



JAARVERSLAG 2018

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	
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	35
3.8.1 Zittende huurders	35
3.8.2 Nieuwe huurders	36
3.9 Reden van opzeg	37
3.10 Uithuiszettingen	38
3.11 Domiciliefraude	39
3.12 Onderbezetting	40
IV. Patrimonium	
4.1 Bestaand patrimonium	43
4.2 Renovatieprojecten	44

I. INLEIDING

Geachte vennoten

2018 was een bijzonder jaar voor Impuls. Twee huisvestingmaatschappijen zijnde Eigen Haard is Goud Waard en Ons Dorp vormden voor het eerste volle jaar één huisvestingmaatschappij. Met dank aan de vorige raad van bestuur om dit tot een goed einde te brengen.

!Impuls stelt zich op als actieve bondgenoot voor stad Menen om betaalbare en gezinsvriendelijke woningen te bouwen, het verouderde patrimonium te renoveren, aangename wijken te creëren en de bewoners te ondersteunen. Daarbij werkt ze ook samen met andere actoren, zoals OCMW Menen.

!Impuls is een kwaliteitsvolle organisatie met dynamische medewerkers. Ondanks de krappe personeelsbezetting is iedereen ambitieus en collegiaal blijven samenwerken.

!Impuls staat eveneens voor grote uitdagingen. Een gedeelte van de sociale woningen moet aangepast worden aan de behoeften van grote gezinnen, bejaarden en personen met een handicap. Zoals men kan merken in het verslag werkt !Impuls aan een stabiel financieringssysteem om toe te laten zelf bedruipend te zijn en zowel de projectontwikkeling als de werking van de maatschappij en de ondersteuning van de bewoners uit te voeren op een structureel rendabele manier.

Dit verslag wordt dan ook met enige fierheid voorgesteld met dank aan het bestuur, de directie maar vooral aan alle medewerk(st)ers.

Namens de Raad van Bestuur

Guy Blancke
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 eenentwintig, 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 2017, onder nummer 17143177.

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 2018 waren er 91 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.

2.1 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 **!Mpuls** 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%

2.2 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 bestaat de Raad van Bestuur uit 13 leden.

In 2018 bestond de Raad van Bestuur uit volgende 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 benoemd tot voorzitter. Jean-Marie Ghesquière en Carl Castelein werden benoemd tot ondervoorzitter.

De leden van de Raad van Bestuur kwamen 11 keer bijeen.

2.4 Controleorganen

Artikel 22 van de statuten zegt:

De controle op de financiële toestand, de jaarrekening en 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 3 jaar.

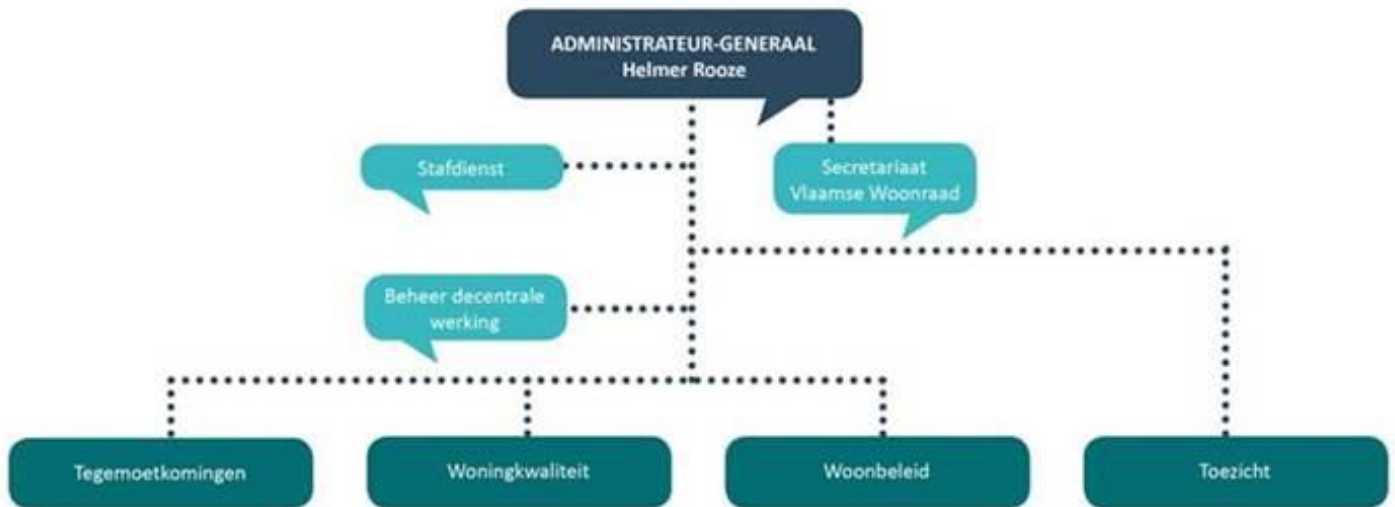
Bij de aanvang van de opdracht van de commissaris wordt de bezoldiging vastgesteld door de algemene vergadering. Deze bezoldiging bestaat in een vast bedrag dat de naleving van de controlenormen uitgevaardigd door het Instituut van de Bedrijfsrevisoren waarborgt. De bezoldiging kan niet worden gewijzigd 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;
- ...

2.5 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 2018 uit 7 voltijdse bedienden, 7 bedienden die werken in het stelsel van 4/5 en 2 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)
	Mieke Decorte (C 112)
	Sara Deman (B 111)
	Lies Bauters (B 111)
	Lieza Corselis (B 111)
	Axelle Dejaeghere (B 111) – tot 31 oktober 2018
	Wasim Raja Mohammad (B 111) – vanaf 1 oktober 2018
	Jonna Vandebulcke (B111) – vanaf 1 december 2018
	Allison Vantomme (C112) – vanaf 15 oktober 2018
	Ewout Catteeuw (C112) – vanaf 1 december 2018
	Sharon Vallenpint (C112) – vanaf 1 oktober 2018
Arbeiders:	Patrick Billiet (D 222)
	Luc Decoutere (D212)

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 2018 als volgt uit: weddebarema A286 (min. € 45.530 – max. € 60.530, geïndexeerd) en groepsverzekering. De directeur heeft een bedrijfswagen en krijgt geen managementtoelage.

Onze medewerkers waren in 2018 elke dag telefonisch bereikbaar van 09.00u tot 12.00u en van 13.00u tot 16.00u. Op donderdag was men in de namiddag bereikbaar tot 18.30u (telefonisch tot 16.00u)

Tot eind 2018 werkten we met externe telefonische ondersteuning van de firma Axon. Vanaf 2019 wordt er samengewerkt met het OCMW Menen / Zorg Menen voor de telefonische ondersteuning.

De kantoren zijn dagelijks geopend. Er wordt gewerkt op afspraak.

III . SOCIALE VERHURING

2.6 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;

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 rationele 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 het 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 2018 maakten 10 huurders gebruik van de schriftelijke OCMW-waarborg. De waarborg kan vanaf augustus 2014 ook maandelijks afbetaald worden via de SHM. In 2018 maakten daar 58 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? Wat is de isolatiewaarde? Op welke manier wordt er verwarmd?

Er 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 2018 werden 26 EPC's opgemaakt.

