



IMPULS
● WOONMAATSCHAPPIJ

JAARVERSLAG 2017

Inhoudsopgave

I. Inleiding	7
II. Bestuursorganen van de vennootschap	9
2.1 Algemeen	11
2.2 Algemene Vergadering	12
2.3 Raad van Bestuur	14
2.4 Directiecomité	15
2.5 Controleorganen	16
2.6 Personeel	18
III. Sociale verhuring	19
3.1 Sociale huurwetgeving	21
3.1.1 Inschrijvingsvoorwaarden	21
3.1.2 Toewijzing van een woning	21
3.1.3 Toelatingsvoorwaarden	22
3.1.4 Lokaal toewijzingsreglement	22
3.1.5 Intern huurreglement	23
3.1.6 Huurovereenkomst	23
3.1.7 Proefperiode van 2 jaar	24
3.1.8 EPC-verslaggeving	24
3.1.9 Klachtenbehandeling	25
3.2 Huuradministratie	27
3.3 Huurprijzen	29
3.4 Huurachterstallen	30
3.5 Inkomen van onze huurders	31
3.5.1 Zittende huurders	31
3.5.2 Nieuwe huurders	32
3.6 Leeftijd van onze huurders	33
3.7 Nationaliteit van onze huurders	34
3.8 Gezinsgrootte van onze huurders	37
3.8.1 Zittende huurders	37
3.8.2 Nieuwe huurders	38
3.9 Reden van opzeg	41
IV. Patrimonium	42
4.1 Bestaand patrimonium	44
4.2 Renovatieprojecten	45

I. INLEIDING

Geachte vennoten

2017 was een bijzonder jaar, in de eerste helft van het jaar waren twee SHM's actief in de Stad Menen. De maatschappijen Ons Dorp, actief in Menen en Eigen Haard is Goud Waard, die actief was in de deelgemeenten Lauwe en Rekkem. Eind juni stopten beide maatschappijen te bestaan en werd de nieuwe woonmaatschappij !MPULS opgericht, dit na splitsing van Eigen Haard is Goud Waard.

Gezien de toename van het aantal woongelegenheden in beheer, dienden wij ook ons personeelsbestand uit te breiden en uit te kijken naar een ruimere locatie voor onze burelen. Na grondig overleg werd besloten om te verhuizen naar het tweede verdiep van de vroegere Feniks.

In 2017 hebben wij, naast het in stand houden van ons bestaand patrimonium, door het uitvoeren van grote en kleine renovaties, 8 woningen van de fase 22 grondig gerenoveerd en in gebruik genomen. De plannen voor de renovatie van 10 woningen van de fase 23 werden opgestart. Eind oktober werden 14 nieuwbouw appartementen in de Dronckaertstraat in Rekkem opgeleverd en in gebruik genomen.

Wat betreft ons masterplan in de Kersenlaan, werd in juni 2017 de eerste steen gelegd van de eerste fase van 12 woongelegenheden en de oplevering voorzien wij eind september 2018. Van zodra deze in gebruik genomen worden, kunnen wij starten met de tweede fase van 12 appartementen.

In de Guido Gezellelaan plannen wij de bouw van 14 flats voor mensen met een beperking en senioren. De plannen van dit project werden afgewerkt en wij hopen in 2018 te kunnen starten met de uitvoering van dit project.

Aan de Knokbeek in Lauwe beschikken wij over gronden, waarvoor vroeger op vraag van Eigen Haard is Goud Waard een studie opgestart werd in samenwerking met de VMSW. Deze studie wordt heropgestart om er eventueel een "groene wijk" in te plannen, waar in verschillende fases huur- en koopwoningen kunnen gerealiseerd worden. Ook in Rekkem beschikken wij over een stuk grond, waar een zestal woongelegenheden kunnen gerealiseerd worden.

Oudere woningen, waarvan de kosten voor renovatie te hoog oplopen in verhouding met het beoogde resultaat en met het behalen van de huidige normen, worden verkocht.

Rekening houdend met de kosten van renovaties, de verkoop van 5 woningen, 1 garage en het depot van de technische dienst in de Lindenlaan én zuinig beheer, kunnen wij de jaarrekening afsluiten met een batig saldo van € 1.273.189,27. Er wordt voorgesteld om dit bedrag toe te voegen aan de bijzondere reserve.

Wij hopen verder op het vertrouwen van onze aandeelhouders, de dagdagelijkse inzet van al onze medewerkers, en danken allen die op de één of andere manier bijdroegen tot de goede werking van onze SHM, in het belang van al onze huurders.

Namens de Raad van Bestuur

Willy Ugille
voorzitter

II. BESTUURSORGANEN VAN DE VENNOOTSCHAP

2.1 Algemeen

Woonmaatschappij **!Mpuls** is een burgerlijke vennootschap met de rechtsvorm van een coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid met sociaal oogmerk, met maatschappelijke zetel te 8930 Menen, Volkslaan 302/0201, ingeschreven in het rechtspersonenregister onder nummer 0405.501.174, houder van het BTW-nummer 405.501.174, erkend als sociale huisvestingsmaatschappij onder nummer 3280.

De vennootschap werd opgericht onder de naam “Ons Dorp” bij akte van zeven augustus negentienhonderd eenentwintig, bekendgemaakt in de Bijlage tot het Belgisch Staatsblad van dertig augustus daarna, onder nummer 8950.

De statuten werden het laatst gewijzigd en de naam werd gewijzigd in de huidige, bij proces-verbaal opgemaakt door geassocieerd notaris Dominique Hendryckx te Menen op 29 juni 2017, bekendgemaakt in de Bijlage tot het Belgisch Staatsblad van tien oktober daarna, onder nummer 17143177.

Woonmaatschappij **!Mpuls** bestaat uit de vroegere cvba Ons Dorp Menen en een deel van de vroegere cvba Eigen Haard is Goud Waard Lauwe.

De statuten werden aangepast aan de modelstatuten die door de Vlaamse Overheid aan de Sociale Huisvestingsmaatschappijen werden opgelegd.

Een sociale huisvestingsmaatschappij werkt onder de voogdij van de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW).

De Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW) stimuleert, adviseert en ondersteunt lokale woonactoren. Zo maken we samen kwaliteitsvol en betaalbaar sociaal wonen in Vlaanderen mogelijk. Sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM's), sociale verhuurkantoren (SVK's), gemeenten en OCMW's kunnen bij de VMSW terecht voor heel diverse informatie en ondersteuning.

De VMSW is een extern verzelfstandigd agentschap binnen het beleidsdomein Omgeving van de Vlaamse overheid.

De bevoegde minister is mevrouw Liesbeth Homans.

Het departement Wonen heeft als belangrijkste taken de opvolging van het sociaal huurstelsel en de voogdij- en inspectietaken. De VMSW doet de projectbegeleiding door middel van kwaliteitscontrole en kostprijscontroles en staat in voor de aanleg van gesubsidieerde infrastructuur. De VMSW heeft ook een bankfunctie, beheert het geld van de huisvestingsmaatschappijen en verstrekt leningen voor projecten.

Eind 2017 waren er 95 huisvestingsmaatschappijen actief in Vlaanderen. Van deze lokale maatschappijen zijn er actief in de sector “Verhuur en Beheer” en in de sector “Kredietverlening en Verkoop”. Bepaalde maatschappijen hebben gemengde activiteiten.

Woonmaatschappij **!Mpuls** spitst zich momenteel voornamelijk toe op verhuur en beheer van woningen en is actief in groot Menen.

De doelstellingen van de woonmaatschappij zijn de volgende:

- De woonvoorwaarden van de woonbehoeftige gezinnen en alleenstaanden te verbeteren, inzonderheid van de meest behoeftige gezinnen en alleenstaanden, door te zorgen voor een voldoende aanbod van sociale huurwoningen of sociale koopwoningen, eventueel met inbegrip van gemeenschappelijke voorzieningen, met aandacht voor hun integratie in de lokale woonstructuur.
- Bij te dragen tot de herwaardering van het woningbestand, door ongeschikte woningen of ongeschikte gebouwen te renoveren, te verbeteren en aan te passen of ze zo nodig te slopen en te vervangen.
- Gronden en panden te verwerven voor de realisatie van sociale woonprojecten en de terbeschikkingstelling van percelen en koopwoningen in sociale verkavelingen.

Een gedeelte van de sociale huurwoningen moet aangepast zijn aan de behoeften van grote gezinnen, bejaarden en personen met een handicap.

De vennootschap kan een bescheiden woonaanbod verwerven, verwezenlijken en vervreemden en niet-residentiele ruimten verwerven, realiseren, verhuren en verkopen onder de voorwaarden vastgesteld in artikel 41, §2 en §3 van de Vlaamse Wooncode en eventueel nader geregeld door de Vlaamse Regering.

2.2 Algemene Vergadering

De Algemene Vergadering is samengesteld uit vennoten (aandeelhouders) en is het belangrijkste orgaan van de vennootschap.

Zij kan bijvoorbeeld de Raad van Bestuur ontbinden, moet de jaarrekening van de vennootschap goedkeuren en beslist wat er met de winst gebeurt.

De Algemene Vergadering komt minstens 1 maal per jaar samen. Dit is de gewone Algemene Vergadering, waarvan de dag en het uur worden vastgelegd in de statuten. Daarnaast kan de Raad van Bestuur steeds een bijzondere of buitengewone Algemene Vergadering samenroepen indien zij dit nodig acht.

De Algemene Vergadering van Woonmaatschappij **!Impuls** is samengesteld uit de volgende overheden en personen:

Vennoten	Aantal aandelen	% aandelenverhouding
Vlaamse Overheid	722.141	4,7467%
Provincie West-Vlaanderen	674.915	4,4363%
Beweging.net Menen	2.000	0,0131%
Beweging.net Lauwe	1.889	0,0124%
Stad Menen	8.351.175	54,8932%
OCMW Menen	4.901.475	32,2180%
Dousy Katrien	4.723	0,0310%
Leploe Noël (†)	1.889	0,0124%
Vandamme Rudi	1.889	0,0124%
Windels Jean-Marie	2.834	0,0186%
Duquesne Marie-Madeleine	945	0,0062%
Faillie Marie-Thérèse	1.889	0,0124%
Stichting de Bethune	273.375	1,7969%
de Bethune J.	6.493	0,0427%
de Bethune E. (†)	1.299	0,0085%
Dendooven Michel (†)	7.792	0,0512%
Lamolle Denise (†)	6.493	0,0427%
Algoed Herwig (†)	6.493	0,0427%
Dejaeghere Rudy	6.493	0,0427%
Malfait Ivonne (†)	6.493	0,0427%
Haesebrouck Frans	7.792	0,0512%
Holvoet Joël (†)	51.949	0,3415%
Pauwels Eric	25.975	0,1707%
Toye Carlos	9.740	0,0640%
Vanackere Jacques	2.597	0,0171%
Vandaele Philippe	64.934	0,4268%
Bernard Vandermeersch	9.092	0,0598%
Verbrugghe Anny	6.493	0,0427%
Waegemans Marcel	6.493	0,0427%
Lamolle Roger (†)	6.493	0,0427%
Visaert André (†)	7.792	0,0512%
De Saegher P. (†)	2.597	0,0171%
Hand in hand	2.597	0,0171%

