

thuis<sup>•</sup>gent

20  
22

JAARVERSLAG





## resultaten

1. De weg naar de Gentse woonmaatschappij	7
2. Naar meer en beter sociaal wonen	16
3. Van een huis een thuis maken	48
4. Klachten in 2022	64
5. Onze huurders en kandidaten in 2022	69
6. Naar een performanter WoninGent als sterke partner in de woonmaatschappij	82
7. Thuispunt Gent: een moderne werkgever	85
8. Jaarrekening 2022	92

# Voorwoord

## 2022: Jaar waarin alles in beweging kwam

### Beste volgers van Thuispunt Gent, Beste vrienden van het sociaal wonen,

2022 is een speciaal jaar geworden voor de verschillende woonactoren die ondertussen samen Thuispunt Gent zijn geworden. WoninGent, ABC-deel Gent en De Gentse Haard zijn in 2022 samengesmolten in Thuispunt Gent. Daarmee komt Thuispunt Gent nu uit op 10.681 sociale woningen en 17.627 bewoners. Daaronder ook 50 woningen in Destelbergen.

De weg naar de woonmaatschappij is daarmee ingezet. Voor 1 juli 2023 moet én de inkanteling van het SVK én de erkenning een feit zijn. Daarna moet nog de overdracht volgen van de sociale woningen van het Vlaams Woningfonds en van Volkshaard.

De integratie van ABC-deel Gent is ondertussen afgerond. De fusie met De Gentse Haard kwam er pas juist voor het jaareinde. Dat maakt dat heel wat cijfers en zaken over de dienstverlening apart per huisvestingsmaatschappij worden vermeld. Ook

vergelijken wordt moeilijk. Het zal belangrijk zijn om nieuwe ijkpunten te bepalen voor de nieuwe woonmaatschappij. Dat werk zullen we in 2023 verderzetten.

De drie partners in de fusie - WoninGent (incl. ABC), De Gentse Haard en het SVK Gent - hebben de wetgever opgelegde samensmelting altijd beschouwd als een opportuniteit. In samenwerking met de stad Gent zijn ze vanaf begin 2022 aan de slag gegaan op basis van een gezamenlijke visietekst die we in januari 2022 vastlegden. Cruciaal was dat de fusiemaatschappij zou werken op basis van een nieuwe organisatie- en managementstructuur om zo een nieuwe manier van werken en dienstverlening te ontwikkelen.

Ondertussen maakte WoninGent er ook een erezaak om tegen eind 2022 op een goede manier aan de eindmeet voor de fusie te komen. Er werd een financieel verbeterplan goedgekeurd in april 2022 en daarna verder verfijnd, zodat WoninGent met een hernieuwd licht positief financieel plan de fusie kon ingaan.

Onder impuls van de waarnemend directeur werden de hete hangijzers aangepakt in een zestal werkgroepen. Het ging onder meer om het verhogen van de huurinkomsten, het ontwikkelen van een budgetplanning en de opvolging ervan, het wegwerken van de betalingsachterstand bij huurders, de verbetering van de bestaande processen met het oog op een betere dienstverlening.

Het Investeringsmeerjarenplan (IMJP) kreeg in de tweede helft van 2022 de nodige stroomversnelling, doordat vanaf het najaar projectleiders konden worden ingehuurd. Ondertussen waren ook al twaalf projecten en werven van ABC overgenomen om verder afgewerkt te worden.

2022 is in dat opzicht een bijzonder jaar. Door een samenloop van omstandigheden zijn vele zaken terzelfdertijd in beweging gekomen: de versnelling van het IMJP, de financiële sanering, de fusieoperatie, de start van de herstructurering. Dat gebeurde in een fijne samenwerking tussen management en personeel van de drie fusiepartners. Het biedt ook garanties dat de toekomstige woonmaatschappij onder een goed gesternte van start zal kunnen gaan op basis van een gezonde veerkracht.

Ik wil hier expliciet alle personeelsleden, het management en het bestuur bedanken voor het vele werk, de positieve kracht, de dynamiek waarmee zowel de fusie als de veranderingsprocessen zijn aangepakt. Het is nu vooral ook uitkijken naar de woonmaatschappij waarin alle opgestarte projecten, reorganisaties en verbeteringen hun plaats moeten krijgen.

**Marc Heughebaert**  
**Voorzitter Thuispunt Gent**



2

1

SAVE TREES  
EPA



# 1 De weg naar de Gentse woonmaatschappij

2022 was voor de sociale huisvestingssector en ook voor Thuispunt Gent een jaar van grote veranderingen. De voorbereidingen voor de vorming van de Gentse woonmaatschappij kwamen immers op kruissnelheid. Het Vlaams regeerakkoord voorzag in 2019 in een grondige herstructurering van de sociale huisvestingssector. Dit houdt in dat de bestaande sociale huisvestingsmaatschappijen en sociale verhuurkantoren zich omvormen tot één woonmaatschappij per werkingsgebied. In juli 2021 keurde de Vlaamse Regering het decreet hiertoe goed.

In februari 2022 bakende de Vlaamse Regering de werkingsgebieden af. Het **werkingsgebied Gent-Stad** omvat het grondgebied Gent, in overeenstemming met wat Stad Gent eerder in juli 2021 had geadviseerd.



Voor de sociale huisvestingsmaatschappijen **De Gentse Haard**, **ABC** en **WoninGent** en voor het **Sociaal Verhuurkantoor Gent (SVK)** was het snel duidelijk dat zij zouden opgaan in de nieuwe woonmaatschappij. Voor de overige woonactoren in het Gentse lag de situatie complexer. Zij konden of wilden niet meestappen in het fusietraject van de Gentse woonmaatschappij.

In de praktijk bleek de timing die de Vlaamse Regering had opgelegd om tegen 1 januari 2023 de nieuwe woonmaatschappij te vormen voor meerdere werkingsgebieden te kort. Want de fusie naar de woonmaatschappij is juridisch en organisatorisch vrij complex. Daarom besliste de Vlaamse Regering om de mogelijkheid te voorzien voor sociale huisvestingsmaatschappijen om een half jaar **verlenging aan te vragen voor hun bestaande erkenning**, tot 1 juli 2023. De bestaande erkenning van de sociale verhuurkantoren liep sowieso tot eind juni 2023.

WoninGent en De Gentse Haard dienden eind september 2022 een gezamenlijke aanvraag in bij de VMSW tot verlenging van hun erkenning. Deze aanvraag werd op 5 december 2022 door de VMSW goedgekeurd.



# Vier partners vormen Gentse woonmaatschappij

## Taskforce Gentse Woonmaatschappij

De Gentse schepen van Wonen, Tine Heyse, zette na een consultatie van de woonactoren in oktober 2021 een taskforce woonmaatschappij op. Naast Stad Gent waren daarin WoninGent, De Gentse Haard, ABC en SVK Gent opgenomen. De opdracht was om de voorbereidingen en de opstart van het traject naar de woonmaatschappij te begeleiden.

## Versnelde integratie Gentse tak ABC in WoninGent

Eind oktober 2021 kwam via de taskforce Gentse Woonmaatschappij echter de vraag aan WoninGent tot inkanteling van de Gentse tak van de sociale huisvestingsmaatschappij ABC. Dit als een versnelde eerste stap in de vorming van de Gentse woonmaatschappij. Ondertussen was ABC immers structureel in de problemen geraakt.

De sociale huisvestingsmaatschappij ABC verhuurde **230 sociale woningen** in Gent en had een **10-tal bouwprojecten** lopen goed voor zo'n 120 nieuwe sociale woningen. De rest van het patrimonium van ABC lag in Antwerpen en werd in Woonhaven Antwerpen opgenomen.

WoninGent, ABC en Woonhaven Antwerpen 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 aandacht voor een duidelijke communicatie met de bewoners van ABC. In de eerste helft van 2022 werd volop werk gemaakt van de juridische en financiële inkanteling. Op 1 augustus 2022 werd deze **succesvol afgerond**. Dit met terugwerkende kracht naar 1 januari 2022.



Infomoment bewoners ABC

## Externe begeleiding fusie

De drie resterende fusiepartners: WoninGent, De Gentse Haard en SVK Gent zetten het proces intussen verder. Binnen de taskforce werd besloten om een beroep te doen op een externe begeleider rekening houdend met de complexiteit van het fusietraject. In juni 2022 werd deze externe partner aangesteld. Deze neemt de begeleiding van vier trajecten op:

- **Juridisch:** het proces van fusie en inkanteling samen met de aanvragen tot erkenning.
- **Financieel:** de begeleiding van de integratie van de financiële processen, van het boekhoudpakket en van de financiële planning van de nieuwe woonmaatschappij.
- **Organisatie:** het samenbrengen van de werkingen in eenduidige processen wat moet leiden tot een nieuw organogram. Daarbij zal een nieuw dienstverleningsconcept worden ontwikkeld.
- **Veranderbegeleiding:** dit gaat van globale communicatie tot individuele begeleiding en groepsbegeleidingen.



Stuurgroep Gentse Woonmaatschappij



## Visie Gentse woonmaatschappij

In januari 2022 werd door de drie fusiepartners een gezamenlijke **visietekst** opgesteld. Deze tekst omvat naast en aantal beleidsmatige accenten ook een aantal operationele doelstellingen voor de nieuwe woonmaatschappij.

De voornaamste zijn: het recht op wonen waarborgen voor gezinnen met weinig middelen, klimaatrobuuste en goed onderhouden woningen aanbieden, ten volle de strijd tegen kinderarmoede aangaan met een aangepast patrimonium en de dienstverlening en efficiëntie bieden die past bij een 21e-eeuwse organisatie.

# Visie Thuispunt Gent in 12 krachtlijnen

- 1** Onze sociale missie is het realiseren van het recht op wonen voor zoveel mogelijk gezinnen en alleenstaanden uit de laagste inkomensgroepen. We zien sociaal wonen als belangrijke motor om sociale uitsluiting te voorkomen en sociale integratie te bevorderen.
- 2** We geven sociaal wonen op een eigentijdse manier opnieuw daadkracht. We zijn fier op onze missie, woningen, realisaties en dienstverlening.
- 3** We bouwen een kwaliteitsvol en klimaatrobuust patrimonium.
- 4** We bedden sociaal wonen in in de stad van vandaag en morgen. We streven naar leefbare wooncomplexen en leefomgevingen.
- 5** We engageren ons in de strijd tegen kinderarmoede met een passend patrimonium. We hebben oog voor de diversiteit van de laagste inkomensgroepen.
- 6** We ontwikkelen een omvattend aanbod voor zowel de algemene kandidatenlijst voor sociale huurwoningen en de specifieke doelgroepen als voor mensen met acute woonnood of een problematiek die een versnelde toewijzing rechtvaardigen.
- 7** We combineren in onze dienstverlening nabijheid met de efficiëntie van een 21ste-eeuws organisatie (digitalisering, goed functionerende communicatie).
- 8** We werken klantgericht en gaan de dialoog aan met onze huurders. Maar we zetten ook in op het naleven van de huurdersverplichtingen.
- 9** We streven naar een open organisatie waarin teams hecht samenwerken. Onze bedrijfscultuur draagt engagement, nabijheid en sociale empathie uit naar de huurders.
- 10** We werken samen met al wie ons steunt en helpt bij het realiseren van onze sociale missie. Met Stad Gent en OCMW Gent, met de brede hulpverlening naar kwetsbare huurders, maar evengoed met particuliere verhuurders die hun woningen via het SVK willen verhuren of met private projectontwikkelaars die voor ons sociale woningen willen bouwen.
- 11** We trekken de kaart van ‘good governance’ met een passend evenwicht tussen financiële mogelijkheden en sociale verwachtingen.
- 12** We bouwen onze organisatiestructuur op volgens onze visie op sociaal wonen (de 11 vorige punten).

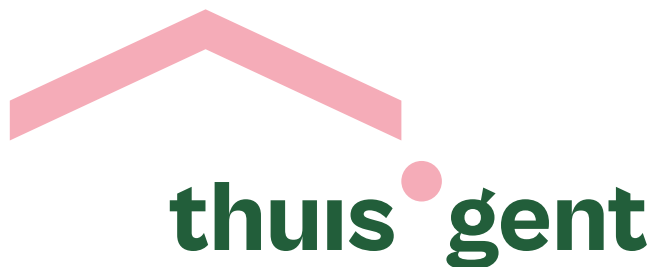
**De volledige visietekst is te lezen op onze website [www.thuispuntgent.be](http://www.thuispuntgent.be)**

## Een nieuwe organisatie: Thuispunt Gent

In het voorjaar van 2022 werd een communicatiebureau aangesteld om de branding voor de Gentse woonmaatschappij te ontwikkelen. Ook de medewerkers van de drie fusiepartners werden d.m.v. een bevraging in dit proces betrokken.

Op 13 oktober stelden WoninGent, De Gentse Haard en het Sociaal Verhuurkantoor Gent de nieuwe naam van de Gentse woonmaatschappij in avant-première voor aan hun medewerkers en de pers. Onder de noemer **Thuispunt Gent** komen de drie fusiepartners samen onder één dak.

Bij deze nieuwe naam hoort ook **een nieuw logo en een nieuwe stijl**: fris, modern, sociaal en duurzaam. Dit wordt onderschreven door het credo van Thuispunt Gent. Het **credo** brengt de sociale missie, visietekst, naam en logo samen in een krachtig geheel en is in de eerste plaats een leidraad voor de medewerkers van de Gentse woonmaatschappij.



## Het credo van Thuispunt Gent in 8 punten:

- 1 We geven (kwetsbare) mensen die het moeilijk hebben op de woonmarkt een goede (her)start.
- 2 Door ervoor te zorgen dat ze zich thuis voelen bij ons én in hun woning.
- 3 We zijn een zorgzame en warme organisatie die alles doet om mensen waardig te doen wonen.
- 4 We vormen een hefboom tegen armoede en zoeken woonoplossingen voor onze doelgroep in al z'n diversiteit.
- 5 We staan voor degelijke en duurzame woningen. We geven innovatieve impulsen aan de ecologische uitbouw van de stad en hebben een eigentijdse visie op wonen en samenleven.
- 6 We zijn een dynamische organisatie en een betrouwbare en professionele metgezel voor kwetsbare Gentenaars, sociale partners, projectontwikkelaars en private verhuurders die mee strijden voor meer sociaal wonen.
- 7 We zijn trots om met onze job het verschil te kunnen maken.
- 8 We kijken vooral vooruit, samen met onze huurders naar een toekomst die kansen biedt.



## Fusie WoninGent en De Gentse Haard tot Thuispunt Gent

Er werd beslist om de sociale huisvestingsmaatschappijen WoninGent en De Gentse Haard te fusioneren als tussenstap naar de effectieve vorming van de Gentse woonmaatschappij. Op de buitengewone algemene vergaderingen van De Gentse Haard op 15 december 2022 en van WoninGent op 23 december 2022 werd de fusie tussen WoninGent en De Gentse Haard bekrachtigd.

Ter gelegenheid hiervan werden nieuwe statuten goedgekeurd, die ook de **overgang van een cvba-so naar een bv inhielden**.

Het gaat daarbij om tijdelijke statuten die in 2023 zullen worden herwerkt in het kader van de vorming van de woonmaatschappij. Drie **belangrijke punten** zijn:

- › De fusiemaatschappij opereert al onder de naam van de toekomstige woonmaatschappij namelijk **Thuispunt Gent**.
- › De **raad van bestuur** is een gedeeltelijke samenvoeging van de beide raden van bestuur. De stad Gent duidt twaalf leden aan (zelfde aantal als in WoninGent), de gemeente Destelbergen duidt één bestuurder aan (in functie van de woningen in Destelbergen) en twee leden zijn afkomstig uit de private aandeelhouders van De Gentse Haard.
- › Er wordt in de schoot van de raad van bestuur een **auditcomité** opgericht dat waakt over de juistheid van de maatschappelijke rekeningen, de doeltreffendheid van de systemen van interne controle en het risicobeheer.

## Naar de woonmaatschappij Thuispunt Gent

Op 1 juli 2023 zullen de sociale huisvestingsmaatschappij Thuispunt Gent en SVK Gent fusioneren tot de woonmaatschappij Thuispunt Gent.

Vanaf begin 2023 zal er volop worden ingezet op de voorbereiding van de **operationele eenmaking** van de fusiepartners.

De bedoeling is om de werkingen stapsgewijs één te maken en dit volgens een logisch proces. Hiervoor zullen begin 2023 binnen de organisatie diverse **transitiewerkgroepen** worden opgericht, waarin medewerkers van alle fusiepartners vertegenwoordigd zijn.

In het eerste kwartaal van 2023 zullen ook de structuren van het **nieuwe organogram** voor de woonmaatschappij worden uitgewerkt.



# 2

## Naar meer en beter sociaal wonen

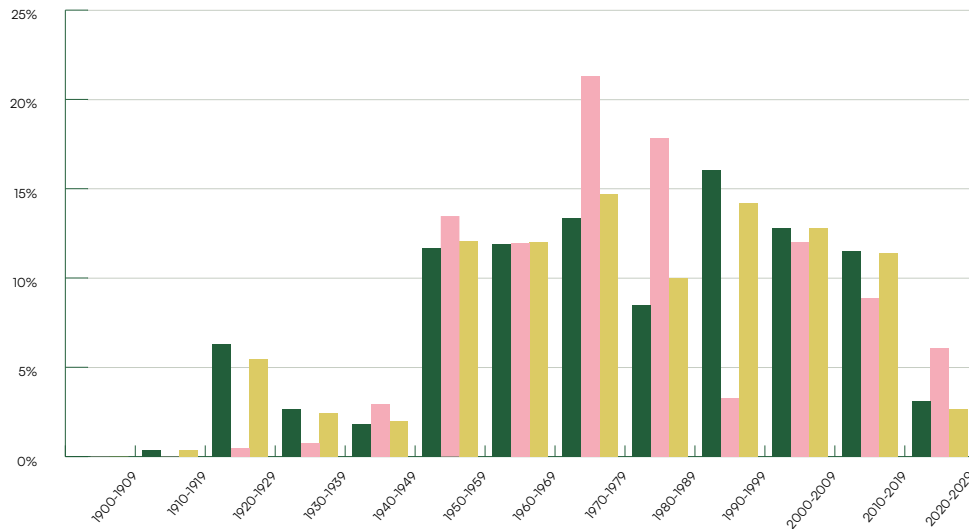
### Aanpak verouderd patrimonium

#### Patrimonium op leeftijd

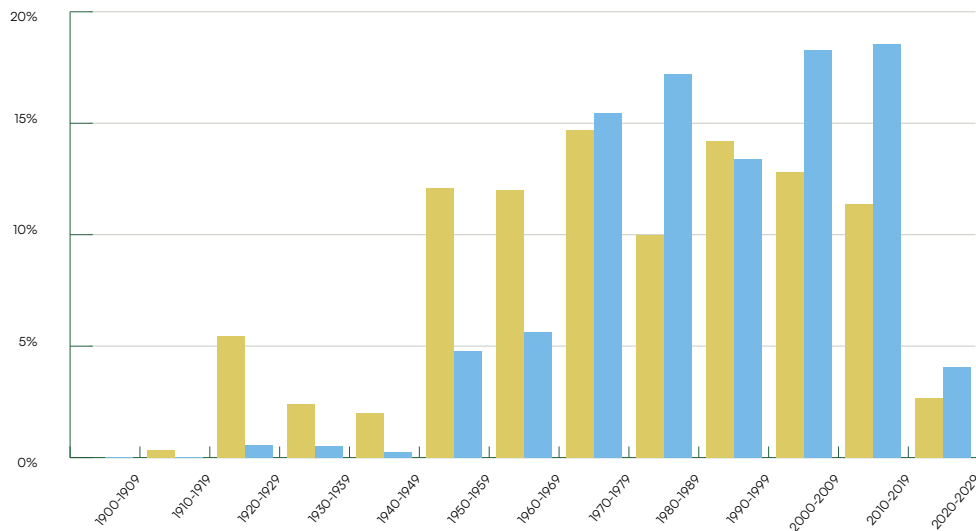
Thuispunt Gent heeft een groter aandeel oudere woningen in vergelijking met andere sociale huisvestingsmaatschappijen in Vlaanderen. Beide fusiepartners waren immers al vroeg in de 20ste eeuw actief als sociale woningbouwers, waarbij het in 1904 opgerichte WoninGent zelfs de oudste sociale huisvestingsmaatschappij in Vlaanderen is. Dit reflecteert zich onvermijdelijk in de staat van ons patrimonium.



