



thuis gent

20
24

JAARVERSLAG



Resultaten

1. De verdere uitbouw van Thuispunt Gent als woonmaatschappij	5
2. Het patrimonium van Thuispunt Gent	7
3. Huren bij Thuispunt Gent	43
4. Klachten in 2024	84
5. Ondersteunende diensten	93
6. Jaarrekening 2024	107
7. Bestuur	108

Dit is een publicatie van **Thuispunt Gent**
Publicatiedatum: mei 2025
V.U. Thuispunt Gent bv, Lange Steenstraat 54, 9000 Gent

Leeswijzer

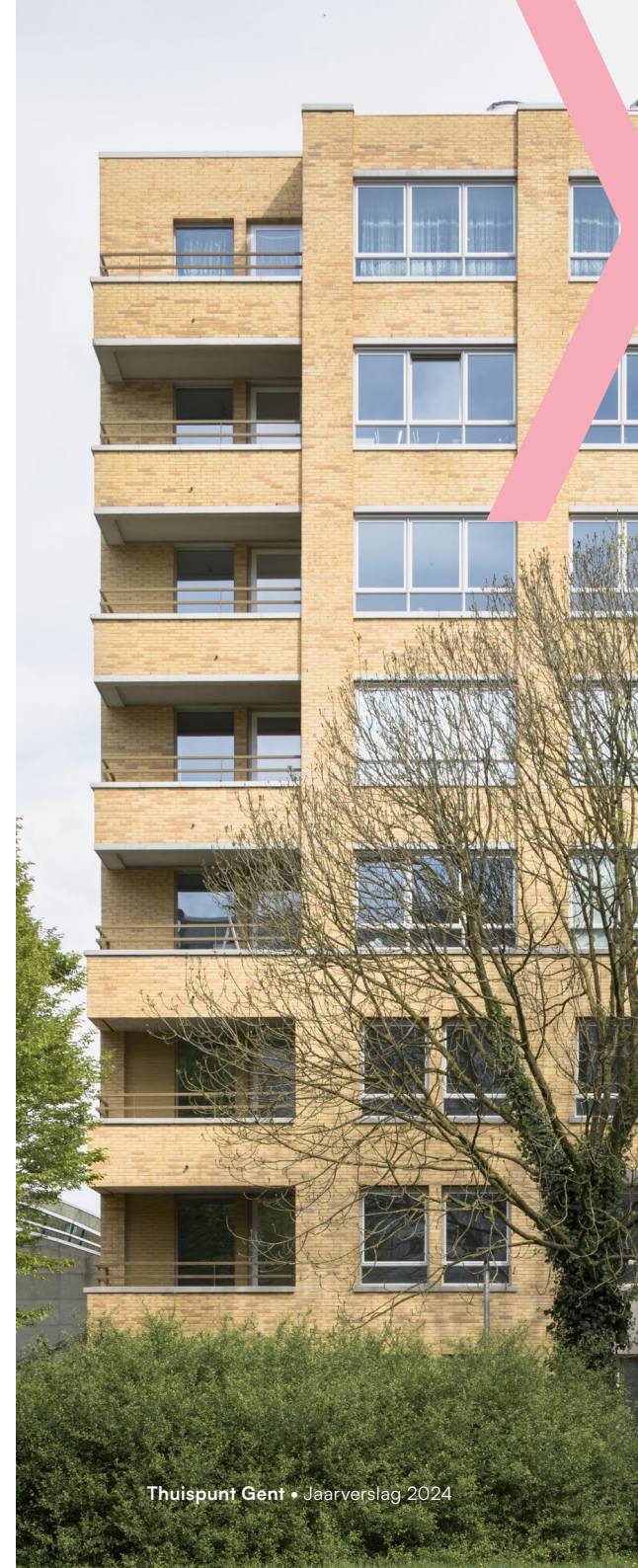
Dit jaarverslag 2024 van de sociale woonmaatschappij Thuispunt Gent biedt een overzicht van onze activiteiten en financiële resultaten en geeft een samenvatting van onze belangrijkste gerealiseerde projecten en beleidsbeslissingen.

We starten met een terugblik op de verdere uitbouw van Thuispunt Gent als woonmaatschappij, na de oprichting in 2023. Vervolgens belichten we ons patrimonium, met aandacht voor lopende bouwprojecten, het bestaande patrimonium in eigendom en het privaat ingehuurd patrimonium. We besteden ook aandacht aan onze huurders en de activiteiten rond verhuur, inclusief onze dienstverlening en betrokkenheid. We bieden een overzicht van de ontvangen klachten en hoe deze zijn opgevolgd. Daarnaast beschrijven we de activiteiten van de ondersteunende diensten die onze dagelijkse werking mogelijk maken. Tot slot bieden we een overzicht van de financiële resultaten in de jaarrekening.

Dankwoord

We willen graag iedereen bedanken die in 2024 heeft bijgedragen aan het realiseren van onze missie. Dankzij ieders inzet dragen wij als sociale woonmaatschappij bij aan degelijke en duurzame woonoplossingen als springplank naar een stabielere leven en helpen we het recht op wonen in Gent te realiseren.

Onze oprechte dank gaat uit naar onze toegewijde medewerkers voor hun inzet en professionalisme, het bestuur voor hun visie en ondersteuning, en al onze partners, sociale organisaties en de Stad Gent voor de constructieve samenwerking. Samen blijven we werken aan kwaliteitsvol en betaalbaar wonen.



1

De verdere uitbouw van Thuispunt Gent als woonmaatschappij

Kredietbemiddelaars

Thuispunt Gent werd in 2024 door de Vlaamse Overheid erkend als kredietbemiddelende woonmaatschappij voor het werkingsgebied Gent-Stad. Personen die hun woning door middel van de Vlaamse Woonlening willen aankopen, kunnen bij Thuispunt Gent terecht voor informatie, simulaties en het indienen van hun aanvraag. Omdat Thuispunt Gent deze expertise nog niet in huis had, werden in 2024 twee kredietbemiddelaars in dienst genomen. Na een intensief opleidingstraject bij het Vlaams Woningfonds startten zij in augustus 2024 de werking bij Thuispunt Gent op. In deze korte periode werden 36 kredietdossiers ingediend bij het Vlaams Woningfonds. 2 dossiers werden uiteindelijk niet ondertekend door de klant. Alle andere dossiers werden uiteindelijk goedgekeurd. Thuispunt Gent hielp zo 34 gezinnen via de Vlaams Woonlening aan hun woning.

Inkanteling patrimonium Vlaams Woningfonds

Thuispunt Gent heeft in 2024 zijn eerste volledige werkingsjaar als nieuwe woonmaatschappij voor het werkingsgebied Gent-Stad afgerond. Op 1 december 2024 kwamen nog 121 woningen van het Vlaams Woningfonds over naar het patrimonium van Thuispunt Gent. Dit brengt ons opnieuw een stap dichterbij een eengemaakte woonmaatschappij met werkingsgebied Gent.

Verdere stappen

Om de operatie rond de vorming van woonmaatschappij te kunnen afronden, moeten er nog een laatste overdracht gebeuren. Het gaat enerzijds om de overdracht vanuit Dimensa naar Thuispunt Gent van 3.535 woningen en een aantal gronden op het grondgebied Gent en de overdacht vanuit Thuispunt Gent naar Dimensa van 50 woningen op het grondgebied van Destelbergen.

De decretale regeling voorziet in principe in een operatie van partiële splitsing en vergoeding in aandelen. Pas wanneer dit niet kan of wanneer het om een klein aantal woningen zou gaan, kan tot een overdracht via verkoop worden overgegaan. Op haar bestuursvergadering heeft Dimensa echter beslist dat ze de onroerende goederen gelegen in een ander werkingsgebied preferentieel wil overdagen tegen een verkoopprijs. Na een overleg in de herfst van 2023 over mogelijke modaliteiten werd door Thuispunt Gent de nodige informatie opgevraagd over de betrokken woningen om een gedegen besluitvorming te kunnen voorbereiden. Eind 2024 was die informatie nog altijd niet doorgegeven.

Wel werd op 24 oktober 2024 een aangetekend schrijven ontvangen, waarin Dimensa de verkoop van drie gronden in Wondelgem aanbood. Opnieuw werd bijkomende informatie opgevraagd over de voorgeschiedenis van de aankoop van de gronden.

Een nieuw overlegmoment over deze verkoop en de globale overdracht is pas voorzien begin 2025 na het aantreden van de nieuwe algemeen directeur bij Thuispunt Gent.



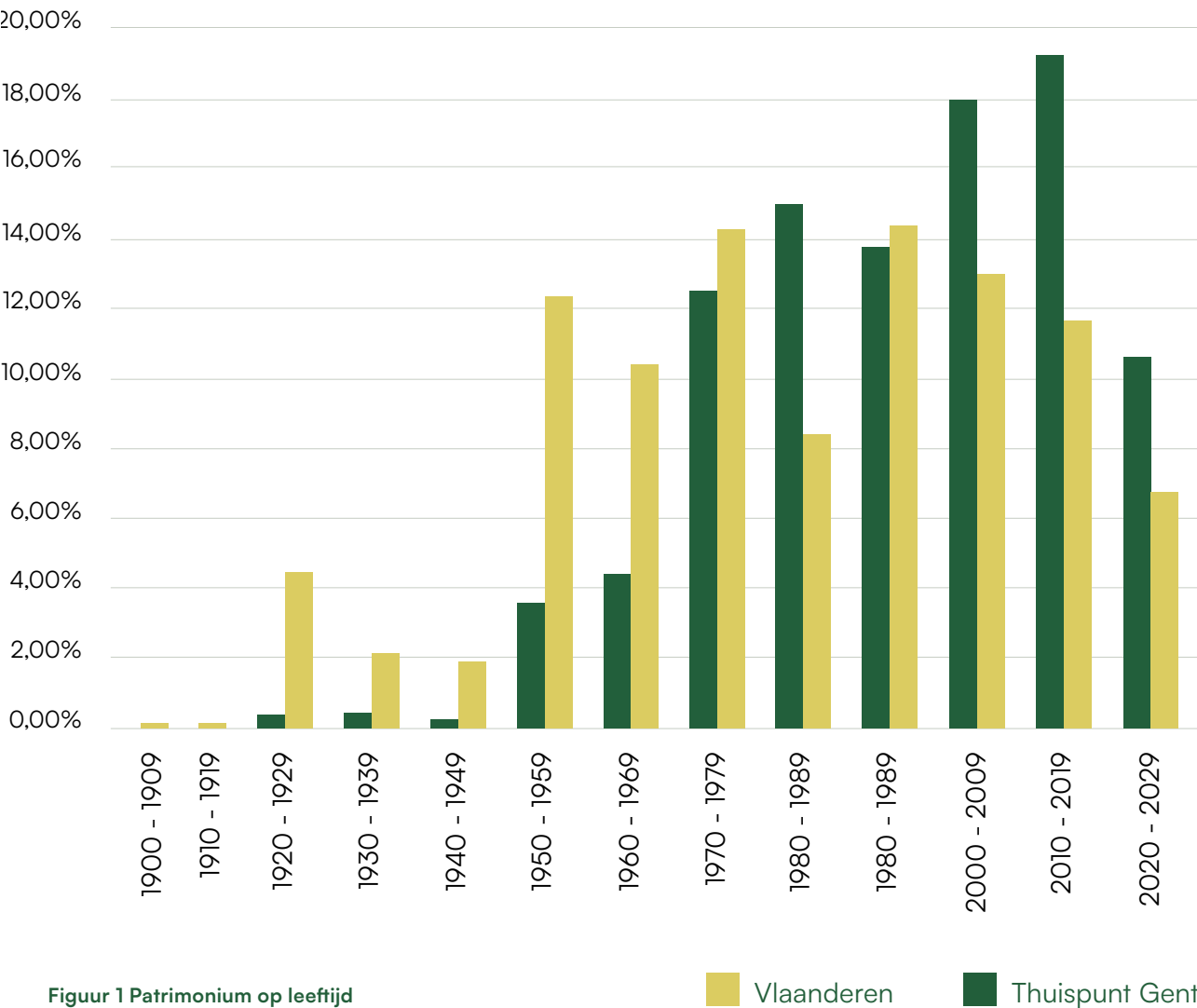
2 Het patrimonium van Thuispunt Gent

Inleiding

Patrimonium op leeftijd

Thuispunt Gent heeft een groter aandeel oudere woningen in vergelijking met andere woonmaatschappijen in Vlaanderen. Fusiepartners WoninGent en De Gentse Haard 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.



Investeringsmeerjarenplan voor een vernieuwd patrimonium

Wat is het Investeringsmeerjarenplan?

In september 2020 keurde de raad van bestuur van WoninGent een Investeringsmeerjarenplan (IMJP) goed. In 2023 werd een update van het Investeringsmeerjarenplan opgemaakt met de woningen van De Gentse Haard en ABC. Met dit plan willen we een grote inhaaloperatie uitvoeren om onze sociale woningen binnen een tijdspanne van tien jaar terug op punt te stellen. De uitgangspunten van 2020 blijven in grootteorde geldig: tegen 2033 moet het bestaande patrimonium van Thuispunt Gent vernieuwd zijn en op punt staan. Tegelijk moet een uitbreiding van het patrimonium de wachtlijst kunnen milderden. Daarvoor is er een aangroei voorzien van 2.240 sociale huurwoningen. Met dit geactualiseerde plan wordt de op gang gekomen versnelling in de renovatie en bouw van sociale woningen door Thuispunt Gent voor de komende tien jaar verder gestroomlijnd.

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.

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 de groei van de stad volgen en een antwoord bieden op de groeiende nood aan kwaliteitsvolle sociale woningen betaalbaar voor de laagste inkomstencategorieën in de stad Gent.

Capaciteitsuitbreiding dienst Projecten

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

De voorziene opschaling van de Dienst Projecten binnen Thuispunt Gent is intussen gerealiseerd. Eind 2024 zijn er 20 projectmanagers in dienst, waarvan negen interne medewerkers en elf externen. Deze projectmanagers worden aangestuurd door vier programmamanagers, een diensthoofd projecten en ondersteund door twee administratief medewerkers.

In maart 2023 werd - in samenwerking met team stadsbouwmeester van Stad Gent - een raamcontract met ontwerpteams afgesloten. Dit leidt tot een efficiëntere aanstelling van architecten en een snellere opstart van projecten. Sinds de start van dit raamcontract werden er al 19 opdrachten gelanceerd, waarvan 10 in 2024, goed voor de bouw of renovatie van 1.254 sociale woningen.

Binnen Thuispunt Gent richtten we een maandelijkse stuurgroep IMJP op om de opstart van deze vele projecten te begeleiden, kwalitatief te bewaken en de informatiedoorstroming te bevorderen.



Door deze duidelijke structuur, werkwijze en opvolging worden projecten efficiënter en meer uniform opgestart. Sinds 2001 is er een Sociaal Huisvestings Planoverleg rond planning en thema's dat tweemaal per jaar plaatsvindt en als doel heeft om planningen en eventuele wijzigingen te bespreken en om meer algemene afspraken over samenwerking, projectoverschrijdende thema's en tools te bespreken.

Om de ambitie van het IMJP ook te vertalen naar Stad Gent en Wonen in Vlaanderen, werd het Sociaal Huisvestings InitiatieOverleg in het leven geroepen. Door het grote aantal projecten bij Thuispunt Gent, is er sinds februari 2023 een maandelijks overleg, waarin concrete projecten worden overlopen. Hierdoor verloopt de samenwerking vlotter, meer gestructureerd en efficiënter.

De zoektocht naar extra sociale woningen

In het IMJP is een aangroei van 2.240 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 Woning';
- via de procedure 'Constructieve Benadering Overheidsopdrachten (CBO)'.

Op 12 maart 2024 organiseerde Thuispunt Gent een inspirerend Vastgoedevent om private partners te enthousiasmeren voor sociale woonprojecten. We gingen in gesprek met projectontwikkelaars en

bouwpartners om samen te werken aan betaalbare, kwalitatieve huisvesting. Dat de private sector interesse heeft, was te zien in het hoge aantal aanwezigen. Dit event onderstreepte niet alleen het maatschappelijke belang van sociaal bouwen, maar ook de concrete voordelen voor ontwikkelaars: een project met gelijke afwerking én zekere afname, financiële zekerheid en (deels) gesubsidieerde infrastructuurwerken. Een win-win voor iedereen.



Voorkooprecht

In 2024 hebben we ons voorkooprecht uitgeoefend voor projectgronden in de Gentstraat en Kortrijksesteenweg. Deze twee gronden stellen ons in de mogelijkheid 51 woningen te bouwen.

Aankoop van gronden/gebouwen

In 2024 kochten we een projectgrond van vervoersmaatschappij De Lijn via openbare verkoop. Dit gebeurde voor het eerst via het online biedingsplatform Biddit. Deze projectgrond is gelegen in Heerweg-Noord in Zwijnaarde en biedt ons de mogelijkheid 18 woningen te bouwen.

Aankoop Goede Woning

Naast onze eigen realisaties, bewandelen we ook de pistes om bouwprojecten via sogent of andere partners te ontwikkelen en aan te kopen.

Volgende projecten zitten in de pipeline:

- het project van sogent in de Agaatstraat en Berkhoutsheide (59 woningen);
- de nog te realiseren projecten op de Tondeliersite (55 woningen);

CBO

De CBO-procedure wordt door de Wonen in Vlaanderen georganiseerd en heeft als doel sociale woningen te laten bouwen door private ondernemers op gronden van deze ondernemers. De woonmaatschappij 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 2024 waren er afspraken om 199 woningen via de CBO-procedure te realiseren:

- In de Fabrieksstraat zijn de bouwwerken aan 73 woningen in uitvoering.
- De bouwwerken aan het project Koopvaarders, waarvoor De Gentse Haard via de CBO2019-procedure een overeenkomst had afgesloten, zijn voltooid in 2024. Het gaat om een gebouw met 35 appartementen aan de Nieuwe Dokken.
- De bouwwerken aan de Nieuwe Dokken werden opgestart namelijk de projecten Kofschip en Tuupetegoare, goed voor respectievelijk 17 en 26 sociale woningen. Beide projecten werden via de Gentse Haard opgestart binnen de lopende CBO2020-procedure.
- Het project Vossenbos bevindt zich in de derde fase en de werken worden binnenkort aangevat. Dit project omvat 48 woningen.

Thuispunt Gent schreef zich in 2024 bovendien opnieuw in voor de 2 CBO-oproepen die in 2025 door Wonen in Vlaanderen zullen worden geplaatst.

Herinvestering

Zes woningen die niet meer ingezet kunnen worden voor sociale verhuur werden in 2024 door Thuispunt Gent verkocht om te herinvesteren in de aankoop van gebouwen en gronden die beter geschikt zijn. Van deze zes woningen waren twee reeds in leegstand. Thuispunt Gent hanteert het cascadesysteem en bood de andere vier woningen eerst aan de huidige huurder aan. Zij zijn niet ingegaan op het aanbod en vervolgens werden de woningen verkocht onder anti-speculatieve voorwaarden.

Over de gezamenlijke verkoop van het Caermersklooster door Thuispunt Gent en de provincie Oost-Vlaanderen konden geen verdere stappen worden gemaakt. Thuispunt Gent wil de verkoop koppelen aan een aantal voorwaarden rond een gedeeltelijke sociale invulling van haar deel en aan maatregelen die opsplitsing en speculatieve verkopen kunnen verhinderen.

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 2024 werd Thuispunt Gent 6.723.000 euro aan investeringssubsidies toegewezen. Het gaat om:

- 6.181.650 euro aan voorschotten voor bouwprojecten waarvan het voorontwerp goedgekeurd is.
- 281.350 euro aan afrekeningen voor bouwprojecten bij de gunning of oplevering van de werken.
- 260.000 euro voor aankopen goede woning.

We hebben 3 subsidieovereenkomsten lopen met de stad Gent met onderstaande uitbetalingen in 2024:

- Aanvullende rentesubsidie voor de verwerving van projectgrond Eedstraat in Zwijnaarde: 88.685 euro.
- Sloop bijgebouw en uitvoeren grondverzet in project CLT Meulestede: 170.119 euro.
- Aansluiting op ZAWENT-systeem in project CBO Koopvaarders: 7.000 euro.

Projecten

De versnelling van ons investeringsmeerjarenplan is ingezet en zal in de volgende jaren op kruissnelheid komen. Thuispunt Gent staat voor een grote verhuis- en renovatiegolf maar met een uitgetekend plan en een financieel sluitend model zijn de fundamenten gelegd voor een duurzame toekomst. Vanaf 2028 zullen we ook de vruchten kunnen plukken van dit investeringsmeerjarenplan in de vorm van een groot aantal afgewerkte, gerenoveerde en nieuwe sociale woningen.

In 2024 werden aanzienlijke stappen gezet in de realisatie van het IMJP. In totaal werden 11 bouwprojecten succesvol opgeleverd. Daarnaast waren de werken of de voorbereiding aan 77 projecten volop aan de gang. De werven van 13 bouwprojecten waren in uitvoering. Zes projecten beschikten over een uitvoerbare omgevingsvergunning en kunnen in aanbesteding gaan. 15 projecten hadden een goedgekeurd voorontwerp en 43 projecten een goedgekeurde projectdefinitie.

Daarnaast waren er nog 34 projecten in onderzoeksfase. Het gaat om 22 projecten voor de renovatie of vervanging van bestaande sociale woningen en 12 projecten voor nieuwe sociale woningen. Dit betekent dat er in het jaar 2024 niet minder dan 112 lopende of geplande projecten waren.



Opgeleverd in 2024

Thuispunt Gent zet volop in op nieuwbouwprojecten die het aantal kwaliteitsvolle en duurzame sociale woningen in de stad Gent doen aangroeien én op de vernieuwing van het verouderde patrimonium. **In 2024 leverden we in totaal 203 nieuwe sociale woningen op:**

Naam Project	Opleverdatum	Nieuwbouw	Vervangingsbouw	Totaalrenovatie	CBO ¹	AGW ²
Kaai 24	20/02/2024	-	-	-	-	20
Stadsvernieuwingsproject Nieuw Gent: Parkzicht	19/03/2024	-	60	-	-	-
Stadvernieuwingsproject Nieuw Gent: hoek kikvorsstraat/ zwijnaardsesteenweg	19/03/2024	-	14	-	-	-
Heernislaan 53	10/04/2024	-	-	1	-	-
Koopvaarders (CBO 2019)	7/05/2024	-	-	-	35	-
Kaarderijstraat	13/08/2024	11	-	-	-	-
Filature du Rabot	20/08/2024	44	-	-	-	-
Redersplein fase 2	20/09/2024	6	-	-	-	-
Academiestraat	25/09/2024	-	-	-	-	3
Antwerpsesteenweg 215-217	26/09/2024	4	-	-	-	-
Tondelier	8/12/2024	-	-	-	-	5
Totaal	203	65	74	1	35	28

¹ CBO = Constructieve Benadering Overheidsopdrachten

² AGW = Aankoop Goede Woning



Toelichting:

- 20 appartementen in Kaai 24 werden aangekocht via de procedure van Aankoop Goede Woning;
- In het kader van het stadsvernieuwingsproject Nieuw Gent Vernieuwt werden op 2 nieuwe plekken in de wijk sociale woningen gebouwd: 60 woningen in het project ‘Parkzicht’ aan het Rerum Novarumplein en 14 woningen op de hoek van de Zwijnaardsesteenweg met de Kikvorsstraat;
- Aan de Heernislaan werd 1 rijwoning totaal gerenoveerd;
- In de Koopvaardijlaan aan de Nieuwe Dokken werden 35 woningen opgeleverd binnen de CBO-constructie;
- In Kaarderijstraat werden 11 nieuwe sociale woningen gerealiseerd;
- Op de site Tribeca waar vroeger de textielfabriek Filature du Rabot gevestigd was, kwamen 44 nieuwe sociale woningen;
- Op het Redersplein werd de eerste fase aangevuld met 6 nieuwe appartementen;
- 3 woningen in de Academiestraat werden aangekocht via de procedure van Aankoop Goede Woning;
- Op de Antwerpsesteenweg werd een gebouw met 4 nieuwe appartementen opgeleverd;
- 5 woningen op Tondelier werden aangekocht via de procedure van Aankoop Goede Woning.