Bond Moyson	2.500	0,0164%
Berton Marcel	7.000	0,0460%
Bonte Nicole	2.500	0,0164%
Camelbeke Jozef	500	0,0033%
Camelbeke Herwig (†)	250	0,0016%
Carrette Bernardina	2.250	0,0148%
Cambier Christa	250	0,0016%
Casier Roland	250	0,0016%
De Jonckheere Luciaan (†)	250	0,0016%
Dehaene Annie	250	0,0016%
Delaere Jean-Pierre	2.500	0,0164%
Detaevernier Marcel	500	0,0033%
Develtere Jan	250	0,0016%
D'hondt Isabelle	250	0,0016%
Dousy Katrien	250	0,0016%
Dumont Alain	500	0,0033%
Dumortier Vincent	250	0,0016%
Dupont Michel	750	0,0049%
Elgers David	250	0,0016%
Ghesquière Jean-Marie	250	0,0016%
Knockaert Saskia	250	0,0016%
Mahieu Jacques	250	0,0016%
Missiaen Rosa	250	0,0016%
Vandenbulcke Renaat	250	0,0016%
Labbe Jacques	250	0,0016%
Limet Joseph	250	0,0016%
Pletinckx Theodoor	250	0,0016%
Provost Thierry	250	0,0016%
Schelstraete Eduard	250	0,0016%
Seys André (†)	250	0,0016%
Sileghem Dirk	1.250	0,0082%
Swertvaegher Kathy	250	0,0016%
Vancoillie Claude (†)	250	0,0016%
Vandendriessche Gerda	250	0,0016%
	15.213.489	100,0000%

2.3 Raad van Bestuur

Artikel 8 van de statuten bepaalt dat de vennootschap wordt bestuurd door een Raad van Bestuur bestaande uit 22 leden. Vanaf 2019 zal de Raad van Bestuur bestaan uit 13 leden.

Tussen 1 januari 2017 en 29 juni 2017 bestonden de Raden van Bestuur uit de volgende personen:

Ons Dorp

- CAMBIER Christa
- DUMORTIER Vincent
- BILLE Philippe
- GHESQUIERE Jean-Marie
- UGILLE Willy
- VANDENBULCKE Renaat
- PLATTEAU Stefanie
- DEHAENE Ann
- DEPOOT Peter
- DE CLERCQ Nik
- ELGERS David
- VANRYCKEGHEM Martine

Eigen Haard is Goud Waard

- CASTELEIN Carl
- BEHAEGELS Stephanie
- DEPAEMELAERE Koen
- DOUSY Katrien
- MAXY Lisa
- PINOY Enzo
- ROOSE Ann
- STICHELBAUT Yvan
- VANLANGENDONCK Philippe
- WINDELS Jean-Marie

Daarnaast was de Raad van Bestuur nog verder aangevuld met bestuurders uit groot Kortrijk.

Vanaf 29 juni 2017 bestaat de Raad van Bestuur uit onderstaande personen:

- CAMBIER Christa
- DUMORTIER Vincent
- BILLE Philippe
- GHESQUIERE Jean-Marie
- UGILLE Willy
- VANDENBULCKE Renaat
- PLATTEAU Stefanie
- DEHAENE Ann
- DEPOOT Peter
- DE CLERCQ Nik
- ELGERS David

- VANRYCKEGHEM Martine
- CASTELEIN Carl
- BEHAEGELS Stephanie
- DEPAEMELAERE Koen
- DOUSY Katrien
- MAXY Lisa
- PINOY Enzo
- ROOSE Ann
- STICHELBAUT Yvan
- VANLANGENDONCK Philippe
- WINDELS Jean-Marie

Tom Vlaeminck (Schepen van Wonen) werd als lid met Raadgevend stem toegevoegd aan de Raad van Bestuur, overeenkomstig artikel 8 van de statuten.

De Raad van Bestuur kiest uit zijn leden een voorzitter. Willy Ugille werd vanaf 29 juni 2017 benoemd tot voorzitter. Jean-Marie Ghesquière en Carl Castelein werden benoemd tot ondervoorzitter.

De leden van de Raad van Bestuur kwamen 12 maal bijeen.

2.5 Controleorganen

Artikel 22 van de statuten zegt:

De controle op de financiële toestand, op de jaarrekening en op de regelmatigheid, ten aanzien van het Wetboek van Vennootschappen en de statuten, van de in de jaarrekening weergegeven verrichtingen, wordt opgedragen aan een of meer commissarissen.

De algemene vergadering benoemt de commissaris onder de bedrijfsrevisoren, ingeschreven in het openbaar register van het Instituut van de Bedrijfsrevisoren.

De commissarissen worden benoemd voor een hernieuwbare termijn van drie jaar.

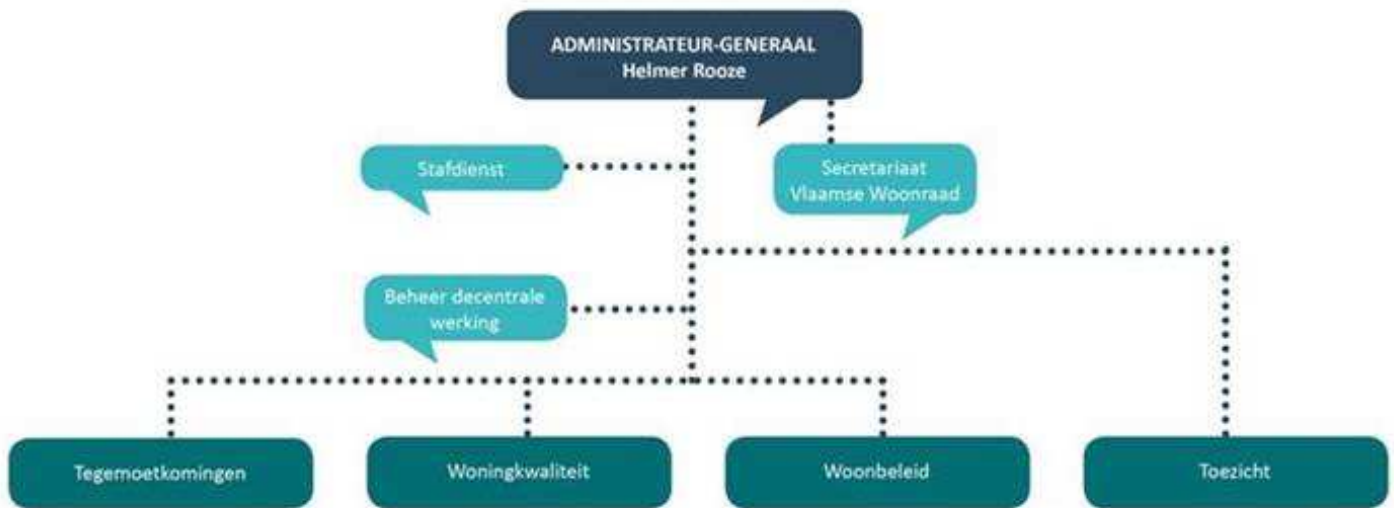
Bij de aanvang van de opdracht van de commissaris wordt de bezoldiging vastgesteld door de algemene vergadering. Deze bezoldiging bestaat in een vast bedrag dat de naleving van de controlenormen uitgevaardigd door het Instituut van de Bedrijfsrevisoren waarborgt. De bezoldiging kan niet worden gewijzigd dan met instemming van partijen. Ze wordt vermeld in de toelichting bij de jaarrekening.

Tijdens de Algemene Vergadering van 12 mei 2015 werd kantoor VRC, bedrijfsrevisoren, Kwadestraat 151A bus 42 te 8800 ROESELARE, benoemd tot bedrijfsrevisor voor een periode van 3 jaar (2015, 2016 en 2017).

Sinds september 2016 is er een vernieuwd Wonen-Vlaanderen. Wonen-Vlaanderen heeft een reorganisatie achter de rug. De afdeling Toezicht en de Wooninspectie van het voormalige agentschap Inspectie RWO werden toegevoegd aan Wonen-Vlaanderen.

Deze nieuwe structuur bestaat uit volgende afdelingen:

- De stafdienst van de administrateur-generaal en het secretariaat van de Vlaamse Woonraad.
- Afdeling Tegemoetkomingen zorgt voor de premies aan particulieren en de erkenning en subsidiëring van woonactoren. Alle premies van Wonen-Vlaanderen zitten geclusterd bij de afdeling Tegemoetkomingen.
- Afdeling Woningkwaliteit is verantwoordelijk voor het bewaken van de woningkwaliteit. De Vlaamse Wooninspectie maakt deel uit van de afdeling en staat in voor de strafrechtelijke handhaving. Het Meldpunt Woningkwaliteit is voor gemeenten één loket voor vragen over woningkwaliteit of verzoeken voor woningonderzoeken. Burgers kunnen terecht bij hun gemeente.
- Afdeling Woonbeleid is verantwoordelijk voor het voorbereiden, ondersteunen, monitoren en evalueren van het beleid. De ondersteuning van lokale besturen gebeurt vanaf nu vanuit de afdeling Woonbeleid. Ook nieuw in deze afdeling is sinds de Zesde Staatshervorming het thema private huur.
- Afdeling Toezicht zorgt bij de sociale woonactoren voor een gesystematiseerd toezicht. Deze afdeling behoudt haar onafhankelijke werking.



Elk met hun eigenheid, maar samen vormen we één Wonen-Vlaanderen. In het agentschap werken een 300-tal personen, waarvan ongeveer de helft in de decentrale diensten in elke provinciehoofdplaats. Samen met u streven we naar kwaliteitsvol, woonzeker en betaalbaar wonen voor alle inwoners van Vlaanderen, in het bijzonder voor de meest kwetsbaren in de samenleving.

De toezichthouder oefent het toezicht uit over de volgende materies:

- erkenningsvoorwaarden
- sociaal huurbesluit
- overdrachtenbesluit
- financieel beheer
- statuten
- wetgeving overheidsopdrachten
- boekhouding
- ...

2.6 Personeel

De Raad van Bestuur kan het dagelijks bestuur van de vennootschap toevertrouwen aan een in zijn schoot gevormd directiecomité en/of aan de directeur die handelen als orgaan van de vennootschap (art. 12 van de statuten).

De directeur is gelast met de uitvoering van de door de Raad van Bestuur genomen besluiten (art. 12 van de statuten) en leidt de administratie en het personeel van de vennootschap.

Het personeelsbestand van de huisvestingsmaatschappij bestond in 2017 uit 6 voltijdse bedienden, 4 bedienden die werken in het stelsel van 4/5 en 3 arbeiders.

