

## Het DNA van ons SVK

2021

### Woningen verhuren aan behoeftige gezinnen en alleenstaanden



- 722 nieuwe inschrijvingen
- 166 daarvan met zeer dringende woonnood
- 130 kandidaten geholpen met een woning

- 2150 huisbezoeken
- 964 technische meldingen van huurders/eigenaars opgelost
- 99 huurders vertrokken uit de SVK-woning
  - 20 huurders die doorstromen naar sociale huur
  - 17 huurders die doorstromen naar private huur
  - 32 huurders konden naar een nieuw SVK-pand verhuizen door omstandigheden
  - 2 huurders die een eigen woning konden verwerven



### Huurders begeleiden

### Woningen inhuren + toegankelijk zijn voor kandidaat- verhuurders + verhuurders ondersteunen ifv woningkwaliteit



- 138 prospecties/contacten
- 55 nieuwe hoofdhuurcontracten
- 73 publicaties op sociale media/pers/advertenties in bladen en of sociale media/woningteller

- 24 lokale woonoverleg en overleg met IGS
- 9 begeleidingsovereenkomsten bij start OHC



### Samenwerken met lokale huisvesting- en/of welzijnsdiensten

# Jaarverslag 2021

## Inleiding

Werkjaar 2021 ... een speciaal werkjaar. Een jaar met corona, veel onzekerheden.

Echter ook een jaar waar ik fier ben op mijn team! Een team dat ook in deze moeilijke omstandigheden flexibel, loyaal, gemotiveerd zich bleef inzetten voor ieder huurder en eigenaar.

Medewerkers met een grote gedrevenheid zorgen tevens voor mooie resultaten. Als directeur ben ik mij ten eerste bewust van de inzet van ieder medewerker. Zonder dit team zouden we deze prestaties niet kunnen verzilveren.

## Jaartheme

*In werkjaar 2022 worden we geconfronteerd met veranderingen.*

*Wijzigingen in werkingsgebied – opstarten van 1 woonmaatschappij – nieuwe toewijsreglement – aanpassingen in functies/taken.*

*Daarnaast wensen we op een betekenisvolle manier zichtbaar te maken wat van belang is in het werk en hoe je richting kunt geven aan de ontwikkelingen voor jezelf en samen met anderen. We willen inzetten om op een communicatieve manier duidelijk te maken aan stakeholders dat onze weerbaarheid groeit in het verhaal.*

Met onze aanpak helpen we je om aanvullende (kwalitatieve en kwantitatieve) indicatoren te vinden voor goed werk, om beter te kunnen tonen wat de verbanden zijn tussen de indicatoren en om het goede gesprek te voeren. Zodat de inhoud van de verantwoording richting geeft aan goede besluiten.

***SAMENWERKING/ VERTROUWEN/ PERSPECTIEF BIEDEN/ REFLECTIE/  
ADEQUAAT/VEERKRACHT***

*Rijke Verantwoording is verantwoording waarbij je mag terugpraten  
Verantwoorden is geen éénrichtingsverkeer. Daarom hoort de dialoog erbij.*

## Doelstellingen verschillende teams

Binnen de verschillende teams willen we de volgende focus leggen in werkjaar 2022:

**Inschrijvingen:** We zijn een pro-actieve en geloofwaardige partner in het inbedden van het nieuw Centraal Inschrijvingsregister en zetten in op infodeling met onze belangrijke partners/stakeholders. In afwachting blijven we vlot bereikbaar en laagdrempelig voor onze kandidaat-huurders; zowel in Roeselare als de deelgemeenten.

**Toewijzingen:** We blijven inzetten op een goede netwerking en pro-actieve houding voor toewijs. Hiermee leggen we de basis die nodig is in de aanloop naar een lokale toewijsraad en de waarden die we daar belangrijk vinden. Onze expertise aangaande complexe doelgroepen zetten we in om het SVK verder te poneren als een waardevolle partner in dit ganse verhaal (Wonen-Welzijn).

**Huurdersbegeleiding:** Voor de huurders proberen we een drietal activiteiten te organiseren waarbij we hen een leuke tijd kunnen bezorgen. Waar mogelijk laten we hen participeren in de verschillende projecten. De denktank met huurdersbegeleiding wordt verdergezet met oog op een effectief en efficiënt team dat klaar staat voor de vorming van de woonmaatschappij.

**Woningbeheer:** Binnen team woningbeheer gaan we op zoek naar stabiliteit, slagkracht en optimalisering van de verschillende procedures waardoor we een betrouwbare partner blijven binnen onze samenwerkingsverbanden. In een groeiend team gaan we de zelfzekerheid, talenten en eigenaarschap optimaal inzetten in het belang van de ganse organisatie.

**Tandem HB-WB:** In tandem met HB zal woningbeheer ook actief inzetten op einde OHC's, leegstand en einde HHC's. We proberen de targets te behalen met oog op financiële gezondheid van de organisatie en tevens ook klantvriendelijkheid. De samenwerkingen op technisch vlak worden geoptimaliseerd waardoor wij als SVK verder de regie in handen kunnen houden op vlak van deadlines en imago tijdens een verhuisproces.