Een grote groep woningen dateert bovendien 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** Deze grafiek toont de verhouding op vandaag van de leeftijd van het patrimonium van Thuispunt Gent en van de individuele fusiepartners WoningGent en De Gentse Haard.



**Grafiek** Deze grafiek toont de verhouding op vandaag van de leeftijd van het patrimonium van Thuispunt Gent vs. de gemiddelde leeftijd in 2021 van sociale woningen in Vlaanderen.

<sup>1</sup> WE = wooneenheid

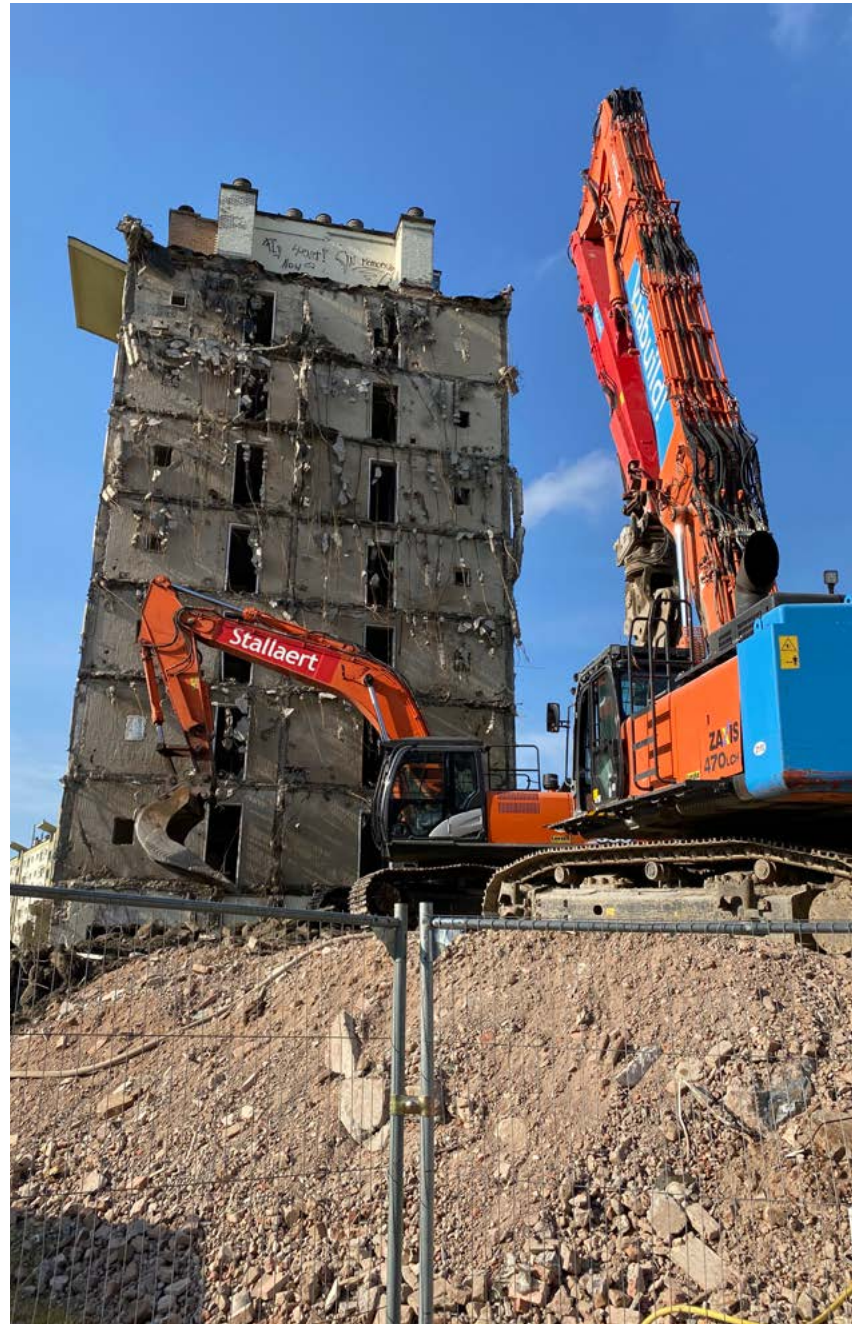
# Investeringsmeerjarenplan voor een vernieuwd patrimonium

## Wat is het Investeringsmeerjarenplan?

In september 2020 keurde de raad van bestuur van WoninGent een Investeringsmeerjarenplan goed. Met dit plan willen we een grote inhaaloperatie uitvoeren om onze sociale woningen binnen een tijdspanne van tien jaar terug op punt te stellen. Daarbij willen we ook extra sociale woningen bijbouwen.

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 willen we een antwoord bieden op de groeiende nood aan kwaliteitsvolle en betaalbare sociale woningen voor de laagste inkomstencategorieën in de stad Gent.





## Capaciteitsuitbreiding bouwprojecten

De uitrol van het IMJP moet ervoor zorgen dat het aantal nieuwbouw- en renovatieprojecten significant toeneemt. Met het oog op de realisatie van deze ambitieuze maar noodzakelijke planning, is een interne capaciteitsplanning opgesteld.

Deze capaciteitsplanning voorziet in een uitbreiding van het eigen team en in de samenwerking met externe projectmanagers.

In juni 2022 werd hiertoe een overeenkomst afgesloten met een externe dienstverlener. Sindsdien werden acht externe projectmanagers aangesteld.

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

## Update investeringsmeerjarenplan

Het IMJP is een theoretisch model waaraan diverse randvoorwaarden werden gekoppeld. Deze randvoorwaarden zijn onder andere: personeelsbezetting, reactietijd van interne en externe stakeholders, uitvoering van de verhuisplanning ... Omdat deze factoren onderhevig zijn aan veranderingen, wordt er per kwartaal een revisie van het IMJP opgesteld. Op die manier reflecteert het IMJP de werkelijke stand van zaken.

De zoektocht naar extra interne en externe projectmanagers was in 2022 nog volop aan de gang. Dit betekende dat de afdeling bouwprojecten van WoninGent nog niet op volle kruissnelheid draaide. Bijgevolg kende de voorziene uitrol van het IMJP in 2022 vertraging en moest de timing van bepaalde projecten opnieuw worden bekeken in functie van de actuele prioriteiten.

Daarnaast diende ook een 10-tal projecten van ABC in het IMJP geïntegreerd te worden. Verschillende van deze projecten waren al in uitvoering of in vergevorderde ontwerpfase. Deze werden dus prioritair opgenomen, waardoor andere voorziene projecten op de planning moesten schuiven.

## De zoektocht naar extra sociale woningen

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

- › het uitoefenen van voorkeurechten;
- › de aankoop van gronden;
- › via de procedure ‘aankoop goede woningen’;
- › via de procedure ‘Constructieve Benadering Overheidsopdrachten (CBO)’.

### Voorkeurecht

In 2022 hebben we twee keer ons voorkeurecht uitgeoefend. Het gaat om:

- Een woning met grond in de Loofblommestraat 103. Op dit perceel verwachten we een 8-tal sociale woningen te kunnen bouwen.
- De gebouwen in de Voormuide 94-114, Dok-Noord 30+. Dit gaat om een unieke locatie waar we vermoedelijk 32 sociale woningen zullen bouwen.

### Aankoop van gronden/gebouwen

Samen met Stad Gent hebben we een site gekocht in de Rooigemlaan 444-446. We verwachten er 22 sociale huurwoningen te kunnen realiseren.

## 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.

In 2022 waren er afspraken om 151 woningen via de CBO-procedure te realiseren:

- WoninGent nam verdere stappen in de laatste fase van de lopende CBO2020-procedure voor 73 sociale woningen.
- De Gentse Haard had twee projecten in de onderhandelingsfase namelijk de projecten Kofschip en Tuupetegoare goed voor respectievelijk 17 en 26 sociale woningen. Beide binnen de lopende CBO2020-procedure.
- In november 2022 startten de werken aan het project Koopvaarders, waarvoor De Gentse Haard via de CBO2019-procedure een overeenkomst had afgesloten. Het gaat om een gebouw met 35 appartementen aan de Nieuwe Dokken.

WoninGent en De Gentse Haard schreven zich bovendien opnieuw in voor de CBO2022-1 en CBO2022-2. Het verschil met vorige jaren is dat in 2022 de VMSW de oproep CBO tweemaal heeft gelanceerd.

## 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 tegemoetkomen aan de toenemende nood aan kwaliteitsvolle sociale woningen in de stad.

In 2022 werd Thuispunt Gent 1.087.200 euro aan investeringssubsidies toegewezen. Het gaat om:

- 264.600 euro aan subsidies voor het project Koopvaarders van De Gentse Haard.
- 822.600 euro aan subsidies voor de projecten Kraankinderstraat, Redersplein, Vierweegsestraat, Filature Du Rabot, Antwerpsesteenweg, Heernislaan en Kaarderijstraat van WoninGent.

## Onderhoudsmeerjarenplan

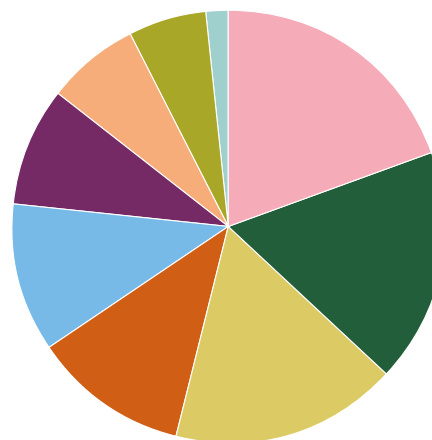
In 2021 ontwikkelde WoninGent een onderhoudsmethodiek en legde deze vast in een onderhoudsmeerjarenplan (OMJP). Dit is een nieuwe, belangrijke stap om de kwaliteitsverbetering van het patrimonium door te voeren en te bestendigen. Waar het IMJP gaat over (deel-)renovatie, vervanging op nieuwbouw, focust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

### Implementatie in 2022

We maakten 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<sup>1</sup>
5. Platte daken
6. Hellende daken
7. Algemeen dagelijks onderhoud/klachten

Deze categorieën zijn samen goed voor 92,5% van de onderhoudskosten. We nemen dan ook in eerste instantie deze categorieën op en dit in volgorde van hun impact op de totale kost.



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



In 2022 digitaliseerde WoninGent alle collectieve stookzalen. Meer dan 130 ketels, onderstations en warmtewisselaars zijn volgens hun kenmerken in detail geïnventariseerd. Samen met de inventaris van de individuele cv-toestellen vertaalt dit zich in een vijfde van alle onderhoudskosten.

Daarnaast werden brandmeldcentrales, rookkoepels, sleutelkluisen, gasdetectiesystemen, gebouwbeheersystemen, automatische brandblussystemen en meer dan 1.000 noodverlichtingen volledig gedigitaliseerd.

Op deze manier hebben de technici steeds meer info ter beschikking en wordt het eenvoudiger om onderhoudsfirmas op te volgen.

Ook de installaties voor ventilatie werden door WoninGent in kaart gebracht. Meer dan 990 ventilatoren zijn bezocht, genummerd en in detail beschreven. Kenmerken zoals bouwjaar, kilowatts maar ook de bereikbaarheid en toegangsweg tot de installaties zijn samengebracht in één overzicht. Hierdoor kon het nieuwe raamcontract voor ventilatie - dat in 2023 start - precies worden afgestemd op de onderhoudsbehoefte.

In 2023 plannen we om deze assets verder in de software te integreren. Deze data zullen we gebruiken om de komende investeringskosten te voorspellen en om de onderhoudskosten verder af te stemmen op het IMJP.



# Naar een duurzaam patrimonium

Als sociale huisvester nemen we 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 van sociale huurders.

## Investerings Stad Gent duurzaamheid 2022

Stad Gent verleent subsidies aan sociale woningprojecten, waarbij ambitieuzer wordt gebouwd of gerenoveerd dan het 'EnergieRenovatieProgramma 2020' (ERP 2020) van de Vlaamse Overheid. In 2022 kreeg Thuispunt Gent in dit kader volgende subsidies:

### Voor woningen van WoninGent

- 24.000 euro voor de controle en optimalisatie van de HVAC-installaties met het oog op een correcte en energie-efficiënte werking. Daarbij lag de focus op hydraulisch evenwicht, pompefficiëntie, het beperken van warmteverliezen, optimale benutting van zonne-energie, sturing van de installatie... . De studie werd uitgevoerd door het bedrijf factor4 in de gebouwen op de sites Rabot, Tondelier en Zeemanstuin.
- 110.000 euro voor het bouwproject in de Kaarderijstraat. Deze woningen worden uitgerust met een collectieve warmtepomp en hebben een E-peil van E20.

### Voor woningen van De Gentse Haard

- 4.000 euro voor de opmaak van een energiestudie voor het project Wittekaproenenpark. Dit project omvat 67 woningen en zit in fase voorontwerp.
- 300.000 euro voor het project Oostakker — Veldekensstraat. In dit project met 25 woningen zullen warmtepompen en vloerverwarming worden geïntegreerd. De start van de werken is voorzien midden 2023.
- 70.000 euro of 2.000 euro/appartement voor het project Koopvaarders. Dit project ligt in de wijk de Nieuwe Dokken. In deze nieuwe wijk worden een aantal bijzondere technieken opgelegd. De rode draad hierbij is ZAWENT (zero afvalwater met energie- en nutriëntenterugwinning). Dit omvat o.a. vacuümtoiletten, warmterecuperatie van afvalwater en afvalvergruizers die via een warmtekrachtkoppeling afval omzetten naar biogas. Er wordt ook restwarmte van het naastgelegen bedrijf Christeyns gebruikt.



## Investerings duurzaamheid bij bouwprojecten

In nieuwbouw- en renovatieprojecten gaat extra aandacht naar duurzame ingrepen. Thuispunt Gent wil immers bouwen aan een **klimaatrobuust patrimonium** dat klaar is voor de toekomst. Dergelijke ingrepen hebben ook een positieve impact op de energiefactuur van onze sociale huurders.

In 2022 leverde WoninGent verschillende projecten op met extra investeringen op het gebied van duurzaamheid:

- De woningen in de **Loodsenstraat** zijn uitgerust met zonnepanelen en een lucht-warmtepomp. Deze ingrepen vergden een investering van ca. 115.500 euro of zo'n 10.500 euro per woning.
- We investeerden 81.500 euro of zo'n 1.360 euro per woning om het gebouw aan het **Winston Churchillplein** aan te sluiten op het stadswarmtenet.
- Op het gebouw in de **Vogelenzang** installeerden we zonnepanelen, goed voor een investering van ca. 10.300 euro of zo'n 800 euro per woning.
- De woningen in de **Heernislaan** zijn uitgerust met een grond-water warmtepomp en zonnepanelen. Dit bracht een investering met zich mee van ca. 202.100 euro of zo'n 14.400 euro per woning.
- De appartementen in de **Halvemaanstraat** zijn voorzien van zonnepanelen. Dit tegen een kostprijs van ca. 23.000 euro of zo'n 2.300 euro per woning.

De Gentse Haard leverde 6 eengezinswoningen in Drogen, Sint-Amandsberg en Gentbrugge op, waarbij zonnepanelen werden geïnstalleerd. Dit vergde een investering van ca. 31.470 euro of 5.245 euro per woning.

## Opmaak EPC's gemeenschappelijke delen

Het EPC van de gemeenschappelijke delen van een appartementsgebouw geeft aan hoe energiezuinig de gemeenschappelijke delen (vloeren, muren, daken...) en de collectieve installaties zijn. Er staan ook aanbevelingen in om de energieprestatie te verbeteren. Elk EPC van een appartement dat wordt opgemaakt, bouwt verder op de info die in het EPC van de gemeenschappelijke delen is opgenomen. Het EPC wint steeds meer aan belang.

Voor recente bouwprojecten is er standaard een EPC van de gemeenschappelijke delen voorzien. Dit was nog niet het geval voor iets oudere gebouwen. Daarom besliste WoninGent om voor alle appartementsgebouwen met meer dan vier appartementen het EPC van de gemeenschappelijke delen op te maken. In 2022 werden er in dit kader 187 EPC's van gemeenschappelijke delen opgemaakt.

## Slimme sturingen voor elektrische boilers en accumulatieverwarming

Energie wordt alsmaar duurder. Daarom rustte WoninGent woningen met een elektrisch toestel voor het opwekken van verwarming of warm water uit met een energiebesparend systeem. Het gaat om een slimme sturing die ervoor zorgt dat de elektrische boiler of het **elektrische verwarmingstoestel ongeveer 20% minder energie verbruikt**. Het systeem past zich automatisch aan het verbruik van de huurder aan en stemt het aanbod hierop af. Dit allemaal zonder extra kosten voor de huurder.

In samenwerking met een externe firma installeerden we een **slimme sturing op 787 elektrische boilers en 16 accumulatieverwarmingen in 21 gebouwen**. We ontvingen hiervoor 116.535 euro aan subsidies van het Agentschap Wonen in Vlaanderen.

### ASTER: een moeizame aanlooperperiode<sup>1</sup>

67 SHM's participeren in de coöperatieve vennootschap ASTER. WoninGent speelde hierin van meet af aan een trekkersrol als mede-oprichtend lid van ASTER, waarbij het ook als vennootschap verantwoordelijkheid opnam om in de raad van bestuur te gaan zetelen. De duurzaamheidsspecialist van WoninGent zetelde ook in het Technisch adviescomité.

