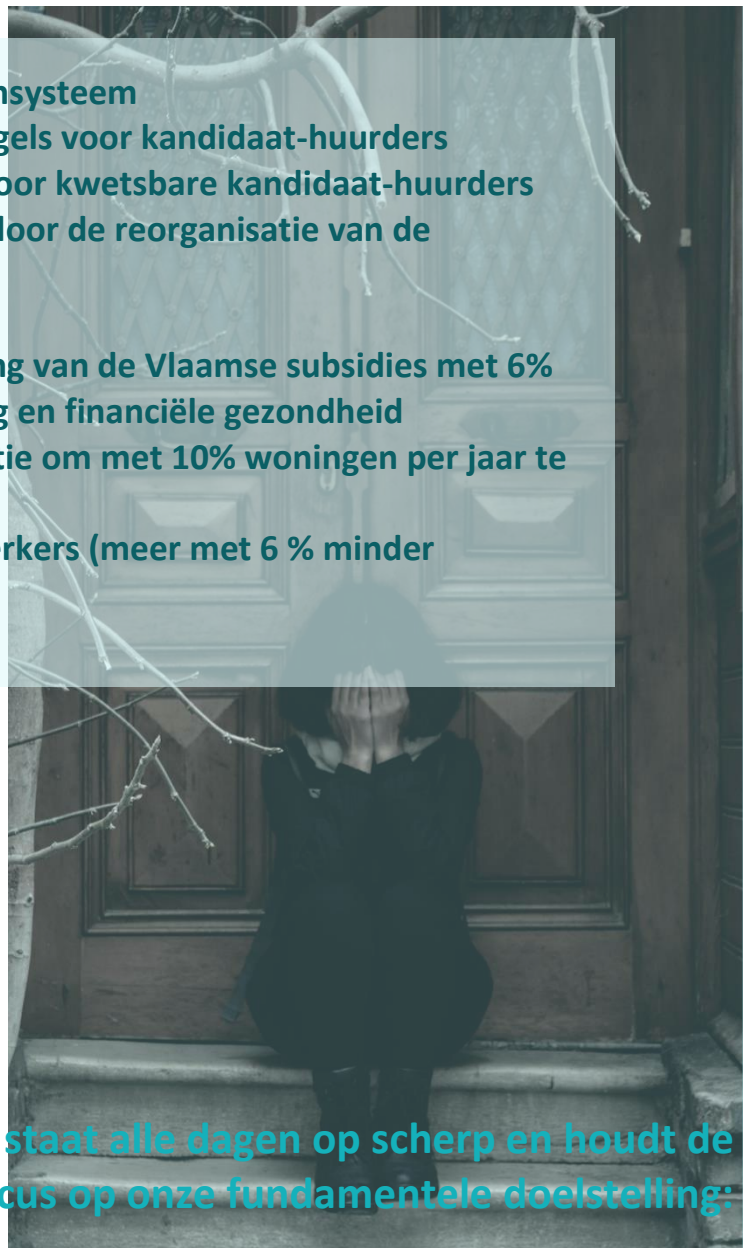


Bezorgd ...

- > over het afschaffen van het puntensysteem
- > over de aangekondigde strenge regels voor kandidaat-huurders
- > over de toekomstige huisvesting voor kwetsbare kandidaat-huurders
- > over de impact op energie en tijd door de reorganisatie van de huisvestingssector

- > over de impact van de vermindering van de Vlaamse subsidies met 6% voor onze werking, dienstverlening en financiële gezondheid
- > over de haalbaarheid van de ambitie om met 10% woningen per jaar te groeien (meer met minder!!)
- > over het welzijn van onze medewerkers (meer met 6 % minder middelen!!)



SVK Regio Roeselare vzw staat alle dagen op scherp en houdt de focus op onze fundamentele doelstelling:

mensen een kwalitatieve en betaalbare (t)huis bieden.



