

---

**JAARVERSLAG 2018**

**vzw Sociaal Verhuurkantoor Laarne-Wetteren-Wichelen**

---





• INHOUD •

**Hoofdstuk 1: INHOUDELIJK JAARVERSLAG 2018**

Het inhoudelijk jaarverslag legt zich toe op de evolutie en wijzigingen in de organisatie, werking en dienstverlening van het SVK in het voorbije werkjaar.

1. Evoluties in de samenwerking met andere diensten en organisaties en de resultaten van deze samenwerking (inclusief huurdersbegeleiding).
2. Toewijzing en intern huurreglement
  - Werd het intern huurreglement aangepast? Omschrijf en motiveer (indien aangepast: voeg het gewijzigde toewijzingsreglement bij het jaarverslag);
  - Werd de toewijzingsprocedure aangepast? Omschrijf en geef de reden van de aanpassing;
  - Opsomming toegepaste afwijkingen in 2018 met vermelding van de afwijkingsgrond;
  - Resultaten doelgroepenproject.
3. Huurdersbegeleiding (basisbegeleidingstaken)
  - Wijzigingen in aanpak
  - Overzicht van de problemen.
4. Prospectie en inhuren van nieuwe woningen en begeleiden en ondersteunen (kandidaat-) verhuurders
  - Geef een beschrijving van de wijze waarop dit georganiseerd wordt, met vermelding van de genomen initiatieven en activiteiten.
  - Overzicht van de ervaren moeilijkheden
  - Waarom haken sommige kandidaat verhuurders af en hoe zou dat verholpen kunnen worden?
5. Wijzigingen in het beheer (openingsuren, permanentie, ...). Omschrijf en motiveer.
6. Inspraak en participatie  
Geef een overzicht van de activiteiten die werden opgezet rond huurderbetrokkenheid, inspraak en participatie en wat hiervan de resultaten zijn.
7. Klachtenprocedure
  - Werd de klachtenprocedure aangepast? Omschrijf en motiveer (indien aangepast: voeg de gewijzigde klachtenprocedure bij aan het jaarverslag);
  - Resultaten in 2018.
8. Aanvullende informatie



• **Identificatiegegevens van de vzw SVK** •

naam	Sociaal Verhuurkantoor Laarne-Wetteren-Wichelen
rechtsvorm	vereniging zonder winstoogmerk
erkenning	bij ministerieel besluit van 19 maart 1999 erkend als sociaal verhuurkantoor
subsiëring	bij ministerieel besluit van 20 juni 2002 gesubsidieerd (met ingang van 1 juli 2002);
maatschappelijke zetel	Margote 93 9260 Wichelen. Publicatie BS april 2018.
werkingsgebied	Laarne, Wetteren en Wichelen
bankrekening	BE97731014945449
algemene vergadering	Men streeft naar een samenstelling met dertig leden, waarvan telkens tien uit één van de drie gemeenten behorende tot het werkingsgebied van de vzw;
raad van bestuur	Men streeft naar een samenstelling met vijftien bestuurders, waarvan telkens vijf uit één van de drie gemeenten behorende tot het werkingsgebied van de vzw;
Dagelijks bestuur	Voorzitter: Michaël Beeckman, ondervoorzitter: Christoph Van De Wiele, secretaris: Alice De Wilde
stichtingsvergadering	27 januari 1997
identificatienummer	5131/97
	Belgisch Staatsblad
ondernemingsnummer	BE 460 396 246
RSZ-nummer	062/1698413-73
Publicatie BS	oprichtingsakte en originele statuten gepubliceerd op 3 april 1997
onderwerp en publicatie	uitbreiding werkingsgebied, goedgekeurd door de AV op 30 november
eerste statutenwijziging	1998, gepubliceerd op 16 september 1999 onder het nummer 12903
onderwerp en publicatie	verplaatsing maatschappelijke zetel, goedgekeurd door de AV op
tweede statutenwijziging	15 november 2000, gepubliceerd op 30 januari 2001 onder het nummer 1322
onderwerp en publicatie	wijziging samenstelling raad van bestuur, goedgekeurd door de AV op
derde statutenwijziging	17 mei 2001, gepubliceerd op 4 juli 2002 onder het nummer 12560
onderwerp en publicatie	verplaatsing maatschappelijke zetel en wijziging samenstelling raad van
vierde statutenwijziging	bestuur, goedgekeurd door de AV op 28 april 2004, gepubliceerd op 30 juni 2004
onderwerp en publicatie	integrale publicatie gewijzigde statuten en wijziging samenstelling raad
vijfde statutenwijziging	van bestuur, goedgekeurd door de AV op 4 februari 2010, gepubliceerd op 14 juni 2010 onder het nummer 0085535
neerlegging ledenlijst	neergelegd ter griffie van de rechtbank van koophandel op 14 april 2015
onderwerp en publicatie	integrale publicatie gewijzigde statuten en wijziging samenstelling raad
zesde statutenwijziging	van bestuur, goedgekeurd door de AV op 15/03/2018, gepubliceerd op 29 maart 2018 onder het nummer 53726
neerlegging jaarrekening	de jaarrekening 2017 is op 04/04/2018 neergelegd op de Griffie van de Rechtbank van Koophandel te Dendermonde

De vzw SVK Laarne-Wetteren-Wichelen kent een algemene vergadering en een raad van bestuur. De bevoegdheden en de werking van deze beide organen volgen de geest en de letter van de vzw-wetgeving. Statutair is bepaald dat de lokale besturen minstens 51% van de leden van de algemene vergadering en de raad van bestuur mogen aanduiden. Dit wordt praktisch als volgt vertaald: elk van de drie gemeenten krijgt tien zetels in de algemene vergadering en vijf zetels in de raad van bestuur toegewezen.