Complexe dossiers worden samen gedragen met oog op een transparant/doelgericht actieplan en correcte rapportering. Elke medewerker met zijn eigen verantwoordelijkheid en eigenaarschap.

**Technische dienst:** Binnen techniek gaan we verder op zoek naar een verhoging van de kwaliteit en het rendement van onze interne klusdienst. We hebben blijvend oog voor de klanttevredenheid door middel van een correcte dienstverlening.

**Prospectie:** Binnen team prospectie gaan we naast de geplande nieuwbouwtrajecten ook verder aan de slag met onze particuliere eigenaars. In de zoektocht naar renovatietrajecten en samenwerkingsverbanden proberen we ons aanbod én de kwaliteit van ons patrimonium te bestendigen en waar mogelijk te groeien.

Dit alles doen we met de nodige zorg voor elkaar. We hebben bewezen dat we over veel talenten en expertise beschikken binnen de organisatie en ook met veel zorg en coaching voor elkaar mooie resultaten kunnen behalen. In een veranderend landschap zullen we deze doeltreffende manier van samenwerken behouden. We zetten deze expertise ook in naar externen waardoor we ons positief imago van het SVK verder blijven bestendigen in de fusie en verder aanzien worden als een kwalitatieve, correcte en geloofwaardige partner. De 'work hard – play hard-' mentaliteit zal ons helpen om dit alles te realiseren en met een goed gevoel dit changetraject te doorkomen. Vanuit coördinatie blijf ik dit dan ook verder met een positieve drive bewaken.

## **Projecten in de kijker**

Het is voor niemand een verrassing dat Corona, ook in 2021, roet in het eten gooid voor heel wat projecten en activiteiten. De intentie was er binnen SVK Regio Roeselare om ondanks de beperkingen toch zoveel als mogelijk in te zetten op een correcte, klantvriendelijke dienstverlening. Ons onthaal bleef door gaan alsook de huisbezoeken vanuit team huurdersbegeleiding én team techniek, mits de nodige gezondheidsvoorschriften.

## **Algemeen**

We konden **4 nieuwe medewerkers** welkom heten in 2021. Nieuwe krachten, een nieuwe wind, extra inzet waren zeker welkom gezien de groeiende workload. De uitbreiding pushte ons in 2021 ook om nog extra in te zetten op een correct **onthaalbeleid voor nieuwe medewerkers**. We zijn trots dat we er in slaagden om onze drive, visie en gedrevenheid door te geven aan de nieuwe medewerkers. Investeren in nieuwe krachten vraagt veel energie, maar daar plukt een organisatie uiteraard de vruchten van. Werken met een vaste onthaalmap, terugkommomenten, het aanstellen van meters/peters, interne vormingsmomenten voor én door medewerkers, ... zijn enkele voorbeelden die als zeer positief werden onthaald door onze nieuwe medewerkers.

## **Onthaal/toewijzingen**

Het aantal inschrijvingen toont aan dat de nood tot sociale woningen erg groot blijft. We konden 55 nieuwe hoofdhuurcontracten realiseren. Een groot aandeel daarvan waren nieuwbouwpanden (woningen of appartementen). Ons aanbod van kwalitatieve woning blijft hiermee gewaarborgd en groeit aan. Daarentegen stellen we ook vast dat veel kandidaat-huurders ook hogere verwachtingen hebben van het patrimonium. Velen verwachten ook een nieuwbouwpand als ze zich bij onze diensten inschrijven; ook al verkeren ze in acute woonnood. Deze grote, soms onrealistische, verwachtingen bij kandidaat-huurders impliceren een grotere inzet vanuit team onthaal/toewijs. Een aantal klanten worden dreigender, eisender en dit verhoogt de **emotionele druk tijdens de loketmomenten** voor kandidaat-huurders. Dit is echter een belangrijk signaal met betrekking tot de **multi problem situaties** waarin veel van onze kandidaat-huurders zich bevinden binnen onze maatschappij. Tevens maken ze zich ook ernstige zorgen met betrekking tot de energieprijzen in oudere woningen.

Goeie afspraken vanaf bezichtiging, en later de opstart, zijn essentieel om een goede relatie met de huurders op te bouwen. Wij zijn dan ook, ondanks bepaalde beperkingen, blijven inzetten op een zoveel mogelijk **face-to-face-contact** met onze nieuwe huurders en hebben optimale inzet geleverd om alle info correct en duidelijk bij de klant te krijgen van begin OHC. Ook ons aantal inschrijvingen en toewijzingen in 2021 tonen aan dat wij ons volop zijn blijven inzetten voor onze klanten.

## **Huurdersbegeleiding**

Vanuit **huurdersbegeleiding** werden drempelbezoeken, huisbezoeken,... verder ingezet waar nodig. Al onze huurders bleven verder begeleid vanuit onze diensten, ook wanneer andere diensten het lieten afweten (door eventuele restricties met betrekking tot huisbezoeken). Enkele gehoopte projecten konden in 2021 niét door gaan; onder andere het sinterklaasfeest in samenwerking met het OCMW en de VISO (middelbare school). We gingen op zoek naar **alternatieven** om de huurdersbetrokkenheid te behouden en ook iets extra te kunnen doen waar mogelijk.