3.1.9 Klachtenrapportage

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1
Aantal (deels) gegronde klachten:	1
Aantal (deels) opgeloste klachten:	0

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

De klacht ging over technische problemen (vocht) in de woning.
Er kon geen akkoord gemaakt worden tussen de huurder, de woonmaatschappij en de aannemer.
Begin 2019 kon wel een akkoord bereikt worden.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

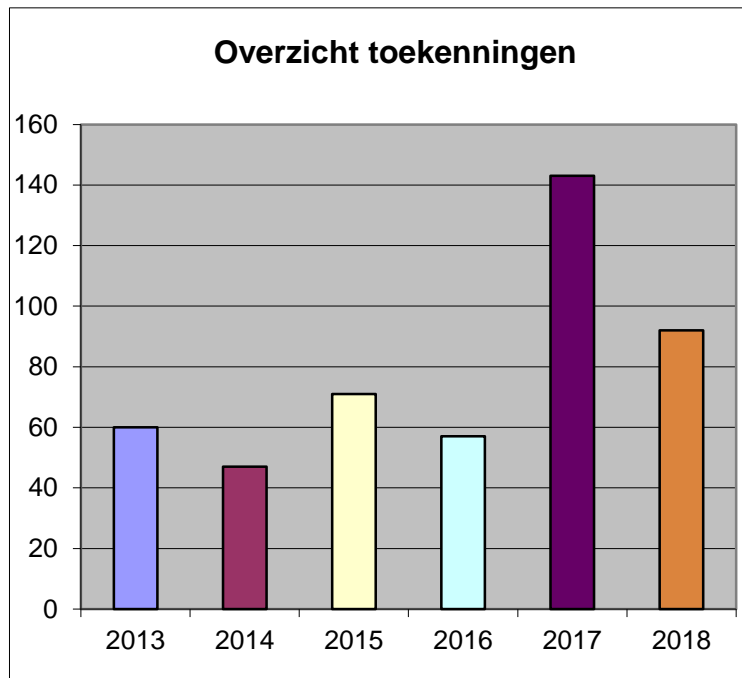
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

We proberen vooraf te anticiperen op klachten. We doen dit via huisbezoeken. Deze worden gedaan door de mensen van de sociale en technische dienst.

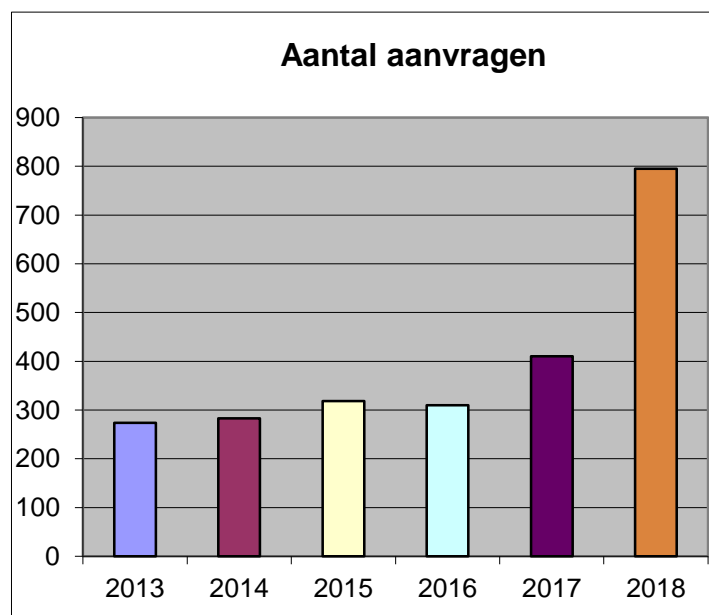
2.7 Huuradministratie

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

In 2018 werden er 92 woningen toegewezen aan kandidaat-huurders die stonden ingeschreven. In 2017 waren dat er 143 en 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 2018 waren in totaal 795 kandidaten ingeschreven. Daarvan waren er 735 'gewone aanvragen' en 60 'mutatie-aanvragen'. We zien het aantal aanvragen jaar na jaar stijgen.

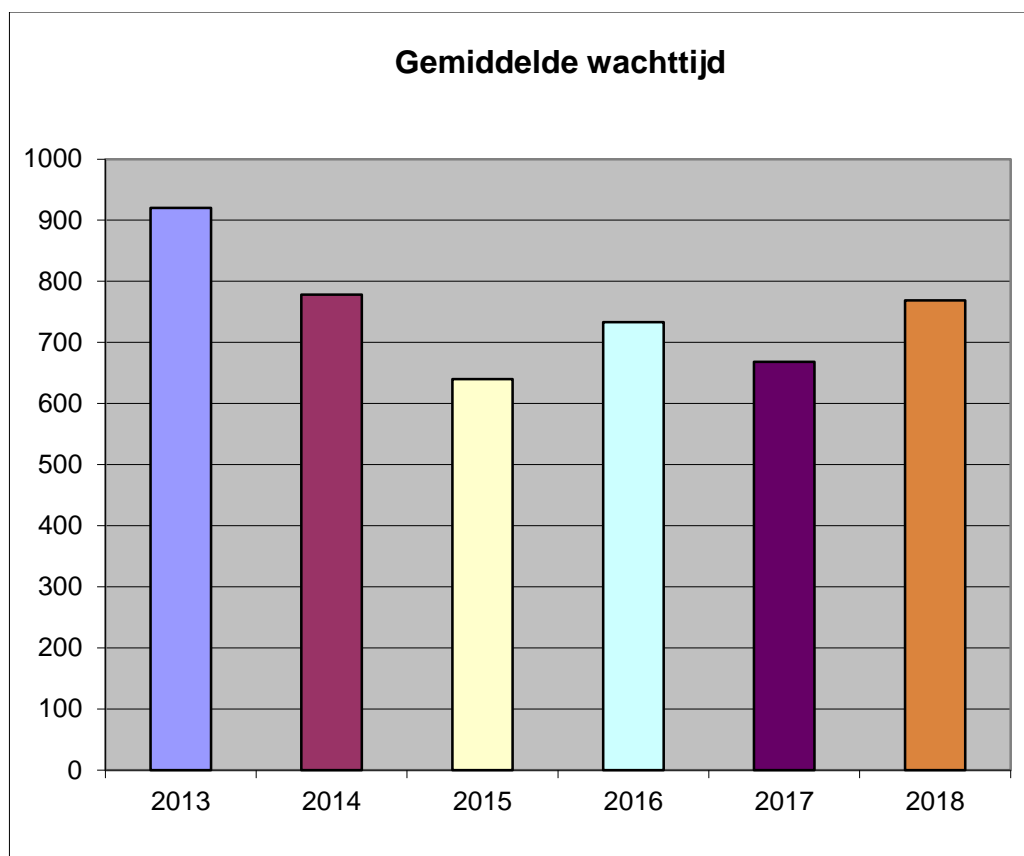


We zien ten opzichte van 2017 een sterke toename (+ 385).

Gezien de vraag naar sociale huurwoningen groter is dan het aanbod, zijn er uiteraard wachttijden. De gemiddelde wachttijd voor een toekenning is 769 dagen (ongeveer 25 maanden).

Hieronder een overzicht van de gemiddelde wachttijd over de jaren heen:

- 2013 920
- 2014 778
- 2015 640
- 2016 733
- 2017 668
- 2018 769



In 2018 zien we de wachttijd terug stijgen. Dit heeft te maken met de volgende redenen:

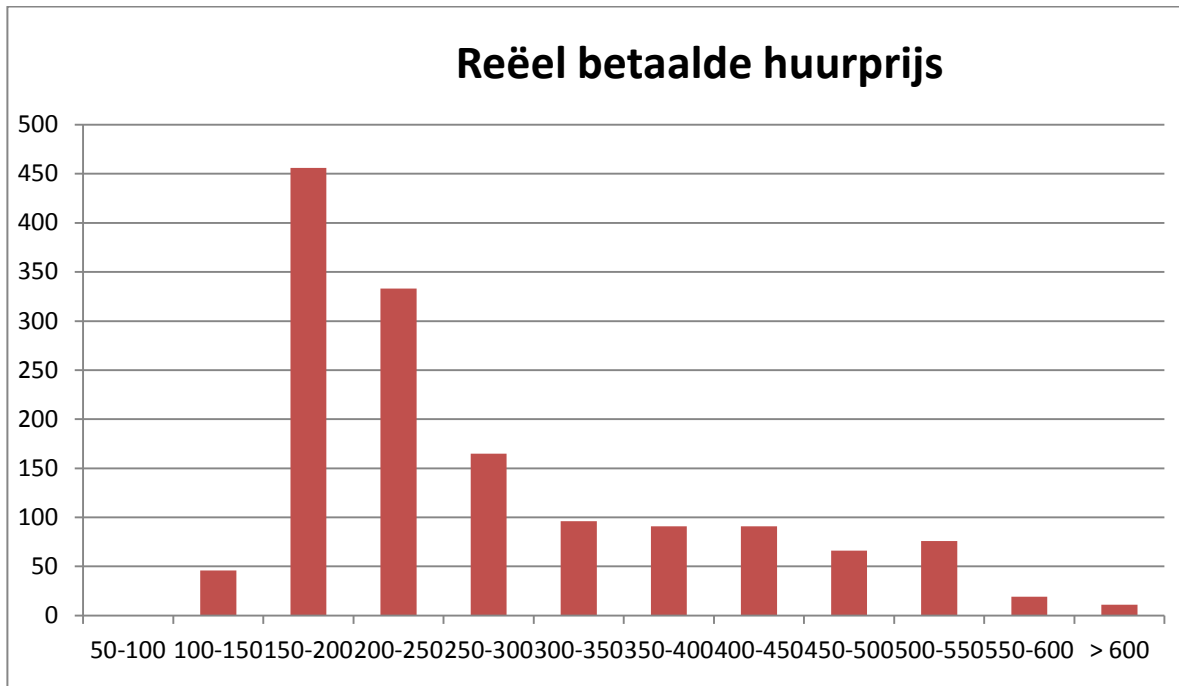
- Minder verhuisbewegingen van zittende huurders;
- Meer kandidaat-huurders op de wachtlijst;
- Toekenningen aan huurders die onderbezet wonen;
- Mutaties in het kader van vervangingsnieuwbouw (cfr. Kersenlaan).

We verwachten dat de wachttijd de komende jaren op hetzelfde niveau zal blijven of zelf nog lichtjes zal stijgen.

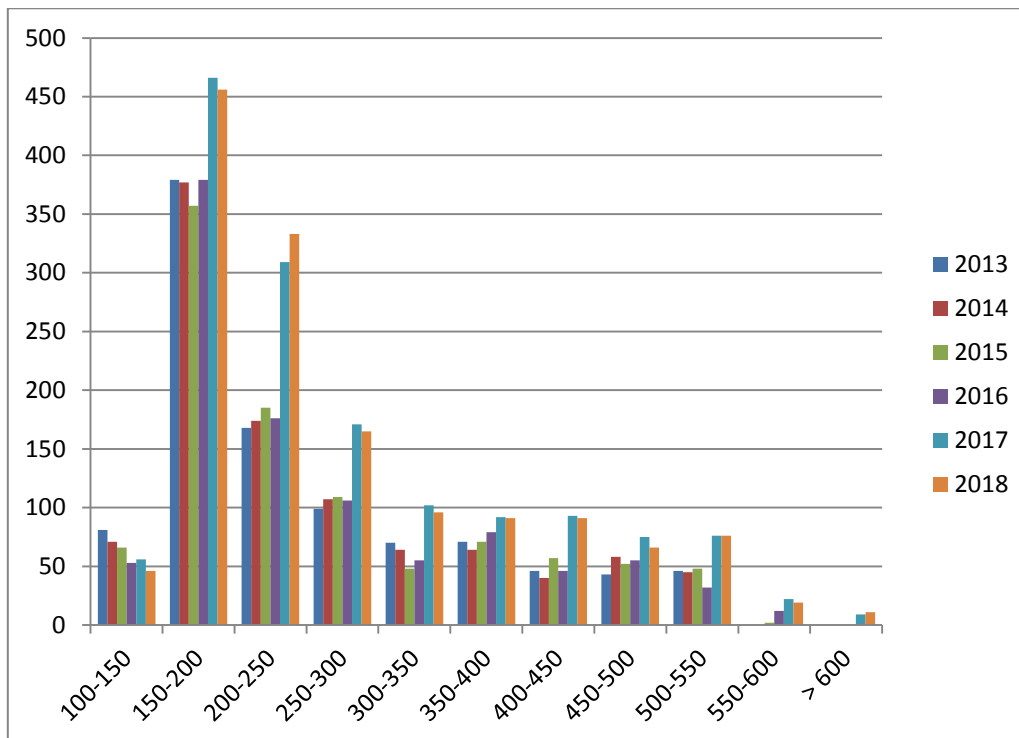
3.3 Huurprijzen

In 2018 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 31 % van onze inkomsten.



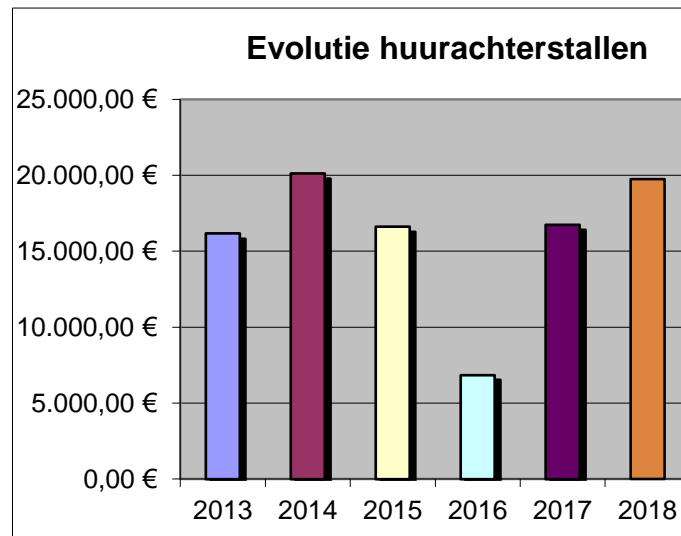
Ook de voorbije jaren zagen we dat de meeste huurders een huur betaalden tussen de € 150 en de € 200. We merken in 2018 wel een kleine daling. We zien voor het eerst een lichte stijging van de groep € 200-€ 250.



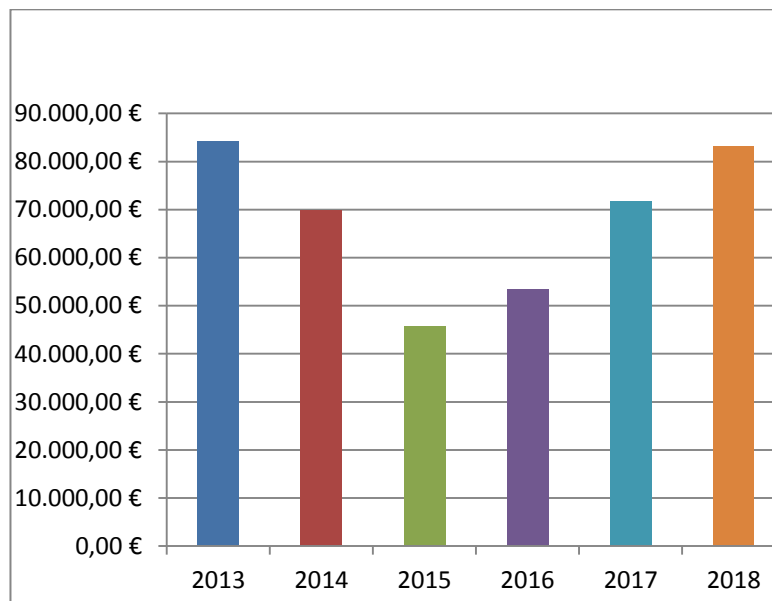
3.4 Huurachterstallen van de zittende huurders

Eind 2018 bedroeg de huurachterstal van de zittende huurders € 18.882,40. Eind 2017 was dat € 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 € 771,47. Eind 2017 was dat € 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 2018 terug een stijging. Dit heeft onder andere ook te maken met de 422 woningen die erbij gekomen zijn in Lauwe en Rekkem, alsook met het feit dat we merken dat de mensen het steeds moeilijker en moeilijker krijgen om rond te komen.