Daarenboven is bepaald dat elk van de drie gemeenten ofwel de functie van voorzitter, de ondervoorzitter of secretaris van de vzw opneemt.

De samenstelling van de beheersorganen werkt ook een actieve netwerkvorming tussen de lokale besturen en de private welzijnssector in de hand.

- \* De algemene vergadering kwam in de loop van 2018 1 keer samen, op 15.03.2018
- \* De raad van bestuur kwam in de loop van 2018 1 keer samen op 15.03.2018
- \* Het dagelijks bestuur kwam in de loop van 2018 zes keer samen

In de statuten van het SVKLLWW werd bij oprichting beslist om de dagelijkse werking van het SVK in handen te leggen van het dagelijks bestuur dat wordt samengesteld uit de voorzitter, ondervoorzitter en secretaris. De coördinator is ambtshalve lid van het dagelijks bestuur. De voorzitter is wekelijks op donderdagnamiddag aanwezig op het SVK, het dagelijks bestuur vergadert 2-maandelijks of sneller bij hoogdringendheid.

### **Leden Algemene vergadering**

**Vanuit Wetteren:** Michaël Beeckman, Sprangers José, Alain Pardaen, Karel Van Den Bosch, Lieve De Gelder, Peter Blancquaert, Stefaan Berteloot, Luc De Brauwer, Willy Scheirlinck, Franky Van Poucke

**Vanuit Laarne:** Annie Paelinck, Claeys Jeroen, Alice De Wilde, Luc De Wulf, Gerda Van Hulle, Patrick De Groote, Gert Schelstraete, De Geest Rita, Sabine Bracke, Danny Carlier

**Vanuit Wichelen:** Caroline Verstraeten, Christoph Van de Wiele, Wouter Van Hauwermeiren, Eric Scheire, Conny De Corte, Karlien Vereecken, Fanny De Landtsheer, Inge Van Steendam, Jo Van Gasse, Kathleen Bruyland



## Voorwoord

Een jaarverslag is een ideaal instrument om achterom te kijken om te zien hoe het voorbije jaar gegaan is maar ook een moment om kort vooruit te kijken naar wat op ons afkomt.

Met een patrimonium van ondertussen 151 wooneenheden op 31 december 2018 heeft het SVK vorig jaar 38 nieuwe huurders kunnen huisvesten.

14 nieuwe woningen werden in huur genomen, dat zijn er 11 minder dan in 2017. Dit jaar zijn 5 woningen uit huur gegaan. Eigenaars verkochten hun woning of namen de woning terug voor eigen bewoning. Het SVK haalde voor het eerste jaar de kaap van 150 woningen op 01.11.2018. De vooruitzichten voor 2019 en verder zijn goed, er zijn reeds een aantal intentieverklaringen opgemaakt en we rekenen op 18 nieuwe wooneenheden in de komende jaren in het kader van het woonproject dat in Wichelen wordt opgestart.

Een positief verhaal is fijn maar we mogen ons hier niet op blind staren. Steeds meer mensen flirtten met de grens van 'armoede' en hebben het steeds moeilijker om op het einde van de maand de eindjes aan elkaar te knopen. De stijgende lijn van inschrijvingen op de wachtlijst is opvallend. Vorig jaar waren er 255 nieuwe inschrijvingen. Het is aan het SVK om hier samen met alle betrokken partners uit en binnen de gemeenten van het werkingsgebied, hier een antwoord op te blijven bieden de komende jaren.

Enkele jaren geleden kende het SVK op heel wat vlakken moeilijke tijden. Ondertussen werd een gezond evenwicht bereikt. We stellen vast dat we werken met een zeer geëngageerde ploeg enthousiaste medewerkers en een bestuur dat absoluut gaat voor financiële transparantie en professioneel werken. Het SVK is er in geslaagd op enkele jaren tijd positieve cijfers voor te leggen waardoor eventueel moeilijkere momenten beter opgevangen kunnen worden en er financiële zekerheid is voor het personeel. Minder goede cijfers door het niet recupereren van gelden door geleden huurschade, huurachterstanden en door de zwaarder wordende doelgroep is eigen aan de werking van een sociaal verhuurkantoor. Naast de subsidies vanuit de overheid en de provincie, kan het SVKLWW gelukkig ook rekenen op de blijvende financiële ondersteuning vanuit de aangesloten gemeenten.

Als het SVK de rustige groei op eenzelfde professionele manier blijft aanhouden, ziet de toekomst er positief uit om samen met alle betrokken actoren te pogen het hoofd te bieden aan de steeds groter wordende groep van sociale huurders op zoek naar degelijk en betaalbaar wonen binnen onze gemeenten.



## Deel I: Evoluties in het SVK in 2018

### 1. Evoluties in de samenwerking met andere diensten en organisaties en de resultaten van deze samenwerking (inclusief huurdersbegeleiding)

Een goede en vlotte samenwerking tussen het SVK en de verschillende actoren op het werkveld vraagt van elke dienst een grote inspanning. Een goede verstandhouding en overleg in een sfeer van wederzijds begrip en vertrouwen is de basis om net dat tikkeltje meer te bereiken waardoor de cliënt/(kandidaat-)huurder/hulpvrager nog meer geholpen is of meer structureel geholpen is. De doelgroep waarmee gewerkt wordt is in grote mate dezelfde, net als het doel dat bereikt moet worden.

Enkele lopende samenwerkingen:

- **Woonplus**

Woonplus is de samenwerking rond wonen tussen de gemeenten en OCMW 's van Laarne, Wetteren en Wichelen en organiseert o.a. activiteiten om de positie van de zwakkere huurders te versterken.