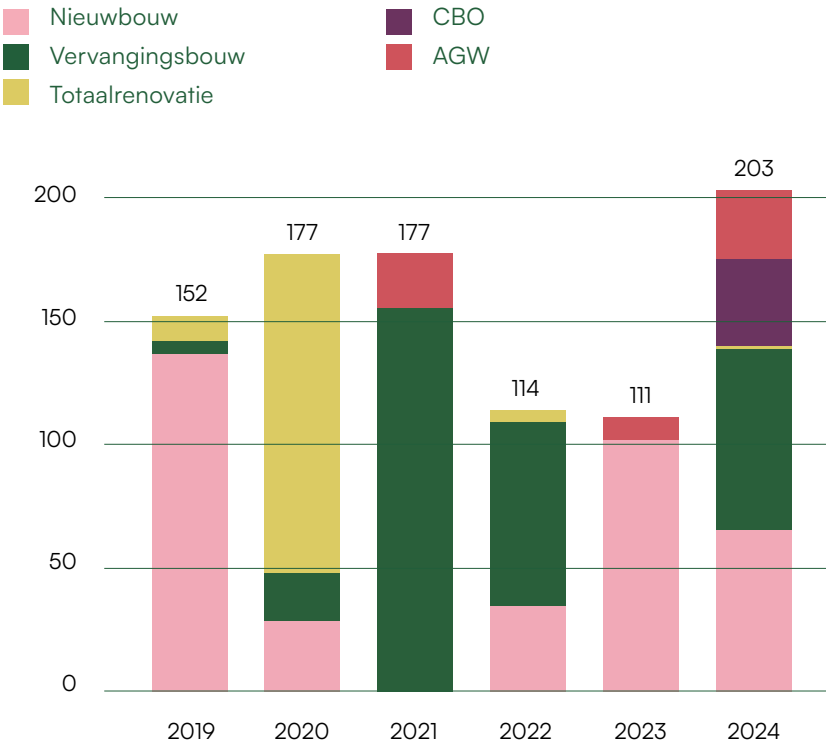
2 genomineerde sociale woongebouwen!

De kwaliteit van het nieuw sociaal patrimonium kan ook op waardering van de architectuursector rekenen. Het Architectuur Platform Gent maakte op basis van 130 inzendingen een shortlist op van 20 projecten die Gent beter maken. Er werden maar liefst 2 projecten van Thuispunt Gent hiervoor geselecteerd, namelijk het gebouw Vierweegse in Wondelgem en gebouw Parkzicht in Nieuw Gent.

De woningen van het project Vierweegse in Wondelgem (opgeleverd in 2023) zijn ontworpen als doorzonwoningen met verhoogde toegankelijkheid, met speciale aandacht voor personen met een handicap en ouderen. De wijk Nieuw Gent met een groot aantal sociale woningen, ondergaat een grondige revitalisatie. Het gebouw Parkzicht verbindt het stadswefsel met het park. De appartementen bieden een mix van gewone en aangepaste woningen.

Het aantal woningen dat sinds het begin van deze legislatuur in januari 2019 tot en met 31 december 2024 is opgeleverd bedraagt 934 woningen. Het gaat om:

- 368 nieuwe sociale woningen;
- 327 woningen ter vervanging van bestaande sociale woningen;
- 145 renovaties van bestaande sociale woningen;
- 35 nieuwe sociale woningen binnen de CBO-procedure;
- 59 nieuwe sociale woningen die werden aangekocht via de procedure Aankoop Goede Woning.



Figuur 2: Opgeleverde projecten per jaar

Thuispunt Gent bouwheer voor Community Land Trust

In de Goedendagstraat in de wijk Muide-Meulestede werd ook het CLT-project Mykolaiv opgeleverd. Thuispunt Gent treedt op als bouwheer van de 34 appartementen en gemeenschapsruimte, die via het principe van Community Land Trust worden verkocht. De bewoners kopen enkel het appartement en niet de grond. De grond is gemeenschapsgrond, waarop men een erfpacht krijg. Thuispunt Gent begeleidt het verkoopproces: opmaak basisakte, quotiteiten, bezichtigingen, aankoopbelofte, akte, ...). Op 31/12/2024 waren 19 appartementen verkocht en zijn er kandidaat-kopers voor 7 appartementen. Voor 8 appartementen werd nog een kandidaat-koper gezocht.

Projecten in opbouw door aannemer

De bouwkranen van Thuispunt Gent draaiden in 2024 op volle toeren. De bouwwerken aan niet minder dan 203 sociale woningen werden in 2024 opgestart. Eind 2024 waren 13 werven lopende voor in totaal 489 sociale woningen.

Naam Project	Nieuw-bouw	Vervangings-bouw	Totaal-renovatie	CBO ³	AGW ⁴
Tondelier	-	-	-	-	1
Stadsvernieuwingsproject Nieuw Gent: Hoek Rerum-Novarumplein/Kikvorsstraat	-	16	-	-	-
Heerweg Zuid	12	-	-	-	-
Leiekaai - Lieremanstraat	21	-	-	-	-
Francisco Ferrerlaan	35	-	128	-	-
Fabrieksstraat	-	-	-	73	-
Stadsvernieuwingsproject Nieuw Gent: thv. voormalig gebouw Saturnus (BV 5)	-	92	-	-	-
Kofschip	-	-	-	17	-
Tuupetegoare	-	-	-	26	-
Veldekensstraat	25	-	-	-	-
Geitstraat	7	1	-	-	-
Voorhavenlaan	27	-	-	-	-
Maeswal	-	8	-	-	-
Totaal	127	117	128	116	1

³ CBO = Constructieve Benadering Overheidsopdrachten

⁴ AGW = Aankoop Goede Woning



Projecten met uitvoerbare omgevingsvergunning

De concrete realisatie van 364 woningen kwam in 2024 dichterbij. We verkregen immers een uitvoerbare omgevingsvergunning voor volgende projecten:

Naam Project	Nieuw-bouw	Vervangings-bouw	Totaal-renovatie	CBO ³
Jubileumlaan 194-380	-	99	-	-
Overreke	19	-	-	-
Rabot fase 2	-	140	-	-
Westveld	-	14	-	-
Meulestede L-gebouw	25	-	-	-
Witte Kaproenenpark	-	67	-	-
Totaal	44	320	0	0

Voor het nieuwbouwproject in de Waterkluiscaai (31WE) werd de vergunning in beroep aangevochten. Eind 2024 werd deze vergunning door de deputatie geweigerd.



Projecten met goedgekeurd voorontwerp en projectdefinitie

Projecten met goedgekeurd voorontwerp



Het ontwerp van 886 woningen werd in 2024 concreter door de goedkeuring van het voorontwerp.

Naam Project	Nieuw-bouw	Vervangings-bouw	Totaal-renovatie	CBO ³
Gasmeterlaan	8	-	-	-
Loofblommestraat	8	-	-	-
Meulestede SAW	24	-	-	-
Maïs Jan Yoens	1	116	-	-
Stadsvernieuwingsproject: Nieuw Gent: thv. voormalig gebouwen Jupiter/ Mercurius (BV 6)	-	192	-	-
Stadsvernieuwingsproject: Nieuw Gent: thv. voormalig gebouwen Milenka/Aurora/Orion (BV 7)	-	198	-	-
Jubileumlaan 2-192 en 382-572	-	184	-	-
Helsinkistraat	-	17	-	-
Eindeke	-	16	-	-
Veronica Kriekelaar	11	42	-	-
Achilles Mussche	-	-	5	-
Lucas Munich	-	-	15	-
Spaanskasteelplein	-	-	18	-
Steenakker	-	-	21	-
Kristoffel Van den Berghe	-	-	10	-
Totaal	52	765	69	0

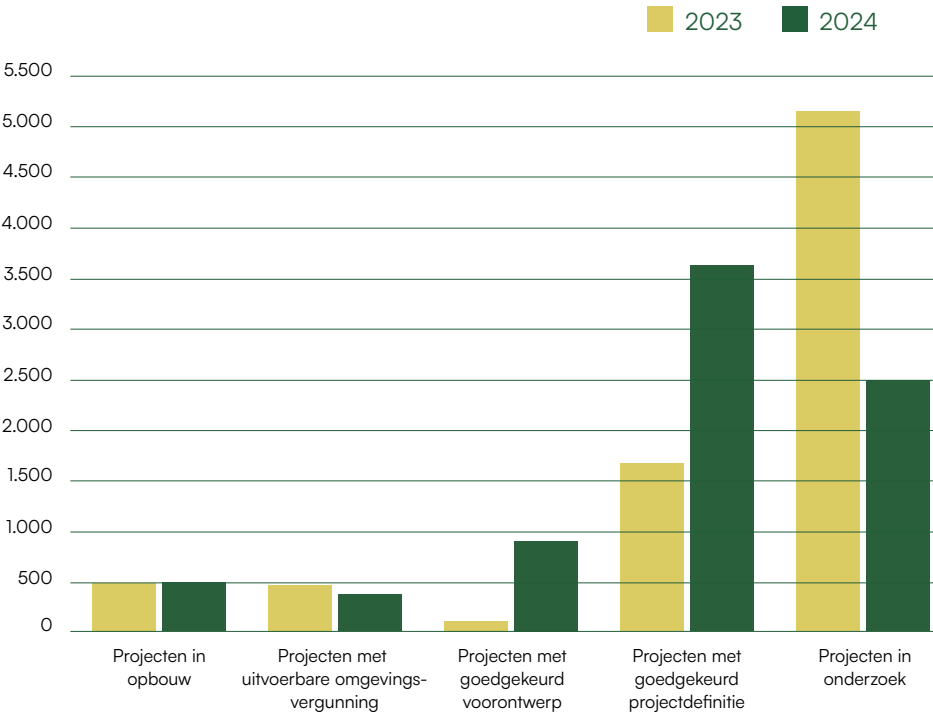
Projecten met goedgekeurde projectdefinitie

Voor in totaal 3.622 woningen maakten we een projectdefinitie op. In deze projectdefinitie zetten we de contouren van het verder onderzoek uit en wordt een eerste aanzet naar verdeling van woontypes opgemaakt.



Projecten in onderzoek

We deden daarnaast voorbereidend onderzoek voor meer dan 2.514 sociale woningen. Het gaat om de vervangingsbouw, totaalrenovatie of gedeeltelijke renovatie van 2.257 sociale woningen die we al in portefeuille hebben en om 257 nieuwbouwwoningen.



Figuur 3: Projecten per fase

Veel projecten die in 2023 nog in onderzoek waren, zijn in 2024 doorgestroomd naar volgende fasen. In 2024 is het aantal projecten met goedgekeurde projectdefinitie flink toegenomen vergeleken met 2023. Projecten hebben niet alleen de projectdefinitiefase doorlopen, maar er zijn ook stappen gezet richting goedgekeurde voorontwerpen.

Beheer bestaand patrimonium

Het patrimonium van Thuispunt Gent

Patrimonium in eigendom	2023	2024
Appartementen	8.611	8.815
Huizen	1.607	1.737
Totaal	10.218 ⁵	10.552

Thuispunt Gent heeft door de fusie met De Gentse Haard, woningen in Destelbergen. Deze woningen moeten met de overdracht van patrimonium naar Dimensa overgedragen worden. Ze worden in de verdere analyse niet mee vermeld.

Destelbergen	2024
Type	Aantal
 appartement 1 slaapkamers	8
 appartement 2 slaapkamers	6
 huis 1 slaapkamer	10
 huis 3 slaapkamers	26
Totaal	50



Gent	2023		2024	
Type	Aantal	%	Aantal	%
 studio	497	4,89	497	4,73
 appartement 1 slaapkamers	3.397	33,41	3.513	33,45
 appartement 2 slaapkamers	3.497	34,39	3.536	33,67
 appartement 3 slaapkamers	1.119	11,01	1.164	11,08
 appartement 4 slaapkamers	86	0,85	90	0,86
 appartement 6 slaapkamers	1	0,01	1	0,01
 huis 1 slaapkamer	113	1,11	114	1,09
 huis 2 slaapkamers	250	2,46	251	2,39
 huis 3 slaapkamers	993	9,77	1.087	10,35
 huis 4 slaapkamers	202	1,99	232	2,21
 huis 5 slaapkamers	13	0,13	17	0,16
Totaal	10.168	100	10.502	100

Het ingekantelde patrimonium van het Vlaams Woningfonds en de opgeleverde projecten hebben tot een toename van het patrimonium grotere woningen met 3, 4 en 5 slaapkamers geleid wat ten goede komt van onze gezinnen met kinderen.

Woningen aangepast aan personen met een zorgbehoefte

In onderstaande tabel verwijzen we voor de situatie op 31/12/2024 naar de diverse pijlers in het toewijzingssysteem. Dit wordt verder toegelicht 3.2. Toewijzingen.

Pijler 3: personen met een handicap		
Type	2023	2024
appartement 1 slaapkamer	52	59
appartement 2 slaapkamers	47	47
appartement 3 slaapkamers	4	4
Totaal	103	110

Pijler 3: personen met een handicap, met samenwerkingsovereenkomst			
Type	2023	2024	
appartement 1 slaapkamer	26	26	Exalta
appartement 2 slaapkamers	16	16	Exalta
Totaal	42	42	

Pijler 3: Wonen-Welzijn			
Type	2023	2024	
studio	4	12	vzw Ryhove, vzw Ithaka - BW-Ipso
appartement 1 slaapkamer	8	8	vzw Kompas
appartement 6 slaapkamers	1	1	-
Totaal	13	21	

Pijler 3: Sociale Assistentiewoningen			
Type	2023	2024	
appartement 1 slaapkamer	16	16	OCMW Gent
appartement 2 slaapkamers	3	3	OCMW Gent
Totaal	19	19	

Pijler 3: 65+		
Type	2023	2024
studio	8	11
appartement 1 slaapkamer	711	742
appartement 2 slaapkamers	4	4
huis 1 slaapkamer	98	93
Totaal	821	850

In 2024 is het aantal woningen in eigen patrimonium voorbehouden in pijler 3 toegenomen met 44 woningen, voornamelijk door het voorbehoud van meer appartementen met 1 slaapkamer aan huurders ouder dan 65 jaar.

Het patrimonium ingehuurde woningen

Patrimonium ingehuurde woningen	2023	2024
Appartementen	230	240
Huizen	107	123
Totaal	337	363

Patrimonium ingehuurde woningen		2023		2024	
Type		Aantal	%	Aantal	%
 kamer		32	9,50	32	8,82
 studio		56	16,62	70	19,28
 appartement 1 slaapkamer		74	21,96	58	15,98
 appartement 2 slaapkamer		60	17,80	67	18,46
 appartement 3 slaapkamer		5	1,48	10	2,75
 appartement 4 slaapkamer		2	0,59	3	0,83
 appartement 5 slaapkamer		1	0,30	0	0
 huis 1 slaapkamer		15	4,45	16	4,41
 huis 2 slaapkamer		38	11,28	42	11,57
 huis 3 slaapkamer		29	8,61	38	10,47
 huis 4 slaapkamer		19	5,64	20	5,51
 huis 5 slaapkamer		4	1,19	5	1,38
 huis 6 slaapkamer		1	0,30	1	0,28
 huis 7 slaapkamer		1	0,30	1	0,28
Totaal		337	100	363	100

In 2024 werden 11 studio's in huur genomen in kader van het project Robuuste woningen voor personen met een dakloosheid verleden.

Woningen aangepast aan personen met een zorgbehoefte

	2024	
TYPE	AANTAL	TOELICHTING
kamer	32	Project kamerwonen in pension De Baai
studio	11	Project 11 Robuuste woningen voor personen met dakloosheid verleden
	2	Project Autismus Convent
Appartement 1 slaapkamer	1	Project Autismus 2 (cohousing Jean)
	6	Project Autismus Convent
TOTAAL	52	



Onderhoud en herstellingen

Het beheer van meer dan 10.552 woningen in eigendom zorgt ook voor een pak interventies. De meest voorkomende zijn:

CATEGORIE	AANTAL MELDINGEN
Schrijnwerk	4.972
Sanitair	4.400
Elektriciteit	3.141
Verwarming	2.309
Afwerking van de woning	1.907

Daarnaast voerden we in kader van het preventieonderhoud ook 1.046 ledigingen van septische putten uit.

Met ons verouderde patrimonium, lukt de herstelling in een aantal gevallen niet o.a. bij vocht en schimmel, en zijn we genoodzaakt de huurder te herhuisvesten in afwachting van een globale en structurele aanpak in kader van het IMJP. In 2024 moesten 14 huurders om technische reden verhuizen.

Kwaliteit en veiligheid patrimonium

Brandveiligheidsonderzoek

Naar aanleiding van de brand in de Grenfell Tower in Londen op 14/06/2017, werd op de raad van bestuur van 03/07/2017 een project ‘brandveiligheid’ opgestart. Omwille van de complexe materie van de geveluitvoeringen werd beslist om een extern studiebureau aan te duiden. De studie had als doel om zicht te krijgen op de mogelijke ingrepen die de brandveiligheid en stabiliteit van de gevels van onze hoog- en middelhoogbouw verbeteren.

Voor één gebouw (Blaisantvest 2-4) werd een juridische procedure opgestart. Omdat uit de eerste conclusies bleek dat de gebouwen voldoen aan de wettelijke vereisten op het moment van de realisatie en dat de betrokken bouwpartners geen tekortkomingen ten laste gelegd kunnen worden, werd bijkomend advies van de Brandweerzone Centrum gevraagd. In maart 2024 bevestigde de Brandweerzone Centrum dat de nieuwe brandnormen niet moeten worden toegepast in bestaande gebouwen. De juridische procedure werd dan ook stopgezet.

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 en speelt telkens in op een actueel thema.



Een kwaliteitsnorm voor bestaande sociale woningen

Sinds 2015 hanteerde het voormalige WoninGent een kwaliteitsnorm om woningen tussen verhuringen te renoveren. Thuispunt Gent zet deze normrenovaties verder via het raamcontract met een externe aannemer. Deze externe aannemer maakte tussen 2022 en 2024 een 400-tal leegstaande woningen opnieuw verhuurklaar. Bijkomend werden ook elke maand 20 à 30 woningen tussen verhuring opgeknapt. In 2024 gunde Thuispunt Gent een nieuw contract in twee percelen om vanaf april 2025 een zestigtal woningen per maand naar norm te laten renoveren.

In 2024 werden zo 514 adressen naar de norm gerenoveerd. In totaal zijn sinds 2015 al 4.343 woningen op norm gesteld.



jaar	Aantal normrenovaties
2024	514 woningen
2023	541 woningen
2022	379 woningen
2021	348 woningen
2020	330 woningen
2019	293 woningen
2018	273 woningen
2017	440 woningen
2016	710 woningen
2015	515 woningen
Totaal	4.343 woningen

Conformiteitsattesten

Op 4 september 2023 keurde de gemeenteraad de verordening goed op het verplicht conformiteitsattest voor verhuurde woningen. Deze verordening ging in op 1 oktober 2023 en geldt voor elke nieuwe verhuring van een woning dat ouder is dan 30 jaar. Thuispunt Gent had al een vrijwillig proefproject lopen sinds 2020 om conformiteitsattesten aan te vragen voor woningen tussen verhuringen. Dit werd vervangen door deze verplichting. Bijgevolg kenden we in 2024 een zeer grote stijging in het aantal aangevraagde woononderzoeken bij Dienst Toezicht van Stad Gent.

Het totaal aantal verkregen conformiteitsattesten voor woningen in 2024 bedraagt 444 stuks.

Onderhoudsmeerjarenplan

Thuispunt Gent hanteert een onderhoudsmethodiek en legde deze vast in een onderhoudsmeerjarenplan (OMJP). Dit is een belangrijk instrument om de kwaliteitsverbetering van het patrimonium door te voeren en te bestendigen. Het OMJP focust op het proactieve onderhoud van het bestaande patrimonium.

We maakten een overzicht van welke installaties en bouwdelen voor de grootste kosten zorgen.

Het gaat om:

- Verwarming en sanitair warm water (sww)
- Veiligheid en installaties
- Badkamer en keuken
- Opfriswerken woningen
- Platte daken
- Hellende daken
- 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.

In 2024 werden de stookzalen verder geoptimaliseerd. Zo werden enkele stookzalen voorzien van een weersafhankelijke sturing. Verouderde componenten werden preventief vervangen, dit was onder andere het geval in de stookzalen van:

- Belvédèreweg 1-305
- Cornelis Sneysonnestraat 1-80
- Nekkersputstraat 81-95
- Nekkersberglaan 18-280
- Opgeëistenlaan 20-158
- Vaartstraat 112-264

Op 1 januari 2024 startte het nieuwe raamcontract voor het onderhouden en vervangen van individuele CV-toestellen.

In 2024 werden de liften in volgende gebouwen grondig gemoderniseerd:

- Muidepoort 74-94B
- Oude Brusselseweg 4-8A
- Posthoornstraat 44-72
- Weldadigheidstraat 38/0001-38/0207

We merken, net als andere woonmaatschappijen, de evolutie dat onderhoudsfirma's liftonderdelen minder in reserve houden en herstellingen bijgevolg jammer genoeg lang op zich kunnen laten wachten.



Defect lift Maïsstraat 264-312

Op 4 augustus 2024 trad een defect op aan de enige lift in het gebouw Maïsstraat 264-312, waardoor deze buiten dienst was. De lift, gebouwd in 2016, had nochtans kort daarvoor een positief keuringsverslag. Hij bedient zeven bouwlagen met 22 huurders, van wie 10 onder begeleiding van Exalta (ADL-ondersteuning) vallen. Voor hen betekende dit een grote uitdaging in hun dagelijks mobiliteit. Vanuit Thuispunt Gent werd communicatie en begeleiding opgestart om de impact zo goed mogelijk op te vangen. Het defecte onderdeel, de frequentiesturing van de motor, werd gereviseerd door de onderhoudsfirma, waarna de lift op 14 augustus 2024 weer in gebruik werd genomen.

Naar een duurzaam patrimonium

Als woonmaatschappij 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 2024

In onze projecten wordt duurzaam opgewerkte energie (warmte, warm water en elektriciteit) meer en meer de norm. Stad Gent verleent subsidies aan sociale woningprojecten om de hogere investeringskosten mogelijk te maken.