Kantoor: Motestraat 14 | 8800 Roeselare

Postadres: Botermarkt 2 | 8800 Roeselare

051 35 68 86

Ardoorie – Hooglede – Lichtervelde – Moorslede – Roeselare - Staden

Jaarverslag 2019 SVK Regio Roeselare VZW

Hoofdstuk 1: Inhoudelijk jaarverslag 2019

Deel 1: Evoluties in het SVK in 2019

1. Evoluties in de samenwerking en resultaten van de samenwerking
2. Toewijzing en intern huurreglement
3. Huurdersbegeleiding
4. Ondersteuning verhuurders
5. Algemeen beheer
6. Inspraak en participatie
7. Klachtenprocedure
8. Aanbod van en samenwerking met private ontwikkelaars
9. Aanvullende informatie

Deel 2: Tabellen

Hoofdstuk 2: Financieel verslag 2019

Hoofdstuk 1: INHOUDELIJK JAARVERSLAG 2019

Het inhoudelijk jaarverslag van de erkende SVK's legt zich toe op de evolutie en wijzigingen in de organisatie, werking en dienstverlening van het SVK in het werkjaar. Een beknopte beschrijving ervan volstaat.

Elk van de verder opgesomde vragen dient aan bod te komen in het inhoudelijk jaarverslag. Hierbij dient het SVK de volgorde van vragen te respecteren. Indien het SVK andere dan de verplicht te beantwoorden vragen wenst te behandelen kunnen deze in rubriek 9 "Aanvullende informatie" van het verslag worden opgenomen.

Deel 1. Evoluties in het SVK in 2019

1. Evoluties in de samenwerking en resultaten van de samenwerking

In 2019 werd er verder gewerkt met verschillende welzijnsorganisaties:

- Gezamenlijk inschrijvingsformulier met de sociale huisvestingsmaatschappij de Mandel
- Samenwerking CAW rond intensieve/preventieve woonbegeleiding
- Samenwerking OCMW's rond voorkoming uithuiszetting; mede ook met de straathoekwerkers
- Samenwerking intergemeentelijke Woondienst rond het formuleren van beleidsdoelstellingen/analyses in het werkingsgebied
- Samenwerking Energiesnoeiers bij opstart huurovereenkomsten en opstart renovatiebegeleiding
- Samenwerking Mirom rond afvalbeheer
- Samenwerking met welzijnsorganisaties ifv. Huurdersbegeleiding
- Samenwerking met Weerwerk VZW inzake project 'Elke tuin telt'
- Actieve participatie Proef-Wonen
- Actieve participatie aan 'Elk telt' vanuit stad Roeselare
- Actieve participatie in project 'de Tovertuin'
- Toeleiding tot 't Hope – Bremstruik – nachtopvang etc...

In onze visie is er opgenomen dat we netwerken van groot belang vinden in onze dagelijkse werking. Het blijft van belang dat er een brug gevormd wordt tussen woon-en welzijnsactoren; zeker bij de doelgroep waar wij samen werken. Veel organisaties proberen te voldoen aan de interne doestellingen en het is dan ook niet altijd evident om tijd en middelen vrij te maken om intens samen te werken aan een gezamenlijk project.

Binnen onze regio is de laatste jaren wel duidelijk gebleken dat er veel sprake is van dakloosheid en dreiging tot dakloosheid. Wonen en Welzijn wilden hierin sterk gaan samenwerken en preventiever werken. Hieruit is een officieel "**Samenwerkingsprotocol Wonen-Welzijn**" ontstaan in 2018 dat verder werd geactiveerd in 2019. In de dagelijkse werking doen we er alles aan om zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen in het belang van

de (kandidaat-)huurders. In 2017-2018 kenden we een groei aan 'daklozen' binnen de regio door de inwerkingtreding van de nachtopvang in Roeselare en vonden er heel veel toewijzingen plaats aan die categorie (20 punten). Dit bracht ons heel veel handvaten bij om gezamenlijk actief te werken met deze doelgroep. In 2019 konden we vaststellen dat deze ervaring ons heeft geleerd pro-actief met deze doelgroep aan de slag te gaan. Dit resulteert mogelijks in het lager aantal problemen in dossiers en de daling van de gerechtelijke dossiers. Het samenwerkingsprotocol werpt zijn vruchten af en blijft verder continueren.

In 2019 hebben we tevens een heus project '**Elke Tuin Telt**' opgezet in samenwerking met Stad Roeselare en Weerwerk VZW (sociale economie). Het opzet was om eigen huurders in te zetten om een aantal uren per week tuinen van onze huurders te onderhouden met begeleiding van onze technische medewerkers. Deze samenwerking/het project was een win-win-situatie op verschillende vlakken: huurders werden geactiveerd, tuinen werden beter onderhouden, huurders van de tuinen kregen tips rond het verder onderhoud van hun eigen tuin, onze techniekers konden kennis maken met het luik 'sociale economie', enzovoort. Dit project was een positieve ervaring voor gans ons team en de samenwerkende diensten.