Op 6 februari 2018 was er de infoavond 'verhuren zonder zorgen'. In samenwerking met Wonen-Vlaanderen, Eandis, Woonplus, Provincie Oost-Vlaanderen, SVK, vzw BEA en Goed Wonen informeerde Woonplus eigenaars rond premies en energie. Na het infomoment konden de verhuurders bij de organisatoren terecht met vragen.

Op 12 juni 2018 organiseerde Woonplus een infonamiddag met schoonmaaktips. Het SVK ondersteunde hen in het ontwerpen van de flyers. Deze infonamiddag was specifiek gericht op huurders van sociale huisvesting. Aan het SVK en Eigen Dak werd gevraagd om hun huurders op de hoogte te brengen. Binnen het SVK gebeurde dit door flyers te verdelen per post en aan het onthaal. Bij sommige huurders werd er een persoonlijk briefje toegevoegd waarin we hen motiveerden om deel te nemen. Omdat er niet veel reactie kwam, belden wij zoveel mogelijk huurders op om hen persoonlijk uit te nodigen. De opkomst van de SVK-huurders was echter klein. Vooral de huurders die hun woning al zeer goed onderhielden, kwamen naar de infonamiddag.

- **Periodiek overleg OCMW – sociale huisvesters (SHM en SVK)**

Informeel contacten tussen collega's uit het werkveld blijft van groot belang en zijn de vertrekbasis om samenwerkingen tussen gemeenten nauwer te maken.

Net als de voorbije jaren werd ook in 2018 tweemaal een overleg georganiseerd tussen OCMW 's en sociale huisvesters van het werkingsgebied. Bedoeling is om een aantal gemeenschappelijke problematieken of aandachtspunten te bespreken en samen te zoeken naar de meest haalbare oplossing. In het jaarverslag van 2017 werd een evaluatie gemaakt van de samenwerkingsovereenkomst en werd o.a. nagegaan in hoeverre de mogelijkheid bestaat om samen te werken met de SHM m.b.t. inschrijvingsformulieren. De voor- en nadelen met betrekking tot het nieuwe inschrijvingsformulier werden in het jaar 2018 uitvoerig besproken op deze bijeenkomsten. Sinds 1 januari 2019 wordt er gewerkt met dit nieuwe inschrijvingsformulier. Het is de bedoeling dat elke huisvester de voor- en nadelen hiervan neerpent. Een verdere evaluatie zal gebeuren in de loop van 2019.



- **Samenwerking SVK – CAW (centrum algemeen welzijnswerk)**

Het SVK werkt samen met het CAW om zoveel mogelijk uithuiszettingen te vermijden. Preventieve woonbegeleiding is een soort all-in formule die de bedoeling heeft de huurbegeleiders van het SVK te ontlasten in de intensieve begeleiding van sommige problematische woonsituaties waarmee huurders te maken hebben. Het CAW neemt met de huurders het onderhoud van de woning op door bv. poets hulp te organiseren, maar zij gaan veel verder dan dat. Zij zullen bv. ook samen met hen orde op zaken stellen in de wirwar van de papiermolen waarin ze zijn terecht gekomen. Sociale huisvesting is voor maatschappelijk kwetsbaren vaak het verschil tussen menswaardig kunnen leven en gedwongen worden om te overleven. Vorig jaar werd echter duidelijk dat veel huurders het fijn vinden dat de eerste contacten met het CAW gebeuren in aanwezigheid van een huurbegeleider. Het SVK-LWW werkt zoals eerder aangegeven laagdrempelig, hetgeen een hechte band scheidt en vertrouwen geeft. De stap naar een nieuwe samenwerking is op die manier minder groot. Na het eerste contact, laat het SVK de begeleiding een stukje los, maar wordt er regelmatig overlegd met het team preventieve uithuiszetting.

In 2018 deed het SVK drie aanmeldingen voor preventieve uithuiszetting. Het betrof één heraanmelding waaraan geen gevolg werd gegeven. Helaas liep deze begeleiding dan ook volledig fout en werd deze huurder mits vonnis verplicht om de SVK-woning te verlaten en beroep te doen op de private huurmarkt. Vanuit het SVK vinden wij dit geen gepaste oplossing, maar na een lang hulpverleningstraject waarbij we er als SVK meestal alleen voor stonden, hadden we helaas geen andere keuze.

Voor de andere twee aanmeldingen verliep de samenwerking wel positief. Eén aanmelding kon al op vrij korte termijn afgesloten worden na een succesvol traject. Bij de andere aanmelding werd er ook een zeer positief traject afgelegd waarbij de huurder op zeer korte tijd grote vorderingen maakte. In beide gevallen werd een dreigende uithuiszetting vermeden.

Op 24 september 2018 zaten de huurbegeleiders samen met het team woonbegeleiding van het CAW om de samenwerking te optimaliseren. Hierbij werd vastgelegd dat er sprake moet zijn van één van de volgende zaken om iemand aan te melden voor preventieve uithuiszetting: slecht onderhoud – huurachterstal – burenruzies – overlast – verzamelwoede – samenlevingsproblemen. Naast preventieve woonbegeleiding biedt het CAW nog andere diensten waar huurders van het SVK-LWW terecht kunnen: woonbegeleiding – GGZ – budgethulpverlening – persoonlijk en relationeel werk, ... Belangrijk hierbij is dat de persoon in kwestie zelf een hulpvraag stelt en hiervoor langsgaat bij het onthaal van het CAW, al dan niet vergezeld door een huurbegeleider van het SVK-LWW. Voor vele huurders is het namelijk niet evident om uit zichzelf om hulp te vragen.