Het personeelsbestand van de maatschappij is als volgt samengesteld:

Directeur:	Sonny Ghesquière (A 286)
Bedienden:	Francine Cools (C 114)
	Karen Lapiere (B 111)
	Lien Descamps (B 111)
	Delfhine Secember (B 111) – vanaf 18 april 2017
	Mieke Decorte (C 112) – vanaf 11 april 2017
	Sara Deman (B 111) – vanaf 4 september 2017
	Lies Bauters (B 111) – vanaf 4 september 2017
	Lieza Corselis (B 111) – vanaf 18 september 2017
	Axelle Dejaeghere (B 111) – vanaf 2 oktober 2017
Arbeiders:	Chris Swyngedauw (D 212)
	Patrick Billiet (D 222)
	Luc Decoutere (D 212)

Volgens het BVR Beheersaspacten dient het verloningspakket op transparante wijze meegedeeld te worden in het jaarverslag. Voor de huidige directeur ziet het verloningspakket er op 31 december 2017 als volgt uit: weddebarema A286 (min. € 45.530 – max. € 60.530, geïndexeerd) en groepsverzekering. De directeur heeft geen bedrijfswagen en krijgt geen managementtoelage.

Onze medewerkers waren in 2017 elke dag telefonisch bereikbaar van 09.00u tot 12.00u en van 13.00u tot 15.00u. Op donderdag was men in de namiddag bereikbaar tot 18.30u.

Vanaf 29 juni 2017 waren onze kantoren iedere werkdag telefonisch bereikbaar van 8.00u tot 12.00u. Vanaf 12.00 u tot 20.00u werkten we met externe telefonische ondersteuning van de firma Axon. Op zaterdag van 8.00u tot 20.00u.

De kantoren waren geopend op dinsdagvoormiddag & donderdagnamiddag. Voor inschrijvingen of het bespreken van persoonlijke dossiers kon een afspraak gemaakt worden.

III. SOCIALE VERHURING

3.1 Sociale huurwetgeving

Sociale woningen worden verhuurd volgens het Kaderbesluit Sociale Huur (KSH) van 12 oktober 2007.

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de huidige reglementering om een sociale woning te kunnen huren:

3.1.1 Inschrijvingsvoorwaarden

Om een sociale woning te kunnen huren moet men zich eerst inschrijven op de wachtlijsten van een sociale huisvestingsmaatschappij. Bij inschrijving moet men aan een aantal voorwaarden voldoen:

- de leeftijdsvoorwaarde en de uitzonderingen erop;
- de verblijfsvoorwaarde en de uitzonderingen erop;
- de inkomensvoorwaarde en de uitzonderingen erop;
- de eigendomsvoorwaarde en de uitzonderingen erop;
- de taal- en inburgeringsbereidheid.

3.1.2 Toewijzing van een woning

Bij inschrijving moet de kandidaat-huurder kiezen op welke lijst (woning of appartement volgens rationele bezetting) hij ingeschreven wil worden.

Indien een woning vrijkomt wordt deze toegewezen door het directiecomité.

Het directiecomité wijst toe volgens wettelijk vastgestelde regels:

- 1/ de rationele bezetting van de woning
- 2/ de absolute voorrangregels (art. 19 Kaderbesluit)
- 3/ de optionele voorrangregels (art. 20 Kaderbesluit)
- 4/ de chronologische volgorde van de inschrijvingen in het inschrijvingsregister
- 5/ de voorkeur van de kandidaat-huurders

3.1.3 Toelatingsvoorwaarden

Na toewijzing wordt een kandidaat-huurder aangeschreven en krijgt hij/zij een woning aangeboden. Op dat moment moet de kandidaat-huurder samen met alle meerderjarige leden van het gezin voldoen aan de toelatingsvoorwaarden.

Deze zijn dezelfde als de inschrijvingsvoorwaarden. Het inkomen van meerderjarige kinderen wordt pas vanaf 25 jaar in rekening gebracht.

Bij toewijzing van een woning kan een kandidaat-huurder éénmaal weigeren. Bij de tweede weigering wordt de kandidaat geschrapt van de wachtlijst.

3.1.4 Lokaal toewijzingsreglement

Het huurbesluit voorziet de mogelijkheid dat op initiatief van het gemeentebestuur een lokaal toewijzingsreglement wordt opgemaakt. Zo kan er op een andere manier toegewezen worden dan beschreven onder punt 3.1.2.

De gemeente kan dit doen om de volgende redenen:

- Lokale binding van de kandidaat-huurder en de gemeente versterken.
- Afbakenen van specifieke doelgroepen en deze doelgroepen bij toewijzing voorrang geven.
- Bewaken en herstellen van de leefbaarheid in de wijken (bv. werken met LTWR 65+).

3.1.5 Intern huurreglement

Het intern huurreglement is een openbaar document dat door de verhuurder moet worden opgemaakt en waarin de concrete regels worden vastgesteld betreffende o.a.:

- facultatieve schrappingsgronden
- toewijzingssysteem
- invulling rationale bezetting
- optionele voorrangsregels
- waarborg
- ...

Het intern huurreglement ligt ter beschikking in onze kantoren.

3.1.6 Huurovereenkomst

Wanneer de kandidaat-huurder de aangeboden woning of appartement wenst te huren, wordt een huurovereenkomst opgemaakt.

Alle inwonende meerderjarigen (dus ook meerderjarige kinderen) moeten de huurovereenkomst ondertekenen, bij aanvang van de verhuring en bij meewoning van een meerderjarige.

De huurovereenkomst wordt afgesloten met een proefperiode van 2 jaar.

Vooraleer de huurovereenkomst kan worden getekend, moet een waarborg gestort worden (2 maanden basishuur met een maximum van € 967). Een OCMW kan zich schriftelijk borg stellen en garandeert dan dat de waarborg binnen de 18 maanden wordt opgebouwd en doorgestort. In 2017 maakten 7 huurders gebruik van de schriftelijke OCMW-waiborg. De waarborg kan vanaf augustus 2014 ook maandelijks afbetaald worden via de SHM. In 2017 maakten daar 39 huurders gebruik van.

3.1.7 Proefperiode van 2 jaar

Zoals vermeld worden alle nieuwe huurcontracten afgesloten met een proefperiode van 2 jaar. De verhuurder kan in principe op het einde van de proefperiode de huurovereenkomst ontbinden bij een negatieve evaluatie.

Uiteraard kan dit alleen indien de huurder ernstig tekort komt aan zijn verplichtingen. Deze verplichtingen zijn vermeld in de Vlaamse Wooncode en ook opgenomen in het huurcontract. De belangrijkste hiervan zijn het betalen van de huishuur en de woning onderhouden als een goede huisvader.

Om dit laatste te controleren, wordt iedere nieuwe huurder jaarlijks bezocht door een medewerker. Indien er bij het eerste bezoek problemen zijn, wordt deze huurder verder opgevolgd en worden er, naargelang de situatie, meerdere bezoeken gepland. Proefcontracten krijgen minimum 2 keer per jaar een bezoek. Zittende huurders zonder proefcontract krijgen 1 keer per jaar een bezoek.

De bedoeling van het huisbezoek is echter ook preventief. Na bepaalde tijd heeft de huurder misschien nog een aantal vragen inzake de woning. Eventueel kan hij dan kleine gebreken aan de woning melden. Deze bezoeken worden door de meeste huurders dan ook zeer positief ervaren.

3.1.8 EPC – verslaggeving

Het energieprestatiecertificaat (EPC) is verplicht bij het verhuren van een woning vanaf 1 januari 2009. Dit certificaat wordt afgeleverd door een energiedeskundige.

Voor iedere woning wordt een specifieke berekening gemaakt die afhankelijk is van de grootte van de woning, oriëntatie, gebruikte isolatie, verwarmingsinstallatie, Daartoe wordt de woning grondig doorgelicht en geëvalueerd. Is er isolatie aanwezig? Is het buitenschrijnwerk voorzien van dubbel glas? Isolatiewaarde? Op welke manier wordt er verwarmd?

Na het opmaken wordt een verslag afgeleverd met een specifieke waarde. Hierdoor kan de toekomstige huurder inschatten hoe energiezuinig of -onzuinig de woning is en hoe hoog de energiefactuur zal zijn.

In 2017 werden 45 EPC's opgemaakt.

3.1.9 Klachtenrapportage

1. Aantal klachten

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronde/deels gegronde	2
	ongegronde	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2017

Er waren geen klachten tegen de maatschappij via de Ombudsdienst. De genoemde klachten slaan op huurders die hun klacht indienden bij de Huurdersbond.

Ijzerstraat 6: huurder niet akkoord met aanrekening schade bij vertrek.

Wij hebben alles met huurder overlopen samen met haar begeleidster en het O.C.M.W.

Het kwam niet tot een akkoord.

De zaak werd overgemaakt aan de Vrederechter. De huurder dient de aangerekende huurschade te betalen.

Wijk Ten Bulke 70: huurder had klachten rond aangerekende huurlasten

De nodige uitleg werd gegeven aan de huurder op het kantoor van de maatschappij. Er werd eveneens een huisbezoek gebracht.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Ons procedurehandboek werd aangepast o.a. dus het stuk rond klachtenbehandeling. Onze folders werden aangepast en de huurders/kandidaten kunnen ook via de website een contactformulier invullen. De huurders krijgen ook een folder ivm klachtenbehandeling mee bij hun intrek in de woning.

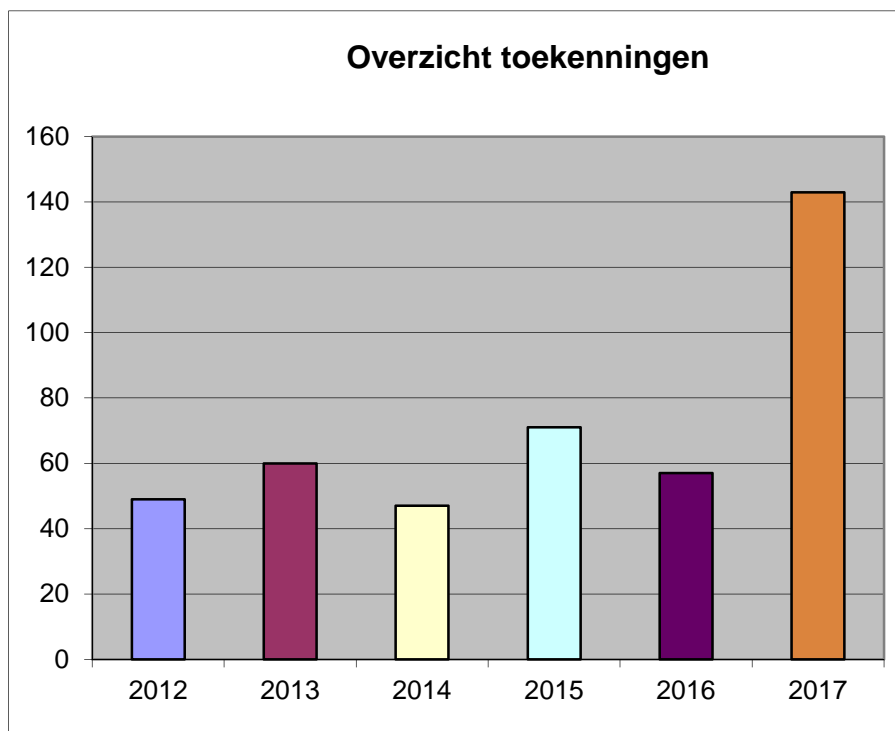
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

De servicemeter wordt voorgelegd en besproken.