Zo hebben we onder andere een oproep gelanceerd tijdens de **kerstperiode** om 'eenzame huurders' een bezoek te brengen en ook de gezinnen met kinderen te plezieren met een attentie. In samenwerking met Kiwanis Roeselare konden we ook een **Sinterklaasactie** op poten zetten waarbij 5 gezinnen verwend werden door de Sint met bijhorende traktaties.

Met betrekking tot het '**samenleven**' hielden we ook steeds vinger aan de pols. In de Victoria Courtensstraat konden we een nieuwbouwproject opleveren met 13 nieuwbouwwoningen. Gezien het residentiële karakter van de inplating, nabijheid van een school, mix van particuliere en sociale woningbouw, hebben we van meet af aan ingezet op goede afspraken met betrekking tot het samenleven. Dit liep niet vanzelf. Er was sprake van een grote diversiteit, cultuurverschillen, afvalproblemen, ... Vanuit het SVK probeerden we hier niet te focussen op het 'bestraffende', maar gingen op zoek naar de basis; namelijk **verbinding**. Door enkele samenkomsten te genereren van de gezinnen, inclusief kinderen, konden we connectie creëren tussen de burens onderling. Daarnaast gingen we ook actief aan de slag met de kinderen om hen te leren hoe ze afval moesten sorteren en mee de buurt proper konden houden. Ook andere diensten keken vol interesse naar onze initiatieven en stelden de vraag om hierin samen te werken.

We kozen in 2021 ook bewust voor een **digitale connectie met al onze huurders**. Onze huurdersbegeleiders waren eerder al vertrouwd met de digitale kanalen zijnde facebook, what'sapp, messenger, maar in 2021 gingen we nog een stapje verder. Onze nieuwsbrieven worden voortaan ook digitaal naar onze klanten verstuurd. Door af te stappen van een statische briefwisseling, die tot onze grote spijt te weinig werd gelezen, kozen we voor aantrekkelijke en hippe alternatieven. Nieuwsbrieven via what'sapp versturen in klare taal en deze beperken tot 1 beheersbaar A4'tje kende zijn opmars. Ook werken via filmpjes werd positief onthaald bij ons huurderspubliek. Dit doen we uiteraard zonder de klanten uit te sluiten die deze digitale kanalen op heden niet gebruiken. Zij kunnen nog steeds genieten van onze papieren alternatieven.

Daarnaast willen we onze dienst en het sociaal netwerk in Roeselare ook begrijpbaar maken voor nieuwkomers. In samenwerking met OCMW Roeselare hebben we vanuit het SVK dan ook een **welzijnswandeling** uitgewerkt voor geïnteresseerde huurders. Tijdens de wandeling konden we onze eigen diensten voor stellen, maar daarnaast ook andere belangrijke diensten in onze regio. Vanuit een begrijpbare taal én met aanwezigheid van een tolk kon iedereen de info verwerken. Door te werken in kleine groepjes hadden de klanten het gevoel dat iedereen gehoord kon worden en dat de wandeling echt op maat van de cliënt was.

In 2021 werd ook een **project** doorlopen, met middelen van Stad Roeselare (Elk Telt) in samenwerking met **KOMPAS** (drughulpverlening regio Roeselare). We ondervonden dat corona ook een invloed had op de problematiek van gebruikers en dat het door de restricties nog moeilijker werd om deze doelgroep toe te leiden naar de gepaste hulpverlening. Door middel van het project konden we beroep doen op een medewerker van KOMPAS die samen met het SVK op een aanklappende manier drughulpverlening tot bij de huurders probeerde te brengen.

### **Technisch team**

Binnen het technisch team hebben we er in 2021 vooral op ingezet om ondanks de groei in patrimonium en technische hulpvragen alsnog een snelle en kwalitatieve dienstverlening te kunnen bieden. Dit deden we onder andere door de aanwerving van een **werfbegeleider**. Deze medewerker moet een nog vlottere verkenning en planning van technische klussen helpen faciliteren en vormt mee de brug tussen de technische dienst en de andere deelteams van het SVK. We gingen ook

experimenteren in de **samenwerking met externe diensten** (KOTEE) met betrekking tot grote einde OHC-trajecten. Een groeiend SVK, een complexere doelgroep,... betekent uiteraard ook meer vertrekkende huurders waarbij in de woning nog heel wat klussen moeten gebeuren om die opnieuw te kunnen verhuren aan een nieuwe huurder.

Door een groei met betrekking tot **nieuwbouwontwikkeling** hebben we ons als SVK ook verder proberen te vormen op dit domein. Om onze expertise en het vertrouwen naar de klant te kunnen waarmaken hebben we een medewerker deeltijds aangesteld om als aanspreekpunt te fungeren voor alle nieuwbouwontwikkelaars.