Voor een aanmelding bij het CAW zijn drie partijen betrokken, het plaatselijke OCMW – het SVK-LWW en het CAW. Jammer genoeg mocht het SVK-LWW vorig jaar meermaals ondervinden, dat er in meerdere dossiers geen vooruitgang kon geboekt worden wegens geen financiële toekenning basismiddelen (bv. voor poetsgerief) om de begeleiding vlot te laten verlopen.

Het CAW stelde ook duidelijk dat zij bij de start van een begeleiding verwachten dat de aanmelder het dossier loslaat en SVK niet voortdurend op huisbezoek blijft gaan of contact opneemt om te vragen naar een stand van zaken.

- **Samenwerking met OCMW 's binnen het werkingsgebied**

In het kader van de aanpak van huurachterstallen werd net als de voorbije jaren ook in 2018 intens samengewerkt. De 20<sup>e</sup> van elke maand wordt een mailing gedaan naar alle verantwoordelijken van het OCMW met een stand van zaken per huurder i.v.m. de huurachterstallen. Er werd afgesproken dat vanuit het OCMW alle gekende en niet gekende huurders (per gemeente) gecontacteerd worden in de hoop een volledige vereffening of betaling via afbetalingsplan te krijgen. Indien er geen reactie of resultaat is zal het SVK verdere stappen ondernemen. Het SVK mocht dit jaar meermaals ondervinden dat de maatschappelijk werkers soms niet op de hoogte zijn van huurachterstanden van hun cliënten.

Niettegenstaande neemt de huurbegeleider altijd contact op met de betreffende maatschappelijk werker (indien gekend) om samen tot een oplossing komen.

Opmerkelijk is dat de cliënten en aldus onze huurders heel vaak veranderen van maatschappelijk assistent. Dit zorgt ervoor dat de historiek niet altijd gekend is en opnieuw moet toegelicht worden wat zorgt voor wrijving bij de cliënt en waardoor opnieuw heel wat tijd verloren gaat. Bovendien weten wij vanuit het SVK ook niet altijd goed welke maatschappelijk werker we voor wat moeten contacteren omtrent een bepaalde huurder.

Vanuit het SVK zijn wij wel tevreden over de samenwerking met het OCMW betreft de budgetbegeleiding. 17 huurders van het SVK worden bijgestaan in het beheer van hun budget via budgetbegeleiding van het OCMW. Zij hebben geen huurachterstand bij het SVK.

- **Samenwerking met Drugpunt**

Voor het eerst werd in 2018 contact opgenomen met Drugpunt inzake een lopend dossier dewelke intensieve begeleiding nodig heeft. Cliënt nam na gesprek met de huurbegeleiding zelfstandig contact op met Drugpunt. De huurder liet zich een tijdje ambulante begeleiden door Drugpunt, waardoor het beter ging met hem en hij zelf initiatief nam wat betreft het onderhoud van zijn woning. Heel wat huurders hebben te maken met een soort verslaving, hetzij drugs, hetzij alcohol. We merken dat het niet evident is om hen aan te melden voor hulp, zelfs als ze instemmen om hun probleem aan te pakken. Deze groep kan het vaak niet alleen en heeft een duwtje in de rug nodig die ze aanvaarden (met veel vallen en nu en dan opstaan!) als ze voelen dat ze erkend worden. Wanneer we als huurbegeleider dan contact opnemen met een externe dienst, wordt vaak geen gevolg gegeven aan de vraag omdat de huurder niet zelf de stap zet.

- **Samenwerking & uitwisselen ideeën met ander SVK's**

In het jaar 2018 namen de huurbegeleiders van het SVK-LKWW het initiatief om samen te zitten met de huurbegeleiders van SVK Meetjesland en SVK Zuid-Oost-Vlaanderen. De werking wat betreft administratie werd besproken en het uitwisselen van ideeën gaf bij afloop bij allen een positief gevoel. Ook in de loop van 2019 zullen deze bezoeken herhaald worden. Het SVK-LWW nam na afloop van deze bezoeken maatregelen rond klasment van dossiers en digitalisering van de inschrijvingen. Informeel onderling contact zorgt voor een fijne samenwerking en het geeft nieuwe zuurstof om zaken soms anders te bekijken en te veranderen.

Ook contacteren wij regelmatig verschillende SVK's bij algemene vragen of om te overleggen over nieuwe maatregelen. Zo luisterden we bv. bij andere SVK's naar hun aanpak bij het verkrijgen van de huurwaarborg. Bij de meeste SVK's schieten de OCMW twee maanden huurwaarborg voor. De huurder dient deze dan af te betalen aan hen. De OCMW 's waar wij mee samen werken, schieten sinds 2017 nog maar één maand voor. Enkele huurders betalen hierdoor bij aanvang van de huur de 2de maand waarborg af in schijven na volstorting van de 1ste maand door (meestal) het OCMW. Binnen een termijn van max. 18 maanden moet de som volstort worden.

37 huurders maakten hier gebruik van. 18 huurders betaalden ondertussen volledig af. In 2019 verandert deze regelgeving door tussenkomst van het Vlaams Woningfonds die twee maanden zal voorschieten aan huurders. We zijn dan ook erg benieuwd naar deze nieuwe samenwerking.

- **Samenwerking met Al Paso**

Al Paso begeleidt en ondersteunt jongeren met een vraag naar zelfstandig wonen omwille van de moeilijke thuissituatie, of als volgende stap na een residentieel verblijf. Elke jongere krijgt een individuele begeleider toegewezen, dewelke ze wekelijks ontmoeten. De begeleiding kan de jongere op vele vlakken bijstaan zoals administratie en budgetbegeleiding. Er worden ook onderling begeleidingsovereenkomsten opgemaakt waarbij Al Paso intensiever begeleidt dan de huurbegeleiding van SVK, maar waarbij er getracht wordt om 1x per maand samen op huisbezoek te gaan bij de huurder. 1 huurder wordt momenteel begeleid door Al Paso.