In 2024 kreeg Thuispunt Gent in dit kader volgende subsidies:

- 673.200 euro voor 99 appartementen in project Jubileumlaan 194-380. De centrale verwarming gebeurt door middel van een warmtepompinstallatie grond / water, gevoed door bodemwarmte uit verticale geothermische boringen. Het sanitair warm water wordt aangemaakt door een gasketel, die ook bijspringt voor de verwarming in de zwaarste piekmomenten in de winter. Een PV-installatie verlaagt en verduurzaamt het elektriciteitsverbruik.
- 300.000 euro voor 25 grondgebonden woningen in project Veldekensstraat. De woningen worden uitgerust met lucht-water warmtepompen voor verwarming en sanitair warm water, in combinatie met PV-panelen voor de lokale opwekking van elektriciteit.

Dit komt samen op een totaalbedrag van 973.200 euro.

Subsidie Klimaat adaptieve ingrepen Stad Gent

- Thuispunt Gent verkreeg 12.412 euro subsidies voor de aanleg van groendaken in de nieuwbouwprojecten Kraankinderstraat en Biezenstuk-Rooigem (Grijzezusterstraat).

Vlaams Klimaatfonds-subsidie

In 2024 kreeg Thuispunt Gent volgende subsidies vanuit het Vlaams Klimaatfonds:

- 2.730.969 euro aan voorschotten, voor zowel grote bouwprojecten als kleinere renovaties. Net voor het einde van het jaar vroeg Thuispunt Gent nog 966.240 euro aan voor de vervangingsbouw Jubileumlaan 194-380. Deze subsidie zal in 2025 worden uitbetaald.
- 45.123 euro werd uitbetaald bij de oplevering van werken, zowel voor bouwprojecten als renovatiewerken.
- We verwachten nog 36.111 euro te ontvangen voor de oplevering van 3 bouwprojecten van zodra alle nodige documenten zijn ingediend.

We ontvingen ook nog een laatste keer een subsidie van 5.000 euro van Fluvius voor de EPC-labelpremie in het project Heernislaan.

PV-installatie

Bouwprojecten

Thuispunt Gent plaatst PV-installaties bij totaalrenovaties, vervangingsbouw en nieuwbouw. In 2024 werden zo 110 wooneenheden opgeleverd met een **individuele PV-installatie**. Het gaat om de projecten Antwerpsesteenweg 215, Buitenwallepad 1 (Tondelier), Filature du Rabot, Kaarderijstraat, Koopvaardijlaan, Meulesteedsesteenweg 555 en Heernislaan 53.

Het nieuwe gebouw op de hoek van de Kikvorsstraat met de Kikvorsstraat/Zwijnaardsesteenweg heeft een **collectieve PV-installatie**. De opgewekte zonnestroom wordt gebruikt voor de technische installaties in de gemeenschappelijke delen (warmtepomp, ventilatie, liften en verlichting), zodat een groot deel van de zonnestroom direct verbruikt kan worden en de energiekosten van alle bewoners van het gebouw verlagen en vergroenen.

Voor deze woningen werd in 2024 in totaal 198 kWp PV-panelen in gebruik genomen.



Bestaande gebouwen

Thuispunt Gent wenst ook het bestaande patrimonium, waar geen renovatiewerken nodig zijn, verder te verduurzamen en te voorzien van lokaal opgewekte hernieuwbare energie. Het plaatsen van PV-panelen gebeurt hier in samenwerking met Aster, de coöperatieve vennootschap opgericht door de Vlaamse woonmaatschappijen. Aster biedt via een raamcontract voor PV-panelen een ontzorging aan van de uitvoering, opvolging en onderhoud van PV-installaties op sociale woningen. De huurders van woningen met een PV-installatie krijgen de zonnestroom die ze direct verbruiken aan een voordeliger tarief.

In 2023 werd een ambitieus plan opgemaakt om op alle bestaande gebouwen die 'klaar' zijn om PV-panelen op te plaatsen (het dak is in goede staat, de dakisolatie voldoet aan de Klimaatdoelstellingen 2050) in de loop van 2024 effectief PV-panelen te plaatsen. Een marktconforme lening aangaan bleek echter niet toegelaten door Wonen in Vlaanderen. De zoektocht naar andere middelen zette het project een hele tijd on hold.

In 2024 plaatste Thuispunt Gent toch nog PV-panelen op 28 bestaande woningen in de Julienne De Vetterstraat, Wegelakker en Jean Jaurès laan, goed voor meer dan 87kWp. Thuispunt Gent deed dit eenmalig met eigen middelen. Er werd verder gezocht naar financiering voor de rest van het opgestelde plan. Deze werd gevonden dankzij een bijkomende subsidie van de Stad Gent voor 300.000 euro. Hiermee zullen de investeringskosten worden betaald voor de plaatsing van pv-panelen op 50 gebouwen of woninggroepen. De jaarlijkse kosten aan de PV-installaties tijdens gebruik zullen gedekt worden door de inkomsten van de PV-bijdrages die onze huurders betalen voor hun direct verbruikte zonnestroom en de injectie van de niet-direct verbruikte stroom.



Opmaak
Energieprestatiecertificaten (EPC)

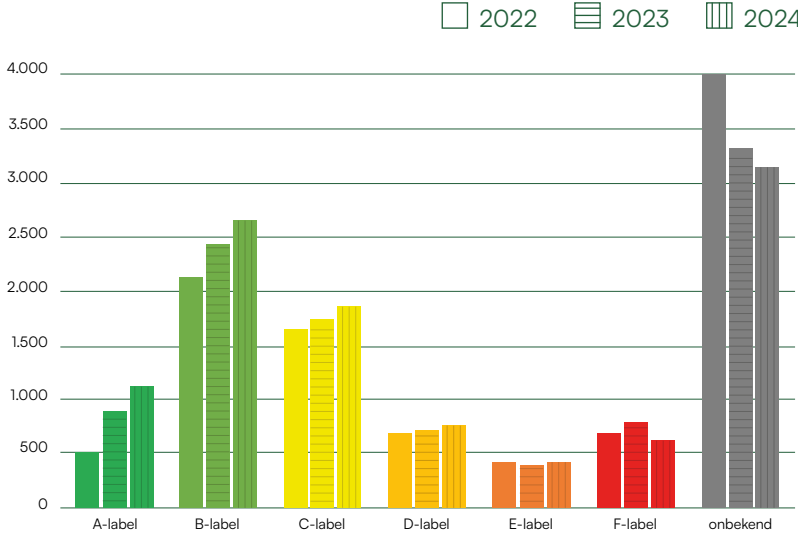
Een energieprestatiecertificaat (EPC) geeft aan hoe energiezuinig een gebouw of gebouweenheid is. Een EPC voor een residentiële eenheid is nodig bij verhuur, verkoop en andere soorten overdracht. Het geeft informatie over isolatie, beglazing, verwarming en warmwaterinstallatie en is gecategoriseerd in label A, B, C, D, E en F. Het EPC wordt opgesteld door een erkende energiedeskundige na grondige inspectie van de woning. Thuispunt Gent liet 430 residentiële EPC's opmaken in 2024.

Patrimonium in eigendom

	2022 ⁶		2023 ⁷		2024	
CATEGORIE	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
A-label	529	5,03	901	8,72	1.121	10,62
B-label	2.130	20,25	2.444	23,67	2.663	25,24
C-label	1.663	15,81	1.728	16,73	1.848	17,51
D-label	697	6,63	720	6,97	746	7,07
E-label	418	3,97	405	3,92	415	3,93
F-label	704	6,69	796	7,71	616	5,84
onbekend	4.378	41,62	3.333	32,27	3.143	29,79
TOTAAL	10.519	100	10.327	100	10.552	100

⁶ De cijfers 2022 bevatten enkel de woningen van WoninGent.

⁷ Vanaf 2023 zijn alle woningen van Thuispunt Gent opgenomen. Naar aanleiding van de fusie, waren er op 1/1/2023 nog heel wat data die moest ingevoerd worden in Planon, waardoor er een tijdelijk hoger aandeel onbekende EPC-labels was. In de loop van 2023 zijn de beschikbare data verder aangevuld.



Figuur 4: Aantal woningen met EPC-label (patrimonium in eigendom)

Het aantal woningen zonder een EPC-attest is lichtjes afgenomen (van 3.333 in 2023 naar 3.143 in 2024). Dit zijn woningen waarvan de zittende huurder reeds voor 2011 in de woning woont en waarvoor nog geen EPC-verplichting geldt. Voor de analyse van deze gebouwen binnen het IMJP wordt gebruik gemaakt van een EPC-simulatietool in de Woningkenmerken, en wanneer meer nauwkeurigheid vereist is worden EPC-simulaties opgemaakt door een EPC-verslaggever op typewoningen.

Woningen van private eigenaars die worden ingehuurd (activiteit privaat inhuren) behalen minimaal label C.

EPC-labelpad

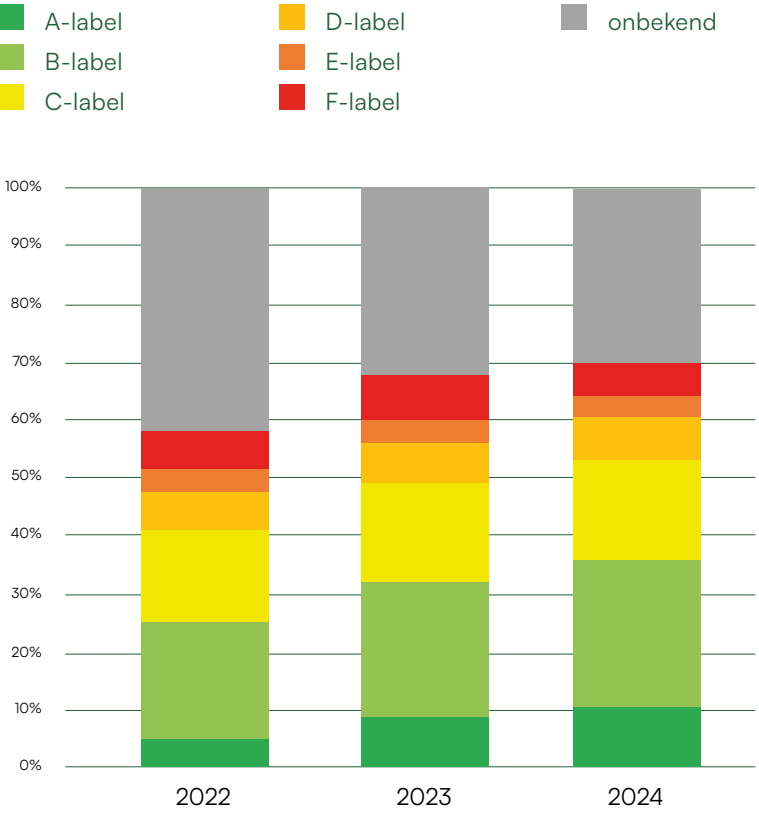
Vanaf 2030 worden de maximaal toegelaten EPC-labels in de minimale woningkwaliteitsnormen gefaseerd afgebouwd. In het nieuwe regeerakkoord van de Vlaamse regering voor de periode 2024-2029 wordt een verstrenging voorzien vanaf 2030. Sociale huisvesting neemt daar een voorsprong op en verstrengt de EPC-labels al vanaf 2028. Tegen 2040 moeten alle woningen minstens een EPC-C-label hebben om te voldoen aan de minimum woningkwaliteit.

TIJDSPAD SOCIALE HUISVESTING	2028	2030	2035	2040
Appartementen/gesloten bebouwing	E	D	C	C
Open/halfopen bebouwing		E	D	



Het aantal woningen met EPC-label A, B en C blijft gestaag stijgen, zowel absoluut als procentueel. Op het einde van 2024 heeft 53,37% van ons patrimonium een EPC-label C of beter.

De afgelopen jaren was vooral het aantal woningen met F-label duidelijk gedaald, door de sloop van slechtere gebouwen.



Figuur 5: Aantal EPC-labels per jaar

Leegstandcijfers

Op 31 december 2024 bedroeg de leegstand bij Thuispunt Gent van patrimonium in eigendom 1.673 woningen⁸. Dit is een stijging met 266 woningen tegenover eind 2023 (1.407 woningen). Deze stijging is te verklaren, doordat we aan het begin staan van de grote sloop- en renovatiegolf in het kader van het IMJP.

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

- 864 woningen stonden leeg in afwachting van renovatie of sloop en zullen niet langer verhuurd worden. Dit is een stijging van 238 woningen ten opzichte van 2023 (626 woningen - 31/12/2023). Deze stijging weerspiegelt onze voorbereidingen in de aanloop naar sloop- of renovatieprojecten die we in het kader van het IMJP in de volgende jaren zullen opstarten.
- 302 woningen stonden klaar voor verhuring en wachtten op de start van het nieuwe huurcontract. Deze stijging met 138 woningen ten opzichte van 2023, heeft te maken met de vertraging en moeilijkheden door de implementatie van het CIR en het hierdoor extra manueel administratief registratiewerk dat nodig was om de woningen te verhuren (164 woningen - 31/12/2023).
- 499 woningen stonden leeg, omdat er normrenovaties aan de gang waren om de woning opnieuw verhuurklaar te maken. In 20 woningen kon de normrenovatie nog niet starten omwille van onbeheerd nalatenschap. Deze daling van 118 woningen ten opzichte van 2023 (617 woningen - 31/12/2023) is het resultaat van enerzijds de 514 normrenovaties die in 2024 zijn uitgevoerd en anderzijds van een aantal woningen dat in 2023 nog in afwachting was van normrenovatie maar in 2024 is gecategoriseerd als woning in afwachting van sloop of totaalrenovatie.
- 8 nieuw gebouwde woningen waren nog niet in gebruik.

⁸ Dit zijn de cijfers d.d. 31/12/2024. Dit betreft een momentopname, aangezien de leegstandcijfers sterk fluctueren.

Bestaand patrimonium dat (tijdelijk) niet meer sociaal verhuurd kan worden

Tijdelijke invullingen

Grootschalige vernieuwingen van ons patrimonium kennen een uitgebreid voortraject, omdat ze vaak gepaard gaan met stedenbouwkundige studies. We streven ernaar om onze sites tijdelijk een zinvolle invulling te geven in de periode tussen de sloopwerken van de oude gebouwen en de start van de bouwwerken aan de nieuwe gebouwen. Hiervoor werken we samen met Stad Gent en verenigingen.

Zo is in afwachting van de sloop van de site Heilig Hart Kring in de Dampoortwijk sinds september 2023 een tijdelijke invulling voor buurtorganisaties actief. De Kring is de vereniging die deze tijdelijke invulling vormgeeft. Er vinden sociale en culturele activiteiten plaats. Onder andere volgende verenigingen zijn er tijdelijk gevestigd: De Grote Tafel, De Klusserette, Jong Gent in Actie,

In 2024 zetten we de bestaande samenwerkingen verder. Zo werken we onder andere samen met Das Kunst in de Sint-Bernadettewijk en met vzw LEJO en vzw STAPPEN in het Caermersklooster. Op de Jan Yoenssite liep ook de tijdelijke invulling met moestuinen verder. In Nieuw Gent wordt het rechtergedeelte van de site Tine Hannick beheerd door de Stad Gent. De Stad richt deze in als een tijdelijke speel- en ontmoetingsplek.

We gingen in 2024 ook nieuwe samenwerkingen aan. In de Nimfenstraat is een tijdelijke overeenkomst afgesloten met de brandweer. Het leegstaand gebouw wordt gebruikt voor oefeningen van Hulpverleningszone Centrum. De hulpdiensten doen er een reeks praktische oefeningen en trainingen binnenin het gebouwencomplex.

Thuispunt Gent 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 2024 waren er op die manier 72 verhuurd aan CAW Oost-Vlaanderen. Dit zijn er 8 meer dan in 2023.

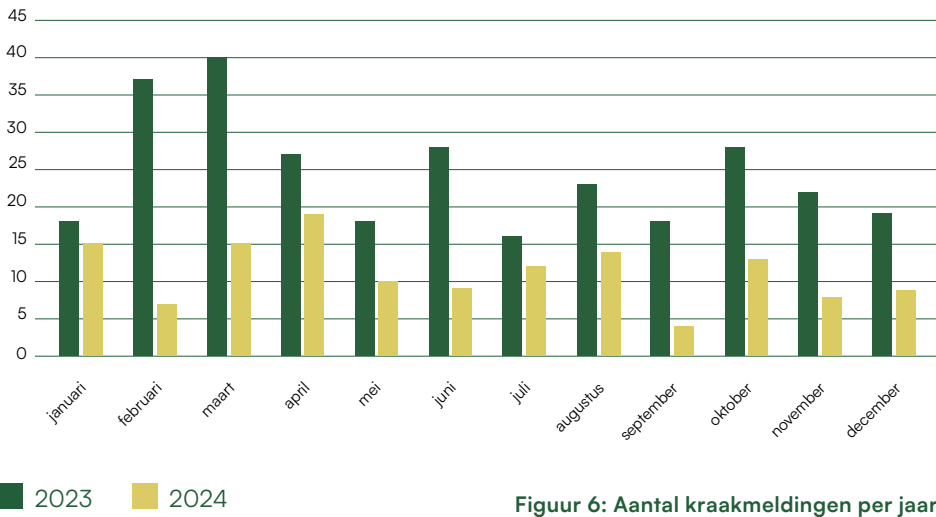
Het kraken onder controle gebracht

In 2022 en 2023 zag Thuispunt Gent een toename van het aantal gekraakte woningen in het patrimonium. In 2024 werden 135 kraakdossiers opgestart en verwerkt, wat een daling van 54% betekent in vergelijking met 2023, toen we nog geconfronteerd werden met maar liefst 294 dossiers. In de tweede helft van 2023 werd door Thuispunt Gent een kraakcel opgericht. We merken dat deze aanpak zijn vruchten afwerpt en ervoor heeft gezorgd dat Thuispunt Gent de krakersproblematiek onder controle heeft. We slaagden erin om het aantal lopende dossiers terug te brengen naar één tot vijf kraakdossiers, die doorgaans binnen enkele dagen tot hoogstens een paar weken worden afgehandeld.

Om de krakers uit te drijven hanteren we:

- 1. **Ontradend werken:** in eerste instantie wordt er ontradend gewerkt. De krakers worden aangespoord het pand vrijwillig te verlaten.
- 2. **Gerechtelijke procedure:** indien de krakers niet vrijwillig vetrekken zal de Juridische Cel een gerechtelijke procedure opstarten om de krakers via gerechtelijke weg uit te zetten. 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.

De communicatie met huurders in gebouwen of wijken met gekraakte woningen blijft heel belangrijk. Zo zien we dat de kraakcel en het centrale e-mailadres goed toegankelijk zijn voor huurders en derden. Communicatie is essentieel in de aanpak van kraken. Het zorgt voor een duidelijk aanspreekpunt voor huurders in gebouwen of wijken met krakers.



Figuur 6: Aantal kraakmeldingen per jaar

i Communicatie is essentieel in de aanpak kraak

Een kernelement in de aanpak is om een duidelijk aanspreekpunt te hebben voor huurders in gebouwen of wijken met krakers. We creëerden een centraal e-mailadres, waar huurders terecht kunnen met al hun meldingen rond krakers. Op de website van Thuispunt Gent werd het luik kraak toegevoegd. Hier vinden huurders de nodige informatie wat te doen, wanneer er krakers in de woonomgeving aanwezig zijn. Via een online formulier kunnen huurders heel eenvoudig krakers melden. Daarnaast ontwikkelden we ook “kraakpreventiekaartjes” om huurders te sensibiliseren en informeren.



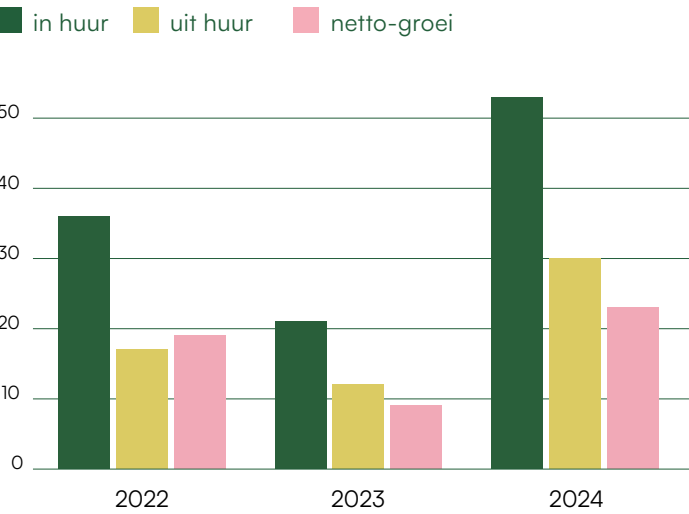
Verder blijft een goede samenwerking tussen de verschillende diensten belangrijk om het kraken en kraakpreventie te blijven opvolgen. Thuispunt Gent zet ook in op informatie-uitwisseling en samenwerking met de SPOC-Kraak van Stad Gent en de lokale wijkpolitie. Zo werden de 6 wijkcommissariaten (Binnenstad, Gent West, Nieuw Gent, Wondelgem, Sint-Amandsberg en Gentbrugge/ Ledeberg) bezocht en op de hoogte gebracht van de procedures en werden de aanspreekmogelijkheden verduidelijkt.

Activiteit Privaat inhuren

Inleiding

De groeiambitie is groot, we willen stijgen naar 500 ingehuurde woningen. In 2024 slaagden we erin om 53 nieuwe huurcontracten met eigenaars af te sluiten. Helaas zijn er 30 huurcontracten met eigenaars stopgezet (waaronder 2 gebouwen met in totaal 18 panden van éénzelfde eigenaar).

We zijn het jaar 2024 gestart met 340 ingehuurde woningen en geëindigd op 31 december 2024 met 363 ingehuurde woningen, een stijging van 23 woningen.



Figuur 7: Groei ingehuurde woningen

Zowel het aantal woningen dat we in huur namen als het aantal woningen waarvan de huur werd stopgezet, ligt hoger dan vorige jaren. Wat wijst op een actieve verhuurmarkt afgelopen jaar.

Het afgelopen jaar hebben we volop ingezet op de groei van ons woningaanbod door het aantal ingehuurde woningen aanzienlijk te laten stijgen. Op deze manier kunnen we meer kwalitatieve en betaalbare huurwoningen beschikbaar stellen voor wie het nodig heeft. We blijven ons engageren om deze positieve evolutie verder te zetten en nog meer verhuurders te overtuigen van de voordelen van een samenwerking met Thuispunt Gent.

	IN HUUR	UIT HUUR	NETTO-GROEI	AANTAL INGEHUURDE WONINGEN	GROEI %
2022	36	17	19	331	6,1%
2023	21	12	9	340	2,7%
2024	53	30	23	363	7,3%

Inhuurprijzen

In 2024 is beslist om de bepaling van de huurprijzen voor de hoofdhuurcontracten⁹ te herzien met als belangrijkste uitgangspunten:

- Een prijsbepalingssysteem hanteren, waarbij meerdere kenmerken de inhuurprijs bepalen.
- Een concurrentieel aanbod blijven doen aan eigenaars om de groei naar 500 woningen te halen.
- Een betaalbare huurprijs voor alle huurders van Thuispunt Gent, waarbij de huurprijs in dezelfde grootteorde ligt voor eigen woningen als voor ingehuurde woningen.

Voor het bepalen van de huurprijs baseren we ons op de ‘gewone huurschatter’ die ook wordt gebruikt voor het systeem ‘geconventioneerde’ verhuur. Dit is vergelijkbaar met de sociale huurschatter met uitzondering van enkele parameters.