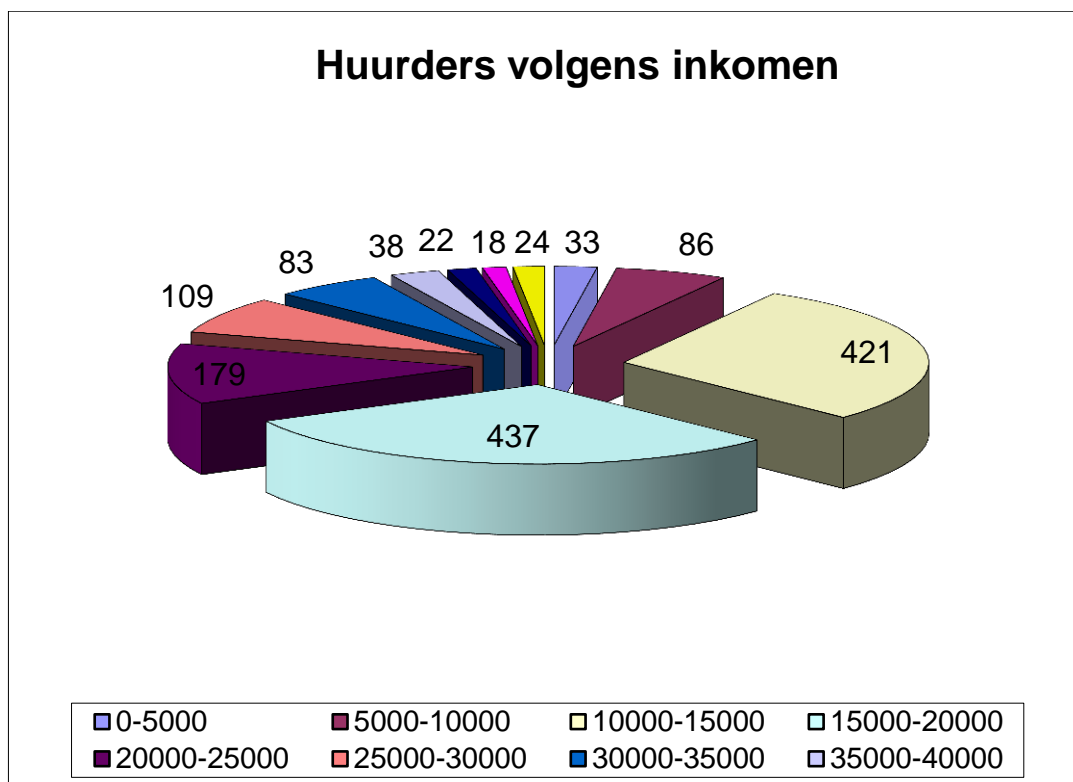
De totale huurdersachterstal (boekhoudkundig) zien we terug stijgen. De totale huurdersachterstal is eind 2018 € 83.130,45. In 2017 was dat € 71.786,29, in 2016 € 53.457,31, in 2015 € 45.589,20, in 2014 € 69.915,94 en in 2013 € 84.229,70. Onder totale huurdersachterstal verstaan we alle huurachterstallen 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. De stijging is voor een deel ook te wijten aan het feit dat er meer en meer huurders hun waarborg rechtstreeks aan ons betalen in schijven.



3.5 Inkomen van onze huurders

3.5.1 Zittende huurders

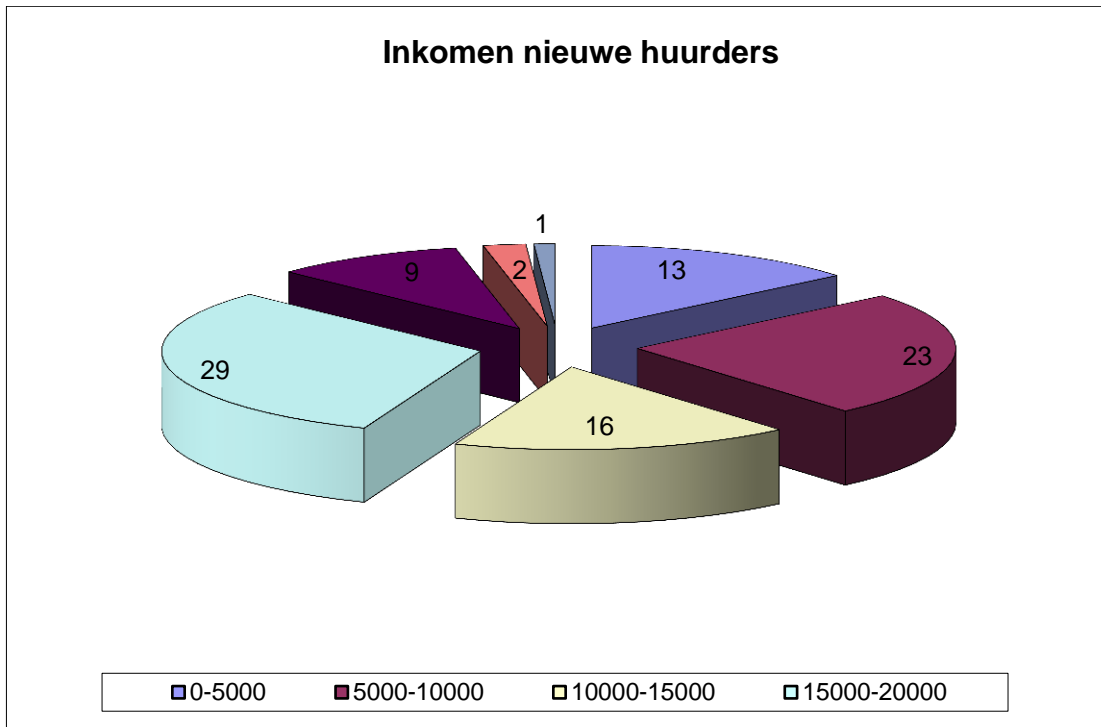
Het grootste deel van onze huurders heeft een jaarinkomen dat varieert tussen de € 15.000 en € 20.000 (437), gevolgd door de groep met een inkomen tussen de € 10.000 en de € 15.000 (421).



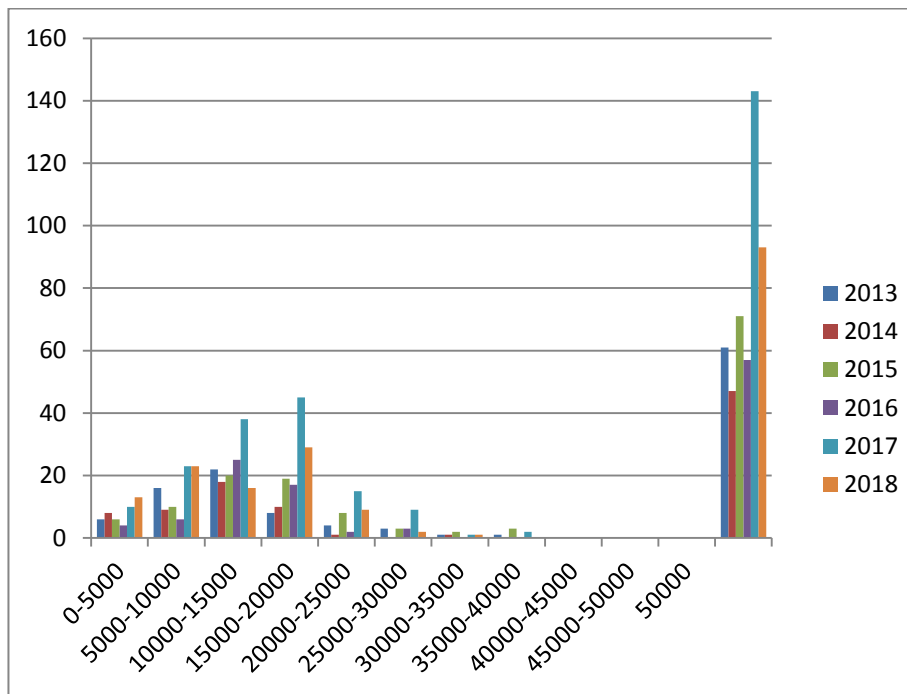
Over de jaren heen zien we dat deze groep steeds de grootste blijft.