- **Samenwerking met VZW Fiola**

VZW Fiola is een fusie van 6 ambulante diensten in Oost-Vlaanderen voor mensen met een beperking of het vermoeden van een beperking, hersenletsel, autisme of een IQ lager dan 75. De begeleiding is op vrijwillige basis en volledig op maat van de cliënt. Men werkt aan een trager tempo en probeert vooral aanwezig te zijn. Er wordt bekeken wat er specifiek nodig is voor de cliënt en van daaruit tracht men samen te werken met vb. gezinshulp, drughulpverlening, HuisvandeMens, CGG maar ook met SVK om de woonsituatie te verbeteren en uithuiszetting door onhygiënische omstandigheden te vermijden, verzamelwoede in te perken,...

Bij de eerste kennismaking van nieuwe aanmeldingen kan het gesprek samen met de huurbegeleider van SVK en de huurder plaatsvinden om de vertrouwensband en de overdracht te verzekeren. 2 huurders worden begeleid door vzw Fiola.

- **Dienst wonen van de gemeenten binnen het werkingsgebied**

Net als de vorige jaren was er ook het afgelopen jaar een goede samenwerking met de huisvestingdienst van de gemeenten. Dienst Wonen voert in sommige gevallen controles uit in het kader van woningkwaliteit. Deze attesten worden overgemaakt aan het SVK zodat de controle niet opnieuw vanuit Wonen Vlaanderen moet gebeuren. Eigenaars, huurders, kandidaat-huurders met vragen of klachten die langsgaan bij dienst wonen worden doorverwezen of hierover wordt wederzijds gecommuniceerd.

Vanuit het SVK deden wij vorig jaar een melding van een rattenplaag bij één van onze woningen. Dit gebeurde zowel via mail als telefonisch. Onze vraag werd telefonisch intern doorgegeven omdat we de rattenbestrijder niet rechtstreeks te pakken kregen, de gemeente heeft dit verder opgenomen. Intussen is de plaag wel opgelost.

Het is aangenaam om op dergelijke constructieve manier samen te werken. Heel soms vinden huurders dat het SVK niet voldoende of niet snel genoeg stappen onderneemt of ze klagen omdat de zaken niet op hun manier worden aangepakt. Zij gaan dan langs bij de gemeente om inspectie aan te vragen of om hun klacht aan te dikken. Vanuit de dienst wonen wordt dan steeds contact opgenomen met het SVK om ook onze kant van het verhaal te horen. In sommige gevallen gaat het om hardleerse huurders die hun aandeel in een verhaal niet zien en dan is het goed dat beide verhalen worden gehoord. In elke situatie gaat de gemeente wel langs en wordt later overleg gepleegd met het SVK om na te gaan welke stappen wel of niet nog moeten ondernomen worden.

- **Samenwerking met politie**

Het afgelopen jaar werden verschillende dossiers geopend rond schade, door huurders of derden. Het betreft schade aangebracht aan woningen die in beheer zijn van het SVK.

De samenwerking met politie verloopt algemeen vlot, het wederzijds vertrouwen is groter dan de voorbije jaren door de vele samenwerkingen. Het SVK blijft ijveren voor een zo open mogelijke communicatie zonder de privacy te schenden van huurders. Ook in 2018 werd er regelmatig overlegd met de politie of wijkagenten omtrent bepaalde huurders. Wij hadden contact met de politie ingeval van buurtlawaaï, bestialiteiten, familiaal geweld, domiciliëring, onderverhuur, vandalisme, ...

In sommige gevallen is interventie van politie of bijstand van politie absoluut noodzakelijk in het belang van de veiligheid van medewerkers die op huisbezoek gaan.

Het SVK moet er kunnen op rekenen dat wanneer bijstand wordt gevraagd, er zonder aarzeling voorrang kan worden gegeven aan deze oproep of dat er minstens niet geweigerd zal worden in te gaan op deze oproepen.

Voor een goede en vlotte samenwerking is het belangrijk om aanwezig te zijn om verschillende infomomenten en vergaderingen. Een greep uit 2018:

30-01 Periodiek overleg OCMW en Eigen Dak  
06-02 Infoavond Woonplus  
27-02 woonoverleg Wetteren  
15-03 Opleiding Sneltest Nederland  
29-03 Provinciaal overleg  
04-04 Coördinatorenoverleg Meetjesland  
24-04 Woonoverleg Wichelen  
07-05 Geïntegreerd Breed Onthaal LaWeWi 'Boterhammen & Soep'  
16-05 Woonoverleg Wetteren  
22-05 Introductie nieuwe medewerkers  
29-05 AV Huurpunt  
01-06 Trefdag Thuisloosheid Preventie van Uithuiszettingen  
06-06 Infomoment Privacywetgeving  
12-06 Infonamiddag Schoonmaaktips Woonplus  
19-06 Periodiek overleg OCMW en Eigen Dak  
19-06 Projectgroep Molenkouter  
03-07 Coördinatorenoverleg SVKLWW  
10-09 Projectgroep Molenkouter  
24-09 Overleg CAW  
04-10 Provinciaal overleg Gent  
08-10 Periodiek overleg OCMW en Eigen Dak  
09-10 Woonoverleg Wetteren  
06-11 Woonoverleg Wichelen  
06-11 Projectgroep Molenkouter  
19-11 Overleg gemeenschappelijk inschrijvingsformulier Eigen Dak – SVK-LWW  
14-12 Opleiding Woonkwaliteit  
20-12 Vlaams overleg SVK's  
20-12 AV Huurpunt



## **2. Toewijzing en intern huurreglement**

### **Aanpassingen aan het intern huurreglement (IHR)**

Er werden geen aanpassingen gedaan aan het intern huurreglement in 2018.

