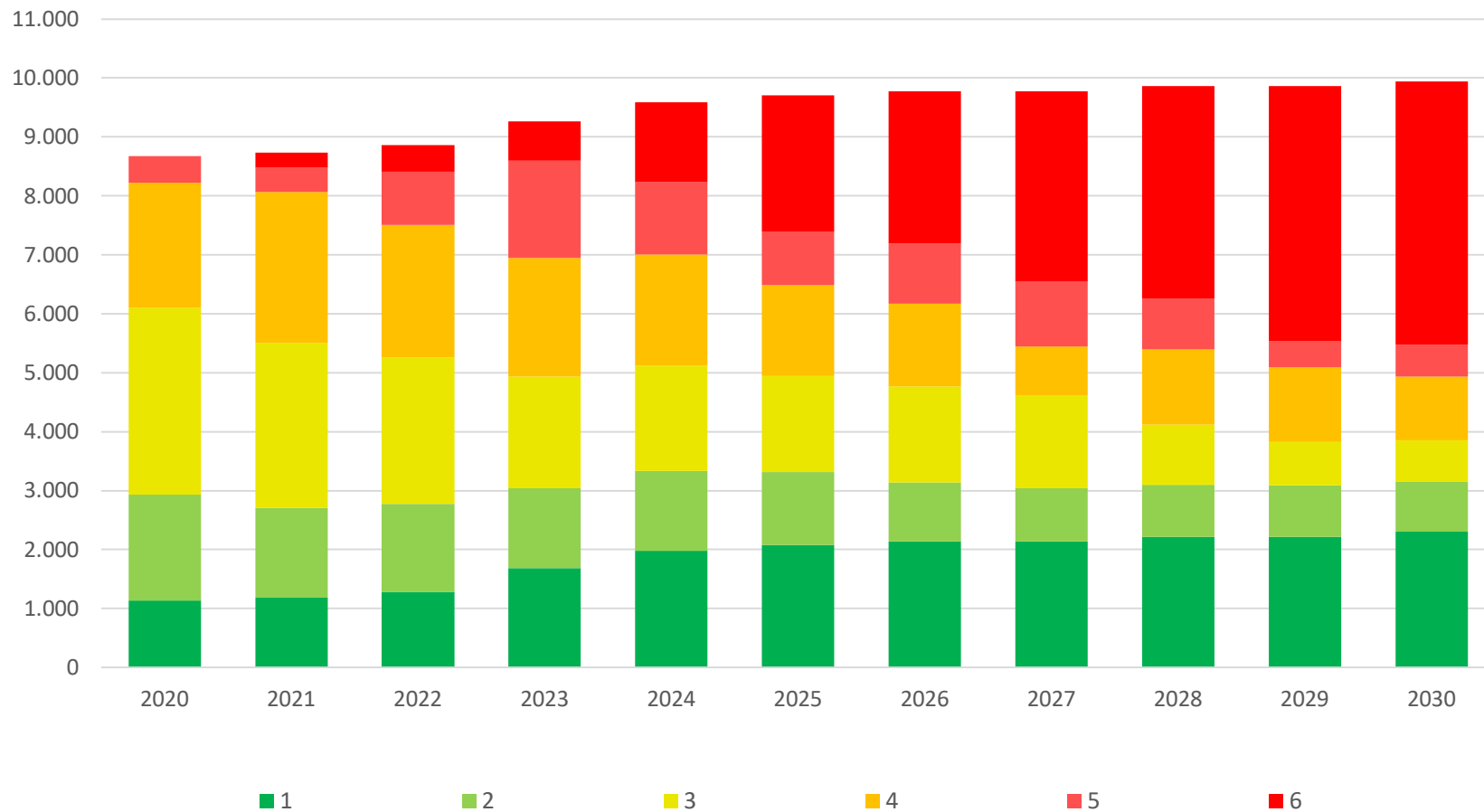
## › Actie noodzakelijk – tweesporenbeleid

### › Spoor 1: directe aanpak van acute problemen

### › Spoor 2: Investeringsmeerjarenplan 2020-2030

- › Een significante versnelling in het tempo van renovatie en vervanging is dus absoluut noodzakelijk
- › Als we onze gebouwen de komende jaren niet aan een sneltempo kunnen rooveren of vervangen, dan zal tegen 2030 zo'n 60% van het patrimonium in slechte tot zeer slechte staat zijn
- › Investeringsmeerjarenplan moet dit keren

# Patrimonium gaat versneld achteruit



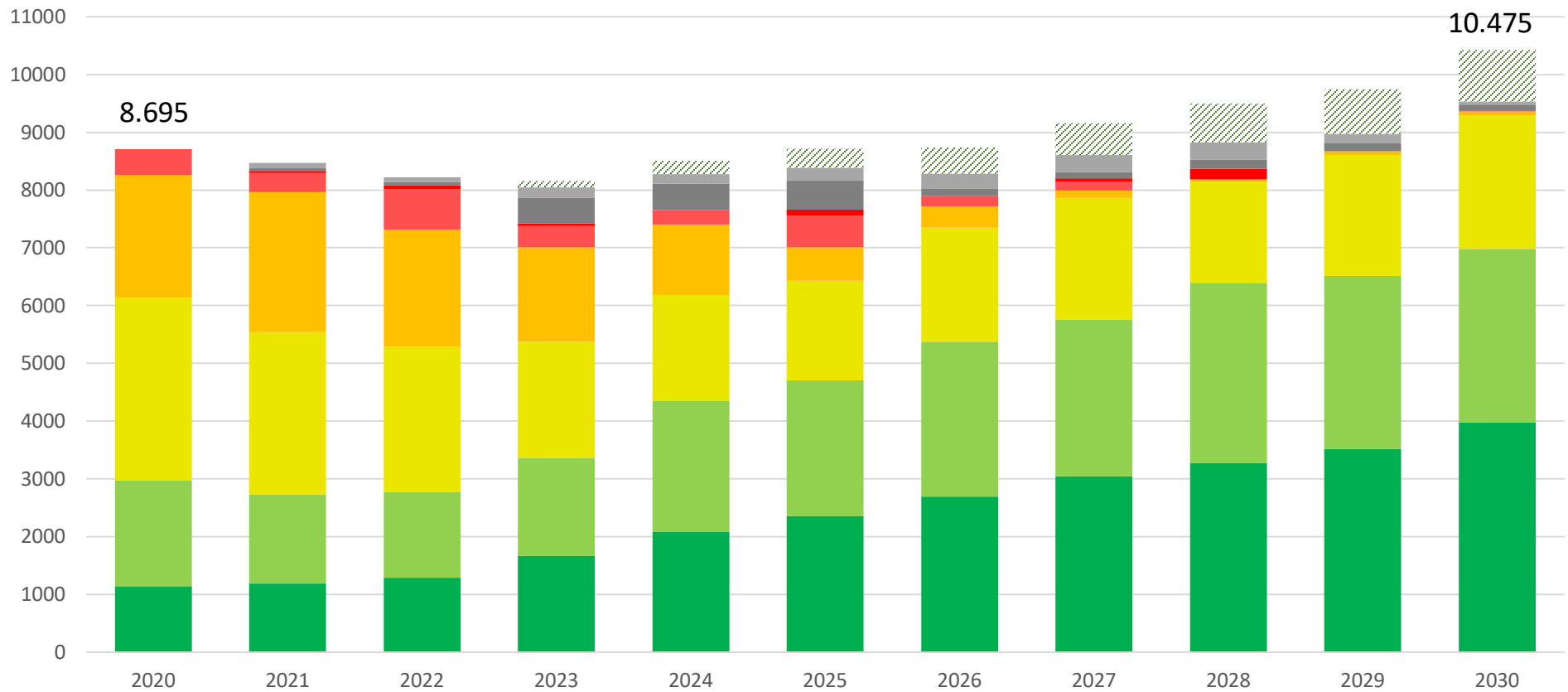
# Investeringsmeerjarenplan 2020-2030

---

## Doelstellingen:

- › Er zijn op elk moment **voldoende woningen voor de zittende huurders**
- › We zetten stelselmatig **het verouderde patrimonium op punt via een objectieve manier**
- › We gaan voor **een aangroei van goede sociale woningen**