Om de huurprijs te kunnen bepalen gaan de patrimoniumbeheerders langs om de woning te bezichtigen en vragen we de nodige info op zoals EPC-attest, bouwjaar, oppervlakte, ... Nadien onderhandelen onze patrimoniumbeheerders met de eigenaars over de contractvoorwaarden. We vragen een korting op de markthuurwaarde om de betaalbaarheid te garanderen voor onze huurders, in ruil daarvoor krijgt de verhuurder tal van voordelen. Zoals huur- en betaalgarantie, opvolging van administratieve taken (registratie contract, opmaak plaatsbeschrijving,...), opvolging van de woning op het gebied van huurdersonderhoud en begeleiding in eigenaarsverplichtingen, geen gerechtelijke procedures, ... Daarnaast zijn er ook fiscale voordelen en extra renovatiepremies die kunnen worden, aangevraagd, zoals mijn verbouwpremie en de renovatiesubsidie van Stad Gent na een renovatietraject met het verhuurderspunt.

⁹ Contract tussen Thuispunt Gent en de eigenaar van de privaat ingehuurde woning.

Communicatiecampagne 2024: Thuispunt Gent voor verhuurders

In de maanden november en december 2024 is de communicatiecampagne van 2023 'Thuispunt Gent voor verhuurders' nogmaals herhaald, ditmaal enkel online. Deze online campagne vertrekt vanuit de positieve ervaringen van bestaande verhuurders en zet de voordelen van verhuren via Thuispunt Gent voor Verhuurders in de kijker.

Het doel van deze campagne was om de naambekendheid van Thuispunt Gent voor Verhuurders te vergroten. Met de online campagne willen we kandidaat-verhuurders laten doorstromen naar onze website, om zo onze werking en de voordelen van Thuispunt Gent voor Verhuurders extra in de verf te zetten. Algemeen willen we huiseigenaren ervan overtuigen dat verhuren via Thuispunt Gent voor Verhuurder een win-winsituatie is, zodat we samen het aanbod aan betaalbare huurwoningen kunnen vergroten voor wie het nodig heeft.



3 Huren bij Thuispunt Gent

Wie zijn onze huurders?

	2022	2023 ¹⁰	2024
AANTAL HUURDERS	8.294	8.571	8.979
AANTAL BEWONERS	17.627	17.898	19.196

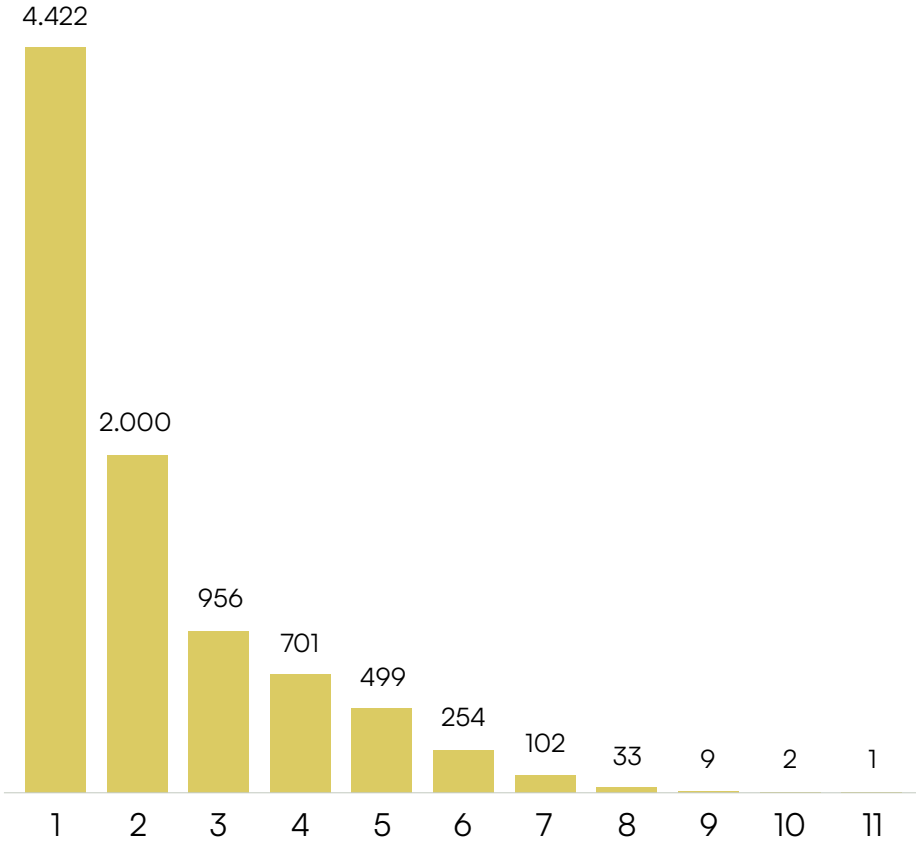
Verdere analyse wordt beperkt tot huurders van het eigen patrimonium en ingehuurde woningen op grondgebied Gent. Naast deze 8.979 huurders, waren er op 31 december 2024 ook nog 4 verhuringen buiten sociaal stelsel en 11 bezettings-overeenkomsten. We verhuurden ook 46 woningen in Destelbergen die op termijn zullen worden overgedragen aan Dimensa.

	HUURDERS EIGEN PATRIMONIUM	HUURDERS INGEHUURDE WONINGEN
Huurders Gent	8.730	310
Huurders Destelbergen	46	-
Huurders bezettingsovereenkomsten	11	-
Verhuringen buiten sociaal stelsel	4	-
Huurders excl. Destelbergen, bezet-tingsovereenkomst, buiten sociaal stel-sel	8.669	310
ALGEMEEN TOTAAL	8.979	

¹⁰ In 2023 en 2022 zijn huurders en bewoners van ingehuurd patrimonium niet opgenomen. In 2024 zijn de huurders van ingehuurd patrimonium wel opgenomen.

Aantal gezinsleden huurders

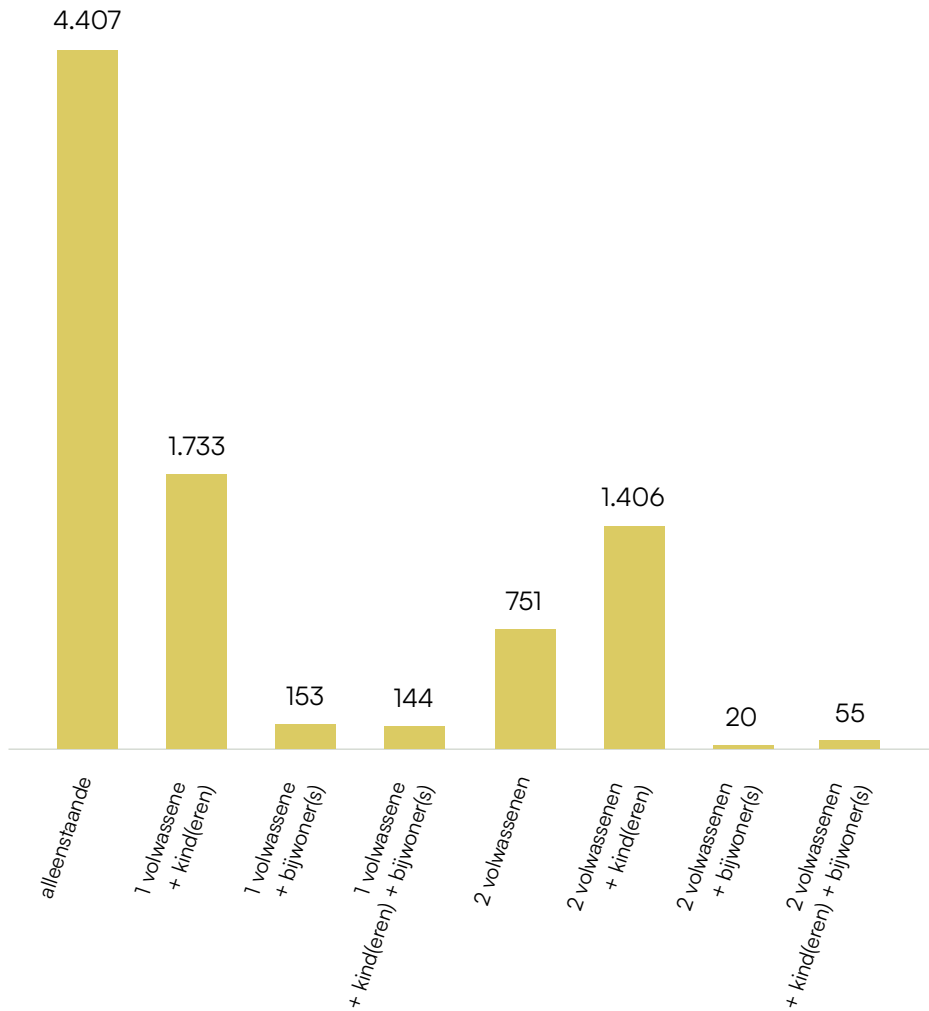
Huurders Thuispunt Gent



2024			
AANTAL GEZINS-LEDEN	TOTAAL GEZINS-LEDEN	AANTAL	%
1	4.422	49,25	49,25
2	2.000	22,27	71,52
3	956	10,65	82,17
4	701	7,81	89,98
5	499	5,56	95,53
6	254	2,83	98,36
7	102	1,14	99,50
8	33	0,37	99,87
9	9	0,10	99,97
10	2	0,02	99,99
11	1	0,01	100
TOTAAL	8.979	100	-

Aantal gezinsleden huurders

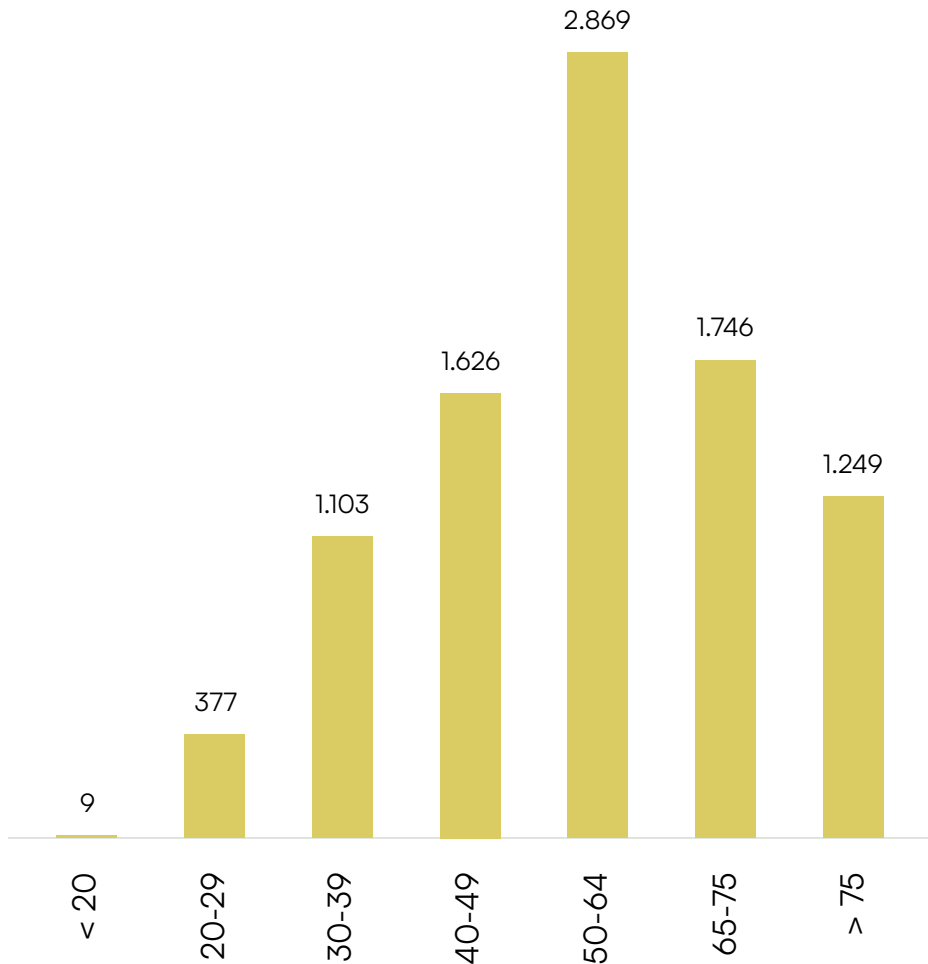
Huurders Thuispunt Gent



PATRIMONIUM IN EIGENDOM ¹¹	2024		
	AANTAL	%	CUM. %
GEZINSTYPE HUURDERS			
alleenstaande	4.407	50,84	50,84
1 volwassene + kind(eren)	1.733	19,99	70,83
1 volwassene + bijwoner(s)	153	1,76	72,59
1 volwassene + kind(eren) + bijwoner(s)	144	1,66	74,25
2 volwassenen	751	8,66	82,92
2 volwassenen + kind(eren)	1.406	16,22	99,13
2 volwassenen + bijwoner(s)	20	0,23	99,37
2 volwassenen + kind(eren) + bijwoner(s)	55	0,63	100
TOTAAL	8.669	100	100

Leeftijd

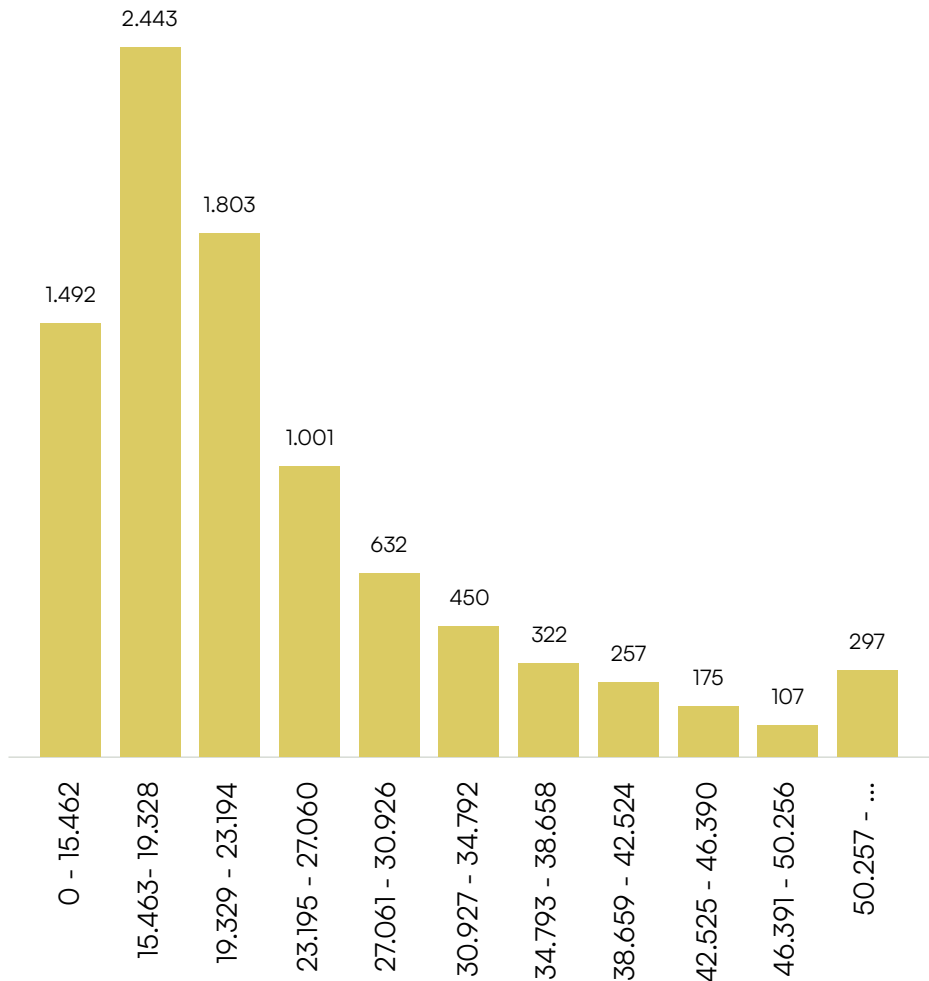
Huurders Thuispunt Gent



LEEFTIJD HUURDERS	2024		
	AANTAL	%	CUM. %
< 20 jaar	9	0,10	0,10
20-29 jaar	377	4,20	4,30
30-39 jaar	1.103	12,28	16,58
40-49 jaar	1.626	18,11	34,69
50-64 jaar	2.869	31,95	66,64
65-75 jaar	1.746	19,45	86,09
> 75 jaar	1.249	13,91	100
TOTAAL	8.979	100	-

Inkomen huurders

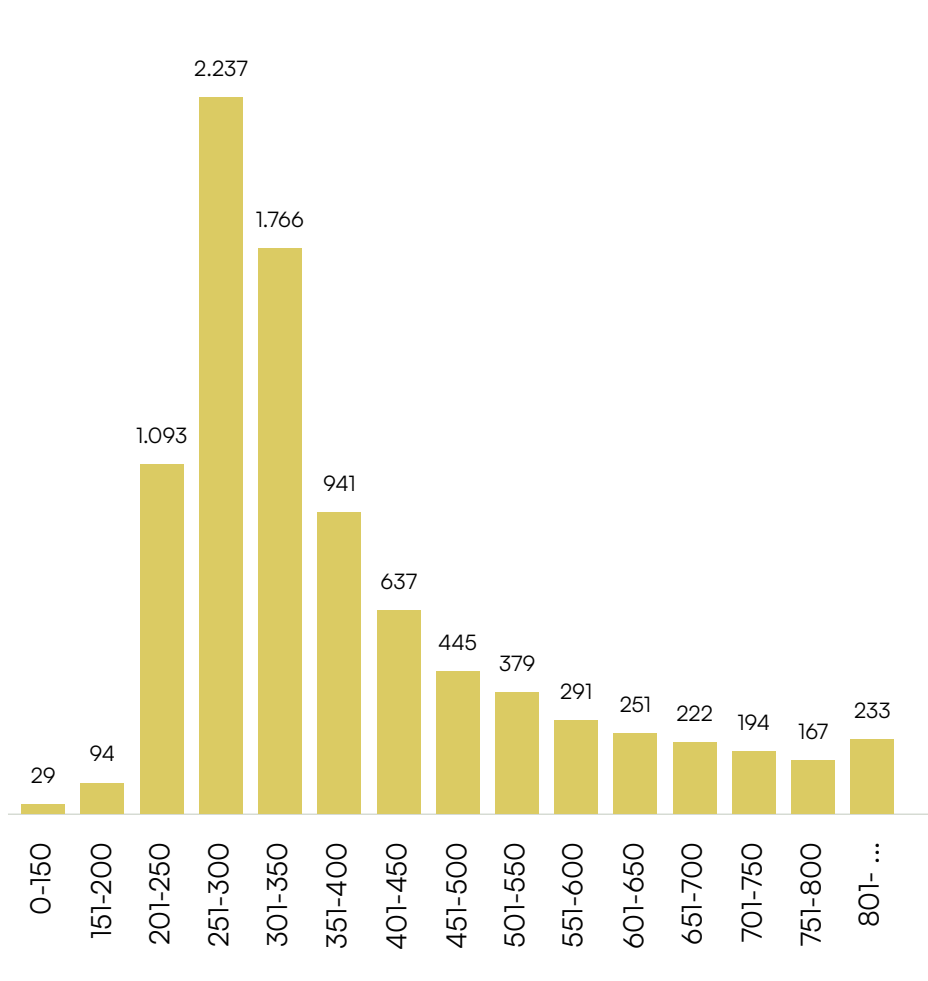
Huurders Thuispunt Gent



	2024		
INKOMEN IN EURO	AANTAL	%	CUM. %
0 - 15.462	1.492	16,62	16,62
15.463- 19.328	2.443	27,21	43,82
19.329 - 23.194	1.803	20,08	63,90
23.195 - 27.060	1.001	11,15	75,05
27.061 - 30.926	632	7,04	82,09
30.927 - 34.792	450	5,01	87,10
34.793 - 38.658	322	3,59	90,69
38.659 - 42.524	257	2,86	93,55
42.525 - 46.390	175	1,95	95,50
46.391 - 50.256	107	1,19	96,69
50.257 - ...	297	3,31	100
TOTAAL	8.979	100	-

Huurprijs huurders

Huurders Thuispunt Gent



	2024		
HUURPRIJS IN EURO	AANTAL	%	CUM. %
0-150	29	0,32	0,32
151-200	94	1,05	1,37
201-250	1.093	12,17	13,54
251-300	2.237	24,91	38,46
301-350	1.766	19,67	58,12
351-400	941	10,48	68,60
401-450	637	7,09	75,70
451-500	445	4,96	80,65
501-550	379	4,22	84,88
551-600	291	3,24	88,12
601-650	251	2,80	90,91
651-700	222	2,47	93,38
701-750	194	2,16	95,55
751-800	167	1,86	97,41
801-	233	2,59	100
TOTAAL	8.979	100	-

Gemiddelde huurprijzen en marktwaardes¹²

PATRIMONIUM
IN EIGENDOM



Appartementen



Huizen

Basishuurprijs ¹³	Gemiddeld	751 euro	810 euro
	Mediaan	750 euro	803 euro
Reële huurprijs ¹⁴	Gemiddeld	369 euro	469 euro
	Mediaan	320 euro	405 euro

	Mediaan Huurprijs		Mediaan marktwaarde	
	2023	2024	2023	2024
Appartement	€ 292	€ 320	€ 711	€ 750
Huis	€ 367	€ 405	€ 766	€ 803

¹² Sinds 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 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.

¹³ De basishuurprijs is de huurprijs is de huurprijs zonder aftrek van de sociale correctie.

¹⁴ 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.

De stijging van de huurprijs voor patrimonium in eigendom kan deels verklaard worden door de solidariteitsbijdrage. Sinds 1 januari 2024 zijn de huurprijzen van eigen woningen en ingehuurde woningen geharmoniseerd met als doel het verschil tussen de huurprijzen, die op een andere wijze worden berekend, kleiner te maken. De huur voor de huurders van ingehuurde woningen daalt via een verhoging van de huursubsidie. Vlaanderen wil dat de harmonisatie budgettair neutraal is en compenseerde via een hogere huur van de huurders van woningen in eigendom. Deze hogere huur wordt geïnd door de woonmaatschappij en nadien wordt deze verhoging (de solidariteitsbijdrage) doorgestort naar Vlaanderen. Vlaanderen schatte in dat huurders van woningen in eigendom gemiddelde 6 euro per maand meer zouden betalen.

PRIVAAT INGEHUURD
PATRIMONIUM



Appartementen



Huizen

Basishuurprijs ¹⁵	Gemiddeld	508 euro	629 euro
	Mediaan	498 euro	643 euro
Reële huurprijs ¹⁶	Gemiddeld	284 euro	317 euro
	Mediaan	247 euro	286 euro

¹⁵ De basishuurprijs is de huurprijs is de huurprijs zonder aftrek van de sociale correctie.

¹⁶ 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.

Wie zijn onze kandidaat-huurders?

Centraal Inschrijvingsregister en actualisatie 2024

Na eerder uitstel in december 2023, heeft de Vlaamse Regering op 17 maart 2024 het CIR, Centraal Inschrijvingsregister, voor kandidaat-huurders van sociale woningen ingevoerd. Thuispunt Gent heeft al zijn dossiers van kandidaat-huurders opgeladen in dit register. Het register stelt kandidaat-huurders in staat om hun inschrijving online te starten, te bekijken of aan te passen. Met de invoering van het CIR moet elke kandidaat-huurder zijn/haar dossier digitaal valideren en eventueel aanpassen.