In 2019 werd de samenwerking met de gemeentebesturen/OCMW's uitgebreid. Vanuit huurdersbegeleiding ondervonden we dat in de kleine randgemeenten een andere, meer één-op-één-, aanpak vereist is ten opzichte van een centrumstad. Een nauwere samenwerking met de OCMW's aangaande dossiers, toewijzingen, wetgeving, enzovoort bleek wenselijk. In die optiek vindt sinds 2019 **maandelijks een zitdag per gemeente** plaats. De huurbegeleider die verantwoordelijk is voor die gemeente is ter plaatse aanwezig en kan op een directe manier afstemmen met de OCMW-assistenten of bestuurders. We merken dat de drempel op deze manier verlaagt en we nog pro-actiever kunnen inspelen op verwickelingen, tendensen, dossiers binnen de gemeente. Bovendien is de gemeente een uitstekende uitvalsbasis voor de begeleider om huisbezoeken uit te voeren bij de huurders in de buurt.

2. Toewijzing en intern huurreglement

a. Aanpassing intern huurreglement

In de Raad van Bestuur werd op 5/03/2019 het Intern huurreglement voor huurders goedgekeurd. De aanpassingen hadden te maken met de wijzigingen in het Vlaams Woninghuurdecreet.

b. Aanpassingen toewijsprocedure

De toewijsprocedure is in 2019 niet aangepast. Het reglement hieromtrent is nog steeds hetzelfde.

c. Afwijkingen/ vermelding afwijkingsgrond

Er werden in 2019 geen afwijkingen aangevraagd.

d. Resultaten doelgroepenproject.

Wij maakten binnen SVK Regio Roeselare geen gebruik van doelgroepenprojecten.

3. Huurdersbegeleiding

A. Wijzigingen in aanpak

In 2019 is team huurdersbegeleiding **uitgebreid** en gingen we op zoek naar een verdere **professionalisering** van onze dienst rekening houdend met het groeiend aantal dossiers die op ons afkomt. We hebben reeds een goede basis gelegd binnen huurdersbegeleiding waar het team verder kon op werken. De vaste ankerpunten die er reeds waren binnen ons SVK op vlak van huurdersbegeleiding konden verder uitgewerkt en geprofessionaliseerd worden. Onze huurdersbegeleiders hebben hun voornaamste taken in het netwerken, gericht doorverwijzen, interveniëren bij klachten/problemen, opvolgen van huurachterstallen, maar tevens ook preventief werken op vlak van woonvaardigheden.

De huurdersbegeleiding wordt het eerst ingeschakeld in het proces van de aanvraag **huursubsidie**. Een drie- tot viertal weken na de opstart van het onderhuurcontract gaat de huurdersbegeleider voor het eerst langs in de woonst. Dit huisbezoek is betekenisvol als kennismaking, in het oppikken van eventuele signalen, maar is tevens ook een positief huisbezoek daar we de huurders meteen kunnen ondersteunen vanuit de begeleiding; namelijk bij de aanvraag van de huursubsidie. Dit zorgt voor een positieve noot die een goede basis legt voor de verdere begeleiding en de vertrouwensband.

Gezien de grootte van ons patrimonium is er één huurdersbegeleider verantwoordelijk voor alle processen rond **opzeggen** en de coördinatie hiervan. In een groot patrimonium is er namelijk ook een groot verloop naar aanleiding van opzeggen van onderhuurcontracten en hoofdhuurcontracten. Dit zorgt voor een grote noodzaak aan opvolging en de inzet van een

deskundige op dit vlak. We merken op dat het aantal opzeggen meegroeit met ons stijgend patrimonium. Dit vergroot bijgevolg de druk op dit facet van onze werking en resulteert in het feit dat we de planning binnen de opzeggen beter dan ooit tevoren dienen te beheren. Door deze verantwoordelijke konden we in 2019 ook beter nadenken hoe we dossiers 'schuldenvrij' kunnen afsluiten en hoe we bij einde opzeg het contact met de vertrekkende huurder positief kunnen afronden.

Ook ligt de opvolging van de **gerechtelijke procedures** bij één medewerker gezien dit een zekere juridische expertise vraagt.