# Impact IMJP 2020-2030



■ deelrenovaties met bewoning  
 ▨ wenselijk bijkomend patrimonium - waarvoor nog geen project

■ deelrenovaties met 50% bewoning

## Jaaractieplan 2022

- › Concretisering IMJP
- › Opname gebouwen waarvoor in **komende jaar project wordt opgestart** (= start fase onderzoek)
- › **Jaarlijks** zal JAP aan bestuur worden voorgelegd
  - › In 2021 werd JAP 2022 opgesteld
- › Maakt **doorgedreven planning** en opvolging mogelijk
- › Gekoppeld aan **communicatieplan**:
  - › Communicatie als inherent onderdeel van de projectuitvoering
  - › Vastgelegde principes wanneer en hoe er met bewoners zal worden gecommuniceerd over (deel)renovatie- en vervangingsbouwprojecten
  - › Pilotprojecten inspraaktrajecten onder begeleiding van externe partner



# Sociaal begeleidingsplan

- › Goedgekeurd door bestuur in juni 2021
- › Sociale omkadering bij IMJP:
  - › **Ondersteunende** maatregelen
  - › **Milderende** maatregelen met o.a.
    - › Financiële tegemoetkoming bij de verhuis
    - › Extra tegemoetkomingen bij tijdelijke verhuis
    - › Objectieve criteria voor het aanbieden van een woning in de buurt als de vraag het aanbod overstijgt
    - › Verlengde periode verhuishulp en verkorte opzeg
- › Inspraak en participatieaanpak



# Capaciteitsplanning afdeling bouwprojecten

## › Doelstelling IMJP:

- › 3,6 x meer kwaliteitsvolle sociale woningen per jaar opleveren  
Van gemiddeld 154 woningen/jaar naar gemiddeld 566 woningen/jaar
- › Jaarlijks ook deelingrepen in 348 woningen
- › **2021:** versterking team bouwprojecten met 3 programmamanagers en administratief profiel
- › Zullen externe projectmanagers aansturen



## Op zoek naar extra sociale woningen

---

- › Het IMJP voorziet 1.500 extra sociale woningen tegen 2030. Voor 891 woningen waren er nog geen projecten/gronden beschikbaar. Deze extra **aangroei** proberen we op verschillende manieren te realiseren:
  - › Uitoefenen van voorkeurechten
  - › Aankoop van gronden
  - › Procedure 'aankoop goede woningen'
  - › Procedure 'Constructieve Benadering Overheidsopdrachten (CBO)'
  - › Onteigeningen
  
- › **2021**
  - › Uitoefening voorkeurecht in de Bevrijdingslaan
  - › Fase 3 CBO-procedure voor project met 73 sociale woningen



## 2.2. Onderhoudsmeerjarenplan 2020-2030

Methodische aanpak bestaand patrimonium

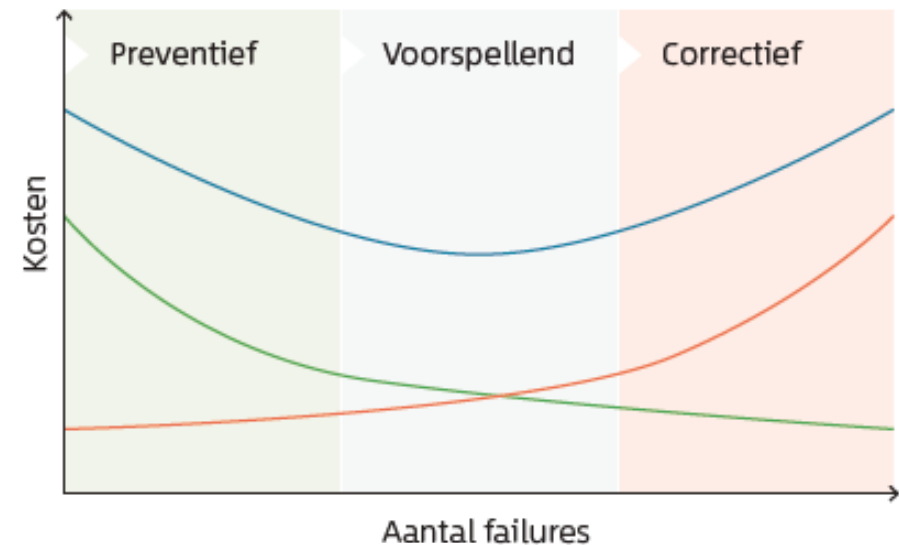
## Doelstellingen OMJP:

---

- › Van correctief onderhoud naar meer **voorspellend onderhoud**
  - ➡ inzetten op geplande investeringen met FS3-middelen
- › De staat van onze gebouwen **systematisch opvolgen** vanaf de oplevering
  - ➡ onderhoudswerkzaamheden beter anticiperen
- › Kosten **beheersbaar** houden en beschikbare middelen zo **efficiënt** mogelijk inzetten

## Methodiek OMJP

- › **Voorspellend onderhoud** als basis = het onderhoud afstemmen op de staat en de leeftijd van de gebouwdelen en installaties  
➡ meest kostenefficiënt
- › **Werken met onderhoudsschema's:** Onderhoudsactiviteiten die een invloed hebben op het woongenot van de huurder organiseren in tijdsframes van 5 jaar
- › Bepalen van verwachte levensduur van gebouwdelen volgens de **conditiestaat**



- Totale kosten
- Preventieve kosten
- Reparatiekosten

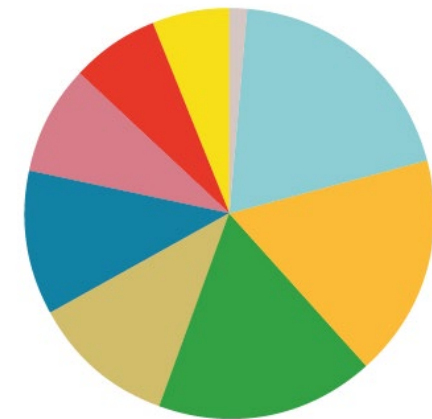
## Kostensimulatie OMJP

- › Na kostensimulatie OMJP zijn de kosten die eruit voortvloeien niet te verenigen met de kosten IMJP
- › Consensus:
  - › **Woningen ≤ 2018**: methodiek OMJP integraal toepassen
  - › **Woningen 2003-2018** onderzoek of een overgangsfase mogelijk is
  - › Algemene **verschuiving van correctief naar proactief onderhoud**
  - › Inzetten op **geplande tussentijdse renovaties** bij zittende huurders vanaf 2028 om tussen twee verhuringen minder grootschalige normrenovaties en meer kleinschalig mutatieonderhoud te doen



## Implementatie OMJP

- › **Vanaf 2022** opnemen volgende categorieën ifv hun impact op de totale kost:
  - › Verwarming en sanitair warm water (sww)
  - › Veiligheid en installaties
  - › Badkamer en keuken
  - › Opfriswerken
  - › Platte daken
  - › Hellende daken
  - › Algemeen dagelijks onderhoud



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



## 2.3. Naar een duurzaam patrimonium

Aanpak verouderd patrimonium

# Actieplan duurzaamheid

## › Behalen **klimaatdoelstellingen 2050:**

- › Energiebesparende maatregelen om effect van energieprijstijgingen op onze bewoners te verkleinen
- › Een gezonde leefomgeving voor bewoners: gebouwen en het gebruik ervan vervuilen zo weinig mogelijk