De raad van bestuur van WoninGent vond het dan ook logisch om vanuit dit engagement een bescheiden investeringsbijdrage te leven in het startkapitaal door voor 150.000 euro in te tekenen op 1500 D-aandelen. Deze beslissing werd echter door de Afdeling Toezicht van het Agentschap Wonen Vlaanderen tot tweemaal toe vernietigd in februari en maart 2022. Op 20 en 28 april 2022 stuurde de VMSW een brief, waarin het ook niet toegelaten werd aan maatschappijen die onder financieel toezicht stonden om zonnepanelen te plaatsen, wanneer

de maatschappij niet zelf directe eigenaar was. Dat maakte dat WoninGent op dat moment geen beroep kon doen op Aster om zonnepanelen te plaatsen op haar sociale woningen. Dit verbod werd gelukkig nadien bij brief van 24 oktober opgeheven.

Daarop hernam WoninGent de activiteiten om zo snel mogelijk eerste pilotprojecten te kunnen opstarten, zodat in de eerste helft van 2023 tot de plaatsing zal kunnen worden overgegaan.

De Gentse Haard was ondertussen in de tweede helft van 2022 ook gestart met de voorbereiding van een eerste project dat in het eerste kwartaal van 2023 zijn beslag zal kennen.





## Communicatiecampagne naar de huurder n.a.v. energiecrisis

In 2022 woedde de energiecrisis volop. We werden geconfronteerd met torenhoge energieprijzen. Woningent zette volop in om **huurders te sensibiliseren hoe ze hun energieverbruik kunnen verlagen**. We deden een affichecampagne in grote appartementsgebouwen en lanceerden een energiespecial van ons huurdersmagazine.

Daarnaast voerde Woningent **campagne om sociale huurders te informeren over het sociaal tarief**.

In gebouwen met collectieve installaties voor verwarming en sanitair warm water genieten sociale huurders automatisch van het sociaal tarief.

In gebouwen met individuele ketels voor verwarming/warm water en voor elektriciteit (dat altijd individueel is) wordt er door de energieleveranciers gekeken of de sociale huurders in aanmerking komen voor het sociaal tarief. Dit gebeurt echter niet altijd automatisch, waardoor er in de praktijk nog heel wat mensen uit de boot vallen.

Daarom zetten we een sensibiliseringscampagne op over het sociaal tarief in onze gebouwen en via ons huurdersmagazine. Onze sociale dienst hield ook een **belactie** om huurders persoonlijk te wijzen op de mogelijkheden om het sociaal tarief te krijgen.





## Renovatie- en vervangingsbouwprojecten 2022

In 2022 leverden we **79 sociale woningen op**:

- › 60 appartementen in een vervangingsbouwproject aan het Winston Churchillplein.
- › 13 appartementen in een vervangingsbouwproject in de Vogelenzang.
- › 6 huizen in een renovatie- en vervangingsbouwproject in Oostakker, Sint-Amandsberg en Gentbrugge.

In de Jubileumlaan luidde de sloop van het middelste appartementsgebouw het startschot voor de vernieuwingsoperatie van deze site. De drie verouderde appartementsgebouwen zullen vervangen worden door moderne en duurzame exemplaren. Eind 2022 begonnen vervolgens de sloopwerken aan de twee overige gebouwen.

Midden 2022 gingen ook in de Bernadettewijk de sloopwerken van start. Thuispunt Gent zal de verouderde tuinwijk vervangen voor een moderne en duurzame woonwijk (zie verder).

We deden daarnaast **voorbereidend onderzoek voor de renovatie of vervanging van meer dan 1.111 sociale woningen**. Het gaat onder meer over het gebouwen in de Jubileumlaan 194-380 (99 WE), Jan Yoenssite (117 WE), de vervanging van de derde Rabottoren (140 WE), 253 WE in het kader van het stadsvernieuwingsproject in Nieuw Gent, de Francisco Ferrerlaan (163 WE), de Sint-Bernadettewijk (250 WE) en het Wittekaproenenpark (67 WE)<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Het project Sint-Bernadettewijk wordt verder in dit jaarverslag meer in detail behandeld.

<sup>3</sup> In deze kostprijs zitten ook de sloopkosten van het appartementsgebouw in de Jubileumlaan 194-380 inbegrepen, goed voor een investering van zo'n 1,2 miljoen euro.

<sup>4</sup> In deze kostprijs zitten ook de sloopkosten van de Sint-Bernadettewijk, de appartementsgebouwen in de Jubileumlaan 2-192 en 382-572, de gebouwen aan het Wittekaproenenpark en de Maeswal, goed voor een investering van 4,7 miljoen euro.

## Renovaties en vervangingsbouw 2022

**79** woningen opgeleverd

**96** woningen gesloopt

**ca. 16** miljoen euro<sup>3</sup>



**1** woningen in uitvoering

**449** woningen sloopwerken

**ca. 5** miljoen euro<sup>4</sup>



**1.111** woningen in voorbereiding

**ca. 207,5** miljoen euro



## Verhuisbegeleiding op maat van de bewoners

De vernieuwing van ons patrimonium gaat onvermijdelijk gepaard met een groot aantal verhuisbewegingen. Want veel gebouwen moeten vervangen of volledig gerenoveerd worden.

WoninGent koos daarbij bewust voor een verhuisbegeleiding op maat van de huurder. We ontwikkelden een  **sociaal begeleidingsplan**  waarin beschreven staat welke ondersteuning WoninGent biedt aan de betrokken huurders en welke milderende maatregelen er mogelijk zijn. Deze **milderende maatregelen** worden met de huurders besproken en indien mogelijk op maat aangepast. Het gaat 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 verhuismogelijkheid en verkorte opzeg.

In 2022 begeleidden we 255 huurders naar een andere sociale woning, omdat we hun woning renoveren of slopen en vervangen<sup>5</sup>. Het gaat voornamelijk om huurders van WoninGent uit de Sint-Bernadettewijk, de gebouwen Jupiter en Mercurius in Nieuw Gent en de Jubileumlaan aan de Watersportbaan en om huurders van De Gentse Haard uit het Westveld in Sint-Amandsberg. We bereidden ook de verhuis voor van een 43-tal huurders in de F. Ferrerlaan en het Westveld.



## Samenwerking met partners voor extra ondersteuning

Tijdens grote herhuisvestingstrajecten werken we samen met externe partners die mee kunnen helpen om de huurders te ondersteunen en het gebouw leefbaar te houden.

In Nieuw Gent was er de samenwerking met een **kunstenarscollectief**. Stad Gent stond 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 had in 2022 hun uitvalsbasis in de gebouwen Jupiter en Mercurius, waar de verhuisbeweging van de bewoners volop aan de gang was.

Omdat we merkten dat het voor huurders niet altijd evident is om de nutsvoorzieningen in hun woning veilig achter te laten, werken we samen met **SAAMO**. In Nieuw Gent ondersteunen zij de huurders om een gasdop te plaatsen op de gasaansluiting en om klemmen te voorzien op losse elektriciteitsdraden. Met **IVAGO** zijn er afspraken om een container ter beschikking te stellen, waar huurders hun grofvuil kwijt kunnen. Daarnaast werken we samen met het **Dienstbedrijf Sociale Economie van OCMW Gent** om de verhuiskosten van onze financieel meest kwetsbare huurders te minimaliseren. Ook met de buurt politie maken we afspraken om de veiligheid tijdens de verhuisperiode te monitoren.

## Vervanging Bernadettewijk

### Sloopwerken

Aannemer Afbraakwerken Van Kempen startte eind augustus 2022 met de sloopwerken aan de verouderde woningen. Deze werken duren tot mei 2023.

### Naar een duurzame, moderne tuinwijk

In 2022 werden de nodige procedures doorlopen 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 Thuispunt Gent;
- › publieke infrastructuur in opdracht van het Agentschap Wonen in Vlaanderen.

We verwachten om in het voorjaar van 2023 een ontwerpteam aan te stellen. Zij zullen aansluitend aan de slag gaan met de opmaak van de **stedenbouwkundige studie**.

Thuispunt Gent wil dat het stedenbouwkundig ontwerp voor de wijk het concept van de tuinwijk bewaart en opwaardeert. Het resultaat moet een **21ste-eeuwse tuinwijk** zijn met veel potentieel op het gebied van woonkwaliteit. In navolging van de tuinwijkgedachte uit de 20ste eeuw streven we naar een groene woonwijk, waarbij het wonen en het groen sterk met elkaar verweven zijn. De nieuwe wijk wordt ook 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.

Op de site zal Thuispunt Gent ongeveer **250 sociale woningen** realiseren. Dat zijn er zo'n 60 meer dan in de oorspronkelijke tuinwijk. Er zullen minstens **150 woningen zijn voor gezinnen met kinderen** die de kern zullen vormen van de nieuwe woonwijk. Deze zullen worden aangevuld door een mix aan woontypologieën, wat moet zorgen voor een divers woonprogramma.

Thuispunt Gent wil van de vernieuwde Sint-Bernadettewijk opnieuw een wijk maken voor gezinnen met kinderen. Bij een renovatie van de huisjes zou dit niet mogelijk zijn geweest. Door de hedendaagse oppervlakenormen voor sociaal wonen zouden deze bij renovatie immers maar één of twee slaapkamers meer hebben, in plaats van drie.





## Verhuisbeweging

De verhuis van de huurders startte eind 2020 en liep tot het voorjaar van 2022. Er werd een set aan **milderende maatregelen** uitgewerkt voor de huurders, rekening houdend met de context van deze sociale woonwijk. Dit zorgde ervoor dat 64% van de bewoners het eerste woningaanbod aanvaardde en 25% het tweede woningaanbod. 9% verhuisde naar een private woning of naar een rusthuis. Eén huurder maakte gebruik van de mogelijkheid om tijdelijk te verhuizen om nadien terug te keren naar de wijk.

We slaagden erin om 50% van de huurders in de onmiddellijke buurt te herhuisvesten. Zij verhuisden zowel naar eigen woningen van WoninGent als naar woningen van de sociale huisvestingsmaatschappij Volkshaard. Om dit mogelijk te maken sloten we een overeenkomst af met Volkshaard. Zij verwelkomden niet minder dan 30 huurders in hun woningen in Sint-Amandsberg en Oostakker.

De overige huurders hadden aangegeven naar een andere wijk te willen verhuizen. Zij vonden een nieuwe thuis in een sociale woning elders in de stad.

Tijdens het verhuistraject ging extra aandacht naar het **informer en begeleiden van de huurders**. Er was een maandelijkse nieuwsbrief voor de huurders. We openden een vitrine in de wijk die minstens twee dagen in de week bemand werd door de sociale dienst. Ondanks de coronamaatregelen vonden er tijdens de volledige looptijd van het herhuisvestingsproject ongeveer 2.300

bezoeken van huurders aan de Vitrine plaats. Onze sociale dienst legde ook 900 geplande huisbezoeken af. Daarnaast werd in samenwerking met IVAGO een garage ingericht als verzamelplaats waar bewoners hun grofvuil (bijvoorbeeld overtollige huisraad) konden deponeren.

Tijdens de verhuisbeweging in de Sint-Bernadettewijk werd WoninGent geconfronteerd met een groot aantal **krakers** die overlast in de wijk veroorzaakten. We zetten in 2022 de geïntegreerde aanpak met wijkpartners zoals de politie, IVAGO en de wijkregisseur van de stad Gent voort met het oog op de veiligheid en de leefbaarheid van de nog aanwezige huurders. We trokken ook lessen om nog meer in te zetten op preventieve maatregelen om krakers tegen te gaan, zoals het direct verwijderen van nutsvoorzieningen.



## Tijdelijke invullingen

Grootschalige vernieuwingen zoals in de Bernadettewijk kennen een lang voortraject, omdat de nodige stedenbouwkundige studies moeten worden gevoerd. Het is dan ook de bedoeling dat de site in de Sint-Bernadettewijk na de sloopwerken een tijdelijke invulling krijgt in afwachting van de bouwwerken. WoninGent voerde hierover in 2022 gesprekken met de stad Gent.

De Bernadettewijk is niet de enige site van WoninGent die op die manier een tijdelijke invulling krijgt.

We streven er samen met de stad Gent naar om langdurig braakliggende percelen een nuttige bestemming voor de buurt te geven tot het moment dat de bouwwerken kunnen starten. Zo zijn de terreinen van de Jan Yoenssite al geruime tijd omgetoverd tot moestuintjes voor de buurt.

In Nieuw Gent is er een tijdelijke invulling op de site Tine Hannick. De organisaties Circusplaneet, Manoeuvre, Campus Atelier en Mais Quelle Chanson bundelden er de krachten onder de noemer vzw Titannick. De vzw Titannick beheert de site als outdoor cultureel centrum: een plek voor cultuur in de wijk, met zowel eenmalige als structurele initiatieven voor en door de buurt.



## 2de pandhof Caermersklooster

In 2020 gaf Stad Gent aan sogent de opdracht om in samenwerking met WoninGent en de Provincie Oost-Vlaanderen een masterplan voor het Caermersklooster op te maken. Deze studie moest 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 nam vervolgens het initiatief om een stadsdebat op te starten over de toekomstige invulling van de site. In de loop van 2022 is Stad Gent samen met belanghebbenden, buurtbewoners en geïnteresseerde Gentenaars op zoek gegaan naar een maatschappelijk relevante invulling voor het Caermersklooster. Het eindrapport hiervan wordt in het voorjaar van 2023 voorgesteld.

In januari 2022 besliste de raad van bestuur van WoninGent om het tweede pandhof in de Lange Steenstraat tijdelijk ter beschikking te stellen aan vzw Stappen en LEJO vzw. Omdat het gebouw op dat moment nog gekraakt was, konden de twee vzw's hun werking niet direct opstarten. Dit was pas mogelijk na het vertrek van de laatste krakers en na het uitvoeren van herstellingswerken die nodig waren door beschadigingen die de krakers aan het gebouw hadden veroorzaakt.

Eind februari 2022 namen vzw Stappen en LEJO vzw hun intrek in het gebouw. Deze Gentse vzw's geven het pand een tijdelijke sociale bestemming in afwachting van de definitieve beslissing over de toekomst van het Caermersklooster.



Met hun project 'In Beeld' maken ze van Het Pand een kruispuntplek voor jongeren in een kwetsbare positie. Deze jongeren vinden er een ervaringsgerichte dagbesteding en een plek om te praten en tot rust te komen.



## Nimfenstraat

In mei 2022 werd tussen WoninGent en vzw Masala een overeenkomst voor terbeschikkingstelling van appartementen in de Nimfenstraat afgesloten. Er werd vastgesteld dat de contractuele bestemming van het gebouw niet werd gerespecteerd. Vzw Masala gebruikte de appartementen niet enkel als atelierruimte en ontmoetingsplaats, maar ook voor onder meer bewoning. Dat ging in tegen de overeenkomst.

Op 24 juni 2022 werd de terbeschikkingstellingsovereenkomst door WoninGent dan ook met onmiddellijke ingang opgezegd.

## Innovatieve aanpak verkoop onbruikbare woningen

### Bellefleurstraat: een win-win voor betaalbaar wonen in Gent

Na een uitgebreide haalbaarheidsstudie bleek een renovatie van de verouderde woningen in de Bellefleurstraat zodanig planmatig, programmatorisch, technisch en financieel problematisch dat we noodgedwongen de keuze maakten om deze te verkopen.

Het gaat om zeven gelijkaardige gebouwen met telkens zes appartementen. Het eerste gebouw in de Bellefleurstraat 12-22 is in 2021 verkocht zonder voorwaarden. In lijn met onze sociale missie willen we mee onze schouders zetten onder initiatieven die betaalbaar wonen ondersteunen en speculatie op de woningmarkt tegengaan. Vanuit dit oogpunt is er beslist om de zes resterende gebouwen op andere manieren te gaan verkopen. Concreet stelden we specifieke sociale voorwaarden op die speculatie bij de verkoop moeten tegengaan.

Zo zijn de gebouwen in de Bellefleurstraat 24-46 in 2022 met wooncoöperatieve voorwaarden verkocht. De verkoop van de gebouwen in de Bellefleurstraat 48-70 met coöperatieve voorwaarden is voorzien begin 2023.

De gebouwen in de Bellefleurstraat 72-94 werden verkocht met anti-speculatieve voorwaarden. Deze zullen worden verhuurd door Huuringent.



Deze aanpak zorgt ervoor dat de gebouwen in de toekomst een mooie mix zullen herbergen van privéwoningen, wooncoöperatie en bescheiden huurwoningen. Daarenboven kan Thuispunt Gent de financiële middelen die deze verkopen genereren, gebruiken voor de bouw van nieuwe kwaliteitsvolle en duurzame sociale huurwoningen. Een win-win dus voor betaalbaar wonen in onze stad Gent.

## Verkoop met anti-speculatieve voorwaarden

Begin 2022 besliste WoninGent om bij alle toekomstige verkopen anti-speculatieve voorwaarden bij de verkoop op te nemen.

Dit door middel van het toevoegen van een bijzondere voorwaarde 'schadevergoeding bij doorverkoop'. Deze voorwaarde geldt tot 10 jaar na akte van toewijs. Het bedrag van de schadevergoeding wordt bepaald door een percentage op de meerwaarde van de woning en heeft een degressief karakter. Met deze ingreep willen we vermijden dat van oorsprong sociale woningen voor speculatieve doeleinden worden opgekocht en zeer snel met hoge winsten worden doorverkocht.

We verkochten in 2022 ook de laatste woning waarvan de huurder nog voldeed aan de voorwaarden 'kooprecht zittende huurder'. Deze wetgeving werd eind 2021 definitief stopgezet met een uitloop naar 2022 voor wat betreft de reeds lopende dossiers.

## Leegstandcijfers

Eind 2022 bedroeg de leegstand bij WoninGent en De Gentse Haard samen 2.081 woningen<sup>6</sup>. 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 verhuishbewegingen die aan de gang zijn en door de normrenovaties die moeten gebeuren om woningen tussen twee verhuringen in opnieuw verhuurklaar te maken.

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

- › 856 woningen staan leeg in afwachting van renovatie of sloop en zullen dus niet meer worden klaargezet voor nieuwe verhuring.
- › 522 woningen stonden klaar voor verhuring<sup>7</sup>.
- › In 691 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.

<sup>6</sup> Dit zijn de cijfers d.d. 31/12/2022. Dit betreft een momentopname, aangezien de leegstandcijfers sterk fluctueren.

<sup>7</sup> Woningen die klaarstaan voor verhuring zijn o.a. woningen die als buffer gebruikt worden voor herhuisvestingsprojecten en woningen waarvan de toewijs is gebeurd of nog moet gebeuren.