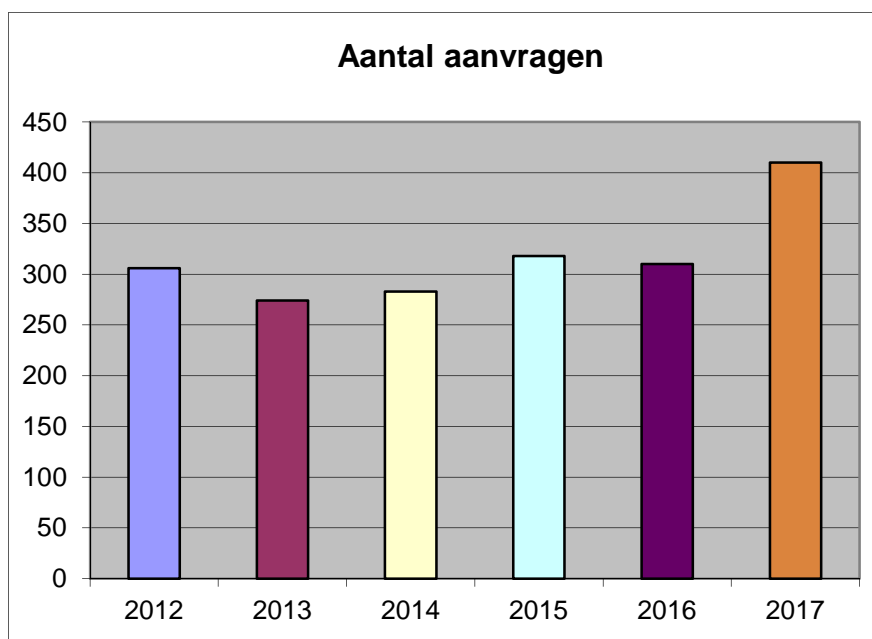
3.2 Huuradministratie

Wanneer een kandidaat-huurder een woning wordt toegewezen, wordt de betrokkene aangetekend op de hoogte gebracht.

In 2017 werden er 143 woningen toegewezen aan kandidaat-huurders die stonden ingeschreven. In 2016 waren er dat 57. De stijging heeft er onder andere mee te maken dat de toekenningen van Lauwe en Rekkem erbij gekomen zijn, alsook de contracten van de 57 appartementen van residentie 'De Meibloem'. De contracten hadden allemaal ingangsdatum 1/1/2017.

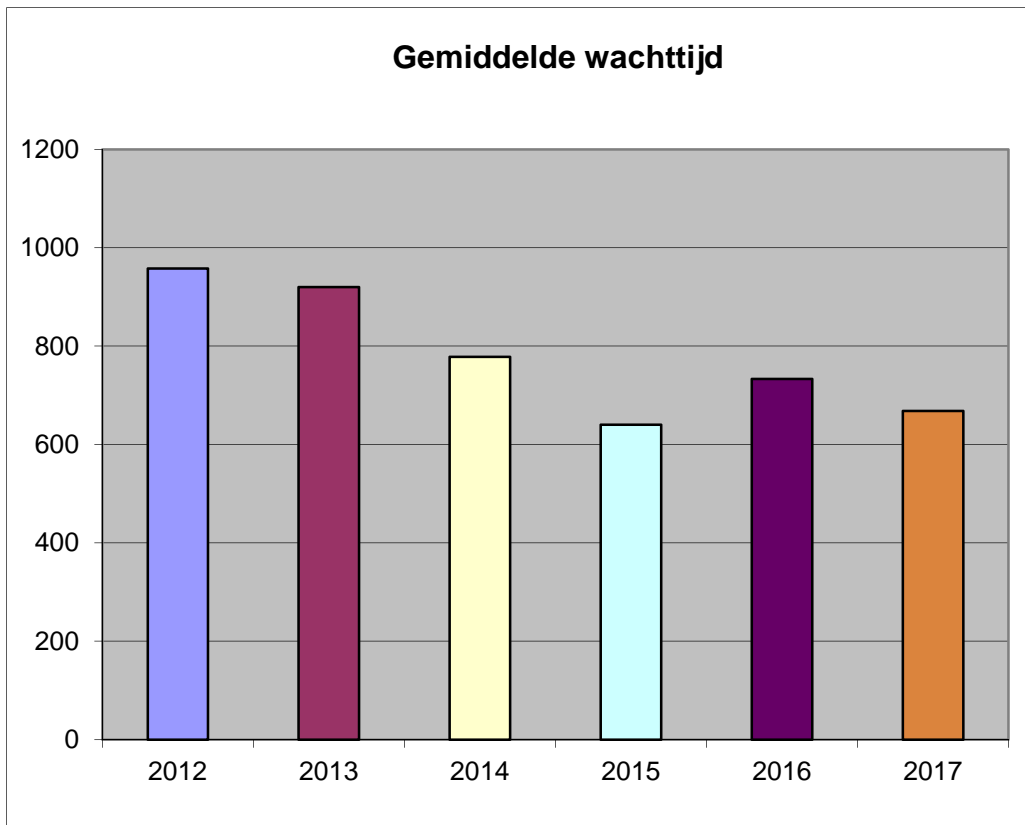


Op 31 december 2017 waren in totaal 410 kandidaten ingeschreven. Daarvan waren er 381 'gewone aanvragen' en 29 'mutatie-aanvragen'.



We zien ten opzichte van 2016 een grote toename (+ 100). Dit heeft te maken met de éénmaking van beide SHM's.

Gezien de vraag naar sociale huurwoningen groter is dan het aanbod, zijn er uiteraard wachttijden. De gemiddelde wachttijd voor een toekenning is 668 dagen (ongeveer 22 maanden). In 2012 was dat nog 958 dagen (ongeveer 32 maanden), in 2013 was dat 920 dagen (ongeveer 30 maanden), in 2014 was dat 778 dagen (ongeveer 26 maanden), in 2015 was dat 640 dagen (ongeveer 21 maanden) en in 2016 was dat 773 dagen (ongeveer 24 maanden).



Dit heeft ongetwijfeld te maken met het actueel houden van de wachtlijst via de jaarlijkse actualisatie (de verplichte en de tussentijdse), alsook met de actualisaties die gebeurd zijn naar aanleiding van de oprichting van de nieuwe woonmaatschappij.

Wettelijk zijn we verplicht om dit om de twee jaar te doen, maar wij doen dit jaarlijks. Op die manier hebben we steeds een 'actuele' wachtlijst.

Daarnaast stellen we vast dat de wachttijd daalt in de nieuwe woonmaatschappij. De wachttijd was vroeger als volgt:

Eigen Haard is Goud Waard:

2015: 1.012 dagen (ongeveer 33 maanden)

2016: 1.096 dagen (ongeveer 36 maanden)

Ons Dorp:

2015: 640 dagen (ongeveer 21 maanden)

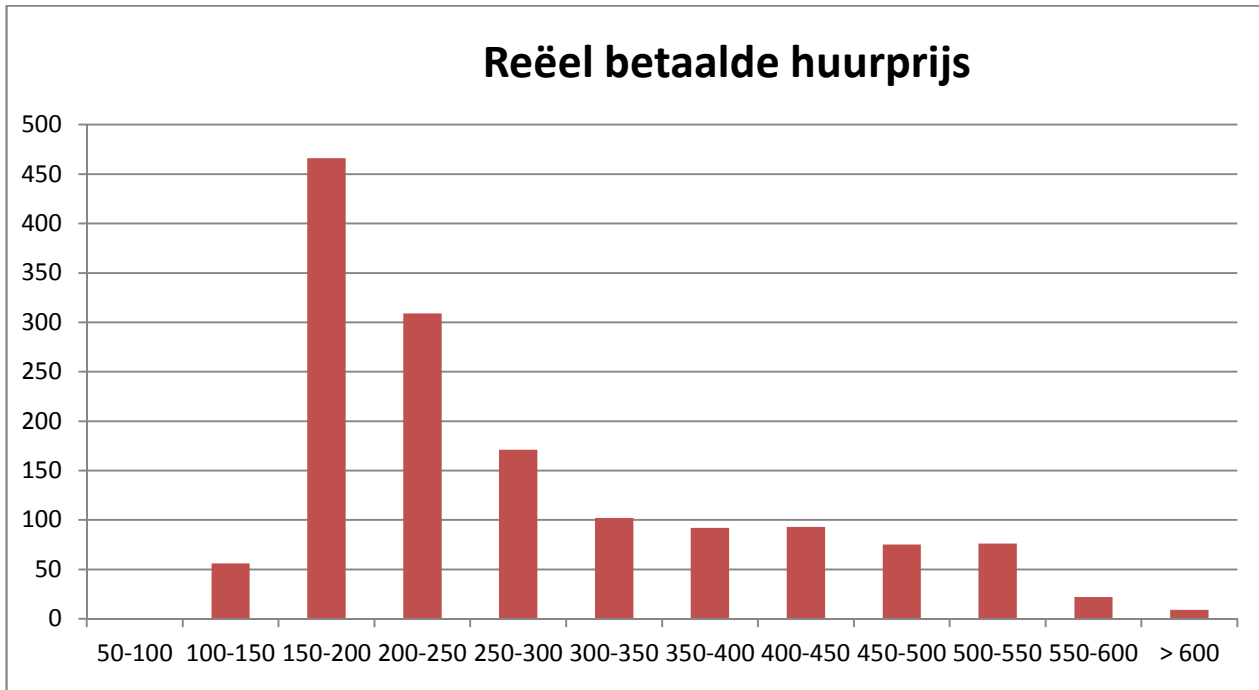
2016: 733 dagen (ongeveer 24 maanden)

Vanaf 2017 is de wachttijd in de woonmaatschappij gemiddeld 668 dagen (ongeveer 22 maanden).

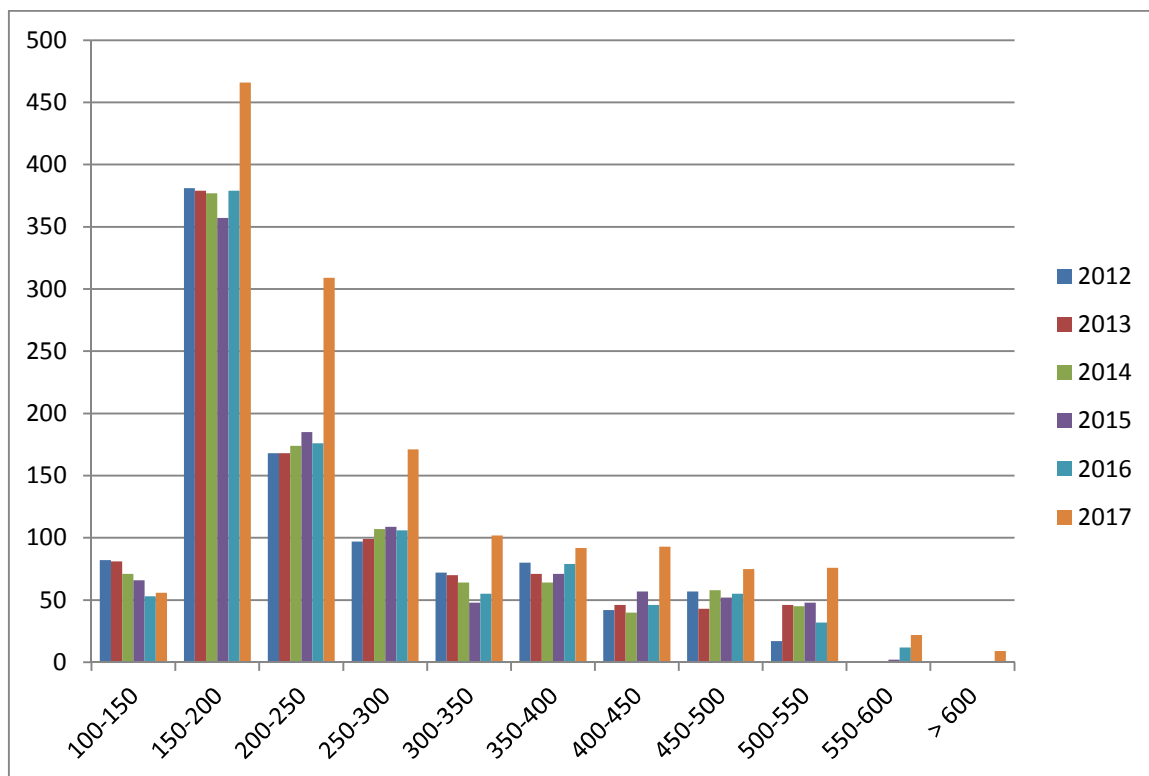
3.3 Huurprijzen

In 2017 was de berekeningswijze voor de huur ongewijzigd. De huurprijzen werden lichtjes aangepast aan de marktwaarden.