Ongeveer 60 % van onze huurders zitten met een jaarinkomen dat varieert tussen de € 10.000 en € 20.000.

Bij de nieuwe huurders zien we dat we een toestroom kennen van de lagere inkomens. Ongeveer 55 % van de nieuwe huurders (52/93) heeft een belastbaar inkomen dat minder is dan € 15.000.

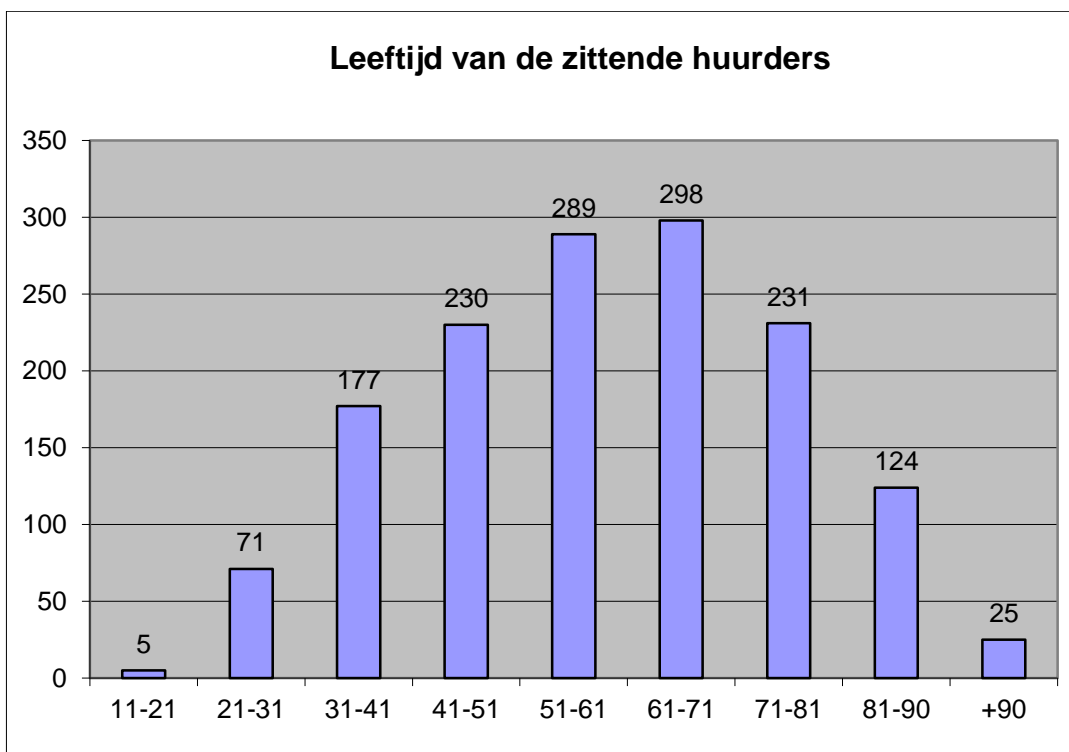


Als we dit vergelijken met de voorbije jaren, dan komen we tot de volgende grafiek:

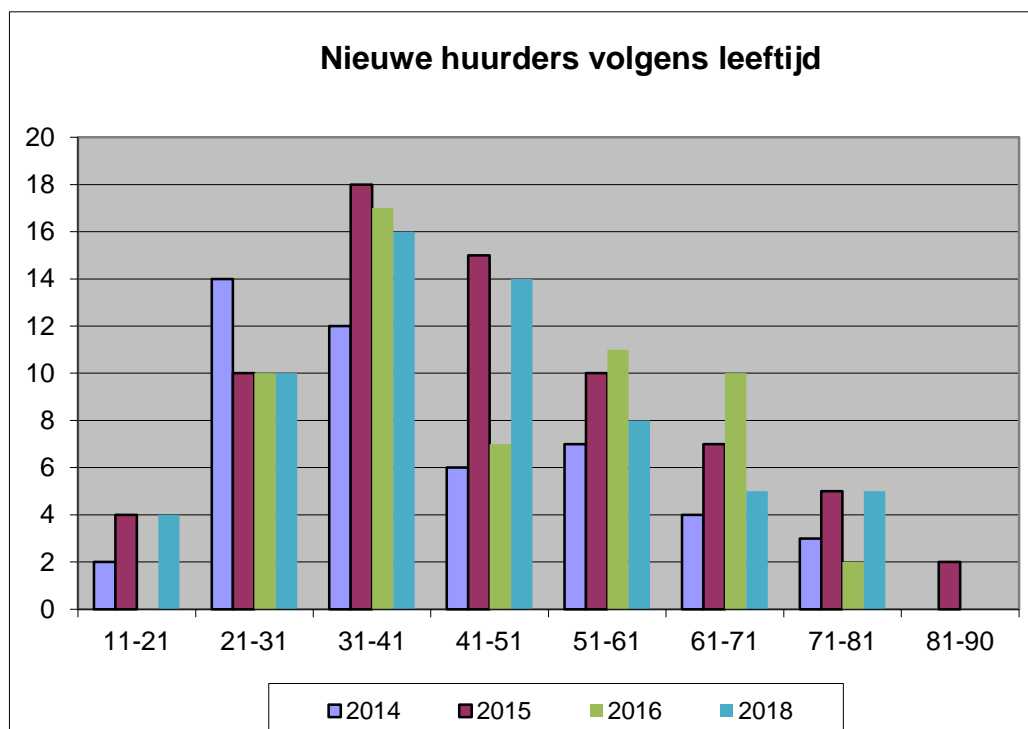


3.6 Leeftijd van onze huurders

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.