## Een nieuwe bestemming voor tijdelijk leegstaande panden

### Samenwerking met CAW

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 2022 waren er op die manier 55 woningen verhuurd aan CAW Oost-Vlaanderen.

### Een nuttige bestemming in afwachting van de sloop

In afwachting van de sloopwerken stelt WoninGent leegstaande appartementsgebouwen indien mogelijk ter beschikking van kunstorganisaties of veiligheidsdiensten.

Zo vond op 13 november het event Underground plaats in onze leegstaande woontoren in de Jubileumlaan. Zo'n 30 kunstenaars die bezig zijn met beeldende kunsten, film, design ... namen hun intrek in de leegstaande appartementen om hun werk tentoon te stellen. De sociale huurders van de site die het event bezochten, kregen een lekkere kom soep aangeboden.

## Aanpak krakers

Bleef het aantal gekraakte woningen in de vorige jaren stabiel, dan zien we in 2022 een forse toename. Verscheidene mogelijke oorzaken liggen hiervan aan de basis. Aan de ene kant worden we in toenemende mate geconfronteerd met krakers die rondtrekken van woning naar woning. Anderzijds is WoninGent omwille van de vele renovatieprojecten en de bijhorende leegstand ook kwetsbaarder voor krakers.

We verwerkten in 2022 niet minder dan 171 meldingen en deden 229 huisbezoeken om krakers aan te sporen een gekraakt pand te verlaten.

Om een antwoord te bieden op deze toenemende krakersproblematiek startten we in 2022 met de opmaak van een kraakdraaiboek. Daarvoor brachten we onze bestaande procedures samen in een gestroomlijnd geheel en breidden deze uit met extra maatregelen.

Deze anti-kraakmaatregelen voltrekken zich op 3 niveaus:

- **Proactief handelen:** Het opvolgen van meldingen i.v.m. krakers wordt toevertrouwd aan de leefbaarheidscel. Dit maakt het mogelijk om kennis en expertise binnen dit domein op te bouwen. In 2022 bracht de leefbaarheidscel de kraakgevoelige zones binnen ons patrimonium in kaart. Dit gaat om leegstaande panden in afwachting van grote renovatiewerken of om gebouwen waar er tussen twee verhuringen in heel wat normrenovaties moeten gebeuren. In deze zones gaat de leefbaarheidscel proactief op pad om kraakgevoelige panden te controleren en ontradend te werken.
- **Gerechtelijke weg:** Indien de krakers niet vrijwillig vertrekken, worden deze via gerechtelijke weg uitgezet door de gerechtsdeurwaarder. In gebouwen of wijken waar meerdere woningen worden gekraakt, wordt er aan de vrederechter een vonnis gevraagd voor collectieve uitzetting. Op die manier kunnen we krakers in groep uit gebouwen verwijderen. Deze strategie pasten we toe in de Bernadettewijk.
- **Preventieve maatregelen:** We sloten extra contracten met aannemers af om kraakbeveiliging te plaatsen in de gebouwen aan de Jubileumlaan en in de gebouwen Jupiter en Mercurius in Nieuw Gent. We trokken ook onze lessen uit de wijze waarop krakers te werk gingen in de Sint-Bernadettewijk. We namen bijkomende maatregelen zoals het onmiddellijk verwijderen van nutsvoorzieningen. Tot slot deden we ook testen met verschillende kraakbestendige sloten die het krakers moeilijker moeten maken om zich toegang te verschaffen tot een woning.

# Verder bouwen aan nieuwe sociale woningen

Naast het renoveren of vervangen van verouderde sociale woningen zet Thuispunt Gent volop in op **nieuwbouwprojecten**. Deze projecten moeten het aantal kwaliteitsvolle en duurzame sociale woningen in de stad Gent doen aangroeien.

In 2022 leverden we **35 nieuwe sociale woningen** op in de projecten Halvemaanstraat (10 WE), Heernislaan (14 WE) en Loodsenstraat (11WE).

Daarnaast draaiden de **bouwkranen op volle toeren**. De bouwwerken aan niet minder dan 270 nieuwe sociale woningen waren volop aan de gang. Het gaat om de projecten Boomstraat-Peerstraat (32 WE), Rooigemlaan-Biezenstuk (22 WE), Kraankinderstraat (26 WE), Antwerpsesteenweg (4 WE), 74 WE in het kader van het stadsvernieuwingsproject Nieuw Gent, Redersplein (9WE), Vierweegsestraat (13WE), Kaarderijstraat (11WE), Filature du Rabot (44WE) en Koopvaarders (35 WE).

In de Goedendagstraat startten ook de werken aan het CLT-project. Thuispunt Gent treedt op als bouwheer van de 34 appartementen, die via het principe van Community Land Trust zullen worden verkocht.

We deden verder **voorbereidend onderzoek voor de bouw van nog eens 307 nieuwe woningen**. Het gaat onder andere over de nieuwbouwprojecten in de Voorhavenlaan, Nieuw Gent, Waterkluiskaai, Fabriekstraat, Leiekaai, Overreke, Veldenkensisstraat en de sociale assistentiewoningen in Meulestede.







## Nieuwbouwprojecten 2022

**35** woningen opgeleverd  
ca. **7,4** miljoen euro



**270** woningen sociaal  
ca. **48,2** miljoen euro



**34** woningen via CLT  
ca. **5,9** miljoen euro

**307** woningen in voorbereiding  
ca. **60,3** 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 2022 met succes verdergezet. Net als in 2021 zijn we er in geslaagd om in 2022 nieuwe ongeschiktheden bij bewoonde woningen te vermijden.

In 2022 werd het proefproject “aanvragen conformiteitsattesten tussenverhuringen” verdergezet na een positieve evaluatie in 2021. Na uitbreiding van het totaalaanbod wooneenheden naar 1.633 stuks in 2021 bedroeg het totaal aantal verkregen conformiteitsattesten 66 stuks in 2022. Het totaal aantal verkregen conformiteitsattesten sinds de start eind 2020 bedraagt 161 stuks.

## Een kwaliteitsnorm voor bestaande sociale woningen

In 2015 voerde WoninGent een eigen kwaliteitsnorm in voor onze sociale woningen<sup>8</sup>. Deze comfortnorm werd in 2022 verder verfijnd in het kader van het raamcontract met een externe aannemer om woningen opnieuw verhuurklaar te maken. In 2022 pasten we 379 sociale woningen aan de kwaliteitsnorm aan.

<b>2022</b>	<b>379 woningen</b> aan de norm aangepast
<b>2021</b>	<b>348 woningen</b> aan de norm aangepast
<b>2020</b>	<b>330 woningen</b> aan de norm aangepast
<b>2019</b>	<b>293 woningen</b> aan de norm aangepast
<b>2018</b>	<b>273 woningen</b> aan de norm aangepast
<b>2017</b>	<b>440 woningen</b> aan de norm aangepast
<b>2016</b>	<b>710 woningen</b> aan de norm aangepast
<b>2015</b>	<b>515 woningen</b> aan de norm aangepast
<b>Totaal</b>	<b>3.288 woningen</b> aan de norm aangepast



<sup>8</sup> 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 in Vlaanderen.



## Raamcontract leegstand op kruissnelheid

Eind 2021 sloot WoninGent een raamcontract af met een externe aannemer om **leegstaande woningen tussen twee verhuringen naar de norm te renoveren**. Deze samenwerking kwam in 2022 op kruissnelheid. De aannemer ging van start om zo'n 400 woningen die al leeg stonden naar de norm te renoveren. Daarbij komen maandelijks nog eens een 20 à 30-tal woningen, waarvan de huurder het huurcontract opzegt.

Samen met de aannemer slaagden we erin om woningen aan een vast ritme opnieuw verhuurklaar te maken.

## Directe doorverhuring

Sinds 1 oktober 2022 is WoninGent gestart met het project "directe doorverhuring". Het streefdoel hierbij is dat woningen tussen twee verhuringen in maximaal één maand leegstaan.

Het project houdt in dat WoninGent de woning screent van zodra een huurder zijn opzeg heeft gegeven. Komt de woning in aanmerking om direct door te verhuren, omdat er geen ingrijpende werken nodig zijn, dan worden kandidaat-huurders nog tijdens de opzegperiode van de vorige huurder uitgenodigd om de woning te bezichtigen. Tijdens de maand leegstand tussen de twee verhuringen worden vervolgens kleine ingrepen en opsmukwerken uitgevoerd, zodat de woning opnieuw helemaal klaar is voor verhuuring.

## Eerste project woningen De Gentse Haard

In de tweede helft van 2022 is een eerste project opgestart om woningen van De Gentse Haard tussen twee verhuringen in op te smukken. Zo worden onder andere de keukens, badkamer en vloerbekleding vervangen. Het gaat om 12 woningen in Nieuw Gent. Ook op de site Marseillestraat/ Meulestedsesteenweg zullen we op die manier leegstaande woningen aanpakken.



## Aanpak onderhoud en (brand-)veiligheid van het patrimonium

Sinds 2019 heeft WoninGent verschillende programma's om de veiligheid in onze hoogbouw te verbeteren. Deze zetten we in 2022 verder.

### Plaatsing adresseerbare brandmeldcentrales

In 2019 werkte WoninGent een meerjarenplanning uit voor de installatie van adresseerbare brandmeldcentrales in woontorens waar er nog geen brandcentrales aanwezig waren. Brandweerzone Centrum bepaalde mee de volgorde van de plaatsing.

In 2022 plaatsten we adresseerbare brandmeldcentrales in 10 gebouwen: Adolf Papeleupark, Centrumplein, August Vermeylenstraat (residenties Volders en Samijn), Kikvorsstraat (residentie Jef Van Der Meulen), Ijkmeesterstraat en Watersportbaan (residenties Nachez en Belvédère). Het gaat in totaal om 842 woningen.

Door de jaarlijkse investeringen in de vernieuwing van brandmeldcentrale konden we de nutteloze interventies van de brandweer door technische problemen met de installaties met de helft terugdringen van 11 in 2021 naar 5 in 2022.



---

### Herkenbaarheid zonnepanelen op gebouwen

Via het project Aster en gesprekken met de brandweer werd de herkenbaarheid van zonnepanelen op sociale woongebouwen besproken en uitgewerkt. Er werd een pictogram ontwikkeld dat op gebouwen met zonnepanelen zal worden geplaatst.



## Sensibilisering bewoners

In ons huurdersmagazine hebben we 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.

Naar aanleiding van de energiecrisis ging extra aandacht naar de gevaren van verwarmen met alternatieve warmtebronnen.



## Maandelijkse controle van de gemeenschappelijke delen

WoninGent doet maandelijkse controles van de gemeenschappelijke delen in 11 hoogbouwtorens<sup>9</sup>. Zo zorgen we ervoor dat de gemeenschappelijke delen in orde zijn en blijven.

Deze maandelijkse controles resulteren telkens in een groot aantal herstellingen. In 2022 voerden we voor een kleine 32.000 euro aan herstellingen uit, goed voor 1.270 manuren werk.



<sup>9</sup> Het gaat om 1 gebouw in Ledeberg, 4 gebouwen aan de Watersportbaan en 6 gebouwen in Nieuw Gent. Eind 2022 stopten de controles van de gebouwen Jupiter en Mercurius in Nieuw Gent, omdat de laatste bewoners er herhuisvest waren.



# 3

## Van een huis een thuis maken

### Dienstverlening<sup>10</sup>

Tijdens de coronajaren moesten we onze baliewerking noodgedwongen inkrimpen. Het liet ons wel toe om te experimenteren met alternatieve dienstverlening, zoals het werken op afspraak en digitale dienstverlening via onze website en e-mail.

Om ook onze meest kwetsbare doelgroep een laagdrempelige dienstverlening te bieden, werd midden 2022 beslist om over te gaan tot een hybride baliewerking, waarbij we baliebezoeken op afspraak combineren met één vrije inloopmoment per week. We verwelkomden gemiddeld 48 bezoekers per week tijdens dit vrije inloopmoment, goed voor een totaal van 1.159 bezoeken in 2022.





Tussen februari en november 2022<sup>11</sup> ontvingen onze diensten 45.500 telefonische oproepen. Het leeuwendeel ging over vragen van huurders rond herstellingen en onderhoud (37%).

Als tweede volgt het algemeen nummer van onze bewonerswerking (28%). De meest voorkomende redenen om onze bewonerswerking te bellen zijn:

1. Stand van zaken kandidatendossier (18%)
2. Algemene infovraag (12%)
3. Melding voor de sociale dienst (11%)

<sup>10</sup> Deze cijfers hebben enkel betrekking op de werking van WoninGent in het jaar 2022. Voor De Gentse Haard werden dergelijke cijfers in 2022 nog niet gerapporteerd.

<sup>11</sup> Door de invoering van een nieuw telefoniesysteem heeft de rapportering voor 2022 betrekking op de maanden februari t.e.m. november. De data voor de maanden januari en december zijn niet opgenomen in de analyse.

# Leefbaarheid en participatie<sup>12</sup>

## Een gezicht in de wijk

Onze sociale dienst vormt het gezicht van Thuispunt Gent 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 huurders.

In 2022 merken we een significante stijging van het aantal meldingen dat onze sociale dienst opvolgde, namelijk 4.057 meldingen tegenover 2.889 in 2021. Dit heeft aan de ene kant te maken met het feit dat de definitie van wat we beschouwen als een melding is aangepast<sup>14</sup>. Aan de andere kant zien we dat huurders vaker een beroep doen op de sociale dienst. Ook het aantal huisbezoeken steeg markant. Zo deed onze sociale dienst 1.666 huisbezoeken in 2022.

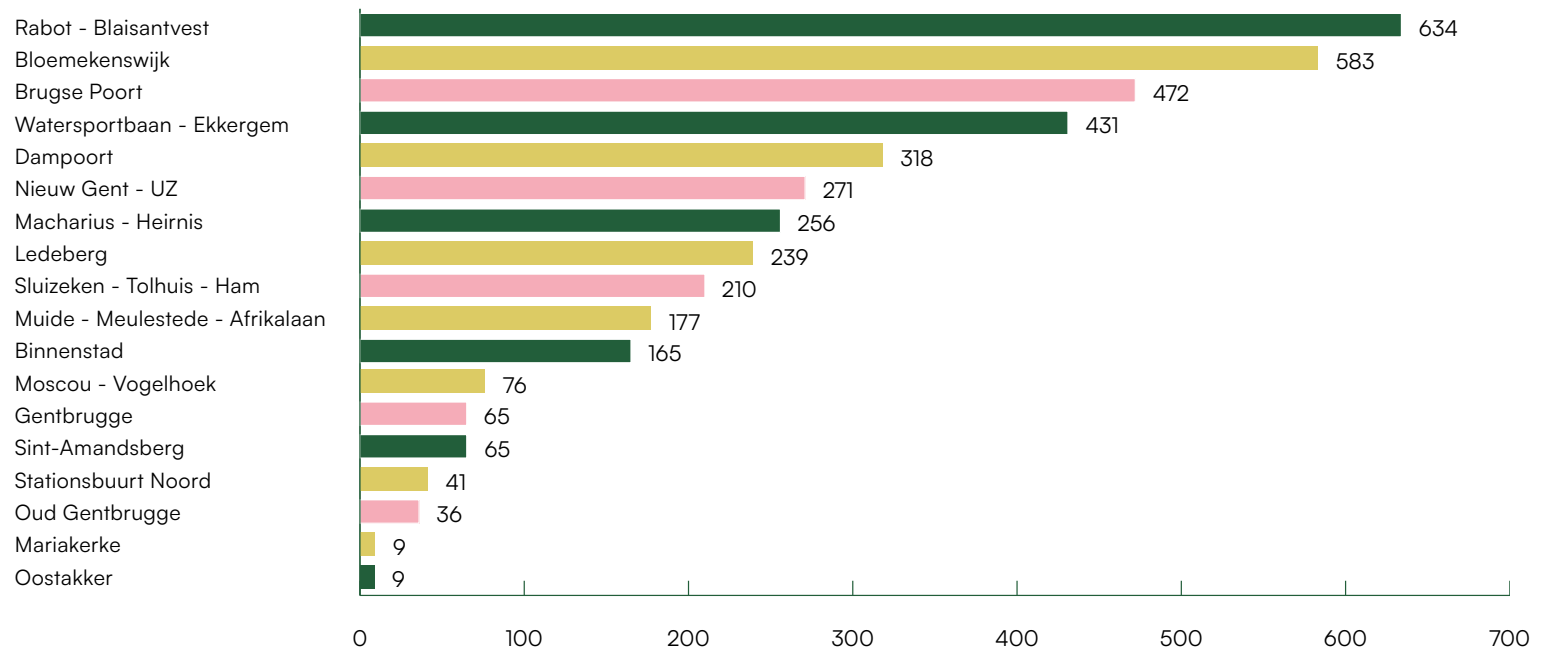
Reden tussenkomsten wijkmonitoren <sup>13</sup>	2020	2021	2022
Technische vraag	612	483	620
Vraag over huurdersdossier	439	467	589
Storend gedrag	496	397	420
Slecht onderhoud woning	328	395	420
Sociale vraag	467	271	328
Lawaaihinder	218	275	241
Problemen in de algemene delen		86	171
Huurachterstand	93	76	151
Burenconflict	97	119	108
Domiciliefraude	128	124	82
Sluikstort	101	103	59
Krakers		24	33
Ongedierte		15	24
Hinderlijke huisdieren	23	34	21
Fysieke agressie	10	20	13
<b>Totaal</b>	<b>3.012</b>	<b>2.889</b>	<b>3.280</b>

<sup>12</sup> De cijfers in dit hoofdstuk hebben enkel betrekking op de werking van WoninGent in het jaar 2022, tenzij anders vermeld. Voor De Gentse Haard werden dergelijke cijfers in 2022 nog niet gerapporteerd.

<sup>13</sup> Het totale aantal meldingen in 2022 wijkt af van de optelsom per type melding. Dit komt omdat het registratiesysteem op maandelijkse basis per adres maar één type melding registreert, terwijl er meerdere meldingen kunnen zijn geweest.



**Grafiek** Aantal meldingen per wijk



<sup>14</sup> We beschouwen elke nieuwe vraag in een dossier of elke nieuwe klacht als een melding. Informatievragen over lopende dossiers beschouwen we niet als een melding.

## Flatwachters helpen mee aan beter woonklimaat

In verschillende wijken heeft Thuispunt Gent flatwachters. Zij helpen mee aan een beter woonklimaat, vooral in onze grote appartementsgebouwen. Stad Gent geeft subsidies voor deze flatwachters. In bepaalde wijken wordt de flatwachter voor meerdere sociale huisvestingsmaatschappijen ingezet. De flatwachters worden elk door een SHM opgevolgd. Zo rapporteren drie flatwachters aan Thuispunt Gent en één flatwachter aan Volkshaard.