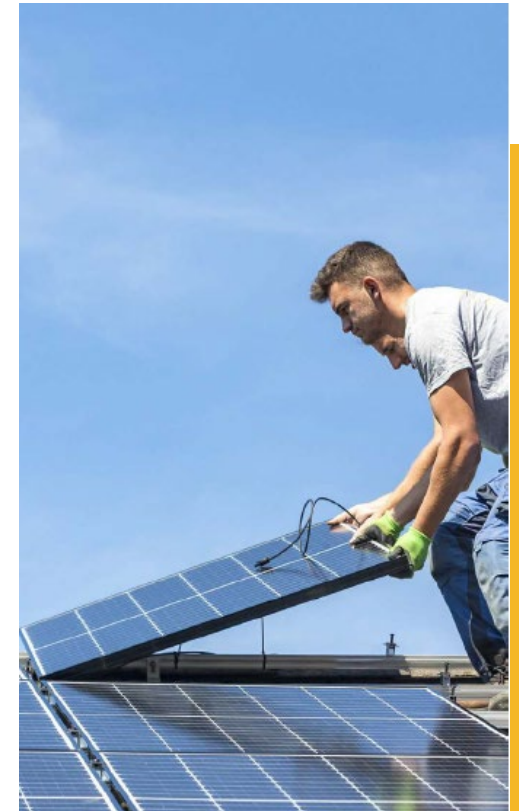
## › **2021:**

- › Integratie plan van aanpak in **instructielijst** architecten en **bestek normrenovaties** voor
  - › Energie
  - › Intern watergebruik



# Aster

- › Coöperatieve vennootschap (65 SHM's)
- › Woningent
  - › mede-oprichtend lid
  - › lid raad van bestuur
- › Activering zonnepotentieel SHM's Vlaanderen
- › **2021:**
  - › 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

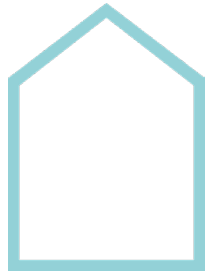




## 2.4. Renovatie en vervangingsbouw

Aanpak verouderd patrimonium

# Renovaties en vervangingsbouw - 2021



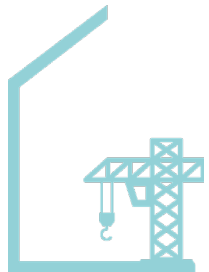
**155 WE**

Ca. 26 miljoen euro



**1.059 WE**

Ca. 165,6 miljoen euro



**73 WE**

Ca. 12,4 miljoen euro

## Renovatie - en vervangingsbouwprojecten 2021

---

- › 155 sociale woningen in vervangingsbouwprojecten opgeleverd
  - › Rabotsite: 95 appartementen
  - › Steenakker: 60 appartementen
- › 73 sociale woningen in vervangingsbouwprojecten in uitvoering
  - › Winston Churchillplein: 60 appartementen
  - › Vogelenzang: 13 appartementen
- › Voorbereidend onderzoek bezig voor de vervanging van meer dan 1.000 sociale woningen
  - › Jubileumlaan: 287 appartementen
  - › Jan Yoenssite: 117 appartementen
  - › Derde Rabottoren: 140 appartementen
  - › Saturnus (Nieuw Gent): 92 appartementen
  - › Francisco Ferrerlaan: 163 appartementen
  - › Sint-Bernadettewijk: 250 eengezinswoningen en appartementen

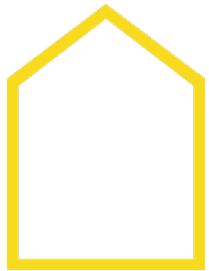




## 2.5. Nieuwbouwprojecten

Naar meer sociale woningen

## Bouwen aan nieuwe sociale woningen - 2020



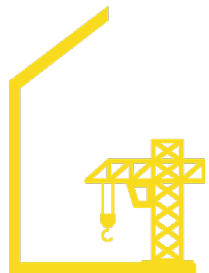
**22 WE**

ca. 2,9 miljoen euro



**225 WE**

ca. 39,6 miljoen euro



**139 WE**

ca. 22,9 miljoen euro

## Nieuwbouwprojecten 2021

---

- › 22 bijkomende nieuwe sociale woningen
  - › Tondeliersite: 22 appartementen onder stelsel van 'aankoop goede woningen'
- › Bouwwerken voor 139 nieuwe sociale woningen in uitvoering
  - › Loodsenstraat: 11 eengezinswoningen en appartementen
  - › Boom-Peerstraat: 32 eengezinswoningen en appartementen
  - › Biezenstuk: 22 eengezinswoningen en appartementen
  - › Hoekgebouw Nieuw Gent: 14 appartementen
  - › Parkgebouw Nieuw Gent: 60 appartementen
- › Voorbereidend onderzoek voor bouw van 225 nieuwe sociale woningen
  - › Voorhavenlaan
  - › Filature du Rabot
  - › Nieuw Gent
  - › Waterkluiskaai
  - › Sociale assistentiewoningen Meulestede
  - › Geitstraat
  - › Ham





## 2.6. Kwaliteit en veiligheid patrimonium

## Programma woonkwaliteit: Kwaliteitsnorm



**348 WE**  
aan de norm aangepast



**440 WE**  
aan de norm aangepast



**330 WE**  
aan de norm aangepast



**710 WE**  
aan de norm aangepast



**293 WE**  
aan de norm aangepast



**515 WE**  
aan de norm aangepast



**273 WE**  
aan de norm aangepast

.....  
Totaal: **2.909 WE**

- › Normzetting tussen 2 verhuringen:
  - › 348 WE in 2021
  - › Gemiddelde investering €14.000 / woning
- › Verderzetting proefproject conformiteitsattesten tussen 2 verhuringen in i.s.m. Dienst Toezicht Wonen na positieve evaluatie
- › Raamcontract met externe leverancier om woningen tussen 2 verhuringen sneller naar de norm te renoveren

# Programma's (brand)veiligheid



- › **Maandelijks controle** gemene delen hoogbouw
- › Verderzetten plaatsing **adreseerbare brandmeldcentrales**. In 2021 gaat het om 7 gebouwen met in totaal 619 woningen
- › Verderzetting plaatsen **brandwerende voordeuren** in appartementen
- › Plaatsing 8 **gasdetectiecentrales** in collectieve stookzalen
- › Proefproject **vandaalbestendige deuren** in IJkmeesterstraat
- › **Sensibilisering** bewoners
  - › Infofiches met instructies in gebouwen
  - › Vaste rubriek in bewonersmagazine i.s.m. Brandweerzone Centrum



# 3. Leegstand

Resultaten 2021

# Leegstand: Stijging door renovatie- en vervangingsbouwprojecten

## › Leegstand eind 2021

- › **692 WE** stonden leeg in afwachting van renovatie of sloop
- › **579 WE** 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 WE** waren normrenovaties aan de gang

## › Leegstand WE omwille van totaalrenovatie of vervangingsbouw:

- › 433 WE in 2018
- › 589 WE in 2019
- › 623 WE in 2020
- › 629 WE in 2021



# 4. Huurachterstand

Resultaten 2021

## Aanpak huurachterstand

---

- › Nieuwe berekeningswijze t.o.v. voorbije jaren → vergelijking is niet mogelijk
- › Openstaande vorderingen bij zittende huurders in 2021:
  - › **Huurgelden:** 885.343 euro
  - › **Huurlasten:** 1.109.289 euro.  
Opm: afrekeningen 2020 werden verstuurd in december 2021 → voor een bedrag van 110.560 euro was de factuur niet verstreken
  - › **Herstelfacturen:** 145.621 euro
- › Start project om de betalingsachterstand bij huurders van de huurgelden, herstelfacturen en afrekeningen huurlasten volledig geautomatiseerd op te volgen
  - ➔ meer efficiëntie en effectiviteit in de opvolging van betalingsachterstanden