Thuispunt Gent heeft in 2024 vele acties opgezet om de kandidaat-huurders te contacteren om hun dossier te valideren en/of actualiseren. Thuispunt Gent heeft bovenop de verplichte acties, namelijk brief 1 en herinneringsbrief, haar kandidaat-huurders tot 3 maal toe gecontacteerd per mail. Ook via de balie van Thuispunt Gent werden kandidaat-huurders ondersteund voor het digitaal goedkeuren van hun dossier in het CIR.

Er zijn tussen de Stad Gent en Thuispunt Gent goede afspraken gemaakt om enerzijds de kandidaat-huurders bewust te maken van deze verplichting en anderzijds maximaal te ondersteunen bij het digitaal aanmelden. Kandidaat-huurders konden hiervoor ook bij de loketten van de Woonwyzers terecht. Er werd bovendien een gericht protocol afgesloten met OCMW Gent om dakloze Gentenaars te bereiken. Ook op de Toewijzingsraad informeerde Thuispunt Gent over de actualisatie, zodat de welzijnspartners hun achterban konden sensibiliseren en de cliënten gemotiveerd en ondersteund werden bij de validatie.



Responsgraad actualisatie¹⁷ 2024 = 83,22%

In de eerste fase (half april tot half mei) werden 13.590 brieven verzonden naar kandidaat-huurders met een afschrift van hun inschrijvingsdossier. Tussen de tweede helft van mei en de eerste helft van juni werden 2.473 mails verzonden en 1.091 kandidaten-huurders ontvingen eind juni nog een tweede mail. Door wijzigende instellingen bij Wonen in Vlaanderen werd in juli vastgesteld dat 1.596 kandidaat-huurders niet meer voldeden aan de inschrijvingsvoorwaarden. Zij ontvingen een bijkomende brief met de vraag tot nazicht van hun gegevens. In augustus werd voor de derde maal een mail gestuurd naar 1.632 kandidaat-huurders. In september werden de (verplichte) herinneringsbrieven verzonden naar 1.508 kandidaat-huurders die hun dossier nog niet digitaal gevalideerd hadden. De kandidaat-huurders hadden vervolgens 4 weken de tijd om hun dossier alsnog in orde te brengen, alvorens werd overgegaan tot schrapping van het kandidatendossier.

Op 17 oktober 2024 werd de situatie bekeken. Uit de gegevens bleek dat er in totaal 15.270 kandidaat-huurders waren ingeschreven, waarvan 12.707 dossier waren gevalideerd. Thuispunt Gent en Stad Gent hebben maximaal ingezet op het bereiken, sensibiliseren en motiveren van de doelgroep, waardoor we **83,22%** van de kandidaten hebben bereikt (het totaal aantal gevalideerde dossiers ten opzicht van het totaal aantal ingeschreven kandidaten). Deze zeer hoge responsgraad, ook ten opzichte van de sector en andere woonmaatschappijen, wijst erop dat de vele inspanningen van Thuispunt Gent en de Stad Gent hebben geleid tot een heel hoog bereik. Bij eerdere actualisaties lag de responsgraad eerder rond 75% à 80%.

JAARTAL	RESPONSGRAAD ACTUALISATIE
2013	68,74
2015	79,68
2017	76,95
2019	76,89
2021	83,04
2024	83,22

¹⁷ De primaire verhuurder (Thuispunt Gent) schrapt een kandidatuur uit het centraal inschrijvingsregister als de kandidaat-huurder niet meer voldoet aan de onderzochte inschrijvingsvoorwaarden, of als de kandidaat-huurder nalaat om te reageren op het verzoek van die primaire verhuurder om de stavingstukken aan te leveren waaruit blijkt dat hij wel voldoet aan die voorwaarden.

1.759 kandidaten hebben ondanks deze inspanningen niet gereageerd, waardoor hun dossiers werden geschrapt. Nog eens 1.025 kandidaten voldeden niet meer aan de voorwaarden.

	AANTAL DOSSIERS
Geen validatie van dossier in CIR	1.759
Niet voldaan aan de voorwaarden	1.025
Niet voldoen aan de eigendomsvoorwaarde	422
Niet voldoen aan de inkomstenvoorwaarde	421
Aanvrager voldoet niet aan de verblijfsvoorwaarde	98
Voldoet niet aan de eigendoms- en inkomstenvoorwaarde	60
Voldoet niet aan de inkomsten- en verblijfsvoorwaarde	15
Partner voldoet niet aan de verblijfsvoorwaarde	9

Sinds 18 november 2023 hebben 2.705 nieuwe kandidaat-huurders zich ingeschreven, wat 17,71% van het totaal aantal inschrijvingen vertegenwoordigt. Dit hoge aantal toont aan dat het CIR toegankelijk is en goed werkt voor een brede groep kandidaten. Opvallend is dat het aantal bezoekers aan de balie aanzienlijk lager lag.

Wie is de primaire verhuurder?

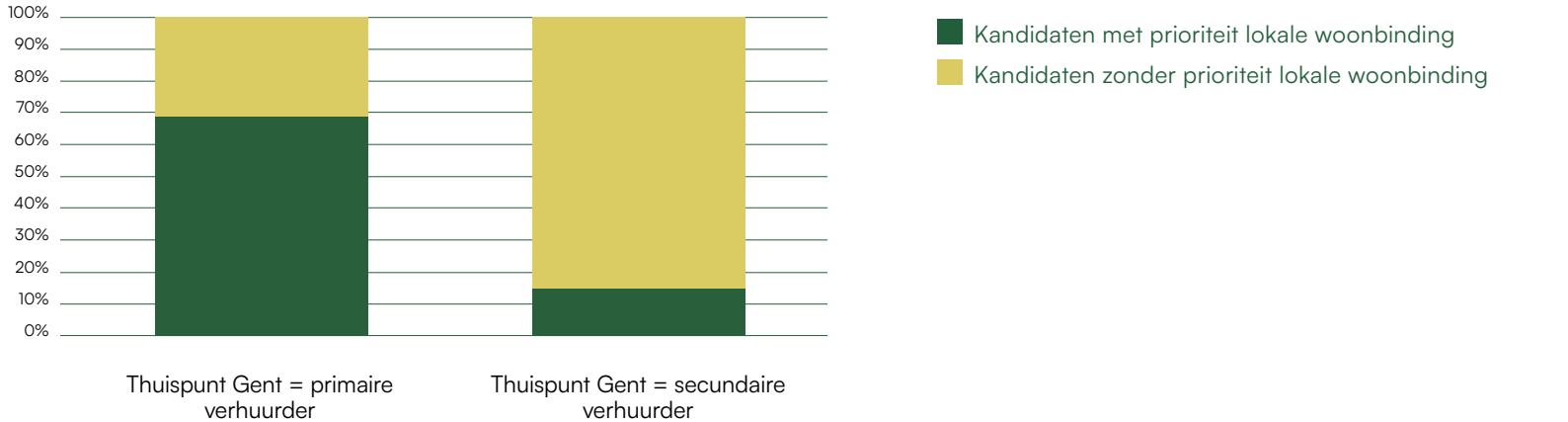
Het is mogelijk dat een kandidaat-huurder zich inschrijft voor woningen bij verschillende woonmaatschappijen. Er wordt dan een onderscheid gemaakt tussen de primaire verhuurder en andere verhuurders, de secundaire verhuurders genoemd.

De kandidaat-huurder kiest bij het kiezen van zijn regio’s wie zijn primaire verhuurder wordt. De domiciliegemeente van de kandidaat-huurder is automatisch aangevinkt in het centraal inschrijvingsregister maar de kandidaat-huurder kan er ook voor kiezen niet in te schrijven voor deze gemeente. Op basis van de gekozen regio’s schrijft de kandidaat-huurder zich in bij één of meerdere verhuurders. Hij kan zelf een keuze maken wie zijn dossier zal beheren en dus primaire verhuurder wordt. Voor vragen over het inschrijvingsdossier kan de kandidaat-huurder zich richten tot de primaire verhuurder. De andere verhuurders gebruiken de informatie in het dossier enkel in kader van een toewijzing.

Lokale woonbinding

Personen die de afgelopen 10 jaar minstens 5 jaar onafgebroken in Gent woonden, krijgen voorrang. Van de 13.736 huurders die Thuispunt Gent als primaire verhuurder hebben aangeduid, heeft 68,71% (9.438) een lokale woonbinding met Gent. 1.013 kandidaat-huurders die Thuispunt Gent als secundaire verhuurder hebben aangeduid maar wel een lokale woonbinding hebben in Gent, dreigen hun voorrang te verliezen als ze niet binnen de vijf jaar na een verhuis uit Gent een woning krijgen toegewezen.

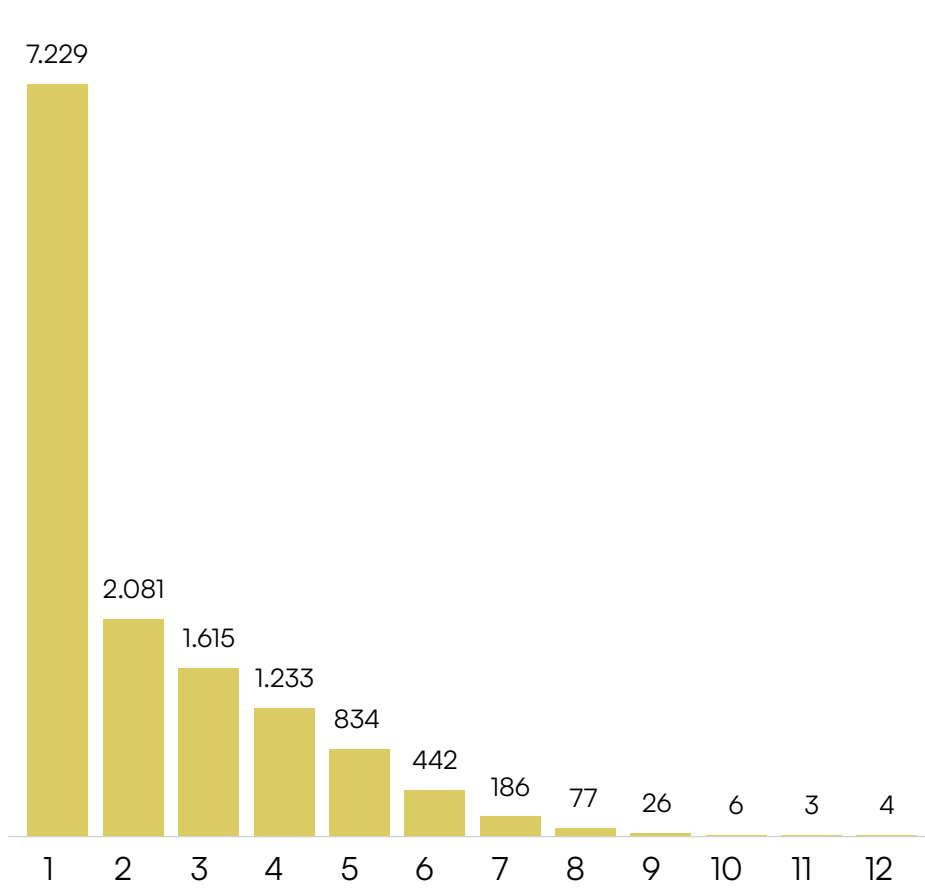
	THUISPUNT GENT = PRIMAIRE VERHUURDER	%	THUISPUNT GENT = SECUNDAIRE VERHUURDER	%	TOTAAL	%
Kandidaten met prioriteit lokale woonbinding	9.438	68,71	1.013	14,90	10.451	50,90
Kandidaten zonder prioriteit lokale woonbinding	4.298	31,29	5.785	85,10	10.083	49,10
TOTAAL	13.736	100	6.798	100	20.534	100



Figuur 8: Lokale woonbinding kandidaat-huurders

Aantal gezinsleden kandidaat-huurders

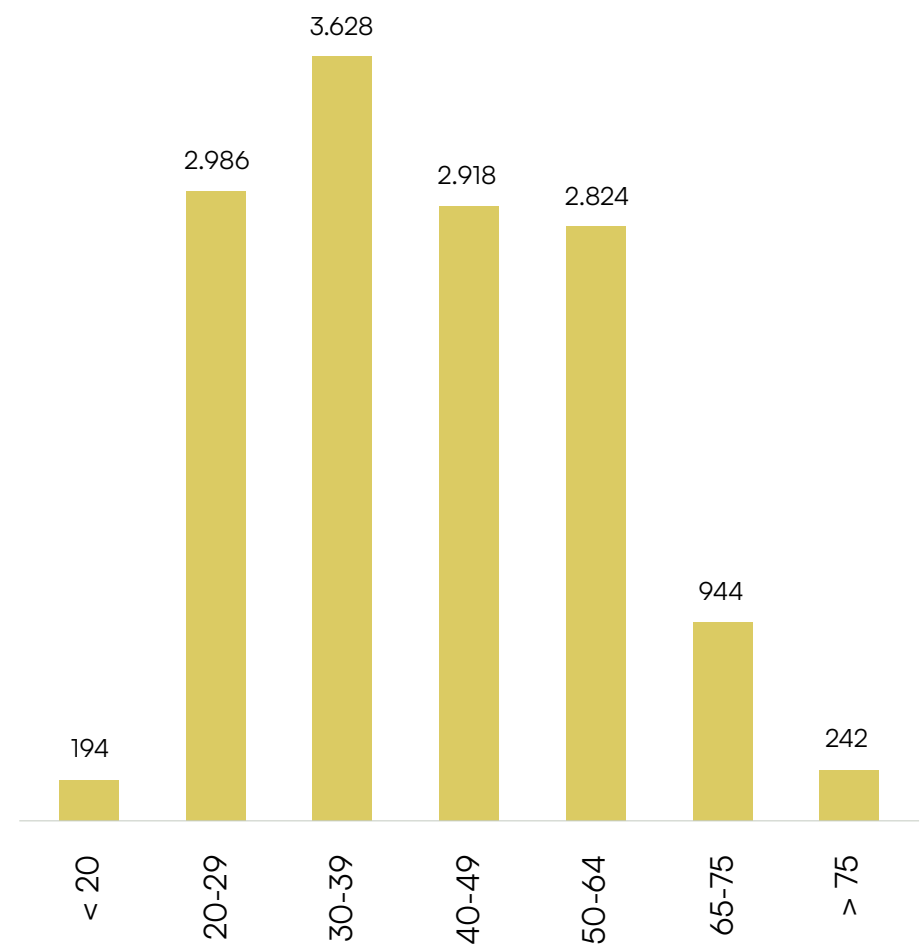
Kandidaat-huurders Thuispunt Gent



	2024		
TOTAAL GEZINS-LEDEN	Aantal TPG Primaire verhuurder	%	CUM. %
1	7.229	52,63	52,63
2	2.081	15,15	67,78
3	1.615	11,76	79,54
4	1.233	8,98	88,51
5	834	6,07	94,58
6	442	3,22	97,80
7	186	1,35	99,16
8	77	0,56	99,72
9	26	0,19	99,91
10	6	0,04	99,95
11	3	0,02	99,97
12	4	0,03	100
TOTAAL	13.736	100	-

Leeftijd kandidaat-huurders

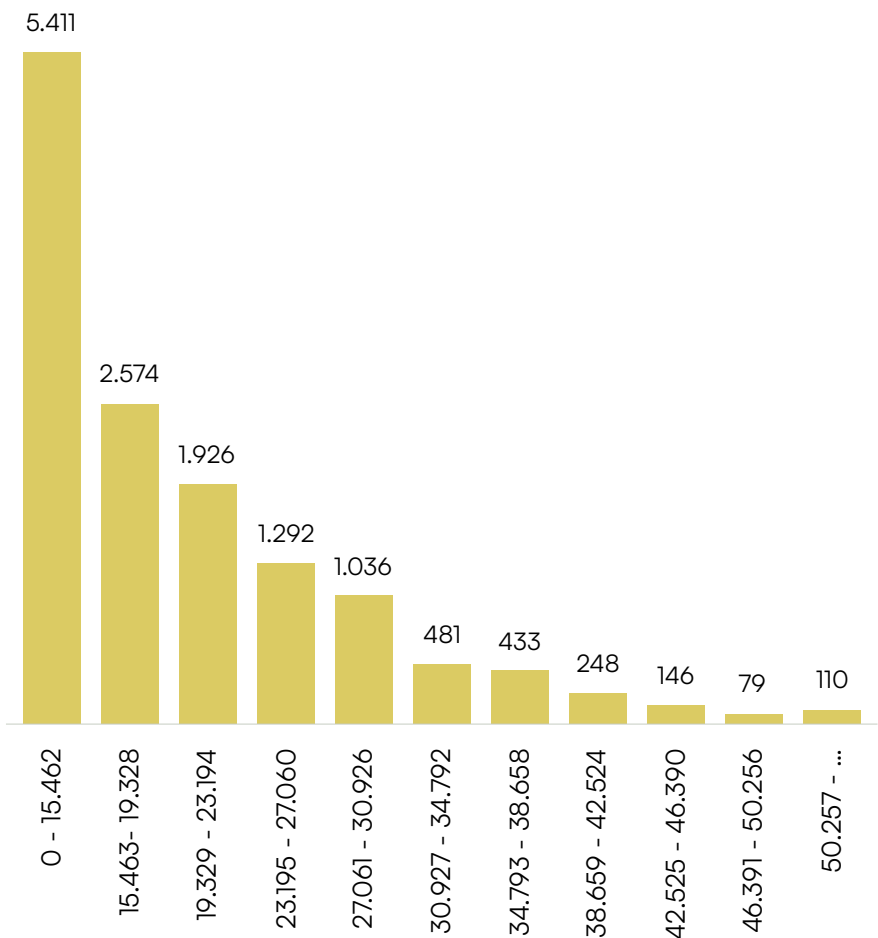
Kandidaat-huurders Thuispunt Gent



	2024		
LEEFTIJD	Aantal TPG Primaire verhuurder	%	CUM. %
< 20	194	1,41	1,41
20 - 29	2.986	21,74	23,15
30 - 39	3.628	26,41	49,56
40 - 49	2.918	21,24	70,81
50 - 64	2.824	20,56	91,37
65 - 75	944	6,87	98,24
> 75	242	1,76	100
EIND-TOTAAL	13.736	100	-

Gezinsinkomen kandidaat-huurders

Kandidaat-huurders Thuispunt Gent



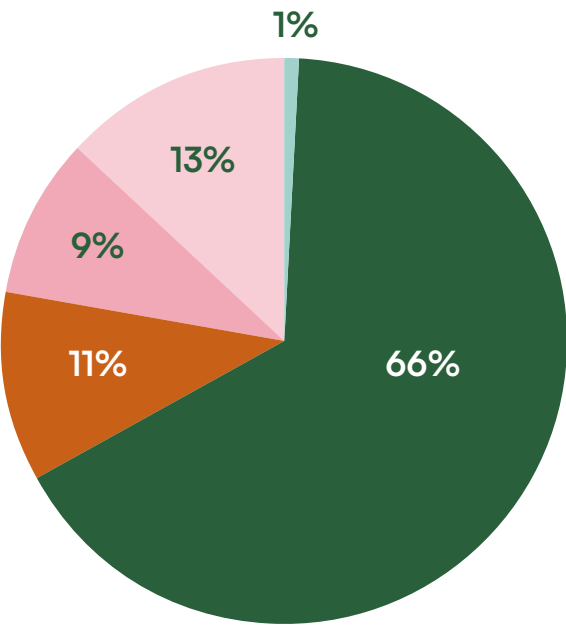
	2024		
INKOMEN IN EURO	Aantal TPG Primaire verhuurder	%	CUM. %
0 - 15.462	5.411	39,39	39,39
15.463- 19.328	2.574	18,74	58,13
19.329 - 23.194	1.926	14,02	72,15
23.195 - 27.060	1.292	9,41	81,56
27.061 - 30.926	1.036	7,54	89,10
30.927 - 34.792	481	3,50	92,60
34.793 - 38.658	433	3,15	95,76
38.659 - 42.524	248	1,81	97,56
42.525 - 46.390	146	1,06	98,62
46.391 - 50.256	79	0,58	99,20
50.257 - ...	110	0,80	100
TOTAAL	13.736	100	-

Toewijzingen

Verhuringen (incl. SVK)

Huurders IN:

pijler 1 pijler 2 andere absolute voorrangen
pijler 3 pijler 4



Figuur 9: Toewijzingen 2024 per pijler

¹⁸ Aantal huurcontracten met ingangsdatum huurcontract tussen 1/01/2024 t.e.m. 31/12/2024.
¹⁹ Pijler 2: Bovenop 70 toewijzingen Pijler 2 naar Thuispunt Gent, zijn er nog 13 toewijzingen naar Dimensa in werkingsgebied Gent

VERHURINGEN

645¹⁸
-IN-



145
al huurder (22,48%)



500
nieuwe huurder (77,52%)

	Aantal 2024			
	Al huurder	Nog geen huurder	Totaal	%
Pijler 1	54	376	430	66,67
Pijler 2	2	68	70 ¹⁹	10,85
Pijler 3	8	48	56	8,68
Pijler 4	80	3	83	12,87
Andere absolute voorrangen	1	5	6	0,93
TOTAAL	145	500	645	100

		Al huurder	%	Nog geen huurder	%	Totaal 2024	%
PIJLER 1	Chronologisch	54	12,56	376	87,44	430	100

		Al huurder	%	Nog geen huurder	%	Totaal 2024	%
PIJLER 2	Doelgroep daklozen	0	0	37	100	37	100
PIJLER 2	Doelgroep wonen in slechte huisvesting	0	0	15	100	15	100
PIJLER 2	Doelgroep begeleid zelfstandig wonen	0	0	8	100	8	100
PIJLER 2	Doelgroep geestelijke gezondheidsproblematiek	0	0	7	100	7	100
PIJLER 2	Bijzondere omstandigheden van sociale aard	2	66,67	1	33,33	3	100
PIJLER 2	Totaal	2	2,86	68	97,14	70	100

		Al huurder	%	Nog geen huurder	%	Totaal 2024	%
PIJLER 3	Lokaal Toewijsreglement 75+	5	19,23	21	80,77	26	100
PIJLER 3	Zorgmodel voorgedragen kandidaat	1	7,14	13	92,86	14	100
PIJLER 3	Lokaal Toewijsreglement 65+	2	25,00	6	75,00	8	100
PIJLER 3	Woning aangepast beperking	0	0	7	100	7	100
PIJLER 3	Zorgmodel voorgedragen kandidaat fysieke beperking Exalta	0	0	1	100	1	100
PIJLER 3	Totaal	8	14,29	48	85,71	56	100

		Al huurder	%	Nog geen huurder	%	Totaal 2024	%
PIJLER 4	Woonbezettingsnorm	29	100	0	0	29	100
PIJLER 4	Beëindiging hoofdhuurcontract ingehuurde woning	22	100	0	0	22	100
PIJLER 4	Voorrangsmutatie	17	100	0	0	17	100
PIJLER 4	Renovatie (technisch dossier)	9	100	0	0	9	100
PIJLER 4	Verplichte herhuisvesting	3	100	0	0	3	100
PIJLER 4	Gezinshereniging	0	0	3	100	3	100
PIJLER 4	Totaal	80	96,39	3	3,61	83	100

		Al huurder	%	Nog geen huurder	%	Totaal 2024	%
Absolute voorrang	Eigen aanbreng ingehuurde woning	0	0	1	100	1	100
Absolute voorrang	Woonnood puntensysteem 2023	1	20,00	4	80,00	5	100
Absolute voorrang	Totaal	1	16,67	5	83,33	6	100

In 2024 zijn 500 kandidaten kunnen instromen die voorheen niet sociaal huurden. Dit gebeurde in hoofdzaak, voor 376 huurders, via chronologische toewijs van de wachtlijst (pijler 1). Samen met 2023, toen er 728 kandidaten zijn ingestroomd, zijn dit 1.228 nieuwe sociale huurders sinds de oprichting van de nieuwe woonmaatschappij. Dit ondanks de moeilijkheden met het CIR, de freeze-periode en het manueel werken met verouderde lijsten.