Flatwachters hebben een heel uitgebreid en divers takenpakket. Ze controleren o.a. de gemeenschappelijke delen van de flatgebouwen op sluikestort, defecten, verboden voorwerpen in de gangen, vandalisme... en melden problemen aan de betrokken diensten. Ze voeren ook bepaalde kleine herstellingen zelf uit. Verder helpen de flatwachters mee om bewoners te sensibiliseren. Zo spreken de flatwachters actief bewoners aan die in de gemeenschappelijke delen voor overlast of onveilige situaties zorgen, bijvoorbeeld door afval of meubels in de gangen achter te laten. Ze zetten ook acties op in bepaalde gebouwen. Daarnaast zijn ze een luisterend oor voor bewoners en verwijzen ze deze bewoners indien nodig door naar de juiste diensten.

Meldingen flatwachters 2022<sup>15</sup>:

Type melding	Watersportbaan	Nieuw Gent	Brugse Poort
Sluikstort	76	109	608
Veiligheid	77	85	56
Sociaal	277	193	149
Technisch	89	93	134
<b>Totaal</b>	<b>519</b>	<b>480</b>	<b>947</b>



## Samenwerking met partners voor beter samenwonen

WoninGent en De Gentse Haard werken actief samen met partners zoals de stedelijke dienst Ontmoeten & Verbinden, IVAGO, OCMW Gent, Samenlevingsopbouw, 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.

Nadat de coronamaatregelen werden versoepeld, kwamen veel initiatieven in 2022 terug op gang. Al zaten we nog niet opnieuw aan het niveau van voor de pandemie. We geven een kleine greep uit de verschillende activiteiten die plaatsvonden:

- 1 In de F. Ferrelaan, Jan Yoensstraat, Geraniumstraat en Leliestraat in de Bloemekenswijk organiseerden we samen met buurtpartners regelmatig koffiemomenten voor de sociale huurders. Bewoners komen er samen om elkaar te leren kennen en een gezellig babbeltje te slaan.
- 2 In maart organiseerden we in de Leiekaai een opruimactie samen met de huurders n.a.v. de Gentse Grote Kuis.
- 3 Elke maand ruimen huurders op de Rabotsite het zwerfvuil op rond de gebouwen. Dit onder supervisie van het Buurtwerk Rabot.



4



4 In juni vond het buurtfeest van het Malpertuusplein in de Brugse Poort plaats. Verschillende huurders zetten samen met de buurtwerkster hun schouders onder de organisatie. In de voormiddag kon de buurt gezellig snuisteren op de rommelmarkt. In de namiddag waren er verschillende muzikale acts gebracht door bewoners. Om de sfeer er helemaal in te brengen konden een hapje en een drankje niet ontbreken. Ook de jongste bewoners werden niet vergeten, voor hen was er kindergrime voorzien.

5



5 In verschillende wijken werd de dag van de buren gevierd. Zo ook in de Vogelhoekwijk waar de bewoners onder een stralende zon gezellig samen feest vierden.

6



6 Tijdens de zomermaanden werden er burenbabbels georganiseerd voor de bewoners van het Wielewaalpark, Goudvinkstraat en Lijsterstraat. De bewoners konden er vergezeld van een hapje en een drankje gezellig keuvelen met elkaar.

## Vrijwilligerswerking

In samenwerking met OCMW Gent heeft Thuispunt Gent een actieve vrijwilligerswerking uitgebouwd.

Vrijwilligers nemen in eerste plaats een sociale functie op en signaleren leefbaarheidsproblemen en technische mankementen. In sommige gebouwen voeren ze daarnaast ook bepaalde taken uit zoals het aanbieden van de afvalcontainers en het opruimen van de zones rond het gebouw. In ruil krijgen ze een vrijwilligersvergoeding.

Eind 2022 stond de teller op 20 vrijwilligers. Zij zijn actief in de wijken Gentbrugge, Ledeborg, Dampoort, Scheldeoord, Muide, Rabot, Bloemekenswijk, Verpleegsterstraat en Gent Centrum.



## Bewoners als klankbord

WoninGent heeft sinds 2018 een klankbordgroep van een 25-tal gemotiveerde huurders met wie we regelmatig dieper ingaan op relevante thema's. In mei 2022 kwam deze klankbordgroep samen rond het ontwerp van sociale woningen.

Want wie is een grotere ervaringsexpert op dit vlak dan onze huurders zelf? We gingen samen met de huurders creatief aan de slag. Zij ontwierpen zelf hun ideale inkomhal, private tuin en gemeenschappelijke tuin. Daarna bogen we ons over het gebruik van fietsenstallingen, bergingen en kelders.

Onze medewerkers bouwprojecten waren aanwezig om de klankbordgroep te begeleiden. Zij nemen de relevante en haalbare voorstellen mee in de ontwerprichtlijnen voor onze gebouwen.

Dit was ineens ook de laatste keer dat de klankbordgroep onder deze vorm samenkwam. Het is immers de doelstelling om in de schoot van Thuispunt Gent een volwaardige huurdersraad uit te bouwen met huurders van de verschillende fusiepartners.





## In de vuilbak: acties tegen sluikestort

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

Daarnaast doen we actief controles en sporen we huurders op die aan sluikestort doen in de gemeenschappelijke ruimtes van onze gebouwen. In 2022 deden we **108 interventies omwille van sluikestort in de gemeenschappelijke delen**. Als we sluikestort kunnen toeschrijven aan een bepaalde huurder, dan zullen de kosten van de extra poetsbeurt op deze persoon worden verhaald. We werken daarbij nauw samen met de gemeenschapswacht en de lokale politie. In 2022 konden we op die manier **77 daders identificeren**.

We voerden **565 reactieve opruimingsopdrachten** uit, goed voor 1.017 manuren.

Daarnaast namen we ook acties om in bepaalde gebouwen bergingen, kelders of garages, die veel sluikestort aantrekken, af te sluiten.

Verder ruimden we **72 ton grofvuil** op en voerden dit af naar de recyclageparken van IVAGO.



## Extra inzet op leefbaarheid

Midden 2021 richtte WoninGent een leefbaarheidscel op. Deze 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. In 2022 werkten onze leefbaarheidsmedewerkers 588 dossiers af.



Reden tussenkomst cel leefbaarheid	2021 <sup>16</sup>	2022
Krakers	63	171
Onhygiënische woning	42	89
Slecht onderhouden tuin/terras	36	87
Fout geparkeerde wagens	13	43
Klachten over sluikestort	27	33
Uithuiszetting	11	29
Bijstand huisbezoek	11	29
Controle op ongedierte na klachten	12	23
Aangifte kraak of vandalisme	4	19
Slapers in het gebouw	9	14
Klachten overlast in berging/garage	9	9
Vandalisme	12	7
Allerhande	12	35
<b>Totaal</b>	<b>261</b>	<b>588</b>

<sup>16</sup> De cijfers voor 2021 gaan maar over een half jaar, omdat de leefbaarheidscel op 1 juli 2021 werd opgericht. De cijfers voor het jaar 2022 hebben betrekking op een volledig jaar.

# De strijd tegen ongedierte

In 2022 deden van 1.072 interventies voor ongedierte. Dit gaat over de bestrijding van bedwantsen, kakkerlakken, ratten, muizen en ander ongedierte.

Overzicht ongediertebestrijding	2021	2022
Jaarcontracten muizen/ratten <sup>17</sup>	75	100
Inspectie bedwantsen <sup>18</sup>	48	70
Inspectie bedwantsen preventief <sup>19</sup>	429	591
Bestrijding bedwantsen	65	85
Inspectie kakkerlakken	2	2
Bestrijding kakkerlakken	23	41
Bestrijding muizen/ratten in een woning	60	126
Inspectie ongedierte allerhande	20	31
Bestrijding ongedierte allerhande	20	26
<b>Totaal</b>	<b>742</b>	<b>1.072</b>

**Waarom kakkerlakken bestrijden?**  
Kakkerlakken kunnen bacteriën, schimmels en ziektes overbrengen door van voedsel te eten, en hun behoefte op te doen of af te overtuigen te lopen. Kakkerlakken planten zich ook heel snel voort. Ze kunnen door spleten en kieren. Ze verspreiden zich via ledingen en ventilatiekanalen. In een appartementgebouw kan een kakkerlak dus heel gemakkelijk van het ene naar het andere appartement. Voor je het weet zit je met een plaag.

**Waar zitten kakkerlakken?**

- In je zof of vooral in nachts.
- Ze verblijven zich in donkere, warme en vochtige ruimten en kieren.
- Achter de koelkast en in koelkastjes.
- In de buurt van elektrische apparaten.
- In de buurt van afval en vuilnisbakken.
- In ledingskanalen en afvoerputten.
- Ze houden van temperaturen van 20 tot 30°C en voldoende vochtigheid.

Kakkerlakken kunnen ook in verhuiskosten, postpakketjes en tweedehandsputten zitten! Ook met weggevoerd, kleine en bagage kunnen ze gemakkelijk mee. Controleer daarom altijd deze spullen en maak goed schoon voor je in je woning zit.

**Hoe weet je of je kakkerlakken hebt?**

Een kakkerlak ziet er zo uit:

1. leest met vleugels
2. bruin van kleur
3. platte vorm
4. lange poten en antennes.

**Je kan ook aanwijzingen in je woning vinden zoals:**

- overtuisten en vlekken.
- kleine insecten.
- spijketjes.
- huidschilfers.

**Bestregels**  
Het is belangrijk dat alle huurlers goed meewerken! Laat de ongediertebestrijder binnen in je woning. Kan de ongedierte bestrijder niet in je woning? Dan heeft je de kakkerlak als je muizen nesten met kakkerlakken ontstaan. Je mag behandelen om andere meesters die in je woning of gebouw zijn geplaatst voor de bestrijding met vervuilen, verwijderen of kaputt maken.

**Geef duiven geen eten**  
Want de gevolgen zijn strottervervend...

Wij krijgen regelmatig klachten over duiven die voor overlast zorgen. Niemand wil vogelont voor zijn eigen deur of terras. Maar vaak is het bewoners zelf die de overlast veroorzaken door de duiven eten te geven.

**Wat je dat is verboden is!** Je kan een boete van 50 euro krijgen van de Stad Gent als je wilde vogels eten geeft op openbare plaatsen.

**Vogels eten geven is verboden**  
Het is verboden om duiven en andere vogels eten te geven. Dat mag niet op straat, niet op het voetpad, niet in parken of op pleinen en niet in het water.

**Waarom is het verboden?**

1. Door vogels eten te geven trek je er nog meer aan. Dat zorgt voor overlast door vogelont.
2. De restjes eten trekken ongedierte aan zoals ratten en muizen.
3. Voor de vogels zelf is het niet goed. Het eten maakt de vogels vaak ziek. En zieke vogels kunnen ziekte verspreiden bij mensen en andere dieren.
4. Het is niet nodig. Duiven vinden genoeg eten in de natuur.
5. Door te voederen kunnen de duiven zich beter voortplanten. Zo zit je dus eigenlijk voor meer duiven.

**Opgelet!**  
Wie het vogels voeden kan van Stad Gent een boete krijgen van € 60

**Bedwantsen**  
Hoe weet je of je bedwantsen hebt? Wat kan je eraan doen?

**Wat is een bedwants?**  
Bedwantsen zijn insecten die zich voeden met bloed van mensen en/of huisdieren. Ze komen het meest voor in de slaapkamers. Ze bijten je meestal 's nachts als je slaapt.

**Waar zitten bedwantsen?**  
Bedwantsen planten zich snel voort. Bedwantsen kunnen uitgraven tot een plaag. Bedwantsen zijn niet gevaarlijk voor de gezondheid maar zijn zeer vervelend en niet makkelijk te verwijderen.

**Hoe ziet een bedwants eruit?**  
Een volwassen bedwants herken je zo:

- 6 poten
- roodbruin van kleur
- geen vleugels
- klein, niet groter dan 8,5 mm

**Hoe weet ik of ik bedwantsen in mijn woning heb?**

**Insectenbaten**  
Heb je insectenbaten? Denk dan ook aan bedwantsen! De baten van een bedwants zijn goed op te ruimen, maar meestal staan er verschillende baten dicht bij elkaar. De grootte van de baten verschilt van persoon tot persoon.

**Opgelet!** Niet iedereen reageert op de bedwantsenbaten!

<sup>17</sup> Dit gaat over gebouwen waarvoor een jaarcontract loopt met een ongediertebestrijder om op regelmatige tijdstippen lokaas te plaatsen of te vervangen.

<sup>18</sup> 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.

<sup>19</sup> In de hoogbouwtoeren in Nieuw Gent deden we preventieve inspectie op bedwantsen.

## Een geijkte overlastprocedure

Bij aanhoudende overlast door bewoners volgt Thuispunt Gent 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 2022 waren er **89 overlastdossiers** in behandeling<sup>20</sup>.

Overzicht unieke overlastdossiers voor huurders van WoninGent en de stap in de overlastprocedure waarin deze zich bevonden:

2020	2021	2022
stap 1: 35	stap 1: 46	stap 1: 46
stap 2: 17	stap 2: 11	stap 2: 13
stap 3: 11	stap 3: 15	stap 3: 12
stap 4: 15	stap 4: 20	stap 4: 18

## Verzoeningszittingen

WoninGent koos ervoor om bepaalde dossiers, o.a. voor huurdersachterstal 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 noodzakelijke technische interventies, roepen we in verzoening op.

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

De verzoeningszittingen worden positief onthaald, zowel door bewoners als Vrederechters. In 2022 waren er **146 actieve dossiers**. Deze gingen vooral om (een combinatie van) huurachterstand, technische problemen, niet medewerking voor ongediertebestrijding, domiciliefraude en buitenlandse eigendom.

Overzicht verzoeningszittingen <sup>21</sup>	2021	2022
PV's van verzoening	28	40
PV's van niet-verzoening	39	48
PV's van gedeeltelijke verzoening	2	
Dossiers nog lopende op 31 december	4	28
Dossiers geannuleerd door voorafgaande regeling	40	30
Dossiers doorgehaald doordat tijdens de procedure een oplossing is gevonden	2	
<b>Totaal</b>	<b>115</b>	<b>146</b>

De Gentse Haard maakte in 2022 nog geen gebruik van de mogelijkheid tot verzoeningszittingen. In 2022 startte De Gentse Haard **15 gerechtelijke dossiers** op voor problematische huurders. De voornaamste oorzaken zijn huurachterstand al dan niet in combinatie met domiciliefraude.

We dienden in 2022 ook **34 uithuiszettingen** uit te voeren: 26 huurders van WoninGent en 8 huurders van De Gentse Haard. De voornaamste oorzaken waren (een combinatie van) huurachterstand, overlast en domiciliefraude.

## Vorderingen zittende huurders

Eind december 2022 bedroegen de openstaande vorderingen bij de zittende huurders van WoninGent en De Gentse Haard:

- › Huurgelden: 1.177.924 euro.
- › Huurlasten: 582.796 euro. Hierbij dient rekening gehouden te worden met het feit dat de afrekeningen voor het jaar 2021 voor WoninGent tijdens de maand december 2022 werden verstuurd. Dit betekent dat de vervaldag van de factuur voor deze afrekeningen eind 2022 nog niet was verstreken.
- › Herstelfacturen: 204.452 euro.

<sup>21</sup> Deze cijfers hebben enkel betrekking op huurders van WoninGent.



## 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. Thuispunt Gent neemt het leeuwendeel van deze versnelde toewijzen op zich.

### **In 2022 vonden 47 alleenstaanden/gezinnen via versnelde toewijs een nieuwe thuis bij ons:**

- Het gaat om 38 alleenstaanden/gezinnen via versnelde toewijs bij WoninGent:
  - 22 via het protocol daklozen.
  - 8 via het protocol begeleid zelfstandig wonen.
  - 8 via het protocol geestelijke gezondheidsproblematiek.
- En om 9 alleenstaanden/gezinnen via versnelde toewijs bij De Gentse Haard, waarvan één dossier nog uit 2021.

## 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.

In 2022 maakte we een aanvang met het in praktijk brengen van deze aanpak en volgden we dossiers m.b.t. mogelijke inbreuken met binnenlandse en buitenlandse eigendommen op volgens de wettelijke en bestuurlijke bepalingen.

Aanwijzingen en vermoedens van buitenlandse eigendommen gaven in 2022 in dertien gevallen aanleiding tot het openen van een dossier. Elf dossiers handelden over mogelijke eigendommen in Turkije, een over eigendommen in Syrië en een over eigendommen in Iran. Het laatste dossier werd afgesloten omdat er geen onderzoeken worden opgestart naar landen in oorlog (extern of intern). Een dossier werd afgesloten omdat de huurder ondertussen onvindbaar was en op basis van een vonnis van de vrederechter uit het huis was gezet. In twee dossiers bleek

er ondertussen geen sprake te zijn van het bezit van eigendommen.

Negen dossier waren eind 2022 nog in verder onderzoek. In vijf dossiers was er contact lopend met de huurder met het oog op het verkrijgen van de nodige overheidsdocumenten rond het vermeende eigendomsbezit. Bij vier huurders was een verzoeningsprocedure opgestart bij de vrederechter met het oog op het bekomen van de bewuste documenten, nadat het niet in een rechtstreeks contact was gelukt. Er was tot het einde van 2022 geen aanleiding om beroep te doen op de door Vlaanderen aangestelde bureaus die onderzoeken in het buitenland uitvoeren.



# 4

## Klachten in 2022

### Overzicht klachten WoninGent

#### Klacht versus melding

We stellen vast dat veel meldingen als een klacht worden ingediend. Maar wat is nu het verschil tussen een melding en een klacht? Als een persoon ons voor de eerste keer contacteert over een opmerking, een gevraagde aanpassing of tekortkoming dan beschouwen we dit als een melding.

Meldingen vallen buiten het toepassingsgebied van de klachtenprocedure en zijn dan ook onontvankelijke klachten. Ze worden dus niet geregistreerd in het klachtenregister maar worden wel bijgehouden in een apart meldingenregister. De klachtendienst stuurt deze meldingen intern door. Het is de betrokken dienst die deze melding beantwoordt en verder opvolgt.



Gaat de persoon na de opvolging door de betrokken diensten niet akkoord met onze werking of beslissingen, met hoe we de vraag, melding of betwisting hebben behandeld of met de informatie die werd verstrekt? Dan beschouwen we dit als een klacht.

## Eerstelijnsklachten

### Via welke weg ontvingen we de klachten?

Bepaalde klachten ontvingen we via meerdere kanalen en zijn dus meermaals vertegenwoordigd in de cijfers:

Aantal klachten	
Aantal (deels) ontvankelijke klachten	186
Aantal (deels) gegronde klachten	86
Aantal (deels) opgelost klachten	194
<b>Totaal aantal klachten</b>	<b>215</b>

### Waarover gingen de klachten?

Het grootste deel van de klachten ging over onderhoud en herstel van de woning of gemeenschappelijke delen (132).