# 5. Bewonerswerking

Resultaten 2021

# Dienstverlening in coronatijden

- › Impact coronamaatregelen
  - › Balies op afspraak
  - › Verdere uitbouw digitale communicatie
  - › Activatie aparte telefoonlijnen voor huurprijsberekening en actualisatie
- › Huurprijsberekening 2021
  - › Eerste huurprijsberekening zonder vrije inloop balie
  - › 6.300 e-mails
  - › 6.900 telefonische oproepen



## Bewoners als klankbord

- › 25-tal bewoners
- › Door coronamaatregelen slechts 1 bijeenkomst in 2021
- › Voorstelling beleidsplan en IMJP
- › Uitbouw naar volwaardige huurdersraad on hold i.k.v. woonmaatschappij
- › In afwachting wel nog optreden als klankbord



## Samenwerken aan een beter woonklimaat

- › Sociale dienst in 2021:
  - › Ca. 1.170 huisbezoeken
  - › Opvolging ca. 2.900 meldingen
  - › Zitmomenten op afspraak
  
- › Inzet flatwachters:
  - › 2016: Nieuw Gent
  - › 2018: Watersportbaan
  - › 2019: Rabot (Joosstraat + Sneyssonestraat)
  - › 2020: Muide, Brugse Poort

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

# Initiatieven leefbaarheid

- › Samenwerkingen met partners en bewoners i.k.v. creëren beter woonklimaat



# Oprichting leefbaarheidscel

- › 2 voltijdse medewerkers
- › Dagelijks op pad om overlast tegen te gaan n.a.v. meldingen en klachten
- › Oprichting in juli 2021
- › **261 interventies** tussen juli en december 2021



Reden tussenkomst cel leefbaarheid	
Krakers	63
Onhygiënische woning	42
Slecht onderhouden tuin	31
Klachten over sluikestort	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
<b>TOTAAL</b>	<b>261</b>

## Ongediertebestrijding

- › Bedwantsen:
  - › Heronderhandelingen zorgen voor significante daling kostprijs bestrijding
  - › Subsidies Stad Gent voor bestrijden bedwantsen in Nieuw Gent
  - › Uitdragen opgebouwde expertise bij partners
  
- › Kosten ongediertebestrijding in 2021:
  - › € 49.000

Overzicht ongediertebestrijding	2021
Jaarcontracten muizen/ratten <sup>12</sup>	75
Inspectie bedwantsen <sup>13</sup>	48
Inspectie bedwantsen preventief <sup>14</sup>	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
<b>Totaal interventies</b>	<b>742</b>

# Samenwerken aan een beter woonklimaat: overlastprocedure

- › Geijkte overlastprocedure met Gentse SHM en CAW:
  - › Begeleidingstraject dat uit verschillende stappen bestaat:
    - › Herstellen van de woonrust in het gebouw
    - › Zoveel mogelijk de woonzekerheid van de overlastveroorzaker garanderen
  - › Doorloopt een bewoner het volledige stappenplan maar blijft de overlast, dan volgt een procedure tot uithuiszetting.
- › 92 dossiers in behandeling in 2021:
  - › Stap 1: 46 dossiers
  - › Stap 2: 11 dossiers
  - › Stap 3: 15 dossiers
  - › Stap 4: 20 dossiers
- › Inzet op verzoeningszittingen:
  - › 111 actieve dossiers
  - › 25 uitzettingen omwille van huurachterstand, domiciliefraude, overlast

## Specifieke doelgroepen

---

- › Samenwerkingsprotocol OCMW
  - › Versnelde toewijzen 2021:
    - › 32 personen/gezinnen via het protocol daklozen
    - › 3 personen via het protocol begeleid zelfstandig wonen
    - › 7 personen/gezinnen via het protocol geestelijke gezondheidsproblematiek
  
- › Sinds start samenwerkingsprotocollen: versnelde toewijs aan ca. 700 personen/gezinnen
  
- › Door IMJP staat instroom via de reguliere wachtlijst onder druk:
  - › Nieuwe afspraken met OCMW Gent: toewijs doelgroepen beperkt tot 1 op 4 vanaf juni 2021
  - › Moet doelgroepenbeleid vs reguliere wachtlijst meer in evenwicht brengen

**[Beperking nog niet aan de orde geweest]**

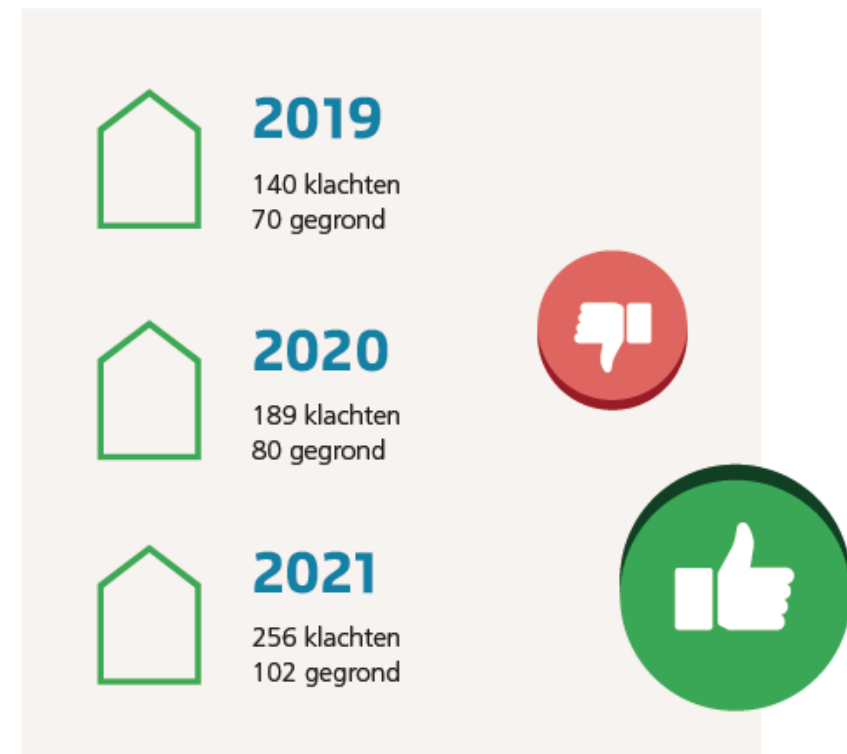
## Klachtenbeleid 2021

---

- › Verderzetten centralisering en professionalisering klachtenopvolging
- › Duidelijker onderscheid tussen melding en klacht
- › Duidelijker onderscheid tussen 1<sup>ste</sup>- en 2<sup>de</sup> lijnsklachten
- › Klacht indienen: eenvoudig en laagdrempelig
  - › Online klachtenformulier op de website
  - › E-mailadres: [klachten@woningent.be](mailto:klachten@woningent.be)
  - › Gedrukt klachtenformulier
- › Klachtenanalyse met oog op verbetering dienstverlening en aanpassing beleid

## Klachten 2021

- › Stijging klachten:
  - › Infocampagne bewoners i.v.m. hoe ze klacht kunnen indienen
  - › Sensibilisering personeel
  
- › Waarover gaan klachten?
  1. Onderhoud en herstel van de woning of gemene delen (130)
  2. Huurdersdossiers (41)
  3. Burenoverlast (37)
  4. Herstelfacturen (36)
  5. Afrekeningen (huurlasten/waarborg) (19)
  6. Onthaal en klantvriendelijkheid (3)
  7. Andere (9)



## Klachten in cijfers 2021

---

### › Aantal: 256

- › (deels) ontvankelijk: 232
- › (deels) gegrond: 102
- › (deels) opgelost: 240
- › Nog in behandeling: 16