We merken op dat de meeste huurders een huurprijs betalen die schommelt tussen € 150 à € 200 per maand. Dit is goed voor zo'n 32 % van onze inkomsten. Dit was bij beide gewezen SHM's ook reeds het geval.



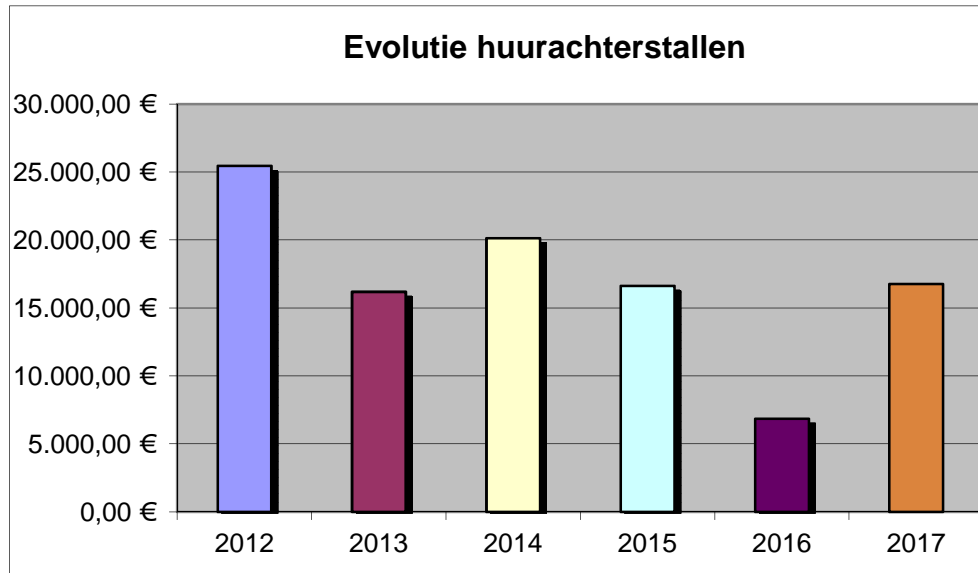
Ook de voorbije jaren zagen we dat de meeste huurders een huur betaalden tussen de € 150 en de € 200.



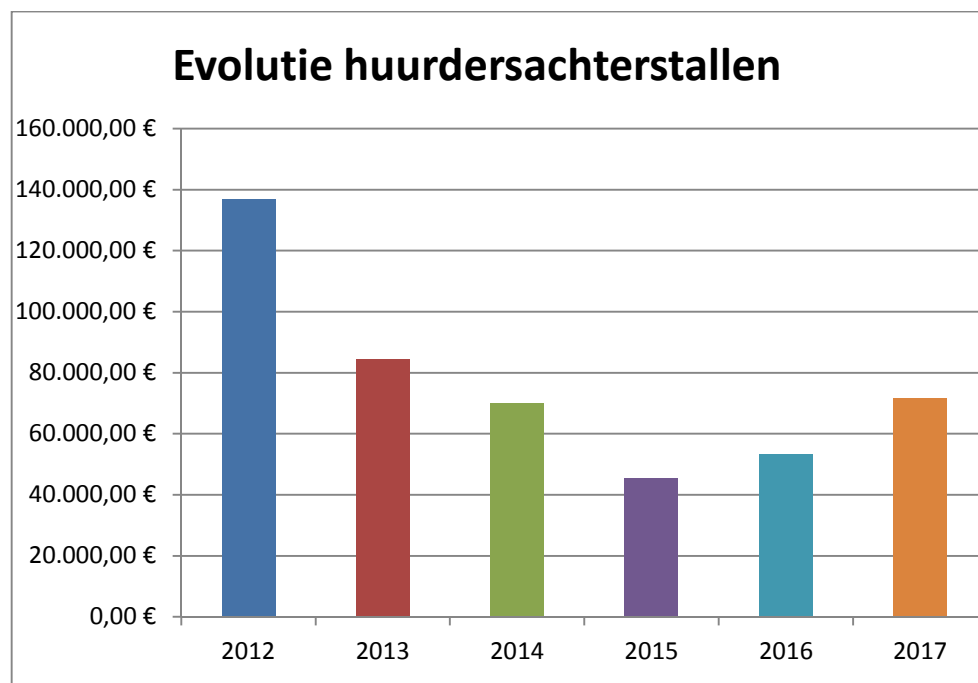
3.4 Huurachterstallen van de zittende huurders

Eind 2017 bedroeg de huurachterstal van de zittende huurders € 16.746,14. Eind 2016 was dat € 6.844,73, in 2015 € 14.051,74, in 2014 € 20.129,32 en in 2013 was dat € 16.182,61). De achterstal van de vertrokken huurders bedroeg € 4.079,66. In 2016 was dat € 400,06, in 2015 € 2.573,62, in 2014 € 1.690,01 en in 2013 was dat € 5.997,27). Dit bedrag wordt nog als inbaar beschouwd.

De huurachterstallen worden door onze medewerkers heel stipt opgevolgd. Helaas zien we in 2017 terug een stijging. Dit heeft onder andere ook te maken met de 422 woningen die erbij gekomen zijn in Lauwe en Rekkem.



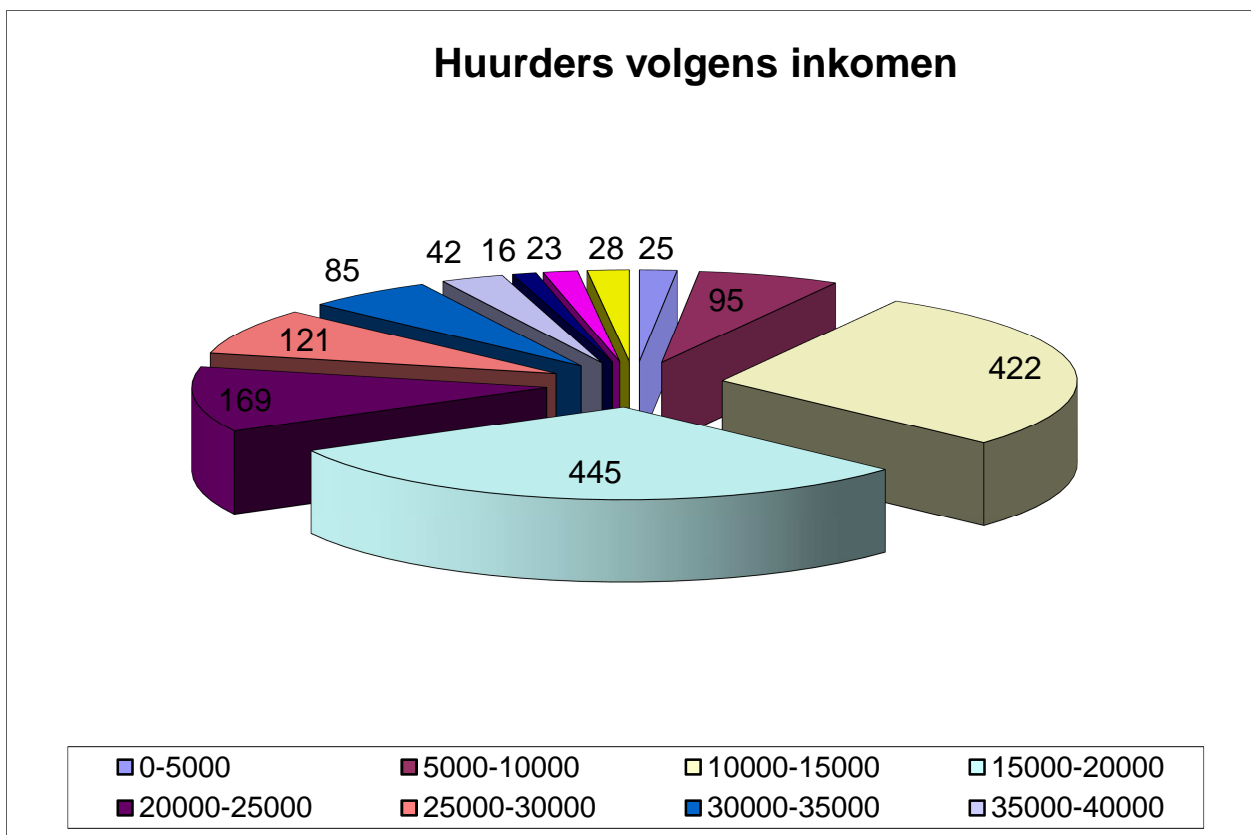
De totale huurdersachterstal (boekhoudkundig) zien we terug stijgen. De totale huurdersachterstal is eind 2017 € 71.786,29. In 2016 was dat € 53.457,31, in 2015 € 45.589,20, in 2014 € 69.915,94, in 2013 € 84.229,70 en in 2012 was dat nog € 136.955,20. Onder totale huurdersachterstal verstaan we alle huurachterstallen die er bestaan tegenover de SHM. Dit zijn te betalen waarborgen, gerechtskosten, kosten voor herstellingen, Kortom alle zaken die nog door huurders effectief moeten betaald worden.