### **Toewijzingsprocedure**

Wanneer een woning vrijkomt, wordt uit SVK@plus een lijst opgemaakt van kandidaat-huurders die naar alle voormalige leden van de toewijsc commissie + toezicht wordt verzonden. Na het doorsturen van de lijst met kandidaat-huurders naar de toewijsc commissie worden de adressen/correspondentieadressen gecontroleerd in het KSZ, op die manier komt elke toewijsbrief correct terecht.

De afspraak werd gemaakt met de leden van de voormalige toewijsc commissie dat iedereen 2 werkdagen krijgt na ontvangst van de lijst om te reageren, vragen te stellen en voorstellen te doen. Zelden komt hier reactie op. Soms wordt er wel eens gevraagd door een maatschappelijk werker van het OCMW waarom een bepaalde cliënt niet voorkomt op de lijst. Zonder tegenbericht worden na deze dagen de brieven opgemaakt om te versturen naar de 30 eerste kandidaat-huurders met de vraag tot actualisatie van hun gegevens.

De gegevens moeten voor de vooropgestelde datum terugbezorgd worden aan het SVK of deze kunnen op het bezichtigingsmoment overhandigd worden aan de huurbegeleider ter plaatse. Na het bezichtigingsmoment wordt de lijst in die zin aangepast naarmate het aantal geïnteresseerden/aanwezigen op het bezichtigingsmoment en wordt daags nadien de effectieve kandidaat gecontacteerd. Indien deze effectieve kandidaat toch niet wenst in te gaan op het aanbod dan wordt de 2<sup>de</sup> kandidaat gecontacteerd enz. ...

Het SVK legt slechts één bezichtigmoment vast, in tegenstelling tot vroeger waar de KH zelf het moment kon kiezen. We maken wel een uitzondering mocht een kandidaat een gegronde reden hebben waarom deze op het vooropgestelde bezichtigingsmoment niet aanwezig zou kunnen zijn. De ervaring leert ons dat de meeste KH's zich perfect vrij kunnen maken op het moment van de bezichtiging.

Als de KH laat horen niet geïnteresseerd te zijn, en deze woning voldoet toch aan de vraag, moet het SVK dit interpreteren als een weigering, tenminste als de aanvaarding van het aanbod aanleiding zou hebben gegeven tot toewijzing van de woning.

Hetzelfde geldt als een KH niet reageert. Een tweede ongemotiveerde weigering, geeft aanleiding tot een aftrek van 3 punten gedurende een jaar.

Als een kandidaat als effectieve kandidaat tijdens het bezichtigingsmoment de woning aanvaardt, dan ondertekent hij/zij een document voor akkoord. Indien hij/zij achteraf toch weigert de woning in te huren, dan wordt hen een administratieve kost aangerekend van € 25. De coördinator overloopt de toewijzing met de huurbegeleider en keurt de toewijs goed. Idem bij aangebrachte woningen of mutaties. De toewijzen worden wekelijks met de voorzitter besproken en worden meegedeeld op het volgende dagelijks bestuur.

## **Opsomming toegepaste afwijkingen in 2018 met vermelding van afwijkingsgrond**

### Aangebrachte woningen: 5

Baerdonckstraat 10, Wetteren  
Scheldestraat 2, Wetteren  
Baerdonckstraat 55, Wetteren  
Wegvoeringstraat 6C, Laarne  
Wegvoeringstraat 6E, Laarne

Het zelf aanbrengen van een woning is een win-win situatie voor alle betrokken partijen. Dit wordt nog steeds heel erg gestimuleerd vanuit het SVKLWW omdat dit een mooie groei van het patrimonium tot gevolg heeft en de huurder vaak een extra stimulans geeft om de woning te onderhouden. We merken tegenover andere SVK's dat het SVKLWW hier eerder een uitzondering is met deze manier van werken. Onze huurbegeleiders hameren echt op deze mogelijkheid bij inschrijving. Voor al deze huurders wordt een document opgemaakt waarop zij en de eigenaar/verhuurder bevestigen contact te hebben gehad en de woning te willen aanbrengen.

### Mutatie: 6

Het koppel verhuisde van Nieuwstraat 18 naar Nijverheidsstraat 28, Wetteren: overbezetting na geboorte kind

De huurder verhuisde van Meersstraat 26/21 naar Serskampsteenweg 54, Wetteren: opzeg door eigenaar

De huurder verhuisde van Stationsstraat 30/22 naar Kasterstraat 64, Wetteren: opzeg door eigenaar

De huurder verhuisde van Moerstraat 142/11 naar Noordlaan 25, Wetteren: opzeg door eigenaar

De huurder verhuisde van Wettersestraat 44 naar Wegvoeringstraat 6B, Laarne: relatie stukgelopen

De huurder verhuisde van Moerstraat 142/1 naar Wegvoeringstraat 6D, Laarne: opzeg door eigenaar

Bij een mutatie gaat het om zittende huurders die om een welbepaalde reden dienen te verhuizen. Voor deze groep zorgt het SVK zelf voor een nieuwe woning. Vaak gaat het om overbezetting of opzeg door de eigenaar voor verkoop van de woning of eigen bewoning.

## **Resultaten doelgroepenproject**

/

### **3. Huurbegeleiding**

#### **Wijzigingen in aanpak**

In 2018 startte SVK met het bijhouden van een overzichtelijk mappensysteem waarin de huurbegeleiding alles gericht kan terugvinden wat betreft pand, actuele huurder en eigenaar.

De map kan gemakkelijk meegenomen worden op huisbezoek, zo kan men bijvoorbeeld de huidige situatie vergelijken met de intredende plaatsbeschrijving en eventuele recente schade vaststellen.