### › Via welke weg ontvangen?

- › (onder meer) huurder: 204
- › (onder meer) Vlaamse Ombudsdienst: 3
- › (onder meer) Stad Gent: 19
- › (onder meer) Gentse Ombudsdienst: 33

 Huurders contacteren Woningent steeds meer rechtstreeks

### › Aantal tweedelijnsklachten: 15



## 6. Onze huurders en kandidaten

Cijfers 2021

## Huurders in 2021

---

- › 13.870 bewoners
- › 6.986 hoofdhuurders
- › Sterke vergrijzing:
  - › 69% > 50 jaar
  - › 26,7% > 70 jaar
- › Alleenstaand of eenoudergezin:
  - › 75% alleenstaand of hoofd van eenoudergezin

## Kandidaat-huurders in 2021

---

- › 7.604 kandidaat-huurders op wachtlijst
- › Jonge populatie:
  - › 69% < 50 jaar
- › Alleenstaand of eenoudergezin:
  - › 74% alleenstaand of hoofd van eenoudergezin

## Huurders in 2021

---

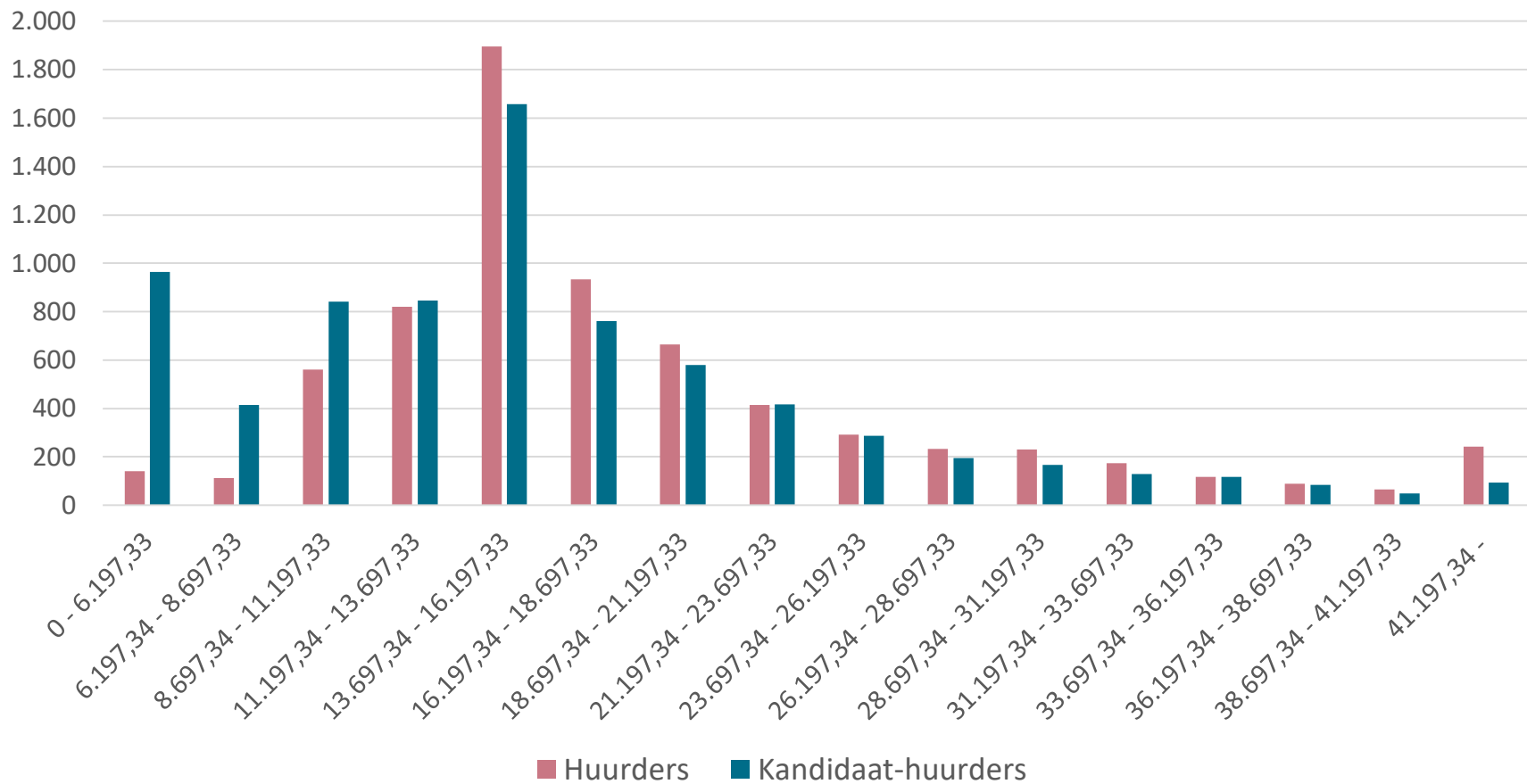
- › Netto belastbaar inkomen:
  - › 51% ≤ 16.197,33 euro