Over het algemeen wordt er nog steeds bij iedere huurder gemiddeld een drie tot vier keer per jaar langs gegaan. De intensiteit is afhankelijk van de vraag van de huurder en de noden die de huurdersbegeleiders ervaren. We streven er ook naar om de huurders die geen vragen hebben en waar alles prima verloopt toch minstens jaarlijks een bezoekje te brengen.

In 2019 is er een nog nauwere samenwerking ontstaan met de **straathoekwerkers en wooncoaches** binnen het OCMW. Dit is gezien de problematieken van onze doelgroep geen overbodige luxe. De professionals werken uiteraard via een strenge geheimhouding. Niettegenstaande zijn zij voor ons een belangrijke partner geworden in de samenwerking in complexe huur dossiers waar bijvoorbeeld ook sprake is van middelengebruik. In 2019 konden we vaststellen dat de band nog sterker geworden is en dit vertrouwen leidt tot mooie resultaten.

De **samenwerking** met de **OCMW's** aangaande **huurachterstallen** werd ook verder uitgebreid. We werken intussen via een vaste methodiek waarbij de OCMW's maandelijks ingelicht worden van de huurachterstallen binnen ons SVK. Dit zorgt voor een transparante werking en tevens ook een betere samenwerking op dit vlak. Het blijft de bedoeling om hier heel complementair te werk te gaan en elkaar aan te vullen met kennis/expertise en methodieken. Deze samenwerking wordt telkens geëvalueerd en bijgestuurd waar nodig. Het ultieme doel is om zoveel als mogelijk de zorgmijders alsnog te bereiken en aan de slag te gaan met deze complexe dossiers waardoor de huurachterstallen worden weggewerkt.

B. Overzicht problemen

We merken op dat de **betaling van de huurprijs** bij onze doelgroep moeilijk blijft gezien het beperkt inkomen. Vanuit huurdersbegeleiding is de focus op deze huurdersverplichting nog verhoogd. Er wordt een aanpak verwacht die erg kort op de bal speelt en die een grote inzet vraagt bij de huurdersbegeleiders. Één maand achterstal, wordt namelijk nogal snel twee, twee worden er drie, ... Via een maandelijks overleg 'debiteurenbeheer' gaan we overzichtelijk te werk en bespreken we onze acties in team in het belang van de huurder én het SVK. De procedure debiteurenbeheer werd in 2019 ook nog eens onder de loep genomen opdat we hier een heel duidelijk kompas zouden hebben in deze complexe materie.

Roeselare is één van de snelst groeiende centrumsteden. Dit is positief, maar er is ook een keerzijde aan de medaille. Een grote centrumstad houdt ook in dat er veel mensen in armoede in de stad wonen. Dit is ook wat we merken binnen het SVK. De huurders die worden toegewezen blijven vaak kandidaten met een ernstige **multiproblematiek**. In veel gevallen was bij toewijzing sprake van dakloosheid in combinatie met een minimuminkomen. Vaak is een hulpverlenend netwerk van in het begin onvermijdelijk. Ondanks dit netwerk verloopt de verhuring toch vaak niet van een leien dakje en is een intensieve opvolging door de huurdersbegeleiding noodzakelijk. Een goede samenwerking binnen het netwerk is vaak bepalend voor het verder verloop van de verhuring.

Het aantal huurders met een **verslavingsproblematiek** blijft erg aanwezig. Middelenmisbruik is een enorm probleem in Roeselare en dit kunnen we ook vaststellen binnen onze verhuring. Spijtig genoeg gaat alcohol- en druggebruik vaak gepaard met huurders die hun huurdersverplichtingen niet nakomen en die overlast veroorzaken. Dit vraagt een aparte aanpak en is erg tijdsintensief. In 2020 zetten we nog extra in op interne vorming en intervisie specifiek rond dit thema om onze huurdersbegeleiders meer handvaten aan te bieden binnen deze thematiek.

Een ander groot deel van onze doelgroep blijft de erkend politiek vluchtelingen. De grootste uitdaging is hen wegwijs maken in een Westerse maatschappij met voor hen heel wat ongekende regels en organisaties. Het niet voldoende beheersen van de **Nederlandse taal** is hierbij een grote barrière binnen de begeleiding. De verandering inzake de taalkennisvereiste impliceert ook dat er huurders kunnen toegewezen worden die bij de opstart nog quasi geen Nederlandse taal machtig zijn. Dit vormt een nog grotere uitdaging voor de huurdersbegeleiding. We springen hier creatief mee om en zoeken naar manieren om ons toch zo goed mogelijk duidelijk te maken ten aanzien van alle huurders. In 2019 hebben we gelukkig kunnen vaststellen dat we al een uitgebreid netwerk hebben opgebouwd dat ons kan helpen om deze doelgroep nog beter te begrijpen en correct te kunnen communiceren, denk maar aan brugfiguren, vrijwillige tolken, huurders die als brugfiguur kunnen fungeren, ...