3.5 Inkomen van onze huurders

3.5.1 Zittende huurders

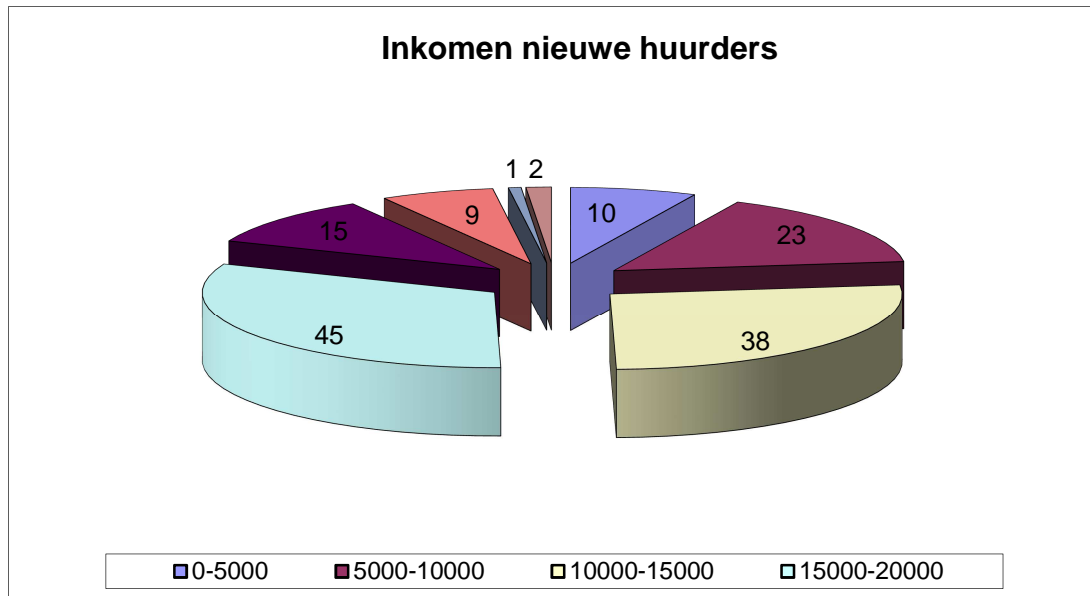
Het grootste deel van onze huurders heeft een jaarinkomen dat varieert tussen de € 15.000 en € 20.000 (445), gevolgd door de groep met een inkomen tussen de € 10.000 en de € 15.000 (422).



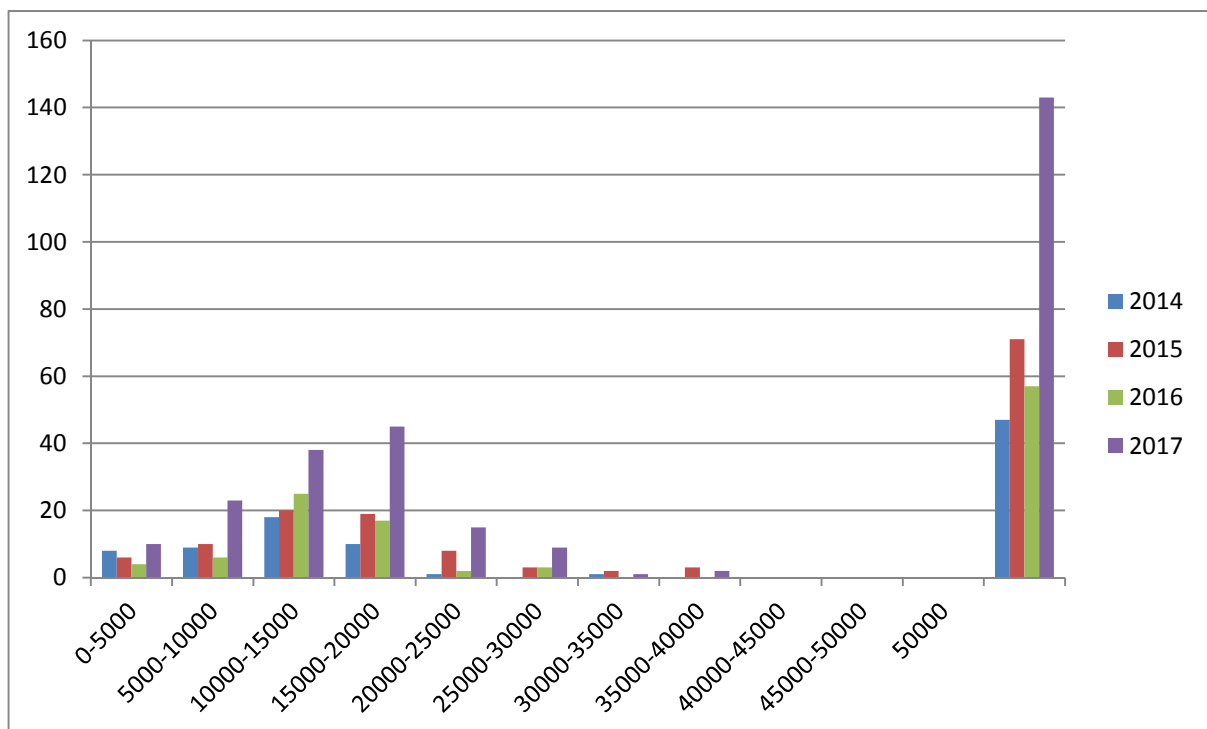
In het verleden lagen de inkomens bij de huurders van ex-Ons Dorp lager. De grootste groep huurders zaten in de groep tussen de € 10.000 en € 15.000.

Met de oprichting van de nieuwe woonmaatschappij zien we dus een lichte verhoging van de inkomsten van de zittende huurders.

Bij de nieuwe huurders zien we dat we een toestroom kennen van de lagere inkomens. Ongeveer 50 % van de nieuwe huurders (71/143) heeft een belastbaar inkomen dat minder is dan € 15.000.



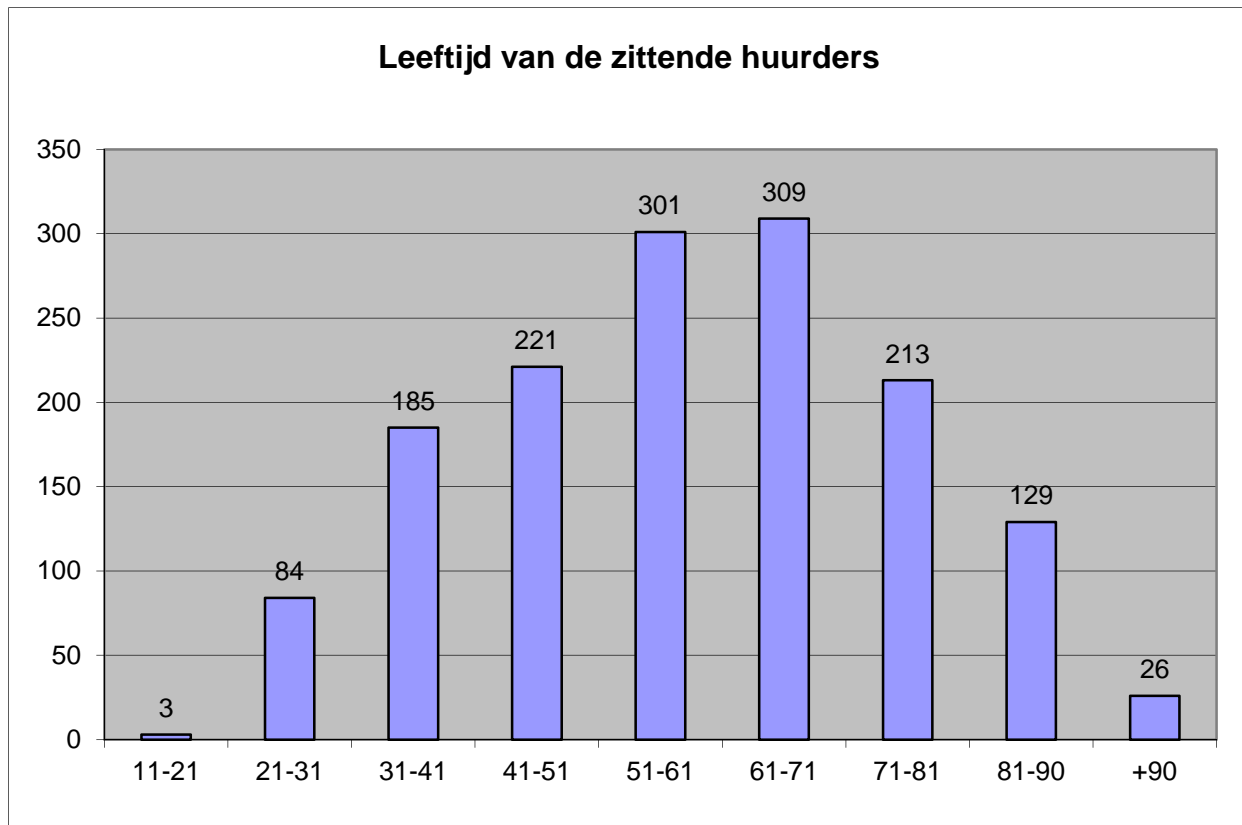
Als we dit vergelijken met de voorbije jaren, dan komen we tot de volgende grafiek:



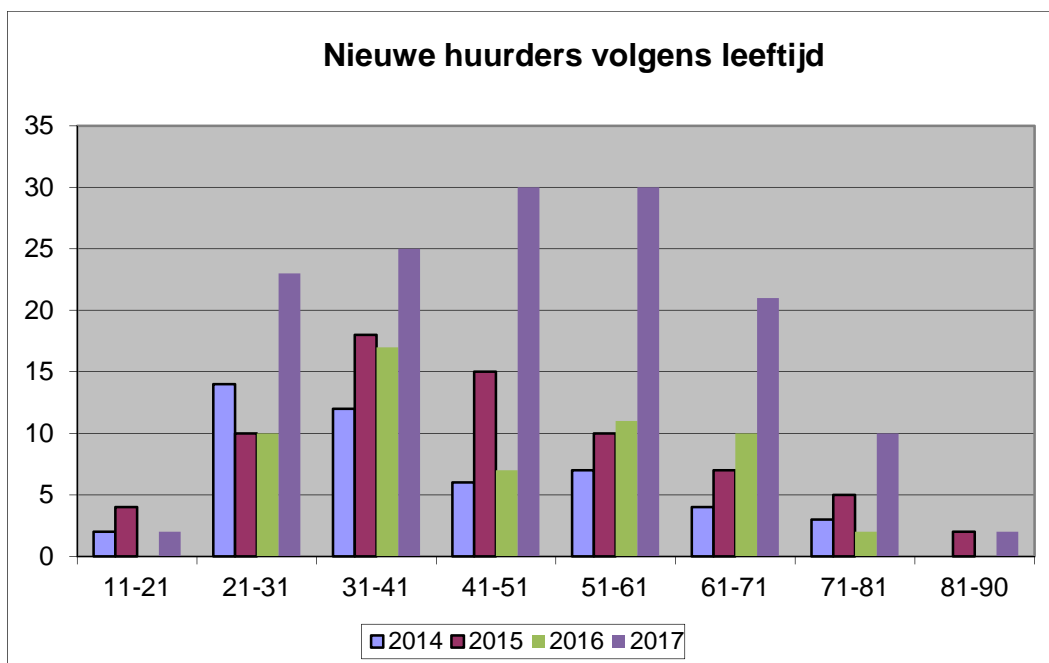
We merken dus een sterke stijging van de inkomens tussen de € 5.000 en de € 10.000. We merken daar meer dan een verviervoudiging. Daarnaast stijgt ook de instroom van nieuwe huurders met een inkomen tussen de € 15.000 en de € 20.000.

3.6 Leeftijd van onze huurders

Als we onderstaande grafiek bekijken, dan merken we op dat het grootste aandeel van onze huurders 50-plussers zijn. Slechts 33 % van onze huurders hebben een leeftijd beneden de 50 jaar.