## Kandidaat-huurders in 2021

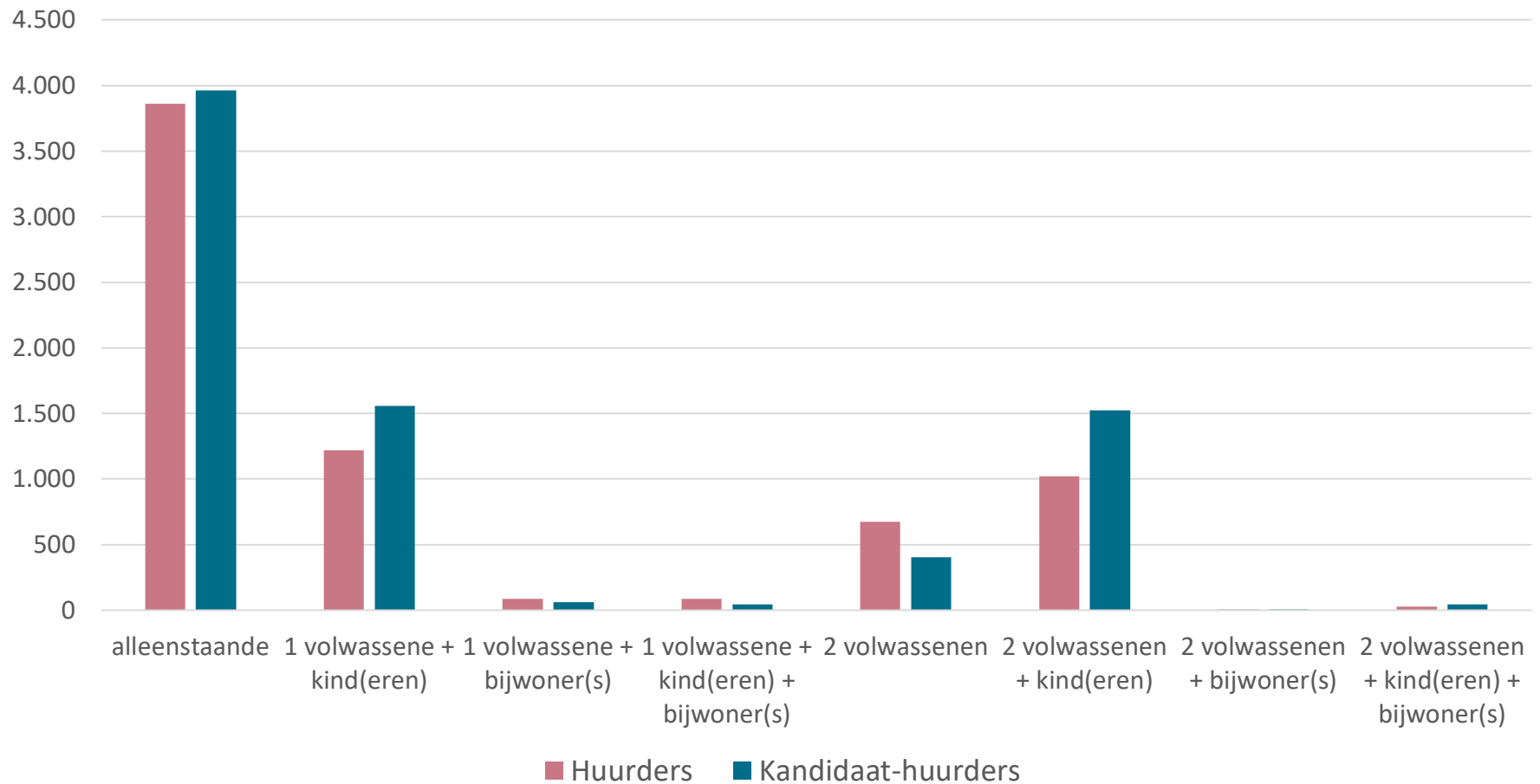
---

- › Netto belastbaar inkomen:
  - › 62% ≤ 16.197,33 euro
  - › 13% ≤ 6.197,33 euro

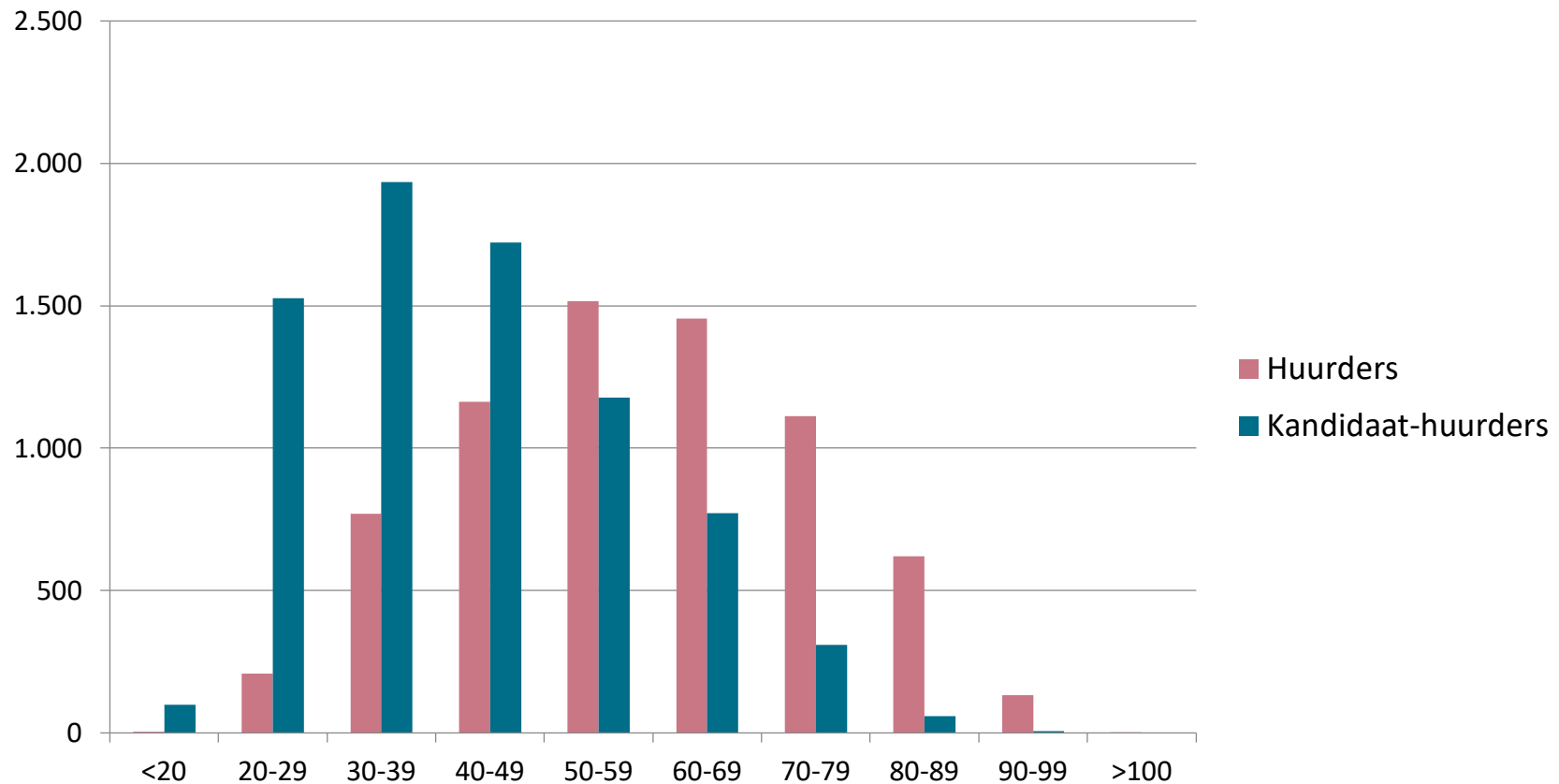
# Populatie 2021 - Inkomen



# Populatie 2021 - Gezinstype



# Populatie 2021 - Leeftijd



# Huurprijzen en marktwaarde

## Gemiddelde huurprijs

**2019**    **2020**    **2021**



€ 252    € 301    € 313



€ 345    € 369    € 376












## Gemiddelde marktwaarde

**2019**    **2020**    **2021**

€ 511    € 623    € 646

€ 698    € 683    € 691

# Overzicht sociale woningen 2021

	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 <sup>22</sup> .
				› 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	
	<b>TOTAAL</b>	<b>8.847</b>	<b>100</b>	



# 7. Financiële positie

Jaarrekening 2021

## Contextelementen financiële situatie (1)

---

### › **Verouderd patrimonium**

- › Zwaardere onderhoudskosten
- › Lagere inkomsten
- › Moeilijk verhuurbaar / Hogere kosten om op norm te stellen / Langere leegstand tussen twee verhuringen

### › **Huurders met lagere inkomsten** => lagere huuropbrengst

- › Laagste inkomensgroepen binnen sociaal wonen (grootstedelijke problematiek)
- › Versnelde toewijs via OCMW aan daklozen e.a. => naar de 8% van de huurders

### › **Appartementenmaatschappij** / hoogbouwblokken

- › 83% Appartementen
- › Moeilijker samenwonen / overlastproblematiek

## Contextelementen financiële situatie (2)

---

### › **Fusie**

- › Bestaande negatieve exploitatieresultaten
- › Impact inbreng stadswoningen (zie vorig jaar)
- › Verlies van Gewestelijke Sociale Controle (GSC) > prognose opnieuw GSC vanaf 2028
- › GSC schiet deels doel voorbij (theoretisch model met forfaits ver van realiteit) (zie vorig jaar)

### › **Investeringsversnelling** met lange aanloop

- › IMJP versnelt investeringen met factor 3,6
- › Verhogen interne capaciteit (oa. dienst bouwprojecten)
- › Aankoop gronden met marktconforme leningen
- › Doorlooptijd projecten 4 tot 6 jaar, pas dan huurinkomsten

# Uitzonderlijk boekjaar – positief resultaat met kantje

- › **Positief resultaat** van 5 miljoen euro
  - › Gevolg van herziening afschrijvingstermijnen
  - › Gebouwen in gebruik genomen na 2011: van 33 jaar naar 50 jaar
  - › Stadswoningen: respectievelijk van 20 en 25 jaar naar 25 en 33 jaar
  - › Levert positief resultaat op van 15,5 miljoen euro
  