De verschillende vertragingen in de oplevering van het CIR door Wonen in Vlaanderen, de late communicatie van rond deze vertragingen en de daaraan gekoppelde vertragingen in de in-productiestelling met de lokale software van Thuispunt Gent maakten het eerste kwartaal van 2024 tot een uitdaging voor de diensten. Zij moesten dubbele administratieve inspanningen leveren en veel data manueel registreren waar deze voorheen rechtstreeks kon worden ingevoerd in de lokale software. Dit zorgde voor extra coördinatietaken, bovenop de extra werklast.

Door de inhuurname van de 11 ‘robuuste woningen’ konden kandidaten (mensen met een verleden in dakloosheid) via pijler 3 “Zorgmodel voorgedragen kandidaat” instromen.



Toewijzingen

Huurders **UIT**:

VERHURINGEN

558²⁰

—UIT—

Interne mutatie:

209 (37,46%)

Thuispunt Gent verlaten:

349 (62,54%)

	2023		2024	
INTERNE MUTATIE	Aantal	%	Aantal	%
Andere redenen interne mutatie	139	18,94	156	27,96
Overbezetting	89	12,13	39	6,99
Verplichte herhuisvesting	52	7,08	14	2,51
TOTAAL MUTATIE	280	38,15	209	37,46

THUISPUNT GENT VERLATEN	Aantal	%	Aantal	%
Opname rusthuis of instelling	110	14,99	100	17,92
Andere (huurder geeft opzeg zonder specifieke reden)	193	26,29	81	14,52
Overlijden	92	12,53	70	12,54
Onbeheerde nalatenschap	23	3,13	48	8,60
Uitzetting/opzeg contract door Thuispunt Gent	17	2,32	35	6,27
Aankoop woning huurder	19	2,59	15	2,69
TOTAAL THUISPUNT GENT VERLATEN	454	61,85	349	62,54

TOTAAL UIT	734	100	558	100
------------	-----	-----	-----	-----

²⁰ Aantal huurcontracten met stopdatum huurcontract tussen 1/01/2024 t.e.m. 31/12/2024.



In 2024 kozen 209 huurders voor een mutatie naar een andere woning binnen het patrimonium van Thuispunt Gent die beter aansluit bij hun behoeften. Het aantal verplichte herhuisvestingen is gedaald van 7,08% in 2023 naar 2,51% in 2024. Er waren in 2024 geen verhuisprojecten. Er werd ingezet om 39 gezinnen in overbezetting te herhuisvesten naar een grotere woning.

Slechts 349 huurders hebben het patrimonium van Thuispunt Gent verlaten, wat een daling is ten opzichte van 2023. We zagen in 2024 een toename van het aantal einde huurcontracten met onbeheerd nalatenschap (van 3,13% naar 8,60%). Dit zorgt voor extra werk bij onze diensten voor de opvolging van de dossiers en bovendien duurt het langer voordat de woning terug beschikbaar komt voor verhuur.

Toewijzingsraad

Op 1 januari 2024 ging de nieuw opgerichte Toewijzingsraad voor het werkgebied Gent van start. Deze raad brengt Thuispunt Gent, die het voorzitterschap waarneemt, Stad Gent en de relevante welzijnsactoren samen om een geïntegreerd en gedragen toewijzingsbeleid te realiseren.

De raad bepaalt het beleid inzake toewijzingen en de praktische uitvoering van de regels die betrekking hebben op de versnelde toewijzingen en de toewijzingen aan specifieke doelgroepen. Het huishoudelijke reglement bepaalt hoe de Toewijzingsraad functioneert, hoe de aanmelding van een kandidaat gebeurt en hoe de begeleiding wordt gerealiseerd. Ook de verdelingspercentages van het quota sociale woningen toegekend aan de doelgroepen is vastgelegd.

In de Toewijzingsraad zetelen, naast de vertegenwoordigers van Thuispunt Gent, een aantal welzijnspartners die de doelgroepen vertegenwoordigen. Het gaat om:

- (Dreigend) Dak- en thuislozen: CAW Oost-Vlaanderen en OCWM Welzijn en Samenleving
- Wonen in slechte huisvesting: Dienst Wonen - Woonadvies en Woonondersteuning
- Jongeren die zelfstandig gaan wonen met begeleiding: VZW Stappen
- Geestelijke gezondheidsproblematiek: PAKT
- Bijzondere omstandigheden sociale aard: Fiola vzw
- Mensen in armoede: Kras VZW
- Personen met fysieke beperking: Exalta
- Senioren: OCMW Gezondheid en Zorg
- Bestuurlijke afvaardiging van Stad Gent
- Ambtelijke afvaardiging van de Dienst Wonen



Versnelde toewijzen in 2024

De instroom via pijler 2 verloopt gespreid in de tijd door middel van een ticketsysteem en houdt daarbij rekening met de geografische spreiding over het werkgebied Gent. Binnen dit proces coördineert elk lid van de Toewijzingsraad de aanvragen vanuit zijn of haar doelgroep en zij bepalen zelf de volgorde van deze aanvragen. Via een aanmeldingsformulier worden kandidaten geregistreerd voor de beschikbare tickets die aan hen zijn toegewezen. In dit formulier wordt eveneens de begeleidingstermijn vermeld. Deze kan variëren tussen de zes en twaalf maanden. Vervolgens start het betrokken lid de kandidatuur op en dient deze formeel in. Thuispunt Gent selecteert de woning en wijst toe via het Toewijscomité.

De verdeling van de instroom pijler 2 onder de welzijnspartners werd in consensus vastgelegd op de volgende manier:

TOEWIJZING PIJLER 2	TICKET %
Wonen in slechte huisvesting	30
OCMW: (Dringend) dak- of thuisloos	27
CAW: (Dringend) dak- of thuisloos	18
Geestelijke gezondheidsproblematiek	10
Jongeren (zelfstandig wonen met begeleiding)	10
Bijzondere omstandigheden sociale aard (incl. beperking)	5
Totaal	100

In 2024 werden in totaal 108 tickets toegewezen. Dit resulteerde op 31 december 2024 op 114 volwassenen en 76 kinderen die een woning toegewezen kregen en deze accepteerden. Daarmee zijn we dé organisatie die veel gezinnen uit de dakloosheid haalt of voor dakloosheid behoedt.

Overzicht toewijzingen:

- 83 acceptaties zijn ingegaan in 2024
- 15 dossiers bevonden zich in het verhuurproces bij Thuispunt Gent, waarvan ingang gepland is in 2025.
- 5 dossiers zaten in het verhuurproces bij Dimensa.
- 2 dossiers stonden in wacht op toewijzing van een grote woning (reeds bekrachtigd).
- 2 dossiers nog met bezichting te plannen of gepland (niet bekrachtigd).
- 1 dossier betrof een BOSA-dossier bij Thuispunt Gent (niet bekrachtigd).

Waarborg

In 2024 werd 48% van de waarborgen betaald via zekerheidsstelling. Daarvoor moet het team inhuizen nauw afstemmen met het OCMW. Er is immers bevestiging nodig dat het dossier in orde is, voordat de ondertekening van het huurcontract kan plaatsvinden. 17% van de nieuwe huurders koos voor een afbetaling van de waarborg. Slechts 35% kon de waarborg in één keer betalen.



Begeleiding en participatie

Een gezicht in de wijk

De medewerkers van de Dienst Begeleiding en Participatie vormen 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. We hebben echter maar een beperkte capaciteit, omdat we binnen de huidige financiële kaders slechts één huurbegeleider op 1.000 huurders kunnen inzetten.

In 2024 noteren we een daling van het aantal meldingen van 19.895 naar 14.866 (-25,77%). Deze daling is zichtbaar in vrijwel alle categorieën. We introduceren drie nieuwe categorieën in de rapportage die in 2023 nog niet afzonderlijk werden geregistreerd: zitdag, wijkpunt en overleg.

Het totale aantal tussenkomsten daalt van 3.685 in 2023 naar 2.789 in 2024 (-24%). Grote dalingen zijn zichtbaar bij verhuurvragen (-42%) en technische vragen (-36%) die nu in eerste lijn worden beantwoord door de Front Office. De cijfers van 2024 tonen een duidelijke ommekeer in het aantal tussenkomsten rond krakers, een forse daling van 144 in 2023 naar 67 in 2024 (-54%). Na een uitzonderlijk jaar 2023, tellen we in 2024 terug 13 meldingen op het vlak van fysieke agressie. De stijging van het aantal sociale vragen wijst op een groeiende vraag naar begeleiding.

	2023	2024
Meldingen	6.050	5.167
Huisbezoeken	2.448	1.899
Brieven & e-mails	8.317	5.484
Telefoongesprekken	3.080	1.783
Zitdag	-	152
Wijkpunt	-	217
Overleg	-	164
TOTAAL	19.895	14.866

	2023	2024
Sociale vraag	460	547
Technische vraag	551	354
Storend gedrag	397	352
Verhuurvraag	592	342
Algemene delen	351	283
Slecht onderhoud	369	238
Lawaaihinder	278	153
Achterstallige huur	159	133
Burenruzie	121	99
Sluikstort	89	72
Krakers	144	67
Domiciliefraude	68	64
Hinder van huisdieren	38	31
Technisch herhuisvesting	-	20
Fysieke agressie	41	13
Ongedierte	27	16
Herhuisvesting owv verkoop	-	3
Liften	-	2
TOTAAL	3.685	2.789

MELDINGEN PER WIJK	2023	2024
Bloemekenswijk	785	765
Rabot - Blaisantvest	791	750
Nieuw Gent - UZ	918	702
Watersportbaan - Ekkergem	544	490
Dampoort	278	351
Sluizeken - Tolhuis - Ham	470	325
Muide - Meulestede - Afrikalaan	162	314
Macharius - Heirnis	447	311
Ledeberg	344	256
Binnenstad	231	244
Brugse Poort	607	241
Sint Amandsberg	1	81
Gentbrugge	111	76
Moscou - Vogelhoek	111	69
Stationsbuurt Noord	74	60
Oud Gentbrugge	54	51
Wondelgem	-	27
Elisabethbegijnhof - Papegaai	-	23
Sint-Denijs-Westrem-Afsnee	-	19
Mariakerke	36	9
Oostakker	81	3
Stationsbuurt Zuid	5	-
Zwijnaarde	-	-
TOTAAL	6.050	5.167

Welkomstmomenten voor huurders

In drie nieuw opgeleverde gebouwen, “Parkzicht” Rerum-Novarumplein 181, Kaarderijstraat en Filature du Rabot, werd in 2024 voor de huurders een welkomstmoment georganiseerd door de collega’s van de dienst Begeleiding en Participatie samen met de dienst Projecten. Na het welkomstwoordje door de voorzitter van Thuispunt Gent, kregen de nieuwe huurders belangrijke informatie en praktische tips over hun woning en het gebouw. Daarnaast waren er ook verschillende wijkpartners aanwezig. Zo konden de huurders ontdekken welke diensten zij aanbieden in de wijk. Als afsluiter konden onze huurders vergezeld van een hapje en een drankje elkaar beter leren kennen. Voortaan zal Thuispunt Gent via deze formule alle huurders van een nieuw gebouw welkom heten.



Infomomenten

We staan in de volgende jaren 2025 t.e.m. 2029 voor de grote uitdaging om vele huurders te herhuisvesten in een zeer korte tijdsperiode. Dit is noodzakelijk want we willen de komende 10 jaar de verouderde sociale woningen renoveren en vernieuwen, zodat alle Gentse sociale huurders in een kwaliteitsvolle woning kunnen wonen. Vele gebouwen hebben een slechte energiescore, technische problemen of ze voldoen niet meer aan de woonnormen van vandaag: ze zijn te klein, de verdiepingen zijn niet hoog genoeg, ... Daarom zullen veel gebouwen gesloopt en vervangen worden door duurzame en energiezuinige woningen.

Voor veel huurders betekent een verhuizing echter meer dan een verandering van woning en woonomgeving. Het brengt ook sociale en emotionele implicaties met zich mee. Daarnaast hebben huurders bepaalde verwachtingen en voorkeuren.



We informeren eerst onze huurders hiervan aan de hand van infomomenten. In 2024 vond het eerste infomoment in het kader van het IMJP plaats:

- 26 november 2024: Helsinkistraat 15-49 en Manchesterstraat 51-69 & 70-110

Bij sloop en vervangingsbouw lichten we ook de buurt in. Ook voor nieuwbouwprojecten wordt de buurt geïnformeerd. In 2024 vonden volgende buurtinfomomenten plaats:

- 24 april 2024: buurtbewoners Sint-Bernadettewijk in samenwerking met Stad Gent.
- 5 juni 2024: buurtbewoners Eindeke.
- 12 september 2024: sociale assistentiewoningen Meulestede in samenwerking met Stad Gent.
- 19 oktober 2024: infomarkt Oude Dokken in samenwerking met Stad Gent.
- 12 november 2024: buurtbewoners Loofblommestraat.
- 16 november 2024: buurtbewoners Helsinkistraat 15-49.
- 2 december 2024: vervangingsbouw Nieuw Gent Vernieuwt in samenwerking met Stad Gent.

Samenwerking met partners voor beter samenwonen

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

We geven een kleine greep uit de verschillende activiteiten die plaatsvonden:

- › Bloemekenswijk: Ferrero Café, buurtfeest Bloemekenswijk.
- › Brugse Poort: soepkar Malpertuus, Wielewaal, Manila, Ooievaar, wijkwandeling Rooigem, mobiel recyclagepark Malpertuusplein, Gentse Grote Kuis, Gratis Kerstlunch.
- › Ledeberg: Deur aan deur met IVAGO, Ontmoetingsmoment De Porre, koffiemomenten Vogelhoekwijk, koffiemoment Louis Van Houttestraat, afscheidsmoment vrijwilligers, actie naamgeving fietspad Meierij.
- › Rabot: buurtfeest Rabot.
- › Sluizeke-Tolhuis-Ham: Buurtfeest Groene Briel, koffiemoment Baviaan, bevraging energietransitie wijk (Europees project / eindwerk), koffiemoment buurthuis Sluizeke.
- › Watersportbaan: 5 netheidsacties met IVAGO, de stad Gent en het middenveld.
- › Nieuw-Gent: 6 netheidsacties met IVAGO, de stad Gent en het middenveld.
- › Dampoort: buurtfeest Dampoort, netheidsacties Scheldeoord.



Leefbaarheid en Netheid

In onze organisatie werken de cel Leefbaarheid en de cel Netheid samen om een aangename, veilige en propere woonomgeving te garanderen. Hoewel beide cellen gericht zijn op het verbeteren van de leefomgeving, hebben ze elk hun eigen specifieke taken en verantwoordelijkheden.



Cel Net

Cel Net is verantwoordelijk voor het schoonmaken van de gemeenschappelijke ruimtes binnen onze gebouwen. Dit omvat o.a.:

- Poetsen van de gemeenschappelijke delen van de appartemensgebouwen.
- Ramen wassen van kantoren en gemeenschappelijke delen appartemensgebouwen.
- Opkuis in leegstaande woningen.
- Opkuis terrassen in leegstaande woningen.
- Groenonderhoud:
 - Kruidbeheersing langs de gevellijn.
 - Groenonderhoud van gemeenschappelijke groensites.
 - Tuin onderhoud in leegstaande leegstaande woningen.
- Controle op daderschap sluikstort in probleemgebieden + opruimen.
- Sluikstort verwijderen.
- Verwijderen van graffiti.
- Bijzondere reinigingen (vb. bij overlijdens).
- Huisvuilverwerking in het gehele patrimonium.
- Opruimen van drugsafval en spuiten.
- Contacten met IVAGO.

In 2024 werd de dienst Net gevraagd om 177 leegstaande woningen bijkomend te poetsen na een renovatie en voor de start van verhuring.

Cel Leefbaarheid

Cel Leefbaarheid houdt zich bezig met de leefkwaliteit binnen ons patrimonium. Dit omvat o.a.:

- Foutief geparkeerde voertuigen - versperde vluchtwegen.
- Terras/balkon: vervuild (afval) en zaken rond de balustrade (doeken, rieten matten, tv-schotels, zonnepanelen, ...) - bij een bewoond pand.
- Onhygiënische bewoningen - eerste vaststelling .
- Ongediertebestrijding.
- Bijstand deurwaarder bij individuele uithuiszetting (geen kraak).
- Tuinen huurders (geen leegstand): verwilderde tuinen, vervuilde tuinen (afval/uitwerpselen), bouwovertredingen.
- Duivenoverlast.
- Vandalisme aan het patrimonium.
- Bijstand aan collega's bij huisbezoek met kans op agressie.
- Foutief geplaatste schotelantennes/zonnepanelen.
- Slapers in het patrimonium.
- Insluipers.
- Controle algemene delen.

In 2024 werkten onze medewerkers Leefbaarheid 370 dossiers af. Dit cijfer ligt lager dan in 2023, omdat Kraak niet langer deel uitmaakt van het takenpakket van cel Leefbaarheid.

		2023	2024
Kraak		256	-
Onhygiënisch ²¹ :	› Onhygiënische woning	90	112
	› Onhygiënische tuin	-	84
	› Onhygiënisch terras	-	13
	-	-	15
Tuin/Terras ²² :	-	244	34
	› Onderhoud Tuin	-	15
	› Omheining Tuin	-	7
	› Omheining Terras	-	12
Ongedierte		56	53
Foutparkeerder		50	51
Overloop / Gang		29	43
Slaper		31	37
Illegaal gebruik allerhande		29	6
Bijstand deurwaarder uitzetting		21	-
Bijstand huisbezoek		19	3
Sluikstort		9	4
Vandalisme		2	2
Aangifte (kraak/vandalisme)		2	-
Berging/Garage		0	0
Bouwovertreding		-	12
Fiets/Bromfiets		-	4
Diefstal elektriciteit		-	2
Duiven		-	2
Schotelantenne		-	5
TOTAAL		838	370

²¹ Vanaf 2024 wordt onderscheid gemaakt in rapportage over onhygiënische woning, tuin of terras.

²² Vanaf 2024 wordt onderscheid gemaakt in rapportage over onderhoud of omheining tuin of terras.

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. Met de vorming van de woonmaatschappijen werd voor de flatwachter in de wijken Rabot en Muide-Meulestede, die in dienst is bij Dimensa, een overeenkomst gesloten om deze flatwachter in onderling overleg in te zetten in de sociale appartementsgebouwen en/of woningconcentraties van Thuispunt Gent en Dimensa.

Flatwachters hebben een heel uitgebreid en divers takenpakket. Ze controleren o.a. de gemeenschappelijke delen van de flatgebouwen op sluikstort, 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.



	Nieuw Gent		Brugse Poort		Watersportbaan ²³		Rabot & Muide Meulestede	
	2023	2024 ²⁴	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Sluikstort	10	118	629	592	52	167	963	877
Veiligheid	12	3	75	13	40	61	213	245
Sociaal	5	41	160	183	424	94	164	201
Technisch	8	83	167	181	57	71	223	307
Organiseren en deelnemen	2	14	58	47	5	42	63	54
Overlegmomenten	3	27	52	-	2	-	65	60
Huisbezoeken	11	0	141	82	2	18	155	121
TOTAAL	51	286	1.282	1.098	582	453	1.846	1.865

²³ De nieuwe flatwachter Watersportbaan is gestart in juni 2024. Daarvoor was er geen actief.
²⁴ Er was slechts gedurende 3 maanden (juli t.e.m. september) een nieuwe flatwachter actief in Nieuw Gent in 2024.

In de vuilbak: acties tegen sluikstort

Ook in 2024 werden we helaas regelmatig geconfronteerd met het probleem van sluikstorten in en rondom onze gebouwen. Thuispunt Gent voert actief controles uit in haar gebouwen en spoort huurders op die zich schuldig maken aan het sluikstorten in de gemeenschappelijke ruimtes. In 2024 voerden we in totaal 156 interventies uit vanwege sluikstorten in de gemeenschappelijke ruimtes. Als we het sluikstorten kunnen toeschrijven aan een specifieke huurder, worden de kosten van de extra schoonmaak op deze persoon verhaald. We werken daarbij nauw samen met de gemeenschapswacht en de lokale politie. In 2024 konden we op die manier 17 daders identificeren. Als preventieve maatregel hebben we ook stappen ondernomen om bergingen, kelders of garages in bepaalde gebouwen, die vaak het doelwit zijn van sluikstorters af te sluiten. Daarnaast voerden we 357 reactieve opruimingsopdrachten uit, en brachten in totaal 60,5 ton aan sluikstort binnen bij het containerpark. Ook haalden we 27 woningen leeg na een overlijden van de huurder zonder erfgenamen.

Sluikstort op het openbaar domein rondom het gebouw is de verantwoordelijkheid van IVAGO. Thuispunt Gent blijft zich inzetten om IVAGO zo goed als mogelijk te ondersteunen bij het informeren en sensibiliseren van onze huurders over dit probleem. In 2024 hebben we in Nieuw-Gent en aan de Watersportbaan ook meegedaan met netheidsacties samen met IVAGO, de Stad Gent en het middenveld. Daarbij gingen we enkele uren samen op pas om het gebied rond onze gebouwen in deze twee wijken mooi te maken.



De strijd tegen ongedierte

In 2024 deden we 395 interventies voor ongedierte, 20% meer dan in 2023 (327 interventies in 2023).

	2023	2024
Bestrijding muizen/ratten in een woning	77	134
Bestrijding bedwantsen	48	68
Bestrijding ongedierte allerhande	27	68
Jaarcontracten muizen/ratten	56	60
Bestrijding kakkerlakken	40	47
Inspectie kakkerlakken	46	-
Inspectie bedwantsen	21	-
Inspectie ongedierte allerhande	12	18
Inspectie bedwantsen preventief	-	-
TOTAAL	327	395



Incidenten en individuele dossiers

Wat als het huren verkeerd loopt?

Thuispunt Gent kiest ervoor om bepaalde dossiers, o.a. voor huurdersachterstand, 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. Huurders 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 huurders als vrederechters. In 2024 waren er 77 actieve dossiers. Deze gingen vooral om (een combinatie van) huurachterstand, technische problemen, niet medewerking voor ongediartebestrijding, domiciliefraude en buitenlandse eigendom. We zien een toename in het aantal dossiers dat geannuleerd werd door een voorafgaande regeling. Er werden in 2024 ook een aantal huurders opgeroepen wegens onbereikbaarheid voor het plaatsen van een CO-melder. Uiteindelijk konden de meeste CO-melders voor de zitting worden geplaatst.