We ontvingen o.a. ook klachten over de behandeling van huurdersdossiers (47), opvolging van een overlastdossier (22), de afrekening huurlasten (19), de behandeling betwisting facturen (11) en andere zaken (4)<sup>23</sup>.

Kanalen	
(Onder meer) Huurders	157
(Onder meer) Vlaamse Ombudsdienst	5
(Onder meer) Stad Gent	17
(Onder meer) Gentse Ombudsdienst	31

<sup>23</sup> Bepaalde klachten gingen over meerdere categorieën en zijn in de cijfers dan ook meermaals vertegenwoordigd.

# Tweedelijnsklachten

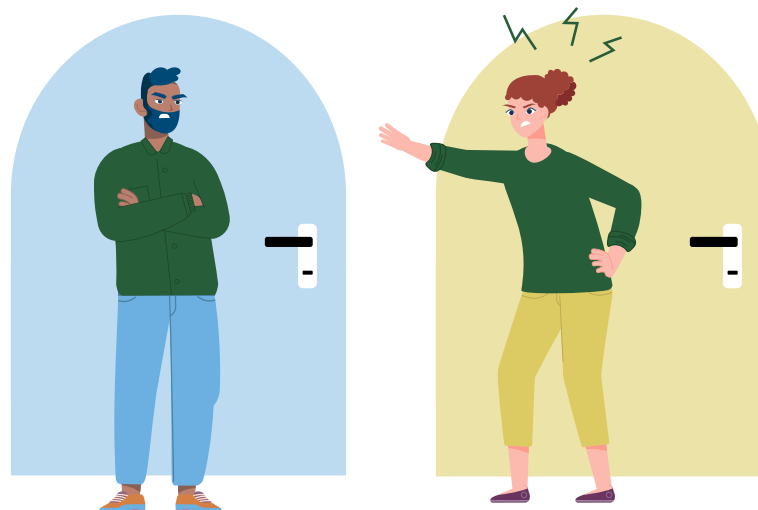
## Aantal klachten

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

Aantal klachten	
Aantal ontvangen	15
Aantal (deels) gegrond	6
Aantal niet gegrond	5
Aantal opgelost	11

## Waarover gingen de klachten?

De klachten gingen over onderhoud en herstel van de woning of gemeenschappelijk delen (7), de behandeling van een vraag over de afrekening huurlasten (4), de behandeling van de betwisting van een factuur (2), opvolging van een overlastdossier (1) en de behandeling van een huurdersdossier (1).



## Eerste lijn versus tweede lijn

We passen een onderscheid toe tussen eerstelijns- en tweedelijnsklachten.

### Eerstelijnsklachten

Thuispunt Gent is bevoegd en verantwoordelijk voor het behandelen van de eerstelijnsklachten. Wij zorgen zelf voor de interne kwaliteitsbewaking met een eigen interne klachtendienst als aanspreekpunt voor klachten over onze werking en dienstverlening. Klachten die nog niet door de interne klachtendienst zijn behandeld moeten als eerstelijnsklachten worden beschouwd.

Ook klachten die de klachtendienst van Thuispunt Gent niet hebben bereikt, zijn eerstelijnsklachten.

Er zijn in 2022 minder doorverwijzingen gebeurd via Ombudsdiensten. De klager contacteert onze interne klachtendienst dus meer en meer rechtstreeks, vooral via e-mail en via onze website. Het papieren klachtenformulier dat onder meer aan de balies en via de sociale dienst ter beschikking wordt gesteld werd slechts in 2 gevallen gebruikt.

### Tweedelijnsklachten

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

Voor de behandeling van tweedelijnsklachten is de Vlaamse Ombudsdienst bevoegd. Thuispunt Gent wil klagers van Gent lokaal ten dienste staan en sprak daarom af dat de Ombudsdienst Stad Gent ook de tweedelijnsklachten over Thuispunt Gent 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 die 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.

# Overzicht klachten De Gentse Haard

Aantal klachten	
Aantal (deels) ontvankelijke klachten	13
Aantal (deels) gegronde klachten	6
Aantal (deels) opgelost klachten	6
<b>Totaal aantal klachten</b>	<b>14</b>

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
Te lange behandeltermijn	3
Ontoereikende informatieverstrekking	3

## Waarover gingen de klachten?

Zes klachten zijn gegrond/deels gegrond. Drie daarvan gingen over dezelfde liften. Het dossier rond de modernisering van deze liften was al opgestart, maar de werken waren vrij ingrijpend en vergden een intensieve voorbereiding. De overige klachten gingen over technische problemen (1) of een gebrekkige communicatie (2).

klachten in 2022



**229**  
klachten



**92**  
gegrond



# 5

## Onze huurders en kandidaten in 2022<sup>23</sup>

# Huurders

**8.294** AANTAL HUURDERS

**17.627** AANTAL BEWONERS

**INKOMEN** (cumulatief percentage)

28% ≤ € 15.000

66% ≤ € 20.000




**PROFIEL HUURDERS**

huurders

**52%**  **22%** 

**9%**  **17%** 

 **70%** > 50j

## Woningen



**10.681**  
AANTAL WE

**APPARTEMENT (85%)**

Gemiddelde basishuurprijs \_\_\_\_\_ **€654**

Mediaan basishuurprijs \_\_\_\_\_ **€652**

Gemiddelde reële huurprijs \_\_\_\_\_ **€310**

Mediaan reële huurprijs \_\_\_\_\_ **€264**

**HUIS (15%)**

Gemiddelde basishuurprijs \_\_\_\_\_ **€708**

Mediaan basishuurprijs \_\_\_\_\_ **€705**

Gemiddelde reële huurprijs \_\_\_\_\_ **€389**

Mediaan reële huurprijs \_\_\_\_\_ **€336**

# Kandidaten<sup>24</sup>

## WoninGent

**8.759** KANDIDAAT-HUURDERS

### INKOMEN (cumulatief percentage)

19% ≤ € 10.000

45% ≤ € 15.000

74% ≤ € 20.000



### PROFIEL kandidaat-huurders

**52%**

**22,5%**

**5%**

**20,5%**

## De Gentse Haard

**4.510** KANDIDAAT-HUURDERS

### INKOMEN (cumulatief percentage)

22% ≤ € 10.000

50% ≤ € 15.000

79% ≤ € 20.000



### PROFIEL kandidaat-huurders

**52%**

**21%**

**6%**

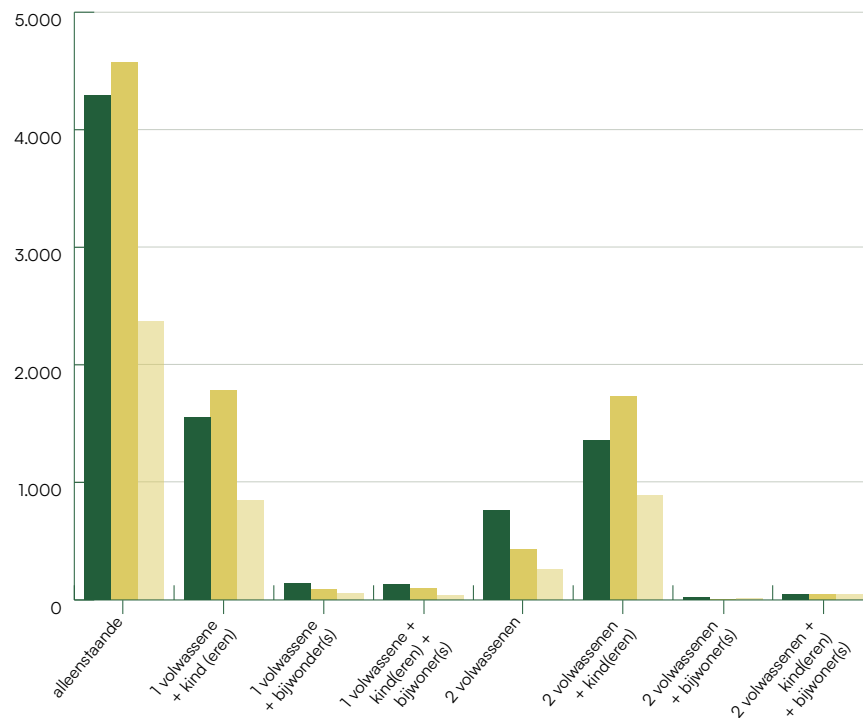
**21%**

<sup>24</sup> De wachtlijsten van WoninGent en De Gentse Haard waren eind 2022 nog niet samengevoegd. Omdat kandidaten op beide lijsten kunnen voorkomen, worden de cijfers voor WoninGent en De Gentse Haard apart weergegeven.

## Huurders<sup>25</sup> en kandidaten in cijfers

# Samenstelling gezin

- Huurders
- Kandidaat-huurders WoningGent
- Kandidaat-huurders De Genste Haard

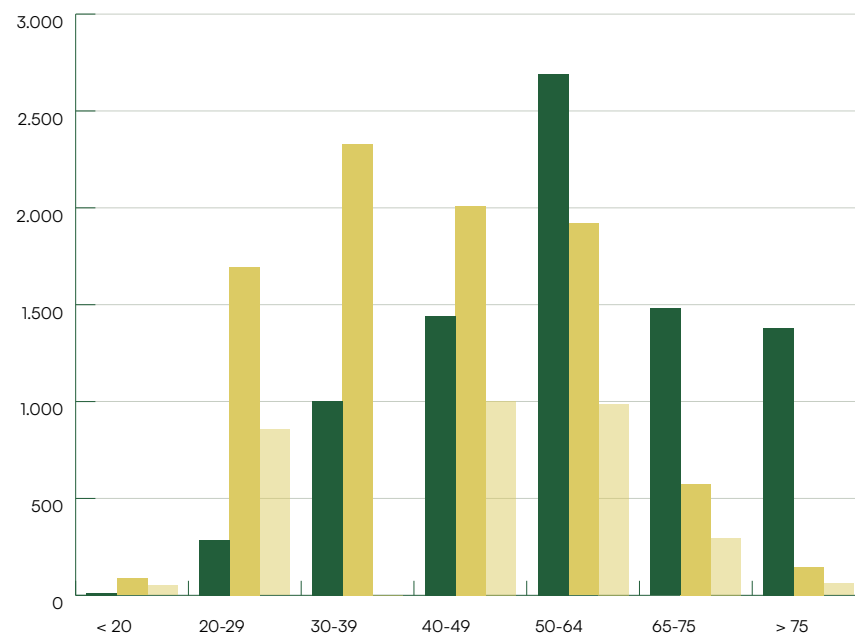


GEZINSTYPE HUURDERS	HUURDERS			KANDIDAAT-HUURDERS WONINGENT			KANDIDAAT-HUURDERS DE GENTSE HAARD		
	AANTAL	%	CUM. %	AANTAL	%	CUM. %	AANTAL	%	CUM. %
alleenstaande	4.291	51,74	51,74	4.571	52,19	52,19	2.367	52,48	52,48
1 volwassene + kind(eren)	1.549	18,68	70,41	1.778	20,30	72,49	848	18,80	71,29
1 volwassene + bijwoner(s)	139	1,68	72,09	93	1,06	73,55	52	1,15	72,44
1 volwassene + kind(eren) + bijwoner(s)	133	1,60	73,69	95	1,08	74,63	42	0,93	73,37
2 volwassenen	764	9,21	82,90	433	4,94	79,58	256	5,68	79,05
2 volwassenen + kind(eren)	1.353	16,31	99,22	1.733	19,79	99,36	891	19,76	98,80
2 volwassenen + bijwoner(s)	22	0,27	99,48	6	0,07	99,43	11	0,24	99,05
2 volwassenen + kind(eren) + bijwoner(s)	43	0,52	100,00	50	0,57	100,00	43	0,95	100,00
<b>TOTAAL</b>	<b>8.294</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>8.759</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>4.510</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



# Leeftijd

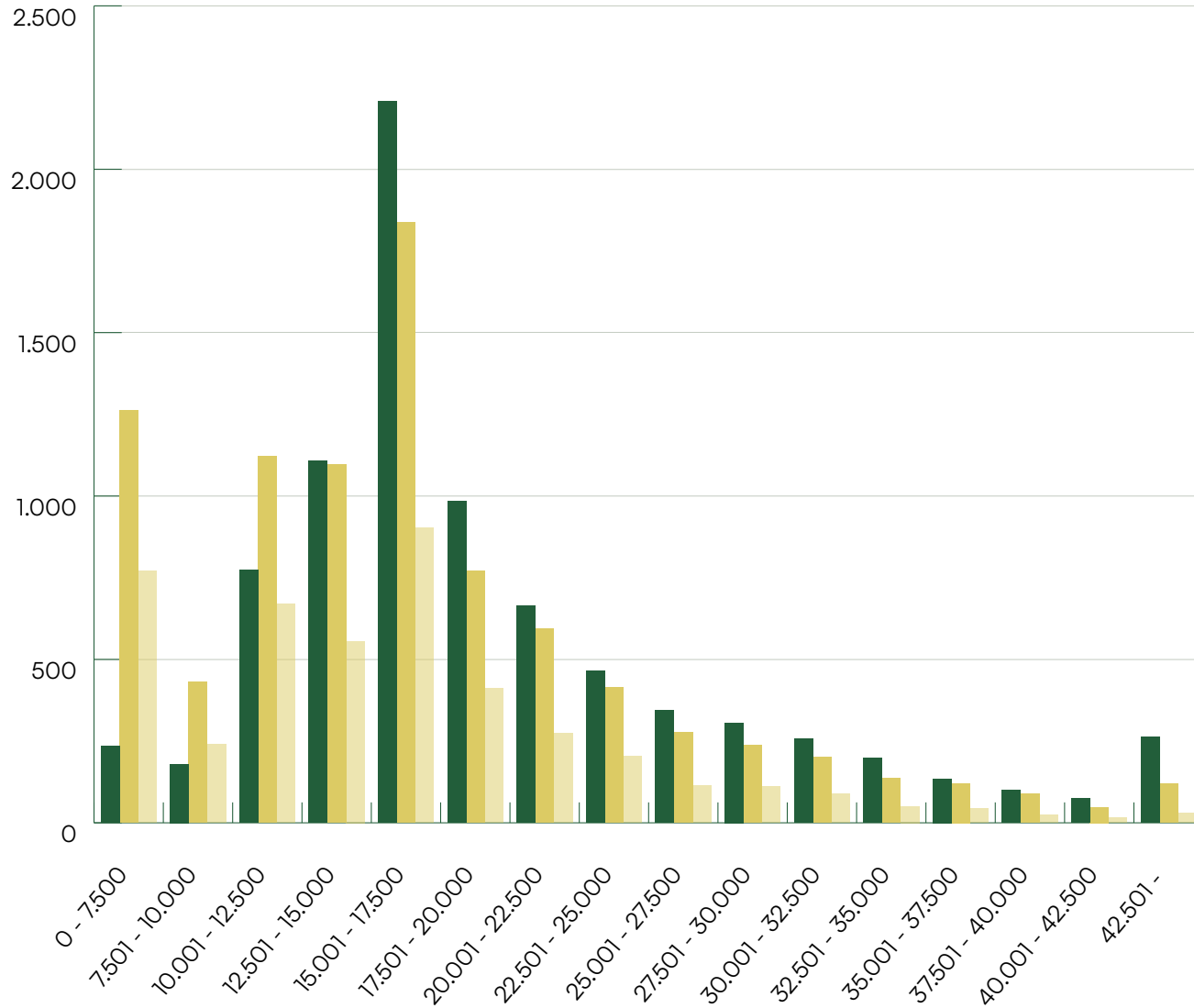
- Huurders
- Kandidaat-huurders WoningGent
- Kandidaat-huurders De Genste Haard



LEEFTIJD	HUURDERS			KANDIDAAT-HUURDERS WONINGENT			KANDIDAAT-HUURDERS DE GENTSE HAARD		
	AANTAL	%	CUM. %	AANTAL	%	CUM. %	AANTAL	%	CUM. %
< 20	12	0,14	0,14	86	0,98	0,98	50	1,11	1,11
20-29	286	3,45	3,59	1.696	19,36	20,34	855	18,96	20,07
30-39	1.002	12,08	15,67	2.329	26,59	46,93	1.258	27,89	47,96
40-49	1.442	17,39	33,06	2.011	22,96	69,89	1.002	22,22	70,18
50-64	2.692	32,46	65,52	1.919	21,91	91,80	987	21,88	92,06
65-75	1.480	17,84	83,36	573	6,54	98,34	297	6,59	98,65
> 75	1.380	16,64	100,00	145	1,66	100,00	61	1,35	100,00
<b>TOTAAL</b>	<b>8.294</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>8.759</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>4.510</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

# Inkomen

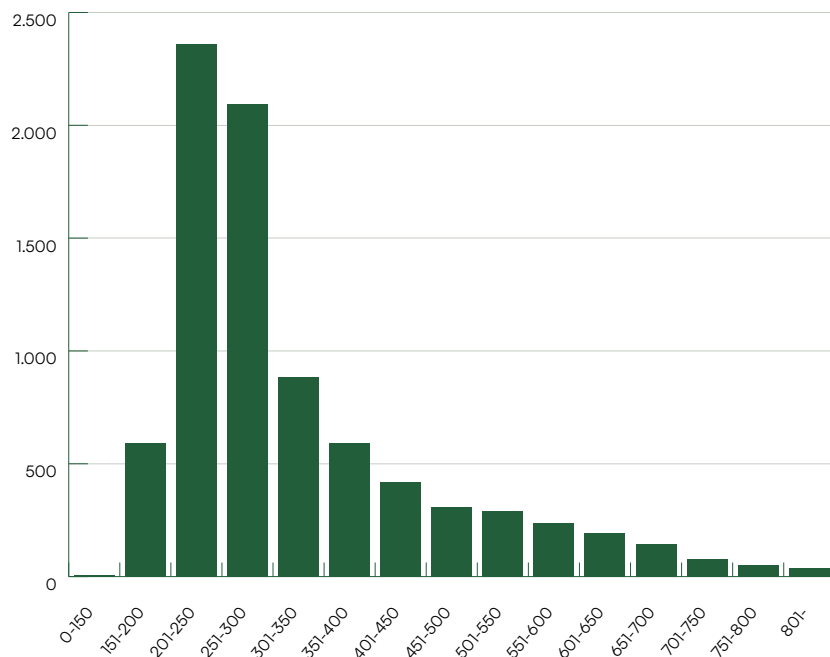
- Huurders
- Kandidaat-huurders WoninGent
- Kandidaat-huurders De Genste Haard



INKOMEN IN €	HUURDERS			KANDIDAAT-HUURDERS WONINGENT			KANDIDAAT-HUURDERS DE GENTSE HAARD		
	AANTAL	%	CUM. %	AANTAL	%	CUM. %	AANTAL	%	CUM. %
0 - 7.500	235	2,83	2,83	1.263	14,42	14,42	771	17,10	17,10
7.501 - 10.000	180	2,17	5,00	432	4,93	19,35	241	5,34	22,44
10.001 - 12.500	773	9,32	14,32	1.122	12,81	32,16	670	14,86	37,29
12.501 - 15.000	1.107	13,35	27,67	1.097	12,52	44,69	556	12,33	49,62
15.001 - 17.500	2.208	26,62	54,29	1.838	20,98	65,67	902	20,00	69,62
17.501 - 20.000	984	11,86	66,16	770	8,79	74,46	412	9,14	78,76
20.001 - 22.500	665	8,02	74,17	594	6,78	81,24	274	6,08	84,83
22.501 - 25.000	465	5,61	79,78	415	4,74	85,98	204	4,52	89,36
25.001 - 27.500	345	4,16	83,94	277	3,16	89,14	114	2,53	91,88
27.501 - 30.000	306	3,69	87,63	238	2,72	91,86	112	2,48	94,37
30.001 - 32.500	256	3,09	90,72	200	2,28	94,14	89	1,97	96,34
32.501 - 35.000	198	2,39	93,10	137	1,56	95,71	51	1,13	97,47
35.001 - 37.500	135	1,63	94,73	121	1,38	97,09	44	0,98	98,45
37.501 - 40.000	101	1,22	95,95	88	1,00	98,09	25	0,55	99,00
40.001 - 42.500	74	0,89	96,84	48	0,55	98,64	16	0,35	99,36
42.501 -	262	3,16	100,00	119	1,36	100,00	29	0,64	100,00
<b>TOTAAL</b>	<b>8.294</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>8.759</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>4.510</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

# Huurprijs

HUURPRIJS IN €	AANTAL	%	CUM. %
0-150	5	0,06	0,06
151-200	593	7,15	7,21
201-250	2.362	28,48	35,69
251-300	2.094	25,25	60,94
301-350	883	10,65	71,58
351-400	592	7,14	78,72
401-450	418	5,04	83,76
451-500	309	3,73	87,48
501-550	292	3,52	91,01
551-600	235	2,83	93,84
601-650	194	2,34	96,18
651-700	146	1,76	97,94
701-750	79	0,95	98,89
751-800	53	0,64	99,53
801-	39	0,47	100,00
<b>TOTAAL</b>	<b>8.294</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



## Gemiddelde huurprijzen en marktwaardes<sup>26</sup>














REËLE HUURPRIJS <sup>27</sup>	2022	BASISHUURPRIJS <sup>28</sup>	2022
Mediaan reële huurprijs appartement:	€ 264	Mediaan basishuurprijs appartement:	€ 652
Gemiddelde reële huurprijs appartement:	€ 310	Gemiddelde basishuurprijs appartement:	€ 654
Mediaan reële huurprijs huis:	€ 336	Mediaan basishuurprijs huis:	€ 705
Gemiddelde reële huurprijs huis:	€ 389	Gemiddelde basishuurprijs huis:	€ 708

<sup>26</sup> 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.