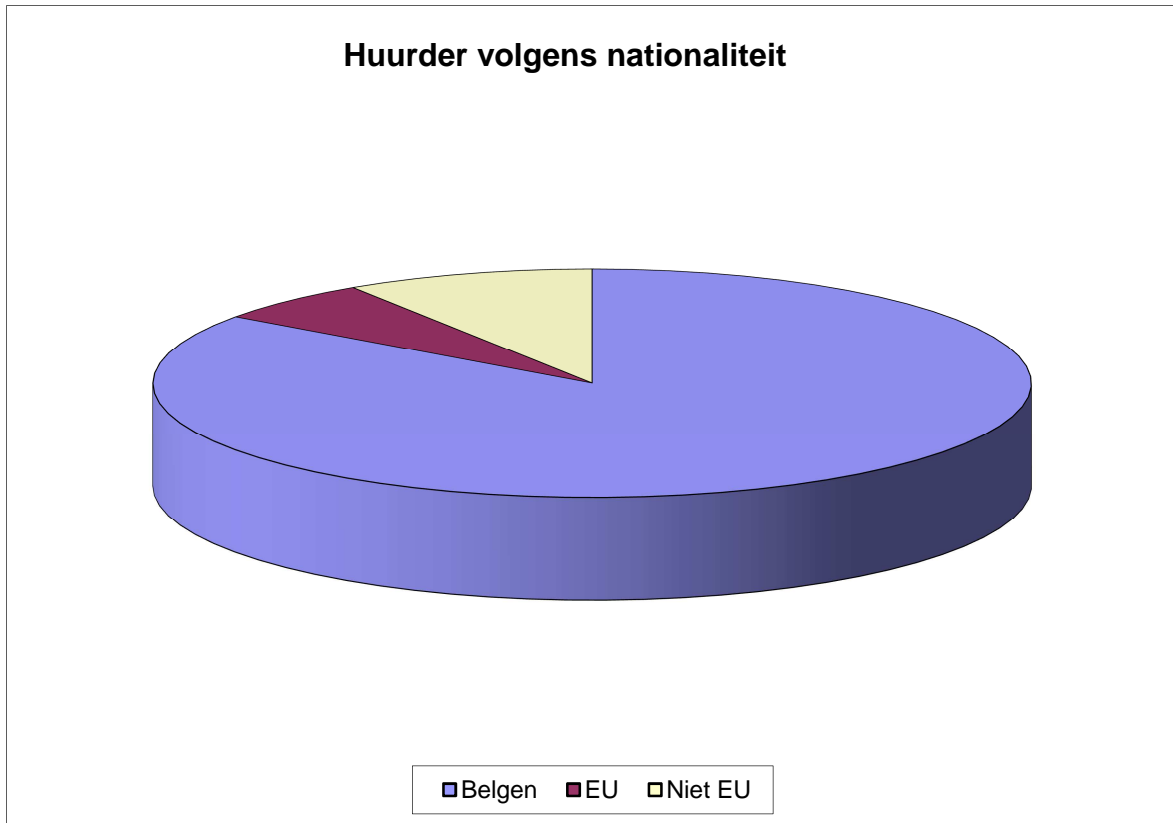


Als we de instroom van nieuwe huurders volgens leeftijd bekijken, dan komen we tot onderstaande grafiek. Hierop is duidelijk te merken dat we een toestroom krijgen van 40-plussers. Ten opzichte van vorige jaren zien we een verjonging van onze nieuwe huurders. Daarnaast zijn ook het aantal 60-plussers gestegen. Dit heeft ook voor een stuk te maken met het feit dat wij terug de toewijzing doen van de woningen op Emiel Vandevelde en Rusthof Ter Berken (voorheen door het OCMW).

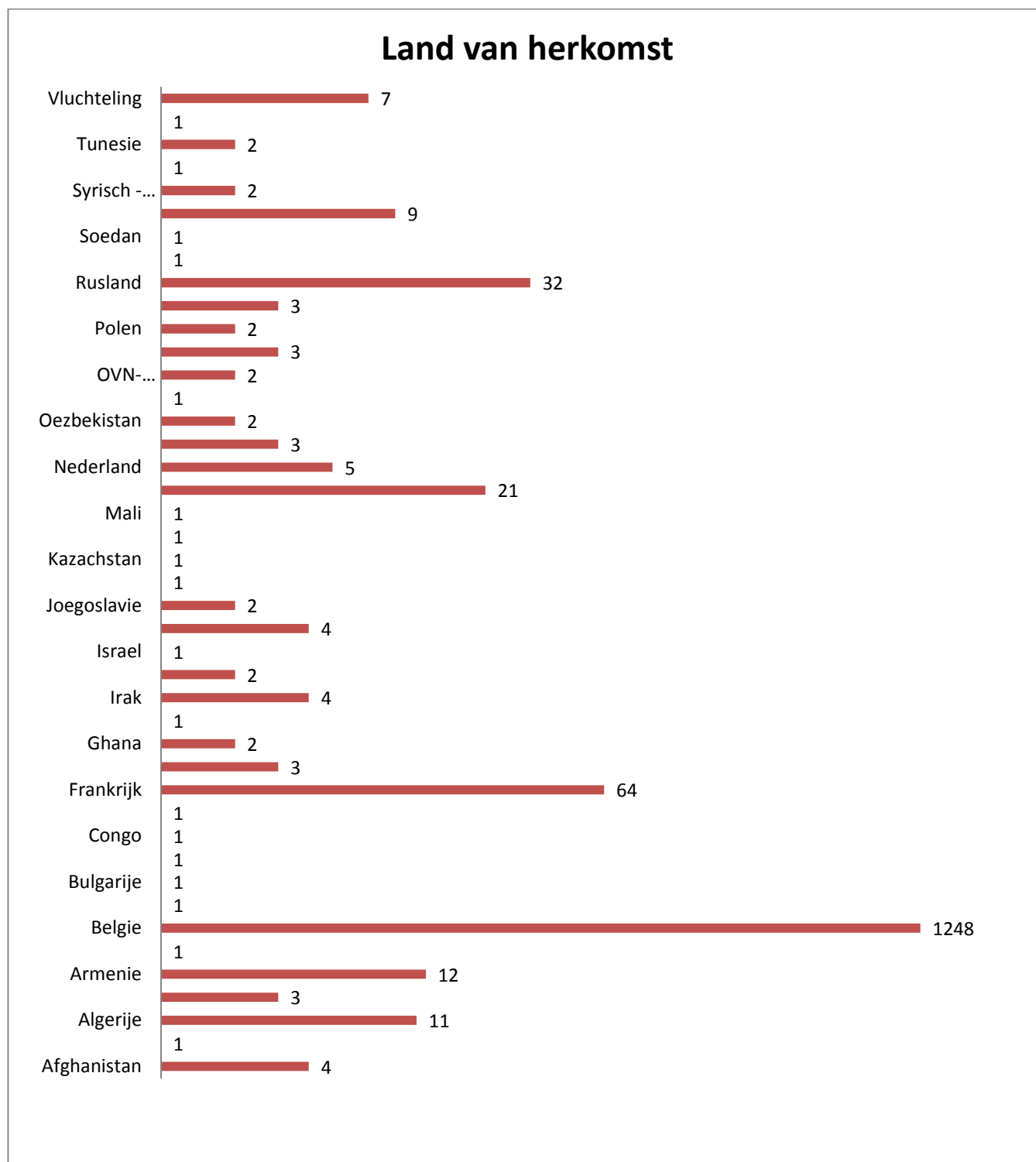


3.7 Nationaliteit van onze huurders

Als we onze huurderspopulatie bekijken, dan stellen we vast dat we 1.248 Belgen in ons patrimonium hebben, 87 EU-burgers en 135 niet-EU-burgers.

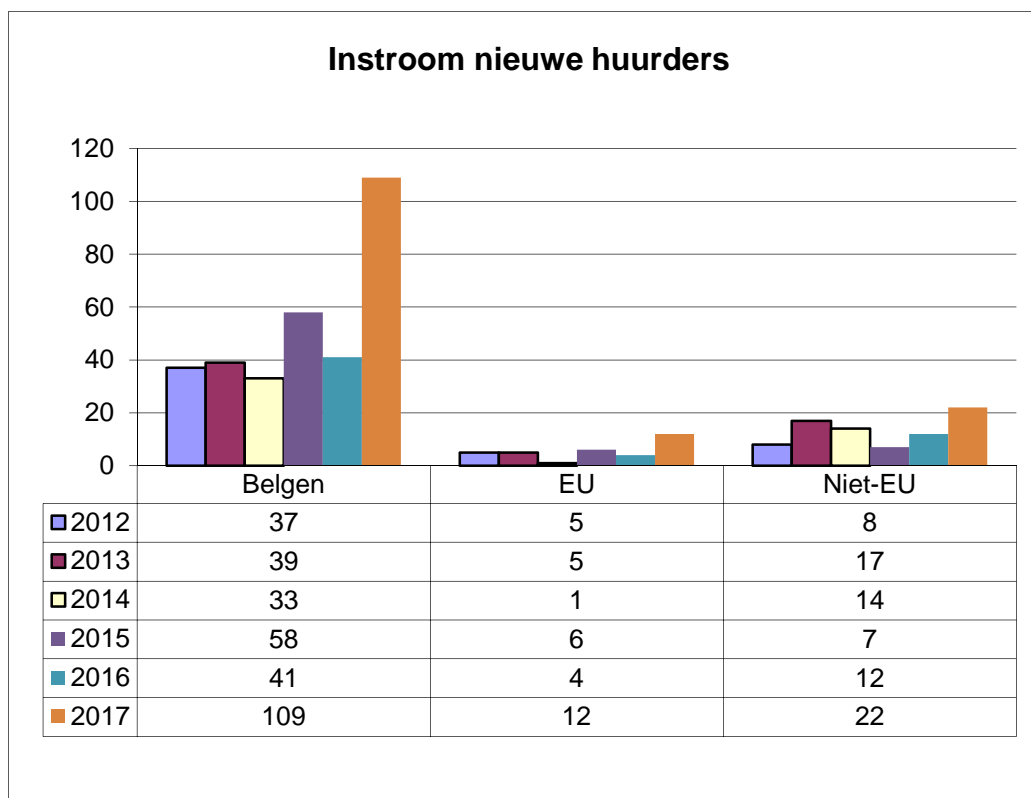


Als we de onderverdeling bekijken tussen de huurders naar land van herkomst dan krijgen we onderstaande grafiek:

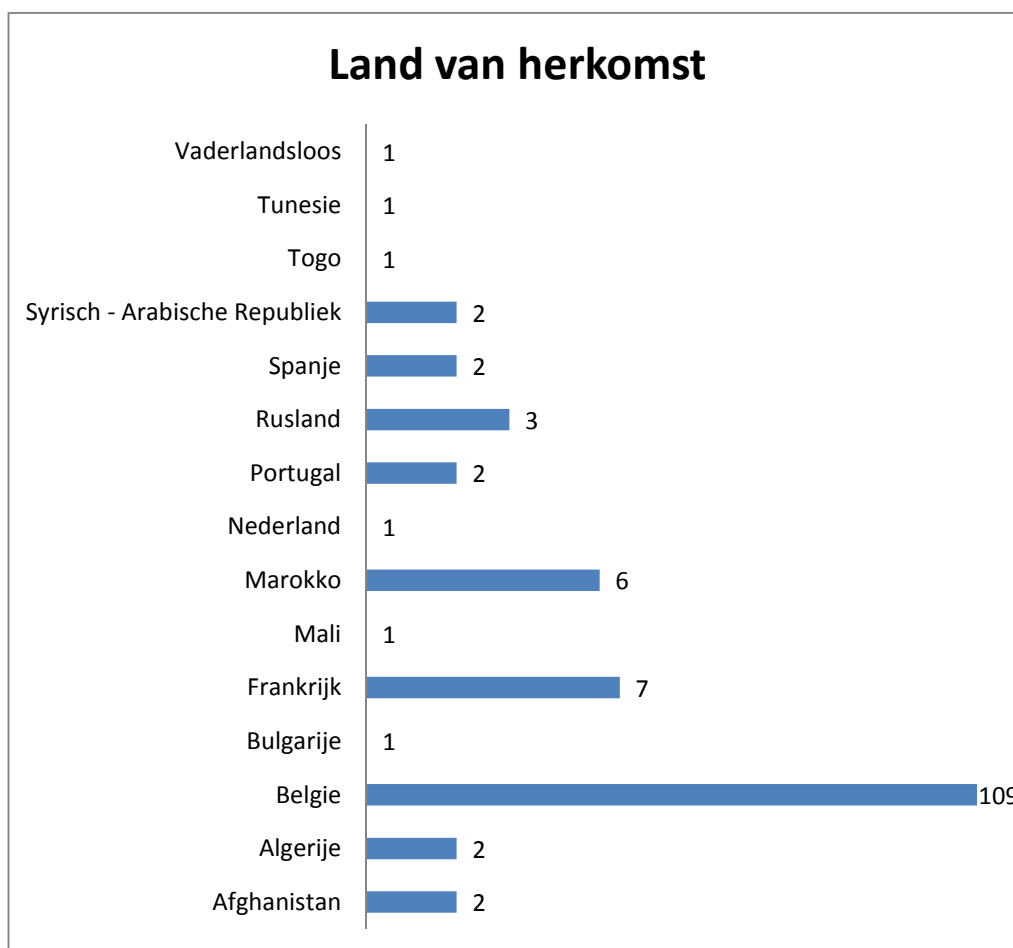


Het betreft hier een olijsting van geboorteplaats van de referentiehuurders.

Als we de instroom bekijken, dan zien we dat we de laatste jaren nog altijd een grotere instroom hebben van Belgen ten opzichte van EU en niet-EU-burgers.



Als we het land van herkomst bekijken van de nieuwe huurder, dan komen we tot volgende landen (geboorteplaats):



3.8 Gezinsgrootte van onze huurders

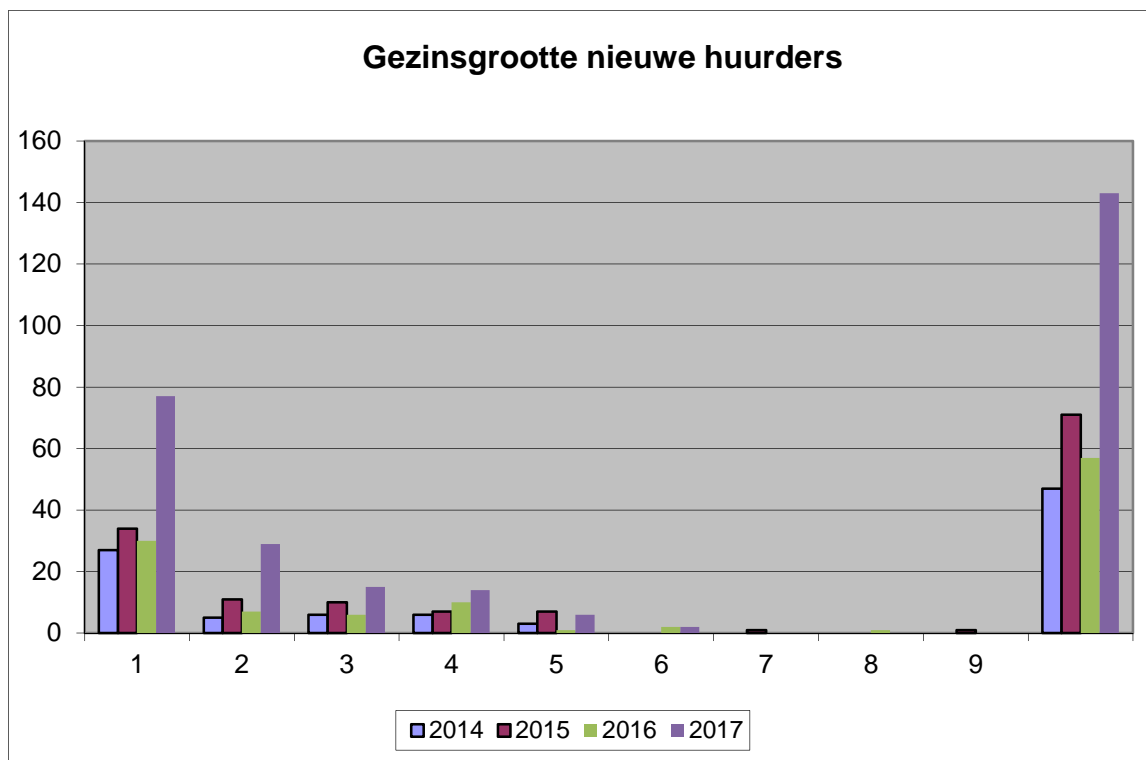
3.8.1 Zittende huurders

Als we de gezinsgrootte van onze zittende huurders bekijken, dan merken we op dat we vooral alleenstaande personen huisvesten. Dit gevolgd door gezinnen die bestaan uit 2 personen. In de meeste woningen die we verhuren, woont er dus meestal maar 1 persoon (ongeveer 48 %).



Ten opzichte van de voorbije jaren zien we dat er steeds meer alleenstaanden een woongelegenheden van ons bewonen. Dit zijn alleenstaanden met of zonder kinderlast.

3.8.2 Nieuwe huurders



Als we de instroom van nieuwe huurders bekijken, dan merken we dat we in 2017 vooral een toestroom hebben gekend van gezinnen die bestaan uit één persoon (= alleenstaanden), al stellen we vast dat de grotere gezinnen (vanaf 3 personen) terug in opmars zijn. Dit heeft vooral te maken met nieuw samengestelde gezinnen.

3.9 Reden van opzeg

Hieronder een overzicht van de redenen van opzeg van de voorbije 6 jaar.

De redenen van opzeg worden nog maar de laatste jaren strikt bijgehouden.

De meeste huurders vertrekken bij ons door overlijden, opname in het woonzorgcentrum of door de wijziging van hun gezinssamenstelling.

	JAARTAL						TOTAAL PER REDEN
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
mutatie	19	16	14	7	15	13	84
uitzetting	11	8	6	1	2	1	29
vertrokken huurder	70	13	12	9	11	13	128
vertrokken huurder, overleden	1	12	13	15	13	22	76
vertrokken huurder, rusthuis of familie	1	18	19	23	23	13	97
vertrokken, onbeheerde nalatenschap		2	2		1		5
vertrokken huurder, aankoop woning	2	2	14	10	9	8	45
vertrokken huurder, diverse redenen		1	10	14	2	4	31
vertrokken huurder Leefbaarheid en Omgeving		2			3	3	8
Vertrokken huurder, niet akkoord HC		2	1	1		1	5
vertrokken huurder door onaangepaste woning		3	1	6	1	7	18
vertrokken huurder, wijziging gezinssamenst.		3	7	3	11	10	34
vertrokken huurder, kwaliteit woning			1	3	5		9
vertrokken huurder, domiciliefraude				1	1	1	3
vertrokken huurder, woon-werksituatie						1	1
TOTAAL	102	82	100	93	97	97	573

IV. PATRIMONIUM

4.1 Bestaand patrimonium

Op 31 december 2017 hadden we **1551** woongelegenheden in ons bezit. Het patrimonium kan als volgt opgedeeld worden:

Bestaand patrimonium dd. 31/12/2017:

22	huizen wijk "Ons Dorp" (bouwjaar 1920)
2	appartementen Ontvoogdingsstraat
62	woningen Rusthof Ter Berken, E. Vandervelde- en Geluwestraat
365	huizen Nieuwe Tuinwijk en St. Janswijk
312	appartementen Nieuwe Tuinwijk en St. Janswijk
41	huizen wijk 't Voske
16	appartementen Harmoniestraat
2	woningen voor gehandicapten St. Streuvelslaam
78	huizen Ter Beke
24	appartementen Ter Beke
31	huizen wijk Groenhof
12	appartementen wijk Groenhof
4	huizen Leopoldstraat
2	huizen Vlamingenstraat
2	appartementen Vlamingenstraat
22	appartementen Vlamingenstraat (vroegere alternatieve financiering)
4	appartementen Koningstraat
21	appartementen Kortrijkstraat
8	appartementen Kunstenstraat
5	appartementen/huizen Hoornwerk/Barakkenstraat
20	bejaardenwoningen Schansstraat
57	appartementen Meibloem
197	woningen Lauwe
27	appartementen Lauwe
32	appartementen Rekkem
180	woningen Rekkem
1.548	in totaal
+ 1	verhuring appartement Ieperstraat 17 (appartement met 1 slaapkamer)
1.549	
+ 1	A.D.L.-bureel Menen, Hogeweg 141A/0001
+ 1	bureel Ons Dorp Menen, Ijzerstraat 2

1.551 algemeen totaal

In vergelijking met 2016 zijn er 422 woongelegenheden bijgekomen. Dit heeft te maken met de toevoeging van het patrimonium van Lauwe en Rekkem.

Daarnaast zijn er 14 nieuwe woongelegenheden bijgekomen in de Dronckaertstraat in Rekkem.

In 2017 zijn er 5 woningen verkocht, alsook een garage en het depot van de technische dienst in de Lindenlaan.

4.2 Renovatieprojecten

In 2017 werd fase 22 in de Nieuwe Tuinwijk opgeleverd. Het betreft de volgende woningen:

- Vlaanderenstraat 16
- Generaal Lemanstraat 47
- Vredesplein 3
- Lindenlaan 45
- Berkenlaan 8
- Berkenlaan 9
- Ieperstraat 259
- Ieperstraat 266

Eind 2017 kwamen er ook 14 wooneenheden bij in Rekkem. Het project in de Dronckaertstraat werd opgeleverd en bewoond.

Daarnaast werden ook met eigen middelen 'kleinere renovaties' gedaan.

Dit ging over de volgende werken:

- Plaatsen van nieuwe vloeren.
- Plaatsen van nieuwe badkamers.
- Plaatsen van nieuwe keukens.
- Vernieuwen van rioleringen.
- Vernieuwen van elektriciteit.
- Vernieuwen van sanitaire leidingen.
- Plaatsen van nieuwe condensatieketels.
- Plaatsen van dakisolatie.
- ...