- › **Forse daling liquide middelen** met 5,5 miljoen euro
  - › Einde 2021 nog 22,4 miljoen euro in kas
  - › Voorziene subsidies stad Gent tot en met 2025: 18 miljoen euro
  - › Oktober 21: raad van bestuur beslist opmaak saneringsplan met als doel vermindering van cashdrain met 2 miljoen per jaar
  - › Tijdelijke aanwervingsstop in afwachting saneringsplan
  - › Financiële situatie moet onder controle ifv oprichting woonmaatschappij

# Resultaat financieel verbeterplan

---

## › **Verbeterprojecten**

- › Actualisering aantal voorziene WE
- › Aanpak en vermindering leegstand
- › Actualisering verkoopprijzen
- › Bijkomende verbeteringsacties (500.000 euro op jaarbasis)

## › Invoering systeem van **budgetopmaak en budgetopvolging** (vanaf 2023)

## › **Onderhoudsbudget:** progressieve daling naar voorziene 5,15 miljoen euro tegen 2025

## › **Personeelsbudget:** stijging wordt afgezwakt, zodat verschil met financieel plan wordt beperkt tot 4 miljoen euro ipv 12 miljoen euro

**Globaal financieel plan eindigt op 6,1 miljoen euro in 2030**

## Implementatie financieel plan

---

- › Monitoring van de **financiële cijfers** (maandelijks/kwartaal)
- › **Zes werkgroepen** opgestart rapportierend aan waarnemend algemeen directeur
  - › Verhogen huurinkomsten
  - › Actualisatie IMJP
  - › Budgetplanning
  - › Financieel plan VMSW
  - › Wegwerken betalingsachterstand huurders
  - › Organisatie en procesverbetering
- › **Personeelsstop opgeheven** mits volgend kader
  - › DB blijft verantwoordelijk voor aanwervingen
  - › Binnen enveloppes van personeelsbudget 2020-2030
  - › Terughoudende aanpak – rem staat op
- › Nog op te starten: de ontwikkeling van de verbeteringsactie om bijkomend **500.000 euro op jaarbasis** te besparen



## 8. Sint-Bernadettewijk

Eerste mijlpaal bereikt

# Vervanging Sint-Bernadettewijk – ter herinnering

---

- › Beslissing tot sloop op raad van bestuur van 23 juni 2020
- › Renovatie niet mogelijk wegens:
  - › Te slechte staat van te veel woningen
  - › Financieel niet haalbaar wegens VMSW-plafonds
  - › Na renovatie niet meer inzetbaar voor gezinnen met kinderen
- › **21ste-eeuwse tuinwijk** met veel potentieel op het gebied van woonkwaliteit
  - › Ongeveer **250 sociale woningen**: divers woonprogramma en groot aandeel eengezinswoningen
  - › Een wijk voor **gezinnen met kinderen**. Dit was bij renovatie niet mogelijk geweest, omdat de huisjes maar 2 slaapkamers meer zouden hebben
  - › **Groene woonwijk**
  - › **Autoluwe wijk** met aansluiting op voetgangers- en fietsnetwerk en openbaar vervoer

**SLOOP WAS GEPLAND VANAF AUGUSTUS 2022**

## Sint-Bernadette: alle huurders geherhuisvest

---

- › Opgave was 117 huurders/gezinnen te herhuisvesten
- › 11 huurders/gezinnen verlaten sociale huisvesting, 3 worden uit woning gezet
- › 103 hebben andere sociale woning gekregen
  - › 52 in de buurt (Oostakker/Sint-Amandsberg)
    - › 20 bij Woningent, 30 bij Volkshaard, 2 bij ABC
  - › 73% op basis van eerste aanbod
  - › 24% op basis van tweede aanbod
  - › Voor slechts 3 huurders/gezinnen was derde aanbod nodig
  - › Slechts 1 huurder kandidaat voor tijdelijke herhuisvesting en terugkeer

**FRAAI RESULTAAT IN MOEILIJKE OMSTANDIGHEDEN OP BASIS VAN LANG VOLGEHOUDEN INSPANNING VAN RUIM 2 JAAR**

## Sint-Bernadette: Vanaf 2 augustus 2022 uitvoerbare sloopvergunning

---

- › Aanvraag ingediend op 21 december 2021 en ontvankelijk verklaard op 18 januari 2022
- › Openbaar onderzoek van 26 januari tot 25 februari. Aantal gelijklopende bezwaren tegen geplande sloop. Onder meer over ontbreken van aantal documenten
- › Documenten toegevoegd met nieuwe openbaar onderzoek van 5 mei tot 4 juni. Een nieuw bezwaar ingediend
- › Sloopvergunning toegekend door college op 23 juni 2022. Na verstrijken termijnen om beroep aan te tekenen uitvoerbare vergunning op 2 augustus 2022
- › Via overheidsopdracht aanduiding van firma 'Van Kempen'
  - › Voor bedrag van 985.000 euro (incl. BTW)
  - › Uitvoeringstermijn 270 dagen

## Sint-Bernadette: krakers als laatste obstakel

---

- › Kraakvrij houden van woningen moeilijker dan hoogbouwcomplexen
- › Krakers gaan soms driest te werk (ook tegenover sociale huurders)
- › Zeer verschillende groepen, maar sommigen gaven veel overlast (loslopende honden, luidruchtige fuiven, zwaar druggebruik)
- › Gezamenlijke aanpak met andere partners om dit zo veel mogelijk te beperken
- › Iedereen wist dat slopen kon beginnen in augustus 2022
- › Vonnis van vrederechter van 24 juni 2022. Woningent kan iedereen uit elk van de woningen van Sint-Bernadettewijk laten verwijderen tot aan de sloop. Vanaf acht dagen na betekening
- › Ontruiming ondertussen afgerond zonder grote incidenten

## Sint-Bernadettewijk: naar een nieuwe 21<sup>ste</sup>-eeuwse tuinwijk

---

- › **Aanduiding ontwerper wordt afgerond in januari 2023**
  - › Opgestart in december 2021 met drievoudige opdracht
    - › Stedenbouwkundige studie in opdracht van Stad Gent
    - › Ontwerp van het nieuwbouwproject in opdracht van Woningent
    - › Publieke infrastructuur in opdracht van de VMSW
  - › 1<sup>ste</sup> selectie van vijf kandidaten afgerond. Offertes verwacht tegen midden oktober.
- › **Ontwerp verwacht tegen voorjaar 2025 (2<sup>de</sup> mijlpaal)**
  - › Ontwerpfase met inspraakmomenten
- › **Najaar 2025: aanvraag omgevingsvergunning en opmaak aanbestedingsdossier**
- › **Bouw nieuwe wijk vanaf eind 2026 tot medio 2029**



## 9. Caermersklooster

Stadsdebat en tijdelijke invulling  
brengt rust

## 2<sup>de</sup> pandhof Caermersklooster – Tijdelijke invulling met sociaal karakter

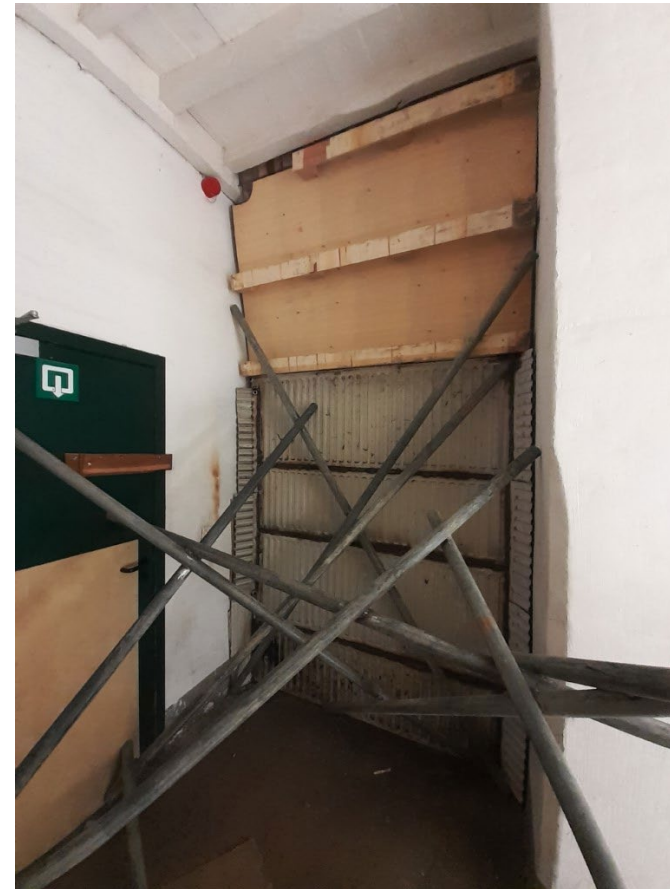
### › **Gekraakt van mei 2021 tot eind februari 2022**