<sup>27</sup> 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.

<sup>28</sup> De basishuurprijs is de huurprijs zonder aftrek van de sociale correctie.

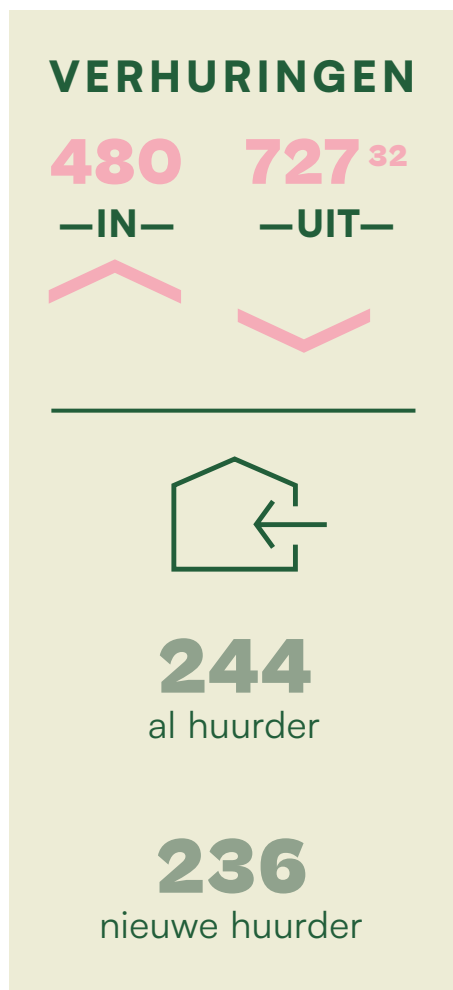
# Overzicht sociale woningen

		TYPE WONING	AANTAL	%	WONINGEN Aangepast aan personen met een ZORGBEHOEFT
 <b>APPARTEMENT</b>	 studio	496	4,64	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 studio's voor bejaarden.</li> <li>• 20 studio's voor Wonen Welzijn.</li> </ul>	
	 appartement 1 / 1,5 slaapkamer	3.623	33,92	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 710 appartementen voor bejaarden<sup>29</sup>.</li> <li>• 54 appartementen voor personen met een handicap.</li> <li>• 26 appartementen voor personen met een handicap i.s.m. Focus Wonen.</li> <li>• 16 sociale assistentiewoningen i.s.m. OCMW Gent.</li> </ul>	
	 appartement 2 / 2,5 slaapkamers	3.715	34,88	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 44 appartementen voor personen met een handicap.</li> <li>• 3 appartementen voor bejaarden (enkel in Destelbergen)<sup>30</sup>.</li> <li>• 16 appartementen voor personen met een handicap i.s.m. Focus Wonen.</li> <li>• 3 sociale assistentiewoningen i.s.m. OCMW Gent.</li> </ul>	
	 appartement 3 slaapkamers	1.154	10,80	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 appartementen voor personen met een handicap.</li> </ul>	
	 appartement 4 slaapkamers	87	0,81		
	 appartement 6 slaapkamers	1	0,01	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorbehouden voor Wonen Welzijn</li> </ul>	
 <b>HUIS</b>	 huis 1 slaapkamer	122	1,14	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 109 eengezinswoningen met één slaapkamer zijn bejaardenwoningen (waarvan 10 in Destelbergen).</li> </ul>	
	 huis 2 slaapkamers	250	2,34		
	 huis 3 slaapkamers	1.014	9,49		
	 huis 4 slaapkamers	197	1,84		
	 huis 5 slaapkamers	12	0,11		
<b>TOTAAL</b>		<b>10.681</b>	<b>100</b>		

<sup>29</sup> Gelijkvloerse appartementen met 1 slaapkamer worden over het hele patrimonium voorbehouden voor bejaarde personen conform het Lokaal Toewijsreglement van Stad Gent.

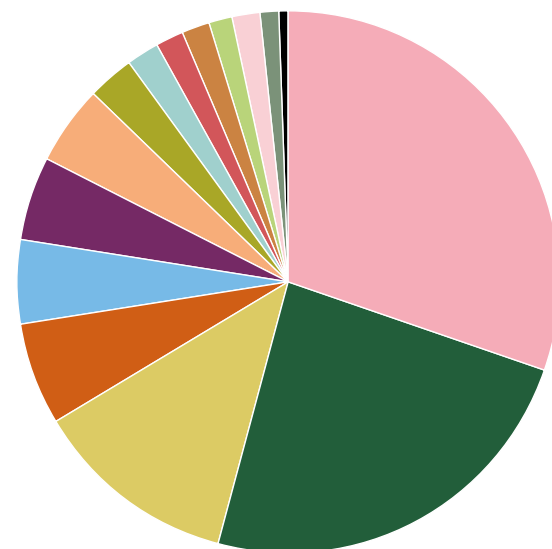
<sup>30</sup> 7 gelijkvloerse appartementen: 4 met 1 slaapkamer, 3 met 2 slaapkamers - zijn voorbehouden voor bejaarde personen conform het Lokaal Toewijsreglement van Destelbergen. **77**

# Verhuringen WoninGent IN



## Huurders IN:

- Chronologische toewijs van de wachtlijst **146**
- Verplichte herhuisvesting **115**
- Voorrangsmutatie **58**
- Woonbezettingnorm **29**
- Lokaal Toewijsreglement 65+ **25**
- Lokaal Toewijsreglement 75+ **24**
- Versnelde toewijs - protocol daklozen **22**
- Aangepaste woning / sociale assistentiewoning **13**
- Renovatie (technisch dossier) **10**
- Versnelde toewijs - protocol begeleid zelfstandig wonen **8**
- Versnelde toewijs - protocol geestelijke gezondheidszorg **8**
- Gezinshereniging **7**
- Herhuisvesting door verkoop **7**
- Woning onbewoonbaar/ongeschikt **6**
- Versnelde toewijs - bijzondere omstandigheden van sociale aard **2**



<sup>31</sup> In 2022 gebeurde een kleine 49% van de verhuringen aan personen die nog geen huurder waren bij Thuispunt Gent.

<sup>32</sup> WoninGent zegde in 2022 ook 55 wooneenheden op die onder het stelsel verhuringen buiten stelsel werden verhuurd (bijvoorbeeld aan het CAW, OCMW ...) of die ter beschikking waren gesteld. Omdat dit geen sociale verhuringen zijn, worden deze verhuringen niet in de cijfers mee opgenomen.

WoninGent organiseerde 1.718 bezichtigingen in 2022, waarvan 804 groepsbezichtigingen. Dit resulteerde in 480 nieuwe verhuringen.

## De top 3 redenen van verhuring waren in 2022:

- Chronologische toewijs van de wachtlijst: 30%
- Verplichte herhuisvesting: 24%
- Voorrangsmutatie: 12%

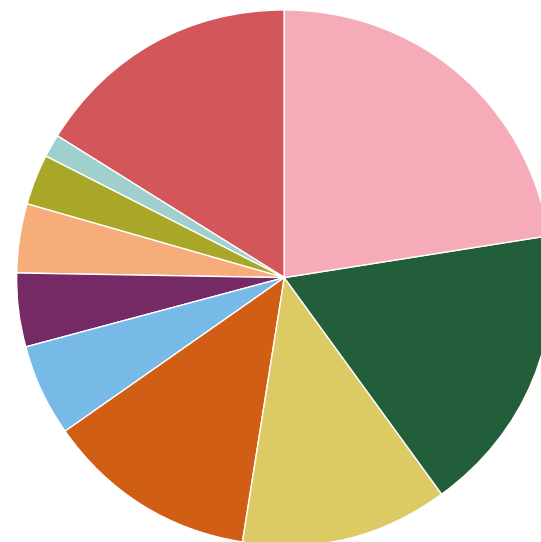
REDEN <sup>31</sup>	Al huurder	Nog geen huurder	Totaal aantal	%
Chronologische toewijs van de wachtlijst	10	136	146	30,42
Verplichte herhuisvesting	114	1	115	23,96
Voorrangsmutatie	55	3	58	12,08
Woonbezettingsnorm	29	0	29	6,04
Lokaal Toewijsreglement 65+	5	20	25	5,21
Lokaal Toewijsreglement 75 +	7	17	24	5,00
Versnelde toewijs - protocol daklozen	0	22	22	4,58
Aangepaste woning / sociale assistentiewoning	4	9	13	2,71
Renovatie (technisch dossier)	10	0	10	2,08
Versnelde toewijs - protocol begeleid zelfstandig wonen	0	8	8	1,67
Versnelde toewijs - protocol geestelijke gezondheidszorg	0	8	8	1,67
Gezinshereniging	1	6	7	1,46
Herhuisvesting door verkoop	7	0	7	1,46
Woning onbewoonbaar/ongeschikt	0	6	6	1,25
Versnelde toewijs - bijzondere omstandigheden van sociale aard	2	0	2	0,42
<b>Totaal</b>	<b>244</b>	<b>236</b>	<b>480</b>	<b>100</b>

# Verhuringen WoninGent UIT

REDEN OPZEG 2022 <sup>32</sup>	Aantal	%
Verplichte herhuisvesting	164	20,97
Opname rusthuis of instelling	127	16,24
Andere redenen interne mutatie	92	11,76
Overlijden	92	11,76
Onbeheerde nalatenschap	41	5,24
Overbezetting	33	4,22
Uitzetting/opzeg contract door WoninGent	29	3,71
Aankoop woning huurder	23	2,94
Opzeg door huurder omwille van renovatie/sloop gebouw	9	1,15
Andere	117	14,96
<b>Totaal</b>	<b>727</b>	<b>100</b>

## Huurders UIT:

- Verplichte herhuisvesting **164**
- Opname rusthuis of instelling **127**
- Andere redenen interne mutatie **92**
- Overlijden **92**
- Onbeheerde nalatenschap **41**
- Overbezetting **33**
- Uitzetting/opzeg contract door WoninGent **29**
- Aankoop woning huurder **23**
- Opzeg door huurder omwille van renovatie/sloop gebouw **9**
- Andere **117**

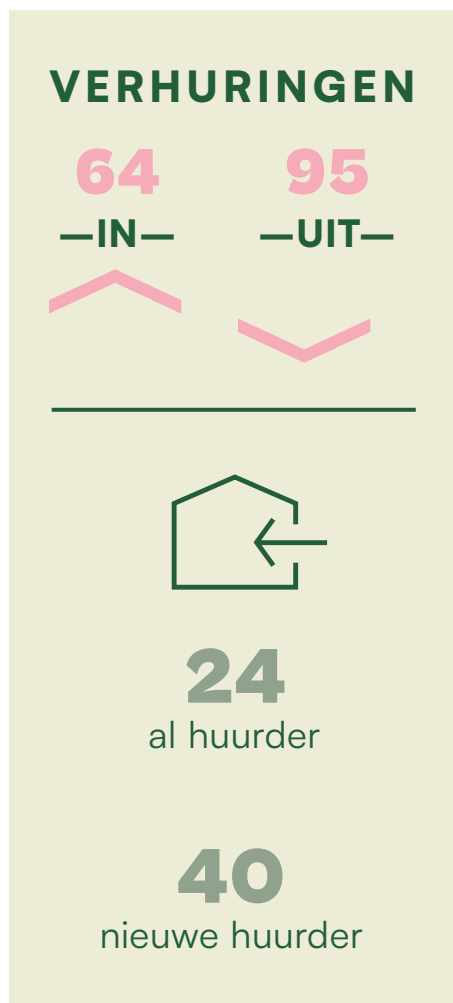


## De voornaamste redenen voor opzeg zijn:

De herhuisvesting naar een andere sociale woning, omdat WoninGent de woning zal renoveren of vervangen (21%), de opname in een rusthuis of andere instelling (16%) en een interne verhuis om andere redenen zoals het feit dat de huidige sociale woning te groot of te klein is (12%).

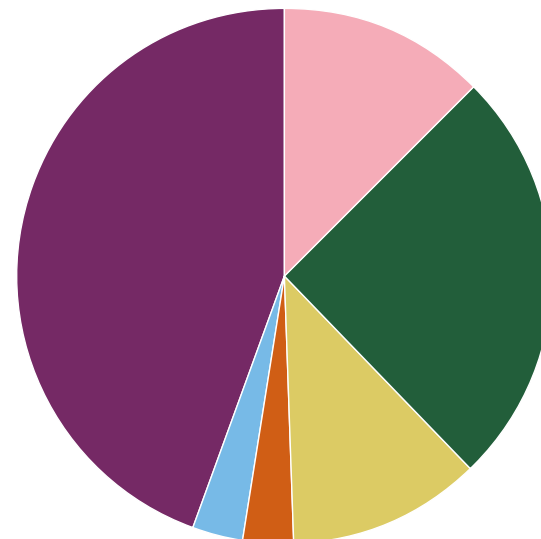


# Verhuringen De Gentse Haard



## Huurders in:

- Opname rusthuis of instelling **12**
- Mutaties (zowel herhuisvestingen als interne mutaties via de wachtlijsten) **24**
- Overlijden **11**
- Uitzetting/opzeg contract door De Gentse Haard **3**
- Eigendom/Aankoop woning huurder **3**
- Andere **42**



## Huurders uit:

REDEN OPZEG 2022	Aantal	%
Opname rusthuis of instelling	12	12,63
Mutaties (zowel herhuisvestingen als interne mutaties via de wachtlijsten)	24	25,26
Overlijden	11	11,58
Uitzetting/opzeg contract door De Gentse Haard	3	3,16
Eigendom/aankoop woning huurder	3	3,16
Andere	42	44,21
<b>Totaal</b>	<b>95</b>	<b>100</b>



# 6

Naar een  
performanter  
Woningent als  
sterke partner  
in de woon-  
maatschappij

# Een actieplan om knelpunten versneld aan te pakken

WoninGent wil als belangrijke en grootste fusiepartner er mee voor zorgen dat de nieuwe woonmaatschappij Thuispunt Gent een slagkrachtige organisatie is. Daarom stelde WoninGent in 2022 een actieplan op om enkele gekende knelpunten versneld aan te pakken.

In het voorjaar van 2022 keurde de raad van bestuur van WoninGent een **financieel verbeterplan** goed met als doelstelling het verbeteren van de kaspositie. Dit financieel verbeterplan moet van WoninGent een solide fusiepartner maken en de financiële gezondheid en werking veilig stellen voor de toekomst. Er werden ook mechanismes uitgebouwd om een meer doorgedreven financiële monitoring door te voeren.

Vanaf midden 2022 werden er onder leiding van de waarnemend algemeen directeur ad interim werkgroepen opgericht om op **korte termijn optimalisaties** te bekomen op volgende domeinen:

- **Verhogen huurinkomsten:** deze werkgroep focust op het sneller en efficiënter doorverhuren van sociale woningen.
- **IMJP en normstelling:** deze werkgroep actualiseert het Investeringsmeerjarenplan en stemt processen in de organisatie - zoals het op norm stellen van leegstaande woningen met het oog op verdere verhuring - af op het IMJP om een vlotte uitrol van het IMJP mogelijk te maken.
- **Budgetplanning:** de werkgroep budgetplanning bepaalt de jaarbudgetten per afdeling en volgt deze nauwgezet op.
- **Financiële planning en financieel verbeterplan:** deze werkgroep staat in voor de opvolging van het saneringsplan en de actualisering van de financiële planning. Dit financieel plan werd in december 2022 goedgekeurd.
- **Wegwerken betalingsachterstand huurders:** deze werkgroep heeft als taak om maatregelen door te voeren die de huurachterstand significant verminderen en die bijkomende achterstand tegengaan.
- **Organisatie en procesverbetering:** deze werkgroep neemt de bestaande processen onder de loep met het oog op een betere dienstverlening.

Daarnaast maakte WoninGent een grondige doorlichting van de huurlasten om tot een uniforme, verbeterde werkwijze te komen. Deze nieuwe werkwijze werd goedgekeurd door de raad van bestuur op 4 april 2022 en zal ingaan vanaf de afrekening 2023.