Een eerste huisbezoek wordt telkens afgelegd wanneer de huurder volledig is geïnstalleerd. De huurbegeleiders streven er naar om minstens één maal per jaar bij elke huurder op huisbezoek te gaan. Er kan gesteld worden dat vele huurders echter meer begeleiding nodig hebben dan één huisbezoek per jaar. Het regelmatig afleggen van huisbezoeken zorgt er voor dat er veel sneller actie kan ondernomen worden indien de huurder dreigt te ontsporen.

Het SVK-LWW besliste vorig jaar alle actuele huurders te verdelen onder de 3 huurbegeleiders, deze manier van werken zorgt enerzijds voor een hechte band tussen huurder en huurbegeleider en anderzijds kan er efficiënter gewerkt worden aan dossiers en worden de huurders intensiever begeleid. Ook ligt op deze manier de eindverantwoordelijkheid van elk dossier vast.

De huurbegeleiders gaan regelmatig langs bij de huurders. Wat in 2017 nog onmogelijk was, werd perfect haalbaar vorig jaar, mede door het aanwerven van een 3<sup>de</sup> huurbegeleider. Het laagdrempelig karakter, het krijgen van een vaste begeleider en het vaker afleggen van huisbezoeken maakt dat op heden met enige trots kan gezegd worden dat er in het merendeel van de gevallen een vertrouwensband is ontstaan tussen huurder en huurbegeleider.

Ook de technisch medewerker is een belangrijke schakel binnen de huurbegeleiding. Wanneer hij op huisbezoek gaat voor een herstelling zal hij aan de collega's signaleren wanneer hij verontrustende zaken opmerkt en wanneer hij denkt dat een huisbezoek is aangewezen.

Door het aanklappend werken en de laagdrempelige benadering naar huurders, hebben we vorig jaar heel wat positieve resultaten geboekt. Zo haalden wij huurders op om huurwaarborgrekeningen te openen. Voor een vluchteling die de taal nog niet voldoende beheerst of iemand met verslavingsproblematiek is het namelijk geen evidentie om zelf naar de bank te gaan en te vragen om een huurwaarborgrekening te openen. Verder werden er bepaalde huurders, in samenwerking met het CAW en Vrederecht, onder bewindvoering of collectieve schuldenregeling geplaatst. Huurders werden overtuigd om de huurgelden rechtstreeks van uitkeringen over te maken en dit in samenspraak met RVA en de betreffende uitbetalingsinstelling. Huurders werden doorverwezen naar Drugpunt en lieten zich ook effectief helpen. De huurders werden hier telkens letterlijk bij de hand genomen, risico's werden afgewogen, voor -en nadelen werden uitvoerig besproken. Het spreekwoord "Humor en geduld zijn de kamelen waarmee je door alle woestijnen kunt gaan" werd hier telkens in het achterhoofd gehouden.

## Overzicht van de problemen

Een overzicht geven van alle problemen waarmee een huurbegleiter te maken krijgt of waarmee een huurder kampt zou vermoedelijk leiden tot een 15-delige reeks, wat niet de bedoeling is. Een kort overzicht van de meest opvallende problematieken in 2018:

### Huurachterstanden

- Eind 2018 was er een huurachterstand bij zittende huurders van € 49.848,85 (huurachterstand over verschillende jaren + afbetalingen van waarborgen). Er werd gedurende het jaar € 9.588,96 aan achterstanden op gehaald bij ex-huurders.
- Op 31.12.2018 hebben 34 huurders (van 61 met huurachterstand op 31.12) een afbetalingsplan bij het SVK. Daarvan werden er 14 doorverwezen via het OCMW of hebben het OCMW als tussenpersoon, 20 personen hebben rechtstreeks via het SVK een afbetalingsplan.
- 19 huurders genieten een collectieve schuldenregeling of voorlopige bewindvoering, voor 5 van hen is er ook een lopend plan tot afbetaling. De overige 14 hebben geen lopende schuld bij het SVK of er werd door de collectieve schuldbemiddelaar nog geen ontwerp minnelijk schikking opgesteld.
- 29 ex-huurders hebben huurachterstand op 31/12/2018. 24 werden reeds geboekt als dubieuze debiteur met elk een waardevermindering (bedrag dat het SVK denkt niet meer te kunnen ophalen). 5 dossiers zijn nog niet volledig afgewerkt op 31/12/2018 en zullen pas dubieus gemaakt worden in 2019 en 1 geval volledig wordt afgeboekt (overlijden huurder). 5 van deze 29 ex-huurders zitten onder collectieve schuldenregeling en blijven dus als dubieus geboekt tot het einde van de collectieve of de herroeping ervan.

De huurbegleiters en de boekhouding zitten maandelijks samen om de huurachterstanden goed op te volgen. Ook hier wordt er aanklampend gewerkt om de huurachterstanden zo laag mogelijk te houden en uithuiszettingen te vermijden. Vooraleer wij een dossier doorgeven naar het vredegerecht omwille van huurachterstal, proberen wij echt alles om de huurders te bereiken en met hen een afbetalingsplan uit te werken.

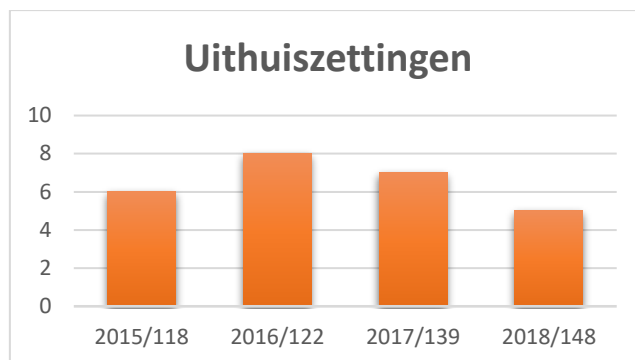
### Uithuiszettingen:

In 2018 werden minstens 3 uithuiszettingen vermeden door de aanklampende aanpak van het SVK en de wekelijkse huisbezoeken die werden afgelegd bij personen die tijdelijk nood hadden aan begeleiding en opvolging.