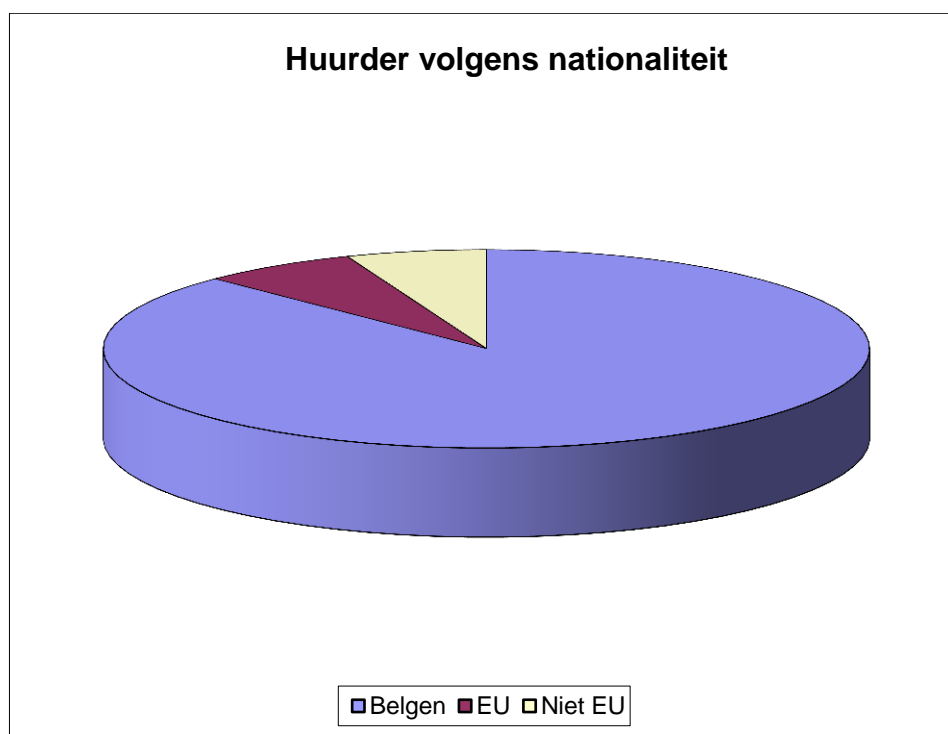


Als we de instroom van nieuwe huurders volgens leeftijd bekijken, dan komen we tot onderstaande grafiek (2017 is weggelaten omdat we dan de vergelijking maken zonder de huurders van de Meibloem). Hierop is duidelijk te merken dat we een toestroom krijgen van 40-plussers. Ten opzichte van vorige jaren zien we een verjonging van onze nieuwe huurders. Daarnaast zijn ook het aantal 70-plussers gestegen. Dit heeft 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).

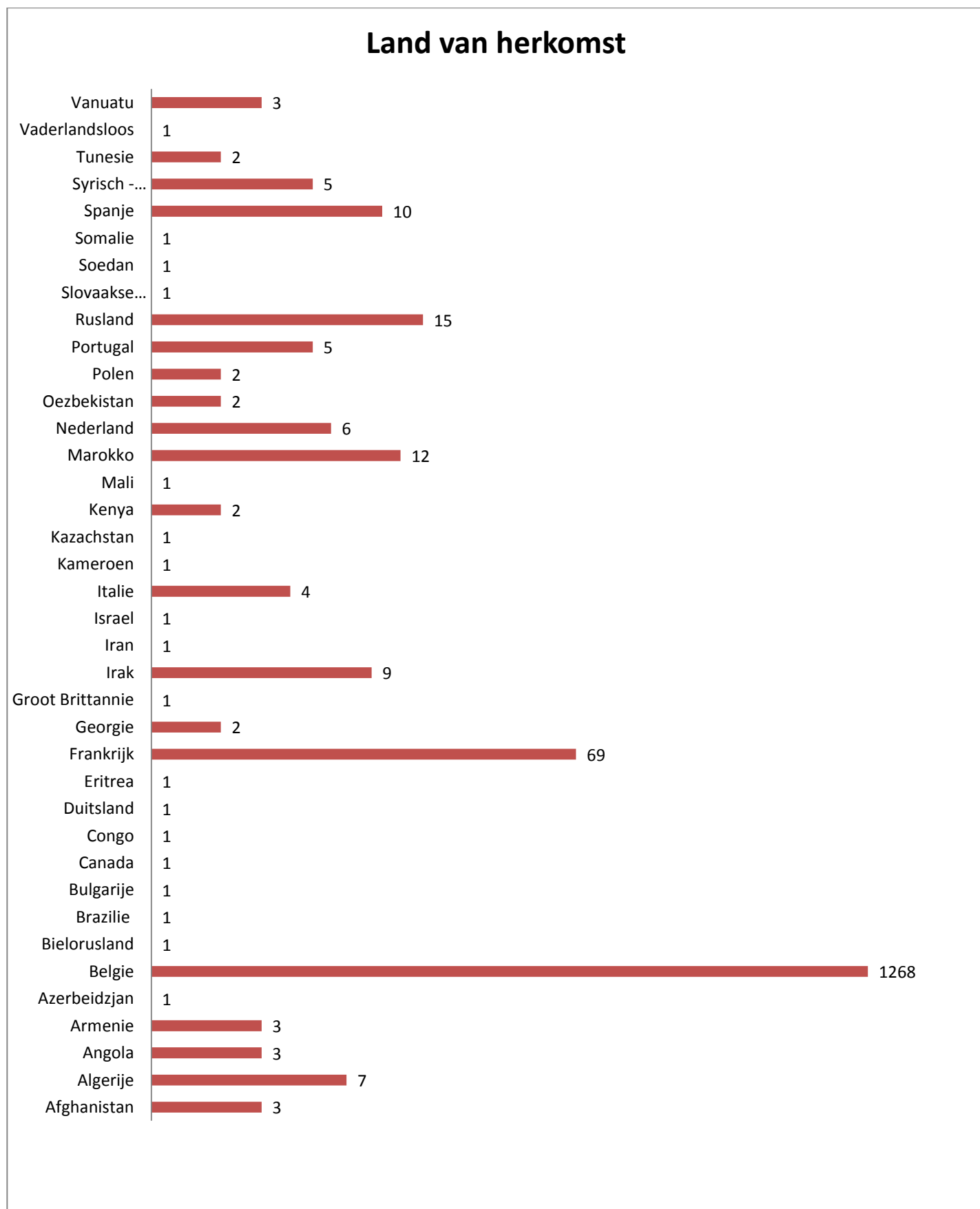


3.7 Nationaliteit van onze huurders

Als we onze huurderspopulatie bekijken, dan stellen we vast dat we 1.268 Belgen in ons patrimonium hebben, 96 EU-burgers en 86 niet-EU-burgers.

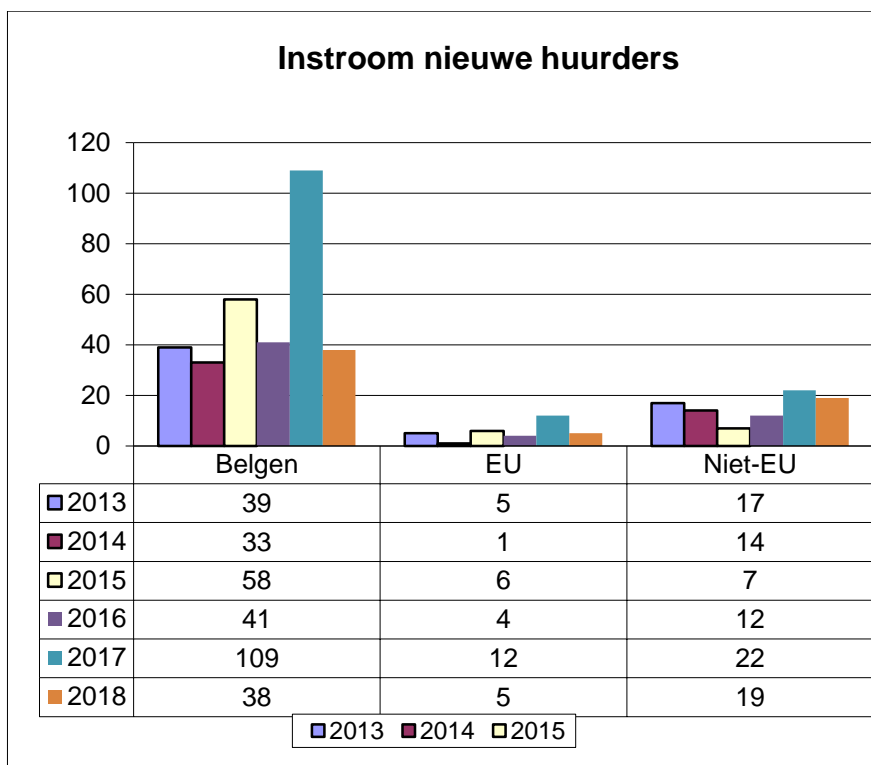


Als we de onderverdeling bekijken tussen de huurders naar land van herkomst dan krijgen we onderstaande grafiek:

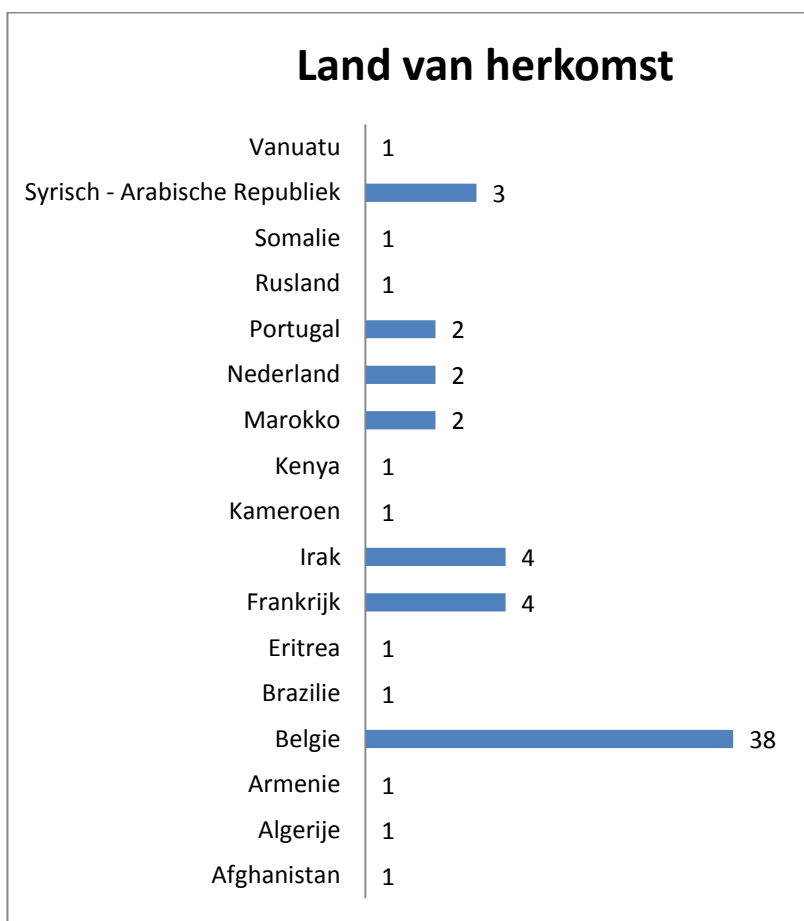


Het betreft hier een olijsting van geboorteplaats van de referentiehuiders.

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.



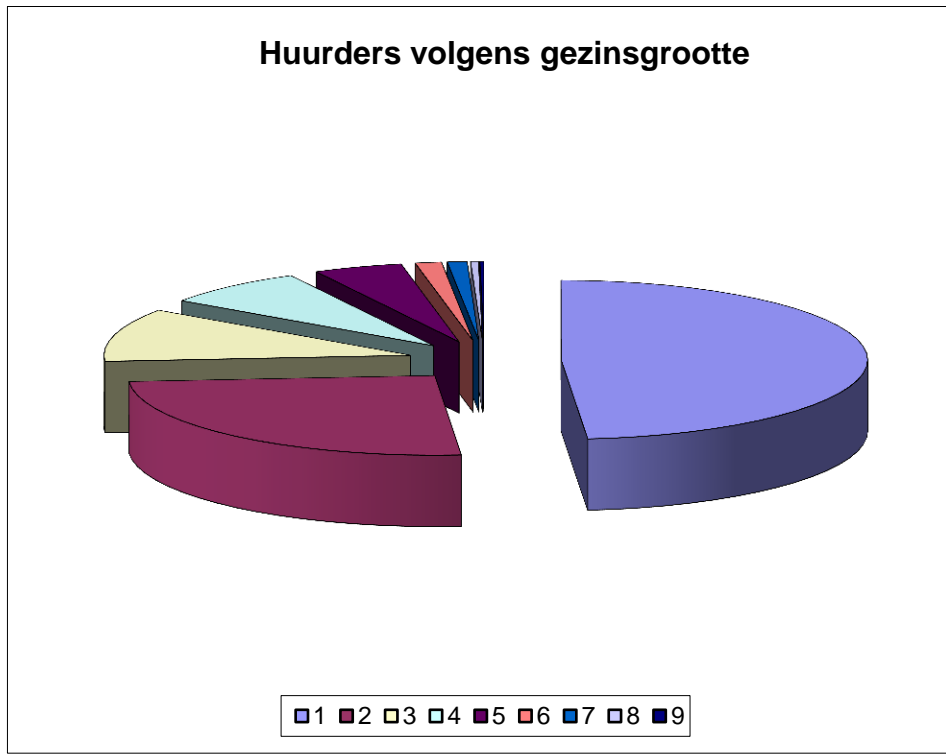
Als we het land van herkomst bekijken van de nieuwe huurder, dan komen we tot volgende landen (geboorteplaats):



3.8 Gezinsgrootte van onze huurders

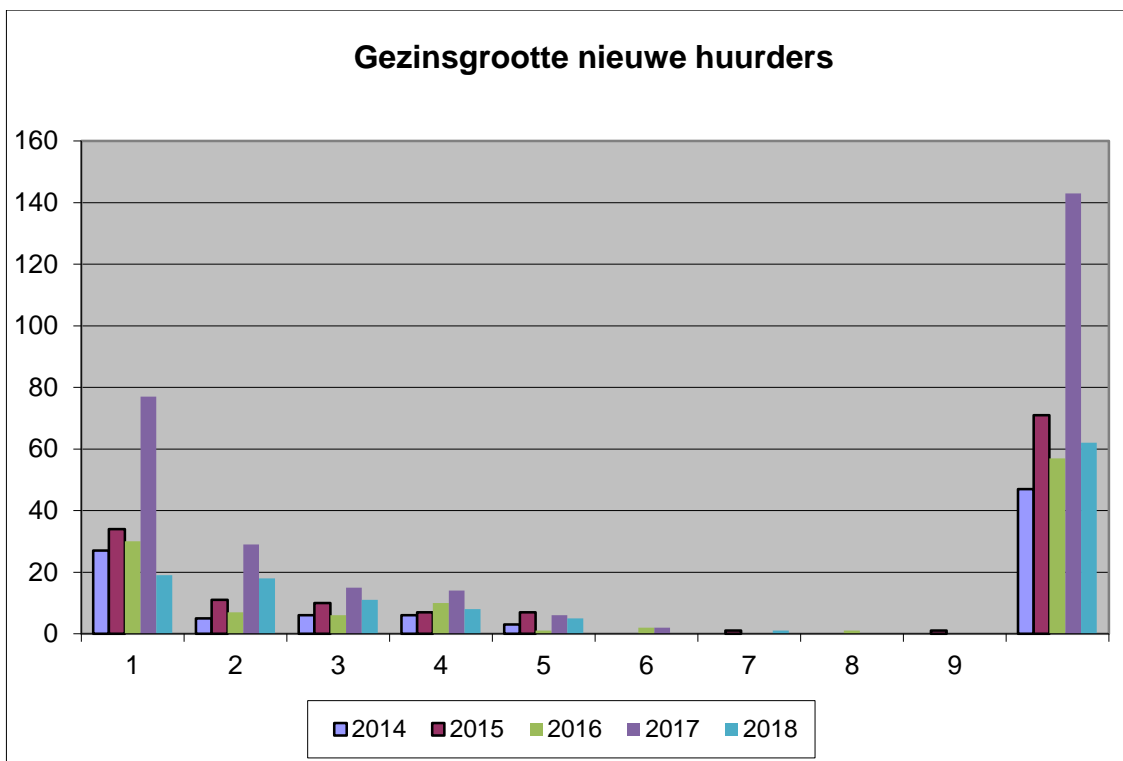
3.8.1 Zittende huurders

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 woonegelegenheid 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 op dat we in 2018 vooral een toestroom hebben gekend van gezinnen die bestaan uit twee of drie personen. Al stellen we vast dat de alleenstaanden de grootste groep zijn in de toewijzingen.