# Doorlichting WoninGent door stad Gent

In haar bestuursakkoord noteerde de bestuursmeerderheid van de stad Gent dat ze een doorlichting zou uitvoeren bij WoninGent. Het doel van de doorlichting was een diagnose van de huidige werking opmaken en het uitstippelen van een richting voor de organisatie van een 'substantieel grotere' Woonmaatschappij.

De externe partij **Advisory services** ging tijdens het voorjaar van 2022 in gesprek met een 20-tal medewerkers van WoninGent. Ze onderzocht ook enkele documenten en vergeleken de resultaten van WoninGent met een aantal andere huisvestingsmaatschappijen zoals Woonhaven Antwerpen en De Mandel in Roeselare.

Op basis van deze input heeft Advisory services in augustus 2022 een rapport in de vorm van een powerpoint afgeleverd dat in kaart bracht op welke gebieden er volgens haar verbeterpunten waren. Ze legde daarbij de nadruk op de aanpassing van bepaalde structuren, processen en procedures. En op ingrepen om de financiële leefbaarheid en dienstverlening naar de huurders te verbeteren.

De raad van bestuur nam op 6 september akte van de doorlichting.

Veel werkpunten die uit de doorlichting naar voren komen, waren gekend en dus niet nieuw voor WoninGent. Bovendien had WoninGent ondertussen al op heel wat vlakken actie ondernomen zoals het IMJP, een sociaal begeleidingsplan, het hierboven vermelde financieel verbeterplan, enz.

Daarnaast bleven er natuurlijk werkpunten over die de doorlichting nog wat scherper in beeld bracht. In een brief aan het stadsbestuur als reactie op de doorlichting gaf WoninGent aan dat ze die werkpunten zal meenemen in de reeds op gang gebrachte interne transitie met het oog op de vorming van de woonmaatschappij. Die transitie moet er ook toe leiden dat er een nieuwe structuur en een nieuwe manier van werken tot stand komt.

Er waren echter ook onderdelen in het rapport waar WoninGent zich niet in kon terugvinden. Ook die opmerkingen werden aan het stadsbestuur bezorgd.



# 7

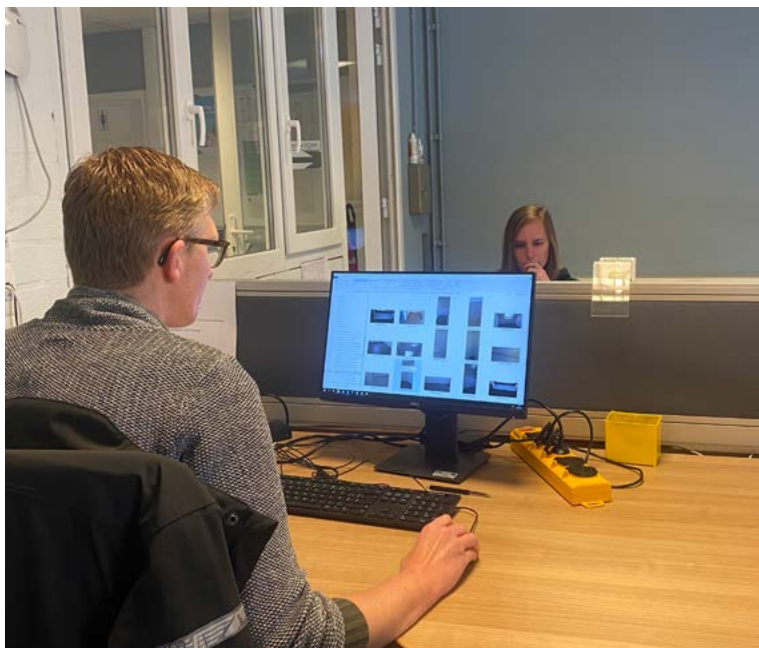
## Thuispunt Gent: een moderne werkgever

### Terug naar de werkvloer

Na de versoepelingen van de coronamaatregelen keerden veel medewerkers voor het eerst in een lange periode op regelmatige basis naar de werkvloer terug. In september 2021 had WoninGent een **telewerkbeleid** uitgewerkt. Dit beleid werd in 2022 uitgerold.

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.



## Werk-gerelateerd werken

Voor elke medewerker een werkplek voorzien is met de indeling van onze bestaande kantoren niet meer mogelijk en economisch ook niet wenselijk, aangezien een groot aantal medewerkers hybride kunnen werken.

WoninGent trok in 2022 dan ook de kaart van werk-gerelateerd werken. Medewerkers hebben niet langer een vaste werkplek. Ze kiezen een **werkplek die aansluit bij de werkzaamheden** die zij op dat moment willen uitvoeren.

In de kantoren werden diverse ruimtes gecreëerd om het werk-gerelateerde werken mogelijk te maken. Een doordachte kantooromgeving moet zorgen voor een goed evenwicht tussen ontmoeten en rustig kunnen werken.

Omdat medewerkers meer hybride werken en vergaderen en bijgevolg dus minder frequent samenkomen, hebben we er aandacht voor dat de **verbondenheid** tussen de collega's en de organisatie niet verdwijnt. Daarom organiseren we wekelijks een teamdag per afdeling, waarbij de focus ligt op ontmoeten en verbinden, overleg en samenwerking, brainstormsessies en vorming.

## Mentaal welzijn

De coronacrisis onderstreepte het belang van mentaal welzijn op het werk. WoninGent organiseerde in 2022 een **opleiding veerkracht** samen met een externe partner. Voor de eerste sessie in het voorjaar werden de groepen heterogeen samengesteld over de volledige organisatie heen. Dit om de verbondenheid tussen personeelsleden na de coronapandemie te stimuleren. Tijdens de tweede sessie in het najaar werd er op teamniveau gewerkt.

We troffen ook voorbereidingen om in samenwerking met onze externe dienstverlener een **psychosociale risicoanalyse** af te nemen bij alle medewerkers. De uitrol hiervan is voorzien in 2023.

Thuispunt Gent vindt het immers van essentieel belang om het welzijn van onze medewerkers regelmatig onder de loep te nemen. De **SONAR-methode** helpt hierbij. Met deze methode voeren we aan de hand van een enquête een geïntegreerde kwantitatieve en kwalitatieve psychosociale risicoanalyse uit. Op basis van de resultaten bepaalt onze externe dienst Mensura samen met ons een **actieplan met verbeterpunten**.



## Preventie en veiligheid

We vinden het belangrijk dat medewerkers een laagdrempelig en vertrouwelijk aanspreekpunt hebben binnen de organisatie als zij geconfronteerd worden met zaken zoals geweld, pestgedrag, of grensoverschrijdend gedrag door collega's of huurders. In dit kader werd in 2022 een **tweede vertrouwenspersoon** aangesteld.

We stellen jammer genoeg vast dat onze **medewerkers in toenemende mate het slachtoffer zijn van zinloos psychisch en fysiek geweld door externe personen**. In 2019 en 2020 waren er 5 meldingen van psychisch geweld. In 2022 steeg dit aantal naar 12 meldingen van psychisch geweld en waren er ook 3 meldingen van fysiek geweld.



## Budgettering en opvolging personeels-budget

Als gevolg van het financieel verbeterplan werd ging extra aandacht naar de optimalisatie en het op punt zetten van het beheer van het personeelsbudget. Daarbij werd het personeelsbudget voor de periode 2022-2031 in detail uitgewerkt, zodat deze forecast kon worden meegenomen in de algemene cijfers.

## Vorbereidingen fusie

Vanaf de zomer namen de voorbereidingen voor de vorming van de woonmaatschappij toe. Zo werd er veel aandacht besteed aan de voorbereiding van de **harmonisatie van de loon- en arbeidsvoorwaarden**. De verschillen en gelijkenissen in de arbeidsvoorwaarden werden in kaart gebracht. In de laatste maanden van het jaar 2022 lag de focus op de fusie tussen WoninGent en De Gentse Haard. We trachtten daarbij om de transitie voor de medewerkers van de kleinere fusiepartner De Gentse Haard zo vlot als mogelijk te doen verlopen.

Daarnaast hebben we stappen ondernomen om Thuispunt Gent voor te bereiden op de **arbeidsdeal**, gaande van het opmaken van een opleidingsplan 2023 (vormingsbeleid) tot het voorbereiden van een deconnectiebeleid. Bijkomend bereidden we het personeelsbeleid voor de woonmaatschappij voor op het vlak van leiderschap, welzijn, aanwezigheidsbeleid en feedbackcultuur.



# Personeel in cijfers 2022

Aantal **238**

**IN**

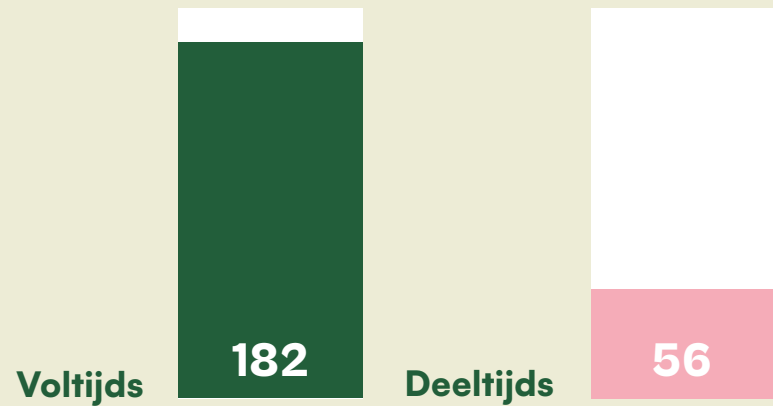
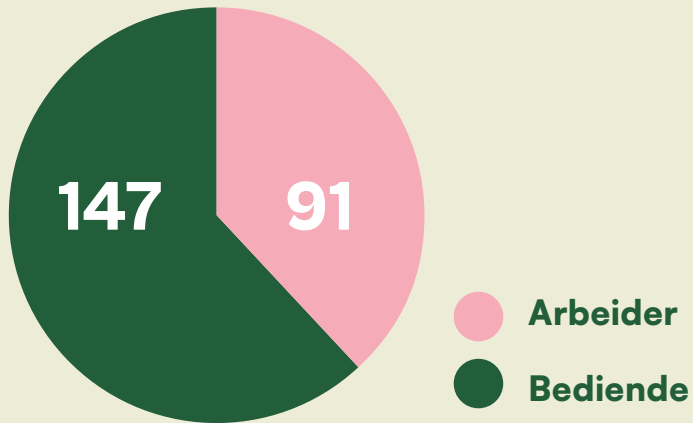
- 9 medewerkers contract onbepaalde duur
- 20 tijdelijke medewerkers

**UIT**

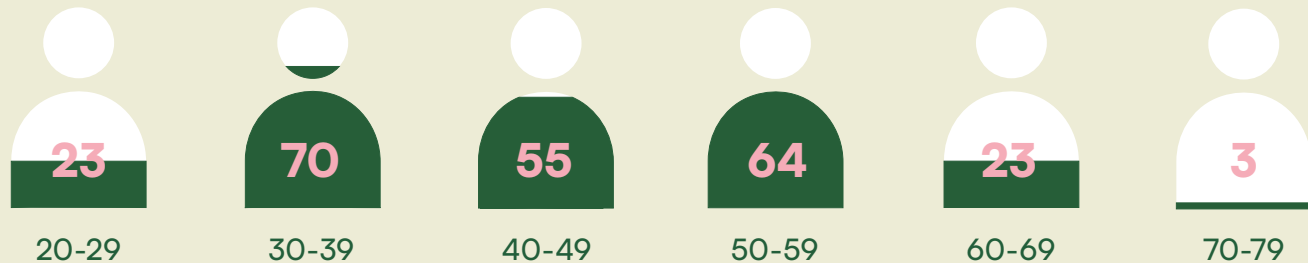
- 17 medewerkers contract onbepaalde duur
- 6 tijdelijke medewerkers
- 4 medewerkers met pensioen

Man **123**

**115** Vrouw



## Leeftijd



# 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 Thuispunt Gent en vormen mee de basis van de bedrijfscultuur. Thuispunt Gent 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.

## Personeelsafvaardiging Effectieve leden

Umit Dalcinar (ACV)

Bart Heye (ACV)

Patrick Huys (ACLVB)

Angelique Moorhem (BBTK)

Mohamed Nehdi (ACLVB)

Kevin Wauters (ABVV)

## Plaatsvervangende leden

Marta Bogaert (ACV)

Willem De Roeck (ABVV)

An Schaele (ACLVB)

Cennet Uckuyulu (BBTK)

Carine Verspeelt (ACLVB)

## Arbeidsgeneesheer

Dr. Giovanni Vandewalle

## Werkgeversafvaardiging

Diederick Vandekerckhove (vanaf 08.2022)

Gery Smismans

Geert Debel

Christophe Van Goey

## Preventieadviseur

Nick Granata

# Ondernemingsraad (OR)

Thuispunt Gent 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.

## Personeelsafvaardiging Effectieve leden

Umit Dalcinar (ACV)

Patrick Huys (ACLVB)

Angelique Moorhem (BBTK)

Mohamed Nehdi (ACLVB)

Cennet Uckuyulu (BBTK)

Kevin Wauters (ABVV)

## Plaatsvervangende leden

Marta Bogaert (ACV)

Willem De Roeck (ABVV)

An Schaele (ACLVB)

Viviane Van Schoorisse (BBTK)

Carine Verspeelt (ACLVB)

## Werkgeversafvaardiging

Diederick Vandekerckhove (vanaf 08.2022)

Gery Smismans

Geert Debel

Christophe Van Goey

# 8 Jaarrekening 2022

Thuispunt Gent sluit het boekjaar 2021 af met een negatief resultaat van -14.910.906 euro. Het negatief resultaat wordt voor een groot stuk bepaald door een uitzonderlijke kost van - 5.825.197 euro. Deze kost heeft alles te maken met de sloop van enkele gebouwen, waardoor Thuispunt Gent de resterende afschrijvingen voor deze gebouwen in één keer in het resultaat diende te verwerken. Zonder de uitzonderlijke kosten zou het negatief resultaat -9.085.709 euro bedragen, wat in lijn ligt met 2019 en een verbetering is ten opzichte van 2020. In 2021 boekte Thuispunt Gent uitzonderlijk een positief resultaat, ten gevolge van de gewijzigde waarderingsregels voor afschrijvingen.

Na een grote daling aan liquide middelen in de voorbije jaren is er in 2022 een stijging van de liquide middelen met 3.952.863 euro. Dit is voornamelijk een gevolg van de fusie met De Gentse Haard. Ondanks het feit dat de liquide middelen eind 2022 nog altijd 29.159.012 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 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 is sinds midden 2022 in voege. Uit de financiële meerjarenplanning blijkt dat de inspanningen hun vruchten afwerpen. Daarom werd een tool voor budgetopvolging ontwikkeld die er voor moet zorgen dat de uitgezette lijn wordt aangehouden om zo de woonmaatschappij financieel gezond te houden.

De volledige jaarrekening is te consulteren via [www.thuispuntgent.be](http://www.thuispuntgent.be)

# Beslissingsorganen 2022

## WoninGent tot 23.12.2022

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

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

<b>Toewijscomit�</b>	
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

<b>Management team</b>	
WOUTERS KARIN	Algemeen directeur – langdurig afwezig
DEWAELE HANS	Waarnemend algemeen directeur ad interim van 09.03.2022 tot 12.05.2022
VANDEKERCKHOVE DIEDERICK	Waarnemend algemeen directeur ad interim vanaf 01.08.2022
DEBEL GEERT	Manager gebouwenwerking
SMISMANS GERY	Manager bewonerswerking
FIERS FRANK	Afdelingshoofd boekhouding en financiën
VAN GOEY CHRISTOPHE	Afdelingshoofd personeels- en organisatieontwikkeling

## De Gentse Haard tot 23.12.2022

Raad van Bestuur	
DEVRIENDT ERWIN	Voorzitter
DEBROCK POL	Ondervoorzitter
BOUCKAERT JACQUES	Ondervoorzitter
BOUVE MIEKE	Bestuurder
DUTRÉ GEERT	Bestuurder
EEMAN GEERT	Bestuurder
HOSTE EVELINE	Bestuurder
KROBEA LIEVE	Bestuurder
MESTDAGH HANS	Bestuurder
NOREILDE STEFAAN	Bestuurder
VAN AUTREVE CHRIS	Bestuurder
VANDERSTRAETEN ANN	Bestuurder

## Thuispunt Gent vanaf 23.12.2022

Raad van Bestuur	
HEUGHEBAERT MARC	Voorzitter
SOUGUIR SAMI	Eerste ondervoorzitter
DEVRIENDT ERWIN	Tweede ondervoorzitter
CETINKAYA CENGIZ	Bestuurder
DEBROCK POL	Bestuurder
DE BEULE PATRICIA	Bestuurder
DE WINTER ANITA	Bestuurder
HERTOGEN NATAN	Bestuurder
HEYNDRICKX ISABELLE	Bestuurder
HOSTE EVELINE	Bestuurder
ROBERT GERT	Bestuurder
TEMMERMAN KARIN	Bestuurder
SADIK KARANFIL MEHMET	Bestuurder
SCHUITEN NIKOLAAS	Bestuurder
VANDENBROUCKE JORIS	Bestuurder

### Dagelijks Bestuur

HEUGHEBAERT MARC	Voorzitter
DEVRIENDT ERWIN	Ondervoorzitter
SOUGUIR SAMI	Ondervoorzitter
DE WINTER ANITA	Bestuurder
HEYNDRICKX ISABELLE	Bestuurder
TEMMERMAN KARIN	Bestuurder

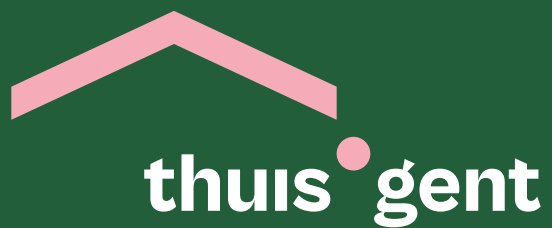
### Toewijscomité

HEUGHEBAERT MARC	Voorzitter
CETINKAYA CENGIZ	Bestuurder
HEYNDRICKX ISABELLE	Bestuurder
SADIK KARANFIL MEHMET	Bestuurder
VANDENBROUCKE JORIS	Bestuurder

### Management team

VANDEKERCKHOVE DIEDERICK	Waarnemend algemeen directeur ad interim
VAN HOOLAND TINE	Directeur divisie ex-De Gentse Haard
DEBEL GEERT	Manager gebouwenwerking
SMISMANS GERY	Manager bewonerswerking
FIERS FRANK	Afdelingshoofd boekhouding en financiën
VAN GOEY CHRISTOPHE	Afdelingshoofd personeels- en organisatieontwikkeling





Sociaal wonen in Gent

Thuispunt Gent bv • Lange Steenstraat 54, 9000 Gent  
09 235 99 00 • [info@thuispuntgent.be](mailto:info@thuispuntgent.be) • [www.thuispuntgent.be](http://www.thuispuntgent.be)