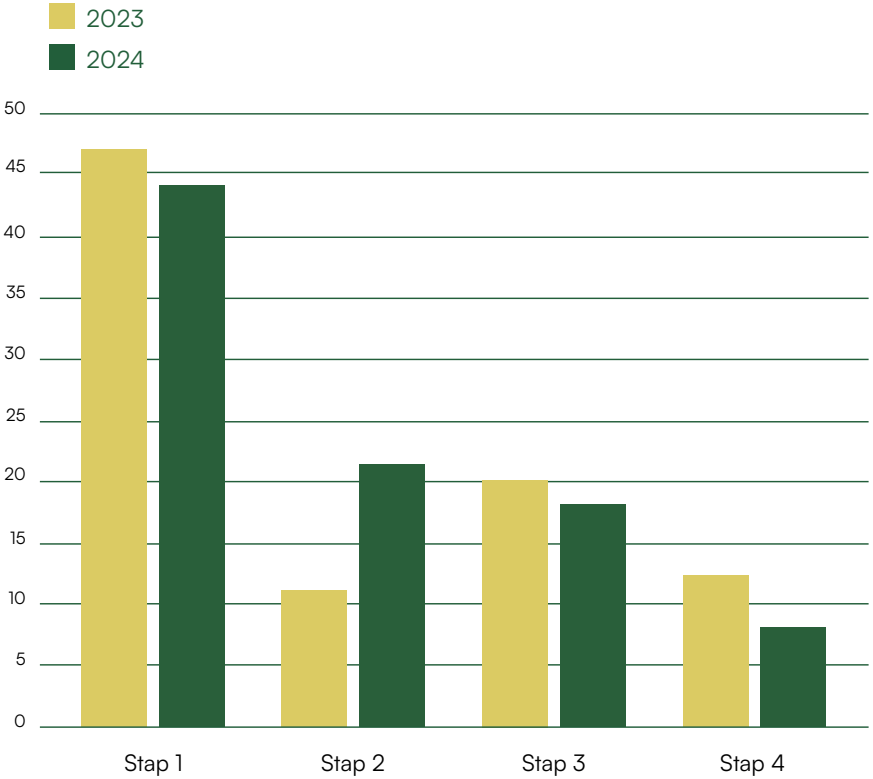
	2023	2024
PV's van verzoening	33	16
PV's van niet-verzoening	39	27
Dossiers geannuleerd door voorafgaande regeling of tijdens procedure	25	36
Dossiers nog lopend op 31 december	8	10
TOTAAL	105	89

Een geijkte overlastprocedure

Bij aanhoudende overlast door huurders volgt Thuispunt Gent een geijkte overlastprocedure. Deze overlastprocedure kreeg vorm samen met CAW Oost-Vlaanderen.

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 huurder het volledige stappenplan maar houdt het gedrag dat voor overlast zorgt niet op, dan volgt een procedure tot uithuiszetting. Op 31 december 2024 waren er 91 overlastdossiers in behandeling, één meer dan eind 2023. In drie gevallen werd in 2024 effectief overgegaan tot uithuiszetting.

	2023	2024
Stap 1	47	44
Stap 2	11	21
Stap 3	20	18
Stap 4	12	8
TOTAAL	90	91



Figuur 10: Overlastprocedure

Vorderingen zittende huurders

Op 31 december 2024 bedroegen de openstaande vorderingen bij de zittende huurders:

- › Huurgelden: 1.656.028,87 euro.
- › Achterstal ingehuurd patrimonium: 433.009,51 euro.
- › Huurlasten: 964.301,15 euro.
- › Herstelfacturen: 442.889,59 euro.



Eigendomsvoorwaarde

Sociale huurders mogen geen eigendom hebben. De controle van de eigendomsvoorwaarde werd op dezelfde manier verdergezet in 2024. Situaties waarbij deze eigendomsvoorwaarde op een flagrante manier wordt geschonden en waarbij dit leidt tot extra inkomsten voor de sociale huurder wil Thuispunt Gent aanpakken. We stellen hierbij een pragmatische en humane aanpak voorop.

Aanwijzingen en vermoedens van buitenlandse eigendommen gaven in 2024 in vijf gevallen aanleiding tot het openen van een dossier. Dit tegenover negen geopende dossiers in 2023, waarvan zeven nog in verder onderzoek waren eind 2023. Van de vijf in 2024 nieuw geopende dossiers, handelden twee over mogelijke eigendom in Bulgarije, één over eigendom in Turkije, één over Ghana en één over Marokko.



Van de twaalf lopende dossiers (vijf nieuw geopend en zeven dossiers uit 2023) werd in 2024 het onderzoek afgerond in acht dossiers:

- › In drie gevallen hebben de huurders de nodige documenten bezorgd dat er geen eigendommen waren.
- › In één dossier betrof het geen woonfunctie en/of te klein aandeel (een erfenis, waarvan het aandeel van de huurder kleiner was dan de helft).
- › In drie dossiers hebben de huurders hun dossier geregulariseerd (vervreemd/verkocht) en konden zij aantonen dat ze geen eigendom meer bezitten in het buitenland.
- › In één dossier heeft de huurder de sociale woning verlaten.

Eind 2024 stonden nog vier dossier open (één van 2023 en drie van 2024). Er was tot het einde van 2024 geen aanleiding om een beroep te doen op de door Vlaanderen aangestelde bureaus die onderzoeken in het buitenland voeren.



4

Klachten in 2023

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.

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.

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 formaliseerde in het najaar van 2023 de afspraken met de Ombudsdienst Stad Gent in een vernieuwd samenwerkingsprotocol. Dit protocol is in uitvoering gekomen in 2024 met periodiek overleg tussen Thuispunt Gent en de Gentse Ombudsdienst.

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. Er is een periodieke rapportering naar het management en tweemaal per jaar aan het bestuur, zodat bepaalde tendensen kunnen worden opgemerkt en geanalyseerd.

Eerstelijnsklachten

Aantal eerstelijnsklachten

	2023		2024	
	Aantal	%	Aantal	%
Opgeloste klachten	316	82,72	455	94,79
Klachten in behandeling	66	17,28	25	5,21
TOTAAL AANTAL KLACHTEN	382	100	480	100

In 2024 kregen we te maken met een stijging van het aantal klachten, van 382 naar 480, een toename van 25,7%. Ondanks deze extra werkdruk zijn we erin geslaagd het aantal klachten in behandeling te laten dalen van 66 (17,3%) naar 25 (5,21%). Dit resultaat weerspiegelt de inzet om elke klacht zo snel en zorgvuldig mogelijk te behandelen.

	2023		2024	
	Aantal	%	Aantal	%
Ontvankelijke klachten	294	93,04	417	91,65
Gedeeltelijk ontvankelijke klachten	9	2,85	26	5,71
Onontvankelijke klachten	13	4,11	12	2,64
TOTAAL OPGELOSTE KLACHTEN	316	100	455	100

Onontvankelijke klachten zijn klachten die niet kunnen worden verwerkt, omdat ze niet voldoen aan bepaalde criteria, zoals onvoldoende informatie, het buiten de bevoegdheid van de organisatie vallen, of laattijdige indiening. In 2024 daalde het aantal onontvankelijke klachten van 4,11% naar 2,64%.

	2023		2024	
	Aantal	%	Aantal	%
Ongegronde klachten	144	47,52	238	53,72
Gedeeltelijk gegronde klachten	46	15,18	87	19,64
Gegronde klachten	113	37,29	118	26,7
TOTAAL (GEDEELTELIJK) ONTVANKELIJKE KLACHTEN	303	100	443	100

In 2024 steeg het aantal (gedeeltelijk) ontvankelijke klachten van 303 naar 443, wat de toegenomen werkdruk weergeeft. Er is een beperkte stijging van gegronde klachten van 113 (in 2023) naar 118 (in 2024). Het aantal ongegronde klachten is met 53,72% (238) in 2024, boven de 50% gestegen, mede omwille van nieuwe werkafspraken²⁵.

²⁵ Tot 2023 werden klachten, waarbij Thuispunt Gent wel de nodige stappen deed maar de herstelling lang aansleepte bij de onderaannemer, als gegrond gekwalificeerd. Maar aangezien Thuispunt Gent geen fout maakte, worden deze klachten sinds 2024 als ongegrond beoordeeld. Uiteraard volgt de klachtenbehandelaar wel op of de ongegronde klacht wordt opgenomen door de betrokken diensten. De klachtenbehandelaar neemt zich voor om intern een kader op te maken om de beoordeling te maken over het al dan niet gegrond zijn van een klacht.

Waarover gingen de eerstelijnsklachten?

Het grootste aantal klachten blijft gaan over onderhoud en herstellingen. Door nauwere samenwerking tussen de klachtenbehandelaar en pijler Woningen en Woonomgeving slaagden we erin het aantal openstaande klachten op het einde van het jaar rond ‘onderhoud en herstellingen’ wel fors terug te dringen (21% openstaande eind 2023 t.o.v. 7% eind 2024). Daarentegen is het eigen aan technische klachten, in het bijzonder wanneer de werken extern worden uitgevoerd, dat de wettelijke behandelingstermijn van 45 kalenderdagen niet haalbaar blijkt zonder doorgedreven opvolging. Een groot deel van de technische klachten gaat over verwarming en/of warm water. Er waren 23 klachten over liften, waarvan er 6 gegrond waren (3% van de gegronde klachten).

Ten tweede merken we een stijging in het aantal klachten rond de behandeling van huurdersdossiers. Hier verdubbelde het aantal gegronde klachten van 12 (in 2023) naar 24 (in 2024). Bij analyse van de gegronde klachten blijkt dat in vele gevallen meerdere klachten worden geformuleerd, waarbij de lange wachttijd voor een vrijwillige interne mutatie als ongegrond wordt beoordeeld, aangezien Thuispunt Gent hierbij correct de regels volgt, en de technische mankementen wel gegrond.

Ten derde steeg het aantal klachten Informatie door Thuispunt Gent van 5 naar 27, vooral gegronde klachten (van 2 naar 19). Een aantal klachten ging over de huursubsidie bij privaat ingehuurde woningen, waarbij het uitvallen van een aantal collega’s zorgde voor lange verwerkingstijden.

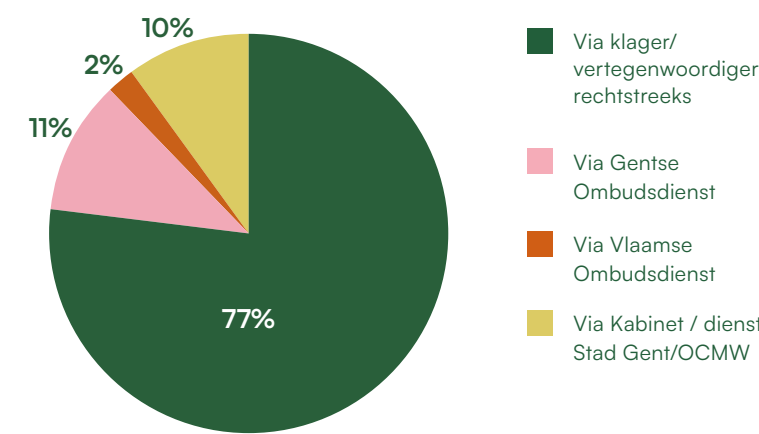


	2023					2024				
CATEGORIE	(deels) onontvankelijk	(deels) gegrond	ongegron	in behandeling	totaal	(deels) onontvankelijk	(deels) gegrond	ongegron	in behandeling	totaal
Onderhoud en herstellingen	15	124	70	53	254	27	144	134	22	304
Behandeling huurdersdossier	3	12	30	3	48	9	24	39	1	69
Opvolging overlastdossier	5	9	15	8	36	6	9	38	0	48
Informatie door Thuispunt Gent	1	2	2	1	5	1	19	6	1	27
Behandeling betwisting factuur	0	2	8	0	10	0	9	15	0	24
Berekening van de huurprijs	1	2	10	0	12	1	9	11	0	21
Behandeling vraag afrekening huurlasten	1	10	9	5	25	1	13	7	0	20
Andere zaken/onbekend	2	4	7	0	12	0	9	8	1	18
Onthaal en klantvriendelijkheid	0	2	0	4	6	0	5	1	0	6

Op welke manier wordt de klacht gemeld?

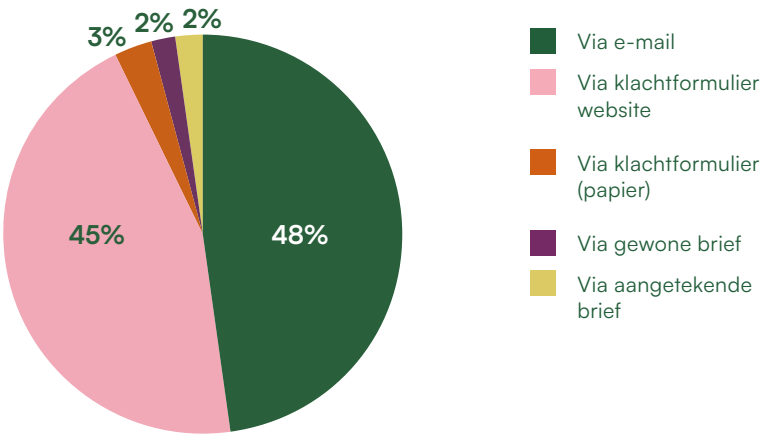
92% van de klachten komt op elektronische weg naar Thuispunt Gent. Het papieren klachtenformulier blijft een noodzakelijke aanvulling. Het klachtenformulier ligt aan de balies of kan een medewerker afdrukken. De klager kan zijn klacht omschrijven of de medewerkers kan de klacht noteren, als de klager niet of niet goed kan schrijven. Het is wel belangrijk dat de klager de klacht ondertekent. Ook de huurbegeleiders hebben het klachtenformulier op zak.

DOOR WIE GEMELD	2023		2024	
	Aantal	%	Aantal	%
Via klager/ vertegenwoordiger rechtstreeks	307	78,12	368	76,67
Via Gentse Ombudsdienst	47	11,96	54	11,25
Via Vlaamse Ombudsdienst	12	3,05	10	2,08
Via Kabinet/dienst Stad Gent/OCMW	27	6,87	48	10,00



Figuur 11: Klachten door wie gemeld

DOOR MIDDEL VAN	2023		2024	
	Aantal	%	Aantal	%
Via e-mail	194	50,26	229	47,71
Via klachtenformulier website	161	41,71	214	44,58
Via klachtenformulier (papier)	13	3,37	16	3,33
Via gewone brief	14	3,63	11	2,29
Via aangetekende brief	4	1,04	10	2,08



Figuur 12: Klachten door middel van

1.1. Tweedelijsklachten

Aantal tweedelijsklachten

In totaal ontvingen we 38 klachten die ons bereikten via de Vlaamse Ombudsdienst (13) en de Gentse Ombudsdienst (25). Dit is een lichte afname van het aantal tweedelijsklachten in 2024 (38) ten opzicht van 2023 (40). Het feit dat meer eerstelijsklachten als ongegrond worden gezien, heeft er niet toe geleid dat er meer tweedelijsklachten kwamen in 2024.

Ontvankelijke klachten	2023			2024		
	Vlaamse Ombudsdienst	Gentse Ombuds- dienst	Totaal 2023	Vlaamse Ombudsdienst	Gentse Ombuds- dienst	Totaal 2024
Ongegrond	8	7	15	8	11	19
Gedeeltelijk gegrond	0	3	3	2	2	4
Gegrond	2	12	14	1	3	4
In behandeling	3	5	8	2	9	11
TOTAAL	13	27	40	13	25	38

Waarover gingen de tweedelijnsklachten?

	2023	2024
Onderhoud en herstellingen	21	19
Behandeling vraag afrekening huurlasten	8	3
Behandeling huurdersdossier	6	5
Opvolging verzekeringsdossier	1	0
Opvolging overlastdossier	3	4
Behandeling betwisting herstellingsfactuur	2	3
Berekening huurprijs	0	2
De manier waarop Thuispunt Gent mij informeert	0	2
Andere	1	0



5
Ondersteunende diensten

Pijler strategie

De pijler strategie omvat drie verschillende teams: de Dienst Beleid en Strategie, de Cel ICT en de Juridische Cel.

In 2024 werd het team van de Dienst Beleid en Strategie volledig gevormd. In april verwelkomden we de nieuwe beleidsadviseur ruimte, gevolgd door de start van de beleidsadviseur maatschappelijke omgeving in december. Met deze aanwervingen is het team nu compleet, wat ons in staat stelt om ons sterker te focussen op belangrijke onderzoeksthema's. De beleidsadviseur duurzaamheid blijft zich intussen inzetten voor studiewerk rond de energie-efficiëntie van ons patrimonium op lange termijn en de verantwoordelijke projectsubsidie -en financiering houdt het inhoudelijke overzicht van de projectoproepen en subsidies die Thuispunt Gent ontvangt. De Dienst Strategie neemt deel aan verschillende onderzoeksprojecten die worden geïnitieerd door de stad en onderwijsinstellingen. Er is ook kennisuitwisseling met andere woonmaatschappijen.



Onderzoeksthema Woontypologie

Inhalen doen we gericht, door per type het verschil tussen de vraag (huurders en kandidaten) en het aanbod (patrimonium) te monitoren. In de categorie grote gezinswoningen is de grootste inhaalbeweging nodig. Binnen het IMJP 2023-2032 worden specifieke buurten benoemd als ‘gezinsbuurt’. Dit neemt niet weg dat we op buurtniveau een gezonde mix nastreven. Om huurders de mogelijkheid te kunnen geven om compacter te gaan wonen in de eigen buurt, is in elke buurt ook een aandeel compacte woonentiteiten nodig. In buurten met bijna uitsluitend gezinswoningen werden kleine woonentiteiten ingepland.

Innovatieve projecten

Wonen in Vlaanderen beoordeelde de ingediende ontwerpvoorstellen voor de Open Oproep Innovatie projecten 2024. Hierbij werden 2 projecten van Thuispunt Gent weerhouden.

Ham

Het project bundelt een mix van woningtypes op een klein perceel in het centrum van de stad. Een houtbouwsysteem en een droogbouwmethode zorgen ervoor dat de bouw sneller kan verlopen. De binnenwanden zijn demontabel en kunnen gemakkelijk aangepast worden aan veranderende behoeften.



Site Tine Hannick

In Nieuw Gent combineert Thuispunt Gent de bouw van het nieuwe kantoor en magazijn met erboven gelegen sociale woningen. Het geheel is een modulair, flexibel en duurzaam gebouw met centraal een collectieve patio.



De Cel ICT ondersteunde in 2024 de opstart van het CIR en de koppeling hiervan met de lokale software. Daarnaast werden de gegevens van de huurders samengebracht in één databank in zowel de verhuursoftware als in het financiële systeem. Verder werd de werking omtrent ingehuurde woningen in deze software systemen geïntegreerd. Tenslotte voorzag de cel ICT de noodzakelijke functionaliteit in de verschillende software pakketten in functie van de opstart van de front office.

Het derde team binnen de pijler Strategie is de Juridische Cel. In dit jaarverslag staat al de rapportering over de klachten en de gerechtelijke procedures wanneer het huren niet loopt zoals het zou moeten. De juridische cel verleent bijstand aan de dienst Projecten en volgt alle verzekeringsdossiers op. In de loop van 2024 werden 108 aangiftes gedaan van schadegevallen, waarbij 38 tijdens het jaar zelf konden worden afgesloten. De juridische cel staat ook in voor de begeleiding van leidend ambtenaren bij de volledige plaatsingsprocedure (bestek, publicatie en gunning) van (raam-) contracten. Er werden 8 nieuwe (raam-) contracten gegund en 18 deelnames aan aankoopcentrales (Creat, Stad Gent en Initia).



Pijler financiën

Inleiding

In 2024 werd bij de financiële dienst ingezet op de verdere integratie van de systemen na de vorming van de woonmaatschappij. Nadat de werking en financiële processen van De Gentse Haard en WoninGent in 2023 al zo veel als mogelijk waren samengevoegd, waren nu ook de databases en financiële software aan de beurt. Ondanks de inspanningen van velen, leidde dit tot enkele knelpunten en tijdelijke problemen, wat de reguliere werking vertraagde. Tegen eind 2024 waren alle knelpunten opgelost en verloopt de geïntegreerde werking vlot.

De integratie van de administratieve processen voor ingehuurde woningen kende, mede door personeelskrapte, een moeilijke eerste jaarhelft. De processen waren nog onvoldoende op elkaar afgestemd en bleken complexer te integreren dan die van reguliere sociale huisvesting. Dit werd bijgestuurd in de tweede helft van het jaar, met de volledige integratie van de werking in de ICT-systemen in december 2024.

Huurlasten

Het team kreeg in 2024 de belangrijke en zeer omvangrijke opdracht om naast de reguliere opmaak van de afrekening diensten 2023 ook de afrekeningen diensten voor 2021 en 2020 op bepaalde, vooraf aangeduide posten, te corrigeren. Deze correctie kwam er na een controle door de Afdeling Toezicht van Wonen in Vlaanderen. Het team moest dus met dezelfde bezetting twee afrekeningen meer opmaken. Dit leidde ertoe dat de afrekening later werden uitgestuurd dan verwacht. Alle afrekeningen (inclusief correcties) werden in golven uitgestuurd in december 2024 en januari 2025. Thuispunt Gent betaalde door deze operatie in totaal ongeveer 1,7 miljoen euro terug aan de huurders (3 jaren samengeteld).

Budgetopvolging en rapportering

In 2024 werd de interne budgetopvolging verder op punt gezet. Budgethouders en het management werden maandelijks op de hoogte gebracht van de stand van zaken. Er werden verschillende infomomenten georganiseerd voor budgethouders om hen te ondersteunen in hun opdracht.

Pijler personeel en organisatie

Algemeen

2024 was voor de organisatie en onze medewerkers een eerste volledig werkjaar samen. Met waardering voor elkaar, vol engagement, steeds nabij en samen sterk, onze waarden, hebben al onze medewerkers Thuispunt Gent verder vorm gegeven.

De zoektocht naar een nieuwe algemeen directeur werd in 2024 opgestart. De raad van bestuur stelde op 1 oktober 2024 unaniem Tine Boucké aan als algemeen directeur van Thuispunt Gent. Zij werd na een uitgebreide procedure, die geleid werd door een onafhankelijk bureau, geselecteerd om waarnemend algemeen directeur Diederick Vandekerckhove op te volgen. Per 3 januari 2025 zal ze starten in de functie.

Ook de zoektocht naar een manager Huurders en Kandidaten werd in 2024 opgestart. Op 4 juni 2024 stelde de raad van bestuur de vacature open. Het dagelijks bestuur selecteerde op 17 december 2024 de meest geschikte kandidaat om voor te dragen aan het eerstvolgende raad van bestuur in 2025.

Voor onze cel- en diensthoofden startte een opleiding rond leiderschap, in samenwerking met een externe partner. Thuispunt Gent koos voor een groeitraject, gespreid in de tijd. Vier modules gaan specifiek over de rol van een leidinggevende als leider, als communicator, als motivator en als coach in verandering. Een kleine greep uit onze andere opleidingen die zijn aangeboden: overheidsopdrachten (met externe partner), publiek toegankelijk generatieve AI, tone of voice, EHBO, prikongevallen, ...

Dit jaar stond ook in teken van het verder uitbouwen van onze diensten en integratie van de systemen. Onze focus blijft gericht op kwaliteit en klantgerichtheid voor onze (kandidaat-) huurders.



Verbeterde bereikbaarheid: Front Office

In 2024 heeft Thuispunt Gent een belangrijke stap gezet in het optimaliseren van haar dienstverlening en bereikbaarheid. Na een intensieve voorbereiding werd een nieuwe samenwerking aangegaan met een externe partner, gericht op het bieden van snelle, kwalitatieve en correcte informatie via telefoon en e-mail.