- › Pandemisten kraken het nog deels bewoonde 2<sup>de</sup> Pandhof vanaf mei 2021. Na afspringen onderhandelingen en dialoog over terbeschikkingstellingsovereenkomst startte Woningent een gerechtelijke procedure. Vonnis in oktober 2021 en vrijgave Het Pand door Pandemisten in december 2021
- › Laatste sociale huurders worden geherhuisvest begin december
- › Snelle nieuwe kraak van het lege 2<sup>de</sup> pandhof in december door anonieme groep Pandemisten. Nieuw vonnis vrederechter tot ontruiming op 9 februari. Krakers voorkomen uitzetting door vrijwillig te ontruimen op 22 februari. Zware schade door gelaste barricades in gebouw en in woningen

### › **Tijdelijke invulling vanaf maart 2022**

- › Vanaf december zicht op tijdelijke invulling via vzw Stappen en vzw Lejo. Doorkruist door nieuwe kraak
- › Tijdelijke invulling goedgekeurd op raad van bestuur van 11 januari 2022
- › Officiële start project op 10 maart. Invulling voorlopig tot eind 2022

# Beschadigingen door Pandemisten



## 2<sup>de</sup> pandhof Caermersklooster - stadsdebat

---

### › Toekomst site:

- › **Najaar 2020:** opdracht Stad Gent aan sogent om ten behoeve van Woningent en de Provincie Oost-Vlaanderen een stedenbouwkundige analyse te maken van mogelijke scenario's voor de renovatie van het Caermersklooster
- › Studie van Miss Miyagi afgerond en akte genomen op raad van bestuur van 5 oktober 2021. Drie scenario's aangevuld met schattingen Stadim over verkoopwaarde.
- › **Start voor stadsdebat rond toekomst site op initiatief van stad Gent. Debatten op 18 oktober, 21 december, 24 februari en 21 mei (inloopmoment).**
- › Volgende afspraak voor conclusie op maandag 19 september.

**Bal zal uiteindelijk terug bij Woningent en Provincie komen voor onderzoek van mogelijke verkoopprocedure**



# 10. Woonmaatschappij

Start voorbereidingen

## Op weg naar de Gentse woonmaatschappij (1)

---

- › Wetgevend kader woonmaatschappij goedgekeurd in Vlaams Parlement op 7 juli 2021
  - › Eén woonmaatschappij per werkingsgebied tegen 1 januari 2023 met integratie van SVK en koopmaatschappijen. Mogelijkheid tot uitstel tot 1 juli 2023.
- › Stad Gent neemt leiding in gesprekken over woonmaatschappij vanaf zomer 2021. ABC, De Gentse Haard, Woningent en SVK Gent verklaren zich bereid om samen nieuwe Gentse woonmaatschappij te vormen
- › 20 oktober 2021: oprichting **taskforce Gentse Woonmaatschappij** o.l.v. schepen van Wonen Tine Heyse
- › Terzelfdertijd raakt bekend dat ABC in Woonhaven zou inkantelen. ABC blijkt in moeilijke papier te zitten
- › December 2021: **Subsidieovereenkomst** van Stad Gent voor de ondersteuning van de partners bij de vorming van de woonmaatschappij (voor projectleider en externe begeleiding)

## Inkanteling ABC (1)

---

- › Eind oktober 2021: via de taskforce Gentse Woonmaatschappij komt de vraag aan Woningent tot inkanteling van de Gentse tak van de sociale huisvestingsmaatschappij ABC
- › ABC in problemen door vertrek directeur en financieel verantwoordelijke. Woonhaven neemt directie over
- › RvB Woningent, ABC en Woonhaven geven goedkeuring om de nodige procedures op te starten. Oorspronkelijke bedoeling om voor eind 2021 af te ronden. Blijkt niet mogelijk
- › Principe splitsing
  - › Gentse patrimonium → Woningent
  - › Antwerps patrimonium → Woonhaven
  - › Algemene werking: 87% Woonhaven, 13% Woningent

## Inkanteling ABC (2)

---

- › Uiteindelijk scenario. Splitsingsvoorstel tegen eind maart 2022. BAV voor grote vakantie 2022. Met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2022
- › Woningent kan statutenwijziging uitstellen tot volgende fusie
- › Splitsingsvoorstel leidt tot **over te dragen negatief vermogen** van 1,2 miljoen naar Woningent
- › **Patrimonium:**
  - › 230 woningen in Stoppelstraat (2 gebouwen) en Belvédère
  - › 12-tal projecten in opbouw of uitvoering voor ongeveer 120 woningen
  - › Probleemdossier aan Sassevaartstraat
- › Operationele inkanteling is ICT-matig zware karwei
- › Twee personeelsleden zijn overgekomen
- › Publicatie in Belgisch Staatsblad op 12 augustus 2022

## Op weg naar de Gentse woonmaatschappij (2)

---

- › Januari 2022. Drie partners voor Woonmaatschappij keuren **visietekst** goed
- › Op 4 februari 2022 worden werkingsgebieden goedgekeurd door Vlaamse Regering. Gent wordt een **apart werkingsgebied**
- › Midden februari: start personeelswerkgroep met de drie partners. Informatie-uitwisseling en afstemmen van personeelsbeleid
- › Maart 2022. Drie partners starten overheidsopdracht voor corporate branding voor de Gentse Woonmaatschappij
- › Via Poolstok aanstelling projectleider (E&Y) op 5 april 2022 en externe begeleider (Deloitte) 9 mei 2022
- › Begin juli 2022. Vastleggen **afspraken fusie** tussen Woningent en De Gentse Haard. Behelst ook nieuwe statuten en nieuwe naam
- › Eerste lezing fusievoorstel Woningent en De Gentse Haard goedgekeurd op raad van bestuur van 6 september 2022

## Op weg naar de Gentse woonmaatschappij (3)

---

- › **Aanvraag tijdelijke erkenning** tot 30 juni 2022. Goedgekeurd op raad van bestuur van 6 september. Voor advies overgemaakt aan gemeenteraad. In te sturen ten laatste op 30 september
- › Definitief fusievoorstel voor eind september. BAV midden december. Inclusief nieuwe statuten als BV. Fusie met terugwerkende kracht tot 1 juli 2022. Publicatie Belgisch Staatsblad begin 2023
- › Indienen van aanvraag erkenning woonmaatschappij tegen 15 februari 2023
- › BAV voor nieuwe woonmaatschappij en inkanteling SVK in juni 2023
- › **Andere woonactoren:**
  - › Vlaams Woonfonds: 120 woningen. Verkoop tegen boekwaarde. Timing te bespreken
  - › Volkshaard en Habitare+ zijn gefusioneerd. Wachten op meer duidelijkheid over formule van overdracht



# 11. Tot slot