3.9 Reden van opzeg

Hieronder een overzicht van de redenen van opzeg van de voorbije 7 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
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
mutatie	19	16	14	7	15	13	24	108
uitzetting	11	8	6	1	2	1	4	33
vertrokken huurder	70	13	12	9	11	13	1	129
vertrokken huurder, overleden	1	12	13	15	13	15	11	80
vertrokken huurder, rusthuis of familie	1	18	19	23	23	13	14	111
vertrokken, onbeheerde nalatenschap		2	2		1	7	4	16
vertrokken huurder, aankoop woning	2	2	14	10	9	8	22	67
vertrokken huurder, diverse redenen		1	10	14	2	4	3	34
vertrokken huurder Leefbaarheid en Omgeving		2			3	3	2	10
Vertrokken huurder, niet akkoord HC		2	1	1		1	1	6
vertrokken huurder door onaangepaste woning		3	1	6	1	7	1	19
vertrokken huurder, wijziging gezinssamenstelling		3	7	3	11	10	12	46
vertrokken huurder, kwaliteit woning			1	3	5		3	12
vertrokken huurder, domiciliefraude				1	1	1	1	4
vertrokken huurder, woon-werksituatie						1	1	2
vertrokken huurder, renovatie woongelegenheden							9	9
TOTAAL	104	82	100	93	97	97	113	686

3.10 Uithuiszettingen

Beëindigingsgrond (opzegging of ontbinding)		Aantal	Aantal effectieve uithuiszettingen (in 2018)
		procedures opgestart (in 2018)	
1° Voldoet niet meer aan voorwaarden inzake onroerend goed	A) Volledige volle eigendom of volledig vruchtgebruik van een woning of bouwgrond	3	0
	B) Gedeeltelijke volle eigendom van een woning of bouwgrond	12	0
	C) Bracht als zaakvoerder, bestuurder of aandeelhouder een woning of bouwgrond in zijn vennootschap	0	0
2° Ernstige of blijvende tekortkoming aan huurdersverplichtingen	A) Domiciliefraude	12	6
	B) Huurachterstal	0	0
	C) Gebrek aan onderhoud van de woning	0	0
	D) Veroorzaken van leefbaarheidsproblemen	0	0
	E) Combinatie van huurachterstal en een of meerdere elementen uit A, C en D	0	0
	F) Combinatie van twee of meerdere elementen uit A,C en D (zonder huurachterstal)	0	0
	G) Andere	0	0
3° Fraude	A) Voordelen genoten/onterecht toegelaten tot een sociale woning t.g.v. onjuiste/onvolledige verklaringen afgelegd ter kwader trouw	0	6
Ontbinding van rechtswege (artikel 98, §1 VWC)			Aantal
1° Laatste huurder A/B overlijdt	A) Bij de ontbinding blijft er GEEN huurder van categorie C over	14	14
	B) bij de ontbinding blijven er EEN OF MEERDERE huurders van categorie C over	1	1
2° Laatste huurder A/B zei de huurovereenkomst op	A) Bij de ontbinding blijft er GEEN huurder van categorie C over	100	0
	B) bij de ontbinding blijven er EEN OF MEERDERE huurders van categorie C over	0	0
2° Laatste huurder A/B betreft de woning niet meer als hoofdverblijfplaats en gaf geen opzeg	A) Bij de ontbinding blijft er GEEN huurder van categorie C over	0	0
	B) bij de ontbinding blijven er EEN OF MEERDERE huurders van categorie C over	0	0

3.11 Domiciliefraude

Domicilie – en sociale fraude volgen we stipt op.

In 2018 werden er 12 dossiers overgemaakt aan de politiediensten.

6 huurders kregen de opzeg en betaalden ook een schadevergoeding.

6 huurders betaalden een schadevergoeding en stelden zich in regel.

In 2018 werd € 15.728,43 aan schadevergoedingen geïnd.

Over de jaren heen werd reeds aan € 28.311,67 aan schadevergoedingen geïnd. Dit is toch een groot bedrag, gezien we in de meeste gevallen 'slechts' 1/3 aanrekenen van de effectieve schadevergoeding.

3.12 onderbezetting

In kader van onderbezetting, werden in 2018 huisbezoeken gepland om huurders in te lichten van de onderbezetting en eventuele onderbezettingsvergoeding. We bezochten eerst de huurders die onderbezet wonen in een woning met 4 slaapkamers, gezien de grote vraag naar dergelijke woningen. 21 huurders werden bezocht.

Inschrijving:

- 3 huurders waren reeds ingeschreven voor een aangepaste woning.
- 15 huurders werden als 'niet vrijwillig' ingeschreven. (alle woningtypes die voldoen aan hun rationele bezetting)
- 3 huurders vrijwillig. (keuze woningtype)

Toekenningen:

- 5 huurders kregen al 1 toekenning (dd. 12/04/2019)
- 2 huurders kregen nog geen toekenning.
- 14 huurders kregen al een toekenning,
 - 2 huurders gingen akkoord met verhuis,
 - 12 huurders weigerden 2 keer en betalen onderbezettingsvergoeding.
 - 5 huurders betalen voor 2 extra kamers
 - 7 huurders betalen voor 1 extra kamer

Het gaat over volgende adressen:

- Vredesplein 4, 8930 MENEN
- Olmenlaan 51, 8930 MENEN
- Ter Beke 127, 8930 MENEN
- Ter Beke 129, 8930 MENEN
- Ter Beke 131, 8930 MENEN
- Ter Beke 161, 8930 MENEN
- Ter Beke 163, 8930 MENEN
- Ter Beke 173, 8930 MENEN
- Ter Beke 89, 8930 MENEN
- Vlamingenstraat 113, 8930 MENEN
- Wijk Ten Bulke 58, 8930 Rekkem
- Wijk Ten Bulke 129, 8930 Rekkem

IV. PATRIMONIUM

4.1 Bestaand patrimonium

Op 31 december 2018 hadden we 1544 woongelegenheden in ons bezit. Het patrimonium kan als volgt opgedeeld worden:

22	Huizen wijk Ons Dorp (bouwjaar 1920)
2	appartementen Ontvoogdingsstraat
62	woningen RTB, EVDV en Geluwestraat
364	huizen NTW en STJW – Hogeweg 75
315	Appt. NTW en STJW + 3 appt. Kersenlaan extra nieuwbouw
41	huizen wijk T Voske
16	appt. Harmoniestraat
2	woningen gehandicapten ST. Streuvelslaam
78	woningen TB
24	Appt. TB
30	huizen Groenhof – Groenhof 2
12	appt. Groenhof
4	woningen Leopoldstraat
2	woningen Vlamingenstraat
2	appt Vlamingenstraat
22	appt. Vlamingenstraat (vroegere alternatieve)
4	appt. Koningstraat
21	appt. Kortrijkstraat
8	appt. Kunstenstraat
5	appt;Huizen hOornwerk, Barakkenstraat
20	Bejaarden woningen schansstraat
57	appat. Meibloem
194	woningen Lauwe – K. Boud. 107, Vlole 4-16
27	appt. Lauwe
32	appt. Rekkem
179	woningen Rekkem – Lauwestraat 35
Totaal: 1542	
+1	leperstraat 17
1543	
+1	ADL bureel
0	Yzerstraat – verkocht
1547	

In 2018 zijn er 8 woningen verkocht. Het betrof volgende woningen:

- Leiestraat 20 (grond)
- Ijzerstraat 2
- K. Boudewijnstraat 107
- Lauwestraat 35
- Violettenstraat 4
- Groenhof 2
- Violettenstraat 16
- Hogeweg 75

Daarnaast kwamen er 3 extra woongelegenheden bij in de Kersenlaan Nieuwbouw (9→12)

4.2 Renovatieprojecten

In 2018 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

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;
- ...