Een van de speerpunten bij de vorming van de woonmaatschappij Thuispunt Gent was om de dienstverlening en bereikbaarheid voor sociale huurders en kandidaten te optimaliseren. Als systeemspeler op de Gentse woonmarkt, wil Thuispunt Gent immers garant staan voor een professionele en laagdrempelige dienstverlening. Met een groeiend patrimonium, huurders en veel kandidaat-huurders op de wachtlijst, richten mensen zich met hun vragen tot Thuispunt Gent, wat resulteert in heel wat telefonische oproepen en talrijke e-mails naar de diensten Herstellingen en Onderhoud en Kandidaten en Verhuringen.

Wat is er veranderd?

Sinds 1 oktober 2024 is de telefonische bereikbaarheid aanzienlijk uitgebreid:

- **Ruimere openingsuren:** Telefonisch bereikbaar op weekdays van 8 uur 's ochtends tot 8 uur 's avonds.
- **Technische noodgevallen:** Ook voor technische noodgevallen is Thuispunt Gent nu direct aanspreekbaar via de Front Office, na 8u 's avonds op weekdays, in het weekend en op feestdagen. Er is geen doorschakeling meer naar een antwoordapparaat.
- **Grotere beschikbaarheid:** Er zijn meer personen beschikbaar zijn om telefoonoproepen te beantwoorden. Ook wordt het gebruik van keuzemenu's voor verschillende diensten en vragen opgeheven. Deze twee maatregelen zorgen voor kortere wachttijden aan de telefoon en een snellere dienstverlening.
- **Extra functionaliteiten:** Er wordt aangegeven hoelang de wachttijd aan de telefoon is én er wordt de mogelijkheid gegeven om een 'call-back' te vragen als je niet in de wachtrij wil blijven.
- **Gecentraliseerde contactpunten:** De toegankelijkheid wordt verbeterd door de bestaande telefoonnummers te centraliseren. Er zijn nu slechts twee centrale telefoonnummers:
 - Herstellingen en onderhoud: 09 235 99 55
 - Huurdersvragen- en sociale vragen: 09 235 99 60

Voor de huurders en kandidaat-huurders is er geen breuk in de huidige service. Alle vroegere nummers worden doorgeschakeld.

Een team van specifiek opgeleide Front Office-medewerkers beantwoordt alle telefonische oproepen. Meer dan 60% van de vragen kan onmiddellijk beantwoord worden. Specifieke en/of complexere vragen worden geregistreerd via contactformulieren en doorgestuurd naar de betrokken interne diensten. De dossierbeheerders nemen deze vragen verder op en contacteren de huurders telefonisch of via e-mail. Bij vragen over onderhoud en herstellingen krijgen huurders meer informatie over wat ze zelf kunnen uitvoeren en welke kosten ten laste van de huurder zijn. Technische meldingen worden direct aangemaakt in ons meldingssysteem, waarbij huurders op de hoogte worden gehouden van de responstijden (RT), service level agreements (SLA), en de status van hun melding.

De verbeterde bereikbaarheid gaat gepaard met een verbeterde dienstverlening bij de opvolging van meldingen. Het doel is om steeds ook de nodige uitleg en antwoorden te kunnen verstrekken op onder meer de meest voorkomende vragen en lopende kwesties of herstellingen. In een tweede fase krijgt ook de contactzone op de website een volledige make-over, zodat ook de digitale bereikbaarheid van de website wordt verhoogd.



Thuispunt Gent volgt de samenwerking vanaf de opstartfase op, evalueert op regelmatige basis en stuurt bij waar nodig. In een tweede fase krijgt ook de contactzone op de website een volledige make-over, zodat de digitale bereikbaarheid verder wordt verbeterd. Met deze initiatieven bevestigt Thuispunt Gent haar ambitie om een betrouwbare en toegankelijke partner te zijn voor al haar huurders en kandidaat-huurders.

Communicatie

Het traject dat in 2023 was opgestart om een nieuwe tone of voice voor Thuispunt Gent te ontwikkelen werd in 2024 afgerond. Er werd een intern opleidingstraject uitgewerkt door de Cel Communicatie om deze nieuwe tone of voice in de organisatie in te bedden. Naast de ontwikkeling van een tone of voice zorgde de Cel Communicatie ook voor richtlijnen en interne opleidingstrajecten rond het gebruik van courante generatieve AI-tools.

De Cel Communicatie stond ook in voor de verdere ontwikkeling van de website. Met de komst van de front office werd samen met het extern webbureau een traject doorlopen om de contactpagina's op de website klantvriendelijker in te richten. Deze aanpassingen zullen in 2025 geïmplementeerd worden. Er werden ook eerste stappen genomen om de nieuwe werking van de kredietbemiddeling in de website te integreren. Ook dit aspect zal in 2025 verder worden uitgewerkt. Eind 2024 werd Thuispunt Gent runner-up bij de Splash Awards²⁶ in de categorie 'Government'. De jury loofde het feit dat de website overzichtelijk en duidelijk gestructureerd is (o.a. met handige zoek- en kaart functionaliteiten) wat het zoeken en vinden van de juiste informatie eenvoudig maakt.



Samen met de Dienst Projecten werkte de Cel Communicatie de scenario's en procedures verder uit om de communicatie met huurders en buurtbewoners over bouwprojecten in het kader van het IMJP op een kwaliteitsvolle, laagdrempelige en planmatige manier aan te pakken. De Cel Communicatie ondersteunde de Dienst Projecten ook bij de organisatie van diverse infomomenten, inloophmomenten en andere communicatie met huurders en buurtbewoners in het kader van het IMJP.

²⁶ De Splash Awards worden sinds 2014 gehouden in Nederland. Deze jaarlijkse traditie werd in het leven geroepen door de Drupal community om de beste Drupal-projecten in de spotlights te plaatsen.

Preventie en veiligheid

In 2024 waren zes ongevallen tijdens woon-werkverkeer, waarvan vijf met afwezigheid, en vijf arbeidsongevallen op de werkvloer, waarvan vier met afwezigheid.

Om preventie verder te versterken, werd in 2024 de werkgroep Risicoanalyses Functies (RPF) opgestart. In februari werd een plan van aanpak uitgewerkt, waarbij een functiematrix werd opgesteld op basis van het organogram en de bestaande functiebeschrijvingen.

In overleg met de leidinggevenden en functiehouders worden risicoprofielen geanalyseerd en vervolgens ter advies voorgelegd aan de arbeidsarts van Mensura. De resultaten zullen in 2025 worden besproken met het managementteam en het CPBW, waarna ze teruggekoppeld zullen worden naar het personeel.

Daarnaast werd in 2024 de samenwerking met een nieuwe leverancier voor persoonlijke bescherming en bedrijfskledij gelanceerd.

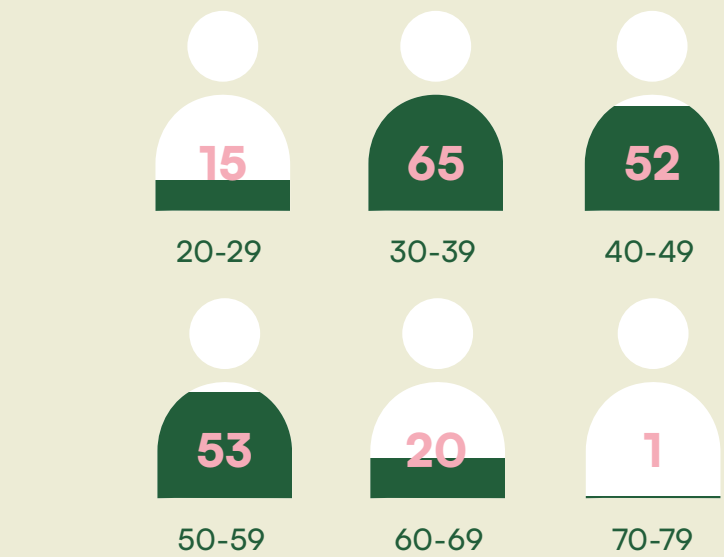


Personeel in cijfers 2024

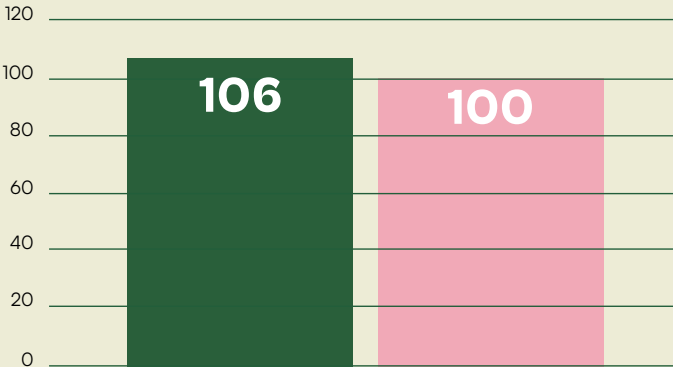
31/12/2023		221			
IN	In dienst	30			
	Uit dienst	39	waarvan 5 vaste contracten en 7 tijdelijke contracten die ook IN dienst zijn gekomen in 2024		
	Pensioen	6			
31/12/2024		206			
				2023	2024
Bediende				147	147
Arbeider				74	59
Man				116	106
Vrouw				105	100
Voltijds				169	158
Deeltijds				52	48
TOTAAL				221	206 ²⁷

²⁷ De oorzaak voor de daling in het aantal medewerkers ligt enerzijds in de stopzetting van tijdelijke contracten door opstart van de front office en anderzijds zullen van de 6 medewerkers de in 2024 in pensioen gingen, 4 niet vervangen worden. Thuispunt Gent maakt op die manier een geleidelijke transitie. Voor dringende herstellingen blijven we vertrouwen op onze eigen interne vakmensen. Voor gespecialiseerd onderhoud doen we vaker een beroep op externe partners.

Leeftijd

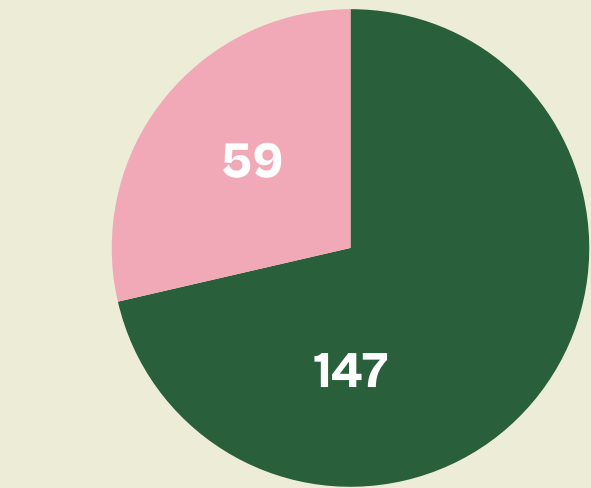


Man Vrouw



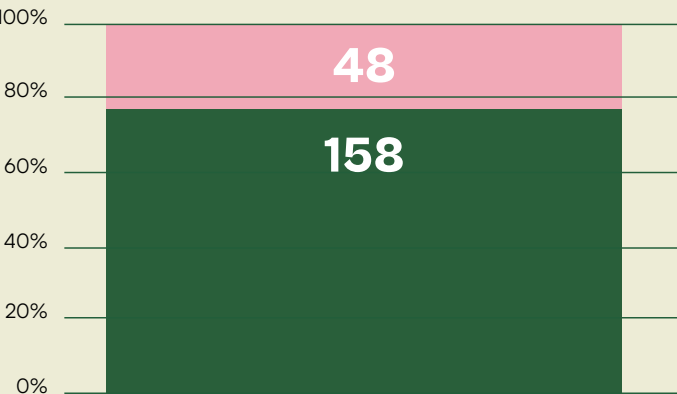
Figuur 23: Verdeling personeel man vrouw dd. 31/12/2024

Arbeider Bediende



Figuur 20: Verdeling personeel arbeider en bediende dd. 31/12/2024

Voltijds Deeltijds



Figuur 22: Verdeling personeel voltijds deeltijds dd. 31/12/2024

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.

Werknemersafvaardiging			
Vertegenwoordiging van de arbeiders		Vertegenwoordiging van de bedienden	
Effectieve leden	Plaatsvervangende leden	Effectieve leden	Plaatsvervangende leden
Mohamed Nehdi (ACLVB)	Carine Verspeelt (ACLVB)	Patrick Huys (ACLVB)	An Schaele (ACLVB)
Marta Bogaert (ACV)	Frederick Paelinck (ACV)	Bart Heye (ACV)	
Kevin Wauters (ABVV)	Willem De Roeck (ABVV)	Angelique Moorhem (BBTK)	Cennet Uckuyulu (BBTK)

Werkgeversafvaardiging	
Diederick Vandekerckhove	Voorzitter (ondernemingshoofd — wnd. algemeen directeur)
Tine Van Hooland	(vanaf 1/07/2023)
Gery Smismans	
Geert Debel	
Wim Gevaert	(vanaf 1/07/2023)
Koen Van der Jeugt	(vanaf 1/07/2023)

Arbeidsgeneesheer
Dr. Giovani Vandewalle
Preventieadviseur
Gemeenschappelijke Interne dienst voor preventie en bescherming op het werk,Stad Gent (1.10.2023)

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.

Werknemersafvaardiging	
Effectieve leden	Plaatsvervangende leden
Mohamed Nehdi	Huseyin Ogüz (ACLB)
Kevin Wauters	Willem De Roeck (ABVV)
Werkgeversafvaardiging	
Diederick Vandekerckhove	Voorzitter (ondernemingshoofd - wnd. algemeen directeur)
Tine Van Hooland	-
Wim Gevaert	-
Geert Debel	-
Koen Van der Jeugt	-

Vertegenwoordiging van de bedienden	
Effectieve leden	Plaatsvervangende leden
Bart Heye (AVC)	-
Korneel Lebbe (ACV)	-
Robbe Gregoire	Cennet Uckuyulu (ABVV)
Angelique Moorhem	Cheyenne Willems (ABVV)

6 Jaarrekening 2024

In 2024 werd het financieel verbeterplan van Thuispunt Gent verdergezet. Thuispunt Gent sluit het boekjaar 2024 af met een negatief resultaat van -4.747.489,00 euro. Dit resultaat is een verbetering met 11.499.966,18 euro ten opzichte van het boekjaar 2023, toen Thuispunt Gent het boekjaar afsloot met een negatief resultaat van -16.247.455,18 euro. Deze verbetering is te wijten aan de gestegen omzet, een scherpe daling van de niet-recurrente bedrijfskosten en een ristorno op de beheersvergoeding die Thuispunt Gent aan de VMSW betaalt. Het te bestemmen resultaat uit de gewone bedrijfsvoering verbetert ook met 6.899.466,78 euro. In 2024 werd opnieuw een stijging van de liquide middelen (exclusief huurwaarborgen) van Thuispunt Gent opgetekend met 6.972.102,27, waardoor deze 29.896.132,85 euro bedroegen eind 2024. Deze stijging is voornamelijk het gevolg van de ontvangen kapitaalsubsidies tijdens het boekjaar 2024.

Uit de financiële meerjarenplanning en de laatste jaarrekening blijkt dat het saneringsplan, dat sinds midden 2022 in voege is, vruchten afwerpt. Er werd in 2022 een tool voor budgetopvolging ontwikkeld die ervoor moet zorgen dat de uitgezette lijn wordt aangehouden om zo de woonmaatschappij financieel gezond te houden. Deze werking werd in 2023 verder geoptimaliseerd en doorgetrokken in 2024. De resultaten hiervan zijn met name voelbaar in de personeelskosten van Thuispunt Gent. Ondanks de loonindexeringen in 2024 daalde de personeelskost over het boekjaar met 186.019,69 euro.



7 Bestuur

Sociaal wonen in de kijker

Op vraag of op eigen initiatief verzorgt Thuispunt Gent presentaties en lezingen over het sociaal wonen in het algemeen en de realisaties van en uitdagingen voor Thuispunt in het bijzonder.

Elk jaar wordt er ook teruggekoppeld naar de stad Gent als grootste aandeelhouder over de werking van het voorgaande jaar. Dit gebeurt op een themacommissie op de gemeenteraad. In 2024 gebeurde dat op 27 juni 2024.

Thuispunt Gent organiseerde opnieuw een stakeholdersevent waarop alle relevante externe stakeholders werden uitgenodigd. Daarbij werd stilgestaan bij zowel de verwezenlijkingen als een aantal kritische succesfactoren om de sterke en onderbouwde ambitie verder te kunnen waarmaken: de financiering, de eenmaking van de Gentse woonmaatschappij, partnerschappen met respect voor de autonomie van Thuispunt Gent en de houding ten opzichte van onze sociale huurders. Naar jaarlijkse gewoonte had dit plaats in de Zebratraat op 21 oktober 2024.

Presentaties in 2024:

- 05/02/2024: Dienst Begeleiding en Participatie omtrent de nieuwe uitdagingen.
- 23/02/2024: Financieel Directeur en Team Bestuur en Verbonden Rechtspersonen omtrent de financiële risico's.
- 28/02/2024: Thuispunt Gent te gast bij Embuild Oost-Vlaanderen.
- 29/02/2024: Lunchmeeting Stad Gent - Hogent: presentatie 'Wat wij leren uit WiSH'.
- 14/03/2024: Thuispunt Gent te gast bij SAAMO.
- 20/04/2024: Ontmoeting over deelmobiliteit met SHARE-North squared projectteam.
- 07/05/2024: Thuispunt Gent te gast bij het Directieteam Welzijn en Samenleving.
- 18/05/2024: Ontmoeting met onderzoeksgroep SBO-project (KU Leuven, UAntwerpen).
- 22/05/2024: Departement Stedelijke Ontwikkeling - voorstelling IMJP 2.0.
- 06/06/2024: Thuispunt Gent te gast bij Wijkactieteam Muide.
- 18/06/2024: Thuispunt Gent te gast bij Buurtwerk Stad Gent.
- 24/06/2024: Thuispunt Gent te gast bij OCMW Maatschappelijk Werk.
- 28/06/2024: Onthaal Utrechtse wooncorporatie Woonin.
- 13/09/2024: Trefdag 'Wonen in Gent overmorgen': 'De kracht van het sociaal wonen'.
- 25/11/2024: Ontmoeting onderzoeksgroep Endeavour.
- 10/12/2024: Thuispunt Gent op uitnodiging van de Dienst Economie van de Stad Gent in overleg over voorkeepsrecht met EMBUILD/BVS en VOKA.

In 2024 werden volgende persmomenten gegeven en persberichten uitgestuurd:

- 31/01/2024: Thuispunt Gent tekent in 2023 een opmerkelijke stijging in het aantal huurcontracten op: maar liefst 738 huurders van de wachtlijst kregen sociale woning toegewezen in Gent (persbericht).
- 21/02/2024: Oplevering eerste 20 sociale woningen, verhuurd door Thuispunt Gent, in gemengd woonproject Kaai 24 - gerealiseerd door stadsontwikkelingsbedrijf sogent. (persmoment).
- 11/03/2024: IMJP 2023-2032: Thuispunt Gent presenteert IMJP 2.0 (persmoment).
- 27/03/2024: Oplevering 74 nieuwe sociale woningen in stadsontwikkelingsproject Nieuw Gent Vernieuwt! 60 appartementen in gebouw Parkzicht en 14 appartementen op de hoek van de Kikvorsstraat en Zwijnaardsesteenweg. (persmoment).
- 17/06/2024: Start bouwwerken van 92 sociale woningen in de kikvorsstraat in stadsontwikkelingsproject Nieuw Gent Vernieuwt! (persbericht).
- 09/09/2024: Thuispunt Gent in de kering. De grote versnelling opgestart in de zomer van 2022 loopt verder om tegen 2032 het patrimonium op punt te krijgen en het aantal sociale woningen met een vijfde te laten groeien (persbericht).
- 09/09/2024: (persmoment)
 - Oplevering 44 sociale woningen Filature du Rabot waarvan 28 appartementen en 16 eengezinswoningen.
 - Oplevering 35 sociale woningen in woonproject De Nieuwe Dokken, CBO project uit 2019. Gebouw met 28 appartementen en 7 eengezinswoningen.
 - Oplevering 11 sociale woningen in de Kaarderijstraat op de voormalige tinnegieterij. (persmoment).
- 22/11/2024: Start bouwwerken van 27 sociale woningen in de wijk Muide, Voorhavenlaan. (persmoment).



Auditcomité

Op 19 september 2023 vond de installatievergadering van het nieuwe auditcomité van Thuispunt Gent plaats. In 2024 vonden er 3 zittingen plaats en werden er 4 adviezen uitgebracht, namelijk een aangepast advies op basis van het verslag van het stabiliteitsonderzoek uitgevoerd door externe firma bij het gebouw A.Joostraat 1-115. Er werd ook advies verleend over de waarderingsregels in het kader van de sociale doorverhuuractiviteit, een advies op de procedure- en flow voor facturen van bouwprojecten en advies op de verschillende procedures voor de aanvraag van VKF-subsidies.

Auditcomité	
KARIN TEMMERMAN	Voorzitter
SAMI SOUGUIR	Bestuurder
ANITA DE WINTER	Bestuurder
ISABELLE HEYNDRICKX	Bestuurder

Beslissingsorganen 2024

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

Dagelijks Bestuur	
MARC HEUGHEBAERT	Voorzitter
SAMI SOUGUIR	Ondervoorzitter
ANITA DE WINTER	Bestuurder
KARIN TEMMERMAN	Bestuurder
ISABELLE HEYNDRICKX	Vervangend bestuurder
DIEDERICK VANDEKERCKHOVE	Waarnemend algemeen directeur

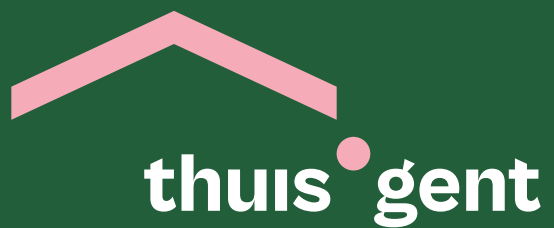
Toewijscomit�	
MARC HEUGHEBAERT	Voorzitter
MEHMET SADIK KARANFIL	Ondervoorzitter
CENGIZ CETINKAYA	Bestuurder
ISABELLE HEYNDRICKX	Bestuurder
JORIS VANDENBROUCKE	Vervangend bestuurder
DIEDERICK VANDEKERCKHOVE	Waarnemend algemeen directeur

Management team	
DIEDERICK VANDEKERCKHOVE	Waarnemend algemeen directeur
GEERT DEBEL	Manager Vastgoed
GERY SMISMANS (TOT APRIL 2024)	Manager Huurders en Kandidaten
KOEN VAN DER JEUGT	Manager Strategie
TINE VAN HOOLAND	Manager Personeel en Organisatie
WIM GEVAERT	Manager Woningen en Woonomgeving

Copyright

Volgende copyright is van toepassing op de gebruikte foto’s in dit jaarverslag:

- COVER FOTO: ©DENNISDESMET
- P2 FOTO: ©DENNISDESMET
- P84 FOTO: ©DENNISDESMET
- P107 FOTO: ©DENNISDESMET



Thuispunt Gent bv • Lange Steenstraat 54, 9000 Gent

www.thuispuntgent.be

Sociaal wonen in Gent