4. Ondersteunen van verhuurders

Hoe organiseren we dit?

Onze werkwijze naar kandidaat-verhuurders is weinig gewijzigd ten opzichte van de voorbije jaren. We stellen vast dat een kandidaat ons telefonisch contacteert of het contactformulier via onze website invult.

De coördinator staat in voor de eerste contactname met de eigenaar waarbij wordt afgetoetst wat zijn specifieke vraag is. Met andere woorden; er wordt een onderscheid gemaakt tussen de eigenaar die reeds een eigendom in bezit heeft en de eigenaar die op zoek is naar een investeringspand en informatie wenst omtrent de voorwaarden/eisen tot sociaal verhuren.

De eigenaar die reeds een eigendom in bezit heeft, wordt uitgenodigd om ter plaatse langs te gaan in de woning. Een eerste bezoek vindt altijd plaats in aanwezigheid van de coördinator en de woningbeheerder. Ons patrimonium is verdeeld onder de twee woningbeheerders zodat iedere eigenaar een aanspreekpunt heeft van bij de aanvang van de huurovereenkomst tot bij de afsluit ervan.

Tijdens een eerste bezoek wordt de werking van ons kantoor uitgelegd en wordt de woning onderworpen aan een vooronderzoek (in functie van conformiteit + inhuurname).

Na het bezoek ontvangt de eigenaar een intentieverklaring waarbij een opsomming wordt gemaakt van de nodige attestering, de uit te voeren werkzaamheden alsook de richtprijs van de inhuurname. Indien de eigenaar recht heeft op premies worden die ook toegelicht. Bij een samenwerking tussen beide partijen, treedt het sociaal verhuurkantoor, meer specifiek de woningbeheerder op als adviserende en ondersteunende partner in het renovatieproces. Nadien evolueert die rol naar een administratieve ondersteuning die bestaat uit onder meer de aanvraag van het conformiteitsonderzoek bij de bevoegde instanties, aanvraag van de plaatsbeschrijving bij de externe firma, opmaak van het hoofdhuurcontract en de registratie.

Indien de eigenaar recht heeft op premies, zal de woningbeheerder hier ook een rol opnemen en de eigenaar adviseren.

Een kandidaat-verhuurder die nog geen eigendom heeft, wordt vaak op kantoor ontvangen door de coördinator waarbij toelichting wordt gegeven over de specifieke werking van een sociaal verhuurkantoor, alsook een toelichting over de voorwaarden waaraan een woning dient te voldoen bij een samenwerking. Een kandidaat-koper kan vrijblijvend de informatie van het aan te kopen pand bezorgen waarbij we trachten een inschatting te maken naar renovatiewerken en huurprijs (altijd onder voorbehoud).

Initiatieven /activiteiten t.a.v. kandidaat-verhuurder

In 2019 werd in samenwerking met Stad Roeselare een infoavond georganiseerd voor verhuurders. Tijdens deze infoavond werden diverse thema's handelend over huur-verhuur toegelicht door diverse diensten en kregen (kandidaat)-eigenaars de kans om vragen te stellen.

In 2020 wordt een infoavond georganiseerd enkel door het SVK, waarbij de eigenaars worden uitgenodigd en een toelichting wordt gegeven over onze werking, waarbij de mogelijkheid bestaat om medewerkers te ontmoeten, vragen te stellen, bedenkingen te uiten. We stellen vast dat we veel eigenaars te weinig zien of horen en degene die we vaak horen is vaak in een negatieve context. Op die manier willen we iedere eigenaar de kans geven om op een informele manier kennis te maken met onze werking.

Ervaren moeilijkheden

De grootste uitdaging blijft de beheersbaarheid van het patrimonium in al zijn facetten (kandidaat-verhuurder, verhuurder, technische opvolging...).

Door iedere woning toe te wijzen aan een woningbeheerder (en in 2020 aan een technische medewerker) proberen we voor eigenaars duidelijkheid te scheppen wie hun aanspreekpunt is binnen de organisatie. Op die manier kunnen woningbeheerders zich ook expert maken van hun eigen woningbestand en kan proactief gewerkt worden doorheen de verhuring.

Wat net zoals in 2019 een uitdaging blijft is het scheppen van realistische verwachtingen bij een eigenaar. Zo moet ervan in het begin duidelijkheid worden gecreëerd rond onze doelgroep en de eventuele problemen die hiermee gepaard kunnen gaan.

Transparante en eenduidige communicatie vanaf de eerste contactname is daarom van essentieel belang.

Waarom haken kandidaat-verhuurders af?

We hebben de indruk dat een kandidaat-huurder zich op voorhand goed informeert over onze werking, vooraleer hij de stap zet naar een contact name.

Hierdoor haken kandidaat-eigenaars met onrealistische verwachtingen rond de huurprijs vaak al af. Desondanks blijft dit het grootste struikelblok over een mogelijke samenwerking. Sommige eigenaars verwachten een gelijkaardige huurprijs als op de privé-markt.

De lagere huurprijs in combinatie met de verplichting tot een conforme woning, is een tweede struikelblok. De financiële investering is vaak niet evenredig met de opbrengst, ondanks de premies die voorhanden zijn.

De derde reden waarom kandidaat-verhuurders afhaken is de afwezigheid van inspraak bij de toewijzing van huurders. Sommige eigenaars hebben het moeilijk om hun woning los te laten en ervaren dit als struikelblok in een samenwerking.

Bij een eerste contactname wordt al gepolst in hoeverre de kandidaat-eigenaar oprecht geïnteresseerd is vooraleer er een bezoek aan de woning wordt gedaan.

5. Algemeen beheer

Openingsuren en permanentie

In 2019 kozen wij er nog steeds voor om onze **onthaalmomenten voor inschrijving** te organiseren in het **Welzijnshuis** (OCMW Roeselare). Dit zorgt voor duidelijkheid bij kandidaat-huurders, maar tevens ook een klantgerichte accommodatie voor onze medewerker inschrijving en de bezoekers. We **bouwden de openingsuren af** van 6 halve dagdelen naar 4 halve dagdelen. Op die momenten is de medewerker inschrijving daar ter plaatse aanwezig om de kandidaat-huurders te woord te staan. Dit gebeurt niet op afspraak, maar steeds met **vrije ingang**. Uit analyses bleek dat 4 halve dagdelen voldoende waren om ons publiek alsnog laagdrempelig te kunnen ontvangen én tegelijk voldoende back-office-tijd te kunnen voorzien voor onze medewerker inschrijvingen.

Het **huurdersonthaal op donderdagnamiddag werd beëindigd**. De opkomst was in 2019 dusdanig miniem dat dit niet meer in verhouding stond met de personeelsinzet. De **huurdersbegeleiders** werken zo **laagdrempelig** dat ze via GSM, WhatsApp, facebook, ... bereikbaar zijn. Tevens grijpen huurders ook steeds terug naar hun vaste begeleider waardoor het huurdersonthaal zijn nut verloor. In de plaats daarvan zetten we nog extra in op onze zichtbaarheid en bereikbaarheid via onder andere sociale media.

Het **onthaal op dienst** werd teruggeschroefd van volledige dagen naar **halve dagen**. Telkens in de voormiddag van 8u30 tot 12u zijn onze kantoren fysiek en telefonisch te bereiken. Zo kunnen we op een efficiënte manier telefoons centraliseren in de voormiddag en de medewerkers in de namiddag de ruimte laten om in een rustiger klimaat huisbezoeken uit te voeren, administratief werk uit te voeren, enzovoort. Tegelijk blijven we echter onze **dagelijkse bereikbaarheid** vrijwaren.

Methodiekontwikkeling woonbegeleiding binnen de verschillende SVK's

In 2019 was er een intervisie vanuit de VMSW rond SVK@plus voor huurdersbegeleiding. Daarop sloot SVK Regio Roeselare aan.

Methodiekontwikkeling rond betrokkenheid huurder

In september 2019 vond onze eerste **huurdersnamiddag** plaats. Het was een feest voor al onze huurders die tevens ook mee georganiseerd werd door de huurders. In een werkgroep gingen enkele medewerkers van het SVK aan de slag met enkele geëngageerde huurders. We maakten een cocktail van alles wat volgens hen belangrijk was om een geslaagd huurdersfeest te organiseren. De locatie was kindvriendelijk, er waren gratis drankjes en ijsjes, kinderanimatie, muziekoptredens, enzovoort. De zon zorgde er bovendien voor dat dit een onvergetelijke middag werd voor jong en oud.

In 2019 werd er opnieuw een **sinterklaasfeest** georganiseerd voor onze huurders in samenwerking met het Welzijnshuis, Stad Roeselare en het VISO (secundaire school), om de betrokkenheid van de huurders binnen het SVK te verhogen. Gezien het terugkerend succes is dit een jaarlijkse traditie geworden.

De **facebookpagina** van het SVK maakte in 2019 ook opnieuw een groei op vlak van volgers en geposte berichten. Ons publiek van kandidaat-huurders en huurders maakt erg veel gebruik van sociale media en dit kanaal is voor hen vaak veel laagdrempeliger om contact op te nemen met onze diensten dan een afspraak op dienst of telefonisch contact. We blijven hier dan ook verder op inzetten. Bovendien beschikken de huurdersbegeleiders over een smartphone waarmee ze ook via die weg in contact kunnen komen met hun huurders.

Wij proberen de huurder zoveel mogelijk te betrekken doorheen de huurdersbegeleiding door een **hulpverleningstraject op maat** te bieden. Iedere huurder bevindt zich in een unieke situatie en pakt de situatie op zijn eigen manier aan. Daarom opteert huurdersbegeleiding voor een individuele aanpak waar er samen met de huurder wordt gewerkt aan de problematieken. De participatie van de huurder is hier erg van belang. Stappen die genomen worden binnen de begeleiding worden steeds met de huurder overlegd, en de huurder wordt aangemoedigd om zelf stappen te ondernemen.

Door periodieke **bewonersvergaderingen** in te voeren bij de verhuring van appartementsgebouwen krijgen de huurders ook inspraak in het samen wonen in de appartementen. Zo kunnen ze bijvoorbeeld meedenken aan mogelijke oplossingen bij de problemen die zich stellen.

In 2019 zijn we ook gestart met **vergaderingen voor nieuwe huurders**. Om de drie maanden worden alle nieuwe huurders uitgenodigd op een infosessie vanuit het SVK waar op een

laagdrempelige manier geweest wordt op huurdersrechten, -plichten, tips voor onderhoud, ... Er is uiteraard ook ruimte voor vragen en overleg. Op die manier proberen we op te vangen dat huurders tijdens de opstart te veel info krijgen die ze onvoldoende kunnen verwerken.

Tweemaal per jaar verschijnt een **nieuwsbrief** voor huurders. In 2019 lieten we ook de huurders actief deelnemen aan de uitwerking. Zo interviewden we bijvoorbeeld een huurder inzake zijn integratie in België aan de hand van een gedeelde moestuin.

7. Klachtenprocedure

A. Aanpassingen in de klachtenprocedure

In 2019 zijn er geen aanpassingen gebeurd in de officiële klachtenprocedure.

We zijn wel gestart met het bijhouden van een klachtenregister. Alle officiële klachten/meldingen die binnen komen worden digitaal bijgehouden en de verantwoordelijke medewerker houdt bij welke stappen hij/zij onderneemt in dit dossier. Op die manier kunnen klachtendossiers heel transparant opgevolgd worden en kunnen we kort op de bal spelen bij ontevredenheid. Tevens biedt dit ons ook voeding om bepaalde signalen op lange termijn aan te pakken.

B. Resultaten in 2018

Een grote groei van patrimonium, betekent onlosmakelijk een grotere kans op klachten en algemene ontevredenheid.

Binnen ieder segment van onze werking zijn we geconfronteerd met klachten en het wordt de uitdaging om hier mee aan de slag te gaan.

In 2019 was er één officiële klacht via Agentschap Wonen-Vlaanderen – Toezicht. Een kandidaat-huurder ging niet akkoord met een schrapping naar aanleiding van het niet reageren op onze actualisatiebrief en diende bijgevolg verhaal in bij de toezichthouders.

Dit jaar ontvingen we daarnaast 6 officiële klachten die handelden over:

- Leefbaarheid in appartementsgebouwen (het niet naleven van een huishoudelijk reglement - vandalisme)
- 3 Klachten van eigenaars naar aanleiding van onderhoud van hun pand door de huurder
- Onmogelijkheid om huurders te bereiken inzake technische kwesties
- Ontevredenheid bij eigenaar inzake oplopende kosten voor herstellings-/verfraaiingswerken in zijn pand