Er werd bij deze casussen hulp geïnstalleerd via CAW, OCMW, Al Paso en VZW Fiola en zo kon tot op heden vermeden worden dat deze mensen werden uitgedreven. Toch waren volgende uithuiszettingen onvermijdelijk:

- In 2018 voerde het SVK 5 uithuiszettingen uit. 3 huurders brachten zelf de sleutel binnen, bij 2 kwam het tot een effectieve uitvoering. In 2017 waren dat 7 uithuiszettingen. In 2016 waren dat bij 122 huurders nog 8 uithuiszettingen. In 2015 waren dat 6 uithuiszettingen bij 118 huurders.
- Totale som na 5 uithuiszettingen ten laste van het SVK (huurachterstand en facturen herstellingen): € 14.222,44. In 2017 was dit nog € 29 463,07!





In 2018 viel 1 uithuiszetting op door de manier waarop deze verlopen is. Alle mogelijke middelen werden ingezet om mevrouw te helpen, ook via externe diensten en het OCMW. De huurbegeleiders deden er weken/maanden alles aan om mevrouw te bereiken wat niet lukte. Mevrouw kreeg zeer veel kansen op het moment dat er toch even contact was maar ging er telkens niet op in. Ze kreeg begeleiding vanuit het OCMW en deze werden mee betrokken in de pogingen om uithuiszetting te vermijden.

Op de dag van de uithuiszetting, of eerder de avond ervoor werd plots een konijn uit de hoed getoverd en wat tot dan toe onmogelijk bleek, kon plots wel gerealiseerd worden. Een half uur voor de uithuiszetting werden beloften gedaan en documenten opgemaakt tussen OCMW en cliënt om uithuiszetting te vermijden. Het SVK stond met de rug tegen de muur en de deurwaarder werd 20min. voor de uitdrijving gevraagd om de actie stop te zetten. Zeer vervelend want deze scènes waren niet nodig geweest en konden vermeden worden door meer actie in de weken voor de uithuiszetting. Enkele weken later moesten huurbegeleiders vaststellen dat de snel opgemaakte afspraken de dag van de uithuiszetting niet nagekomen werden en de uithuiszetting alsnog diende uitgevoerd te worden. Ook daar weer de dag van de uithuiszetting, OCMW en advocaat op de voorgrond in de hoop alles opnieuw te kunnen afblazen, terwijl in de tussenliggende weken geen reactie kwam. Het SVK heeft toen consequent beslist om de uithuiszetting toch uit te voeren.

Dergelijke zaken moeten naar de toekomst toe anders aangepakt worden en vragen enige evaluatie. Vanuit het SVK werd het ongenoegen omtrent deze situatie aangekaart naar het betreffende OCMW, er kwam echter geen reactie, wat toch als een gemiste kans wordt gezien. Gelukkig zijn dit éénmalige gebeurtenissen en wordt in de meeste gevallen goed samengewerkt om te voorkomen dat mensen op straat komen te staan. Uithuiszettingen zijn geen structurele oplossingen, alles moet in het werk gesteld worden om dit te blijven vermijden. Huisvesting is een basisrecht voor elk individu. Vaak is een SVK-woning een laatste strohalm, als mensen dit verliezen begint de strijd weer van voor af aan en komen ze stevast terug bij het OCMW terecht van hun woonplaats of van een volgende verblijfplaats.

#### Taalkennisverplichting

Vanaf 1 november 2017 maakte de taal- en inburgeringsbereidheidverplichting plaats voor de taalkennisverplichting. Nieuwe huurders moeten één jaar nadat zij huurder zijn geworden (1 jaar na aanvang van de huurovereenkomst) over een basistaalvaardigheid Nederlands beschikken, tenzij ze vrijgesteld zijn.

Het is niet evident om kandidaat-huurders die de taal niet begrijpen, in te schrijven. Toch halen de huurbegeleiders telkens alles uit de kast om de woonwensen zo goed mogelijk te begrijpen. Andere talen zoals Frans en Engels, worden gebruikt om kandidaat-huurders in te schrijven. Indien dit nog onvoldoende is, gebruiken wij 'handen en voeten'. Steeds vaker wordt bij inschrijving ook geprobeerd om zich via 'google translate' verstaanbaar te maken. Maar veel zaken zijn nog steeds 'lost in translation' en zorgen voor verwarring. Een inschrijving en later een huisbezoek of begeleiding nemen om die reden veel meer tijd in beslag.

Het kan eigenlijk ook niet dat kandidaat-huurders en later huurders, documenten ondertekenen die ze niet of amper verstaan en op die manier afspraken maken waarvan ze niet begrijpen welke ze maken.

In het eerste jaar na toewijs moeten huurders de taal leren. Als ze dit niet doen, dan moet dit vanuit het SVK doorgegeven worden aan een toezichthouder. De toezichthouder kan een boete opleggen. Intussen werken we vanuit het SVK met inventieve manieren om zaken duidelijk te maken wanneer huurders nog geen Nederlands, Engels of Frans spreken. Zo probeert het SVK door middel van pictogrammen zaken duidelijk te maken. Bv. als er herstellingen dienen te gebeuren en men begrijpt niet wat er telefonisch of in persoon meegedeeld wordt, maken de huurbegeleiders gebruik van een blad met pictogram van een kalender, een klok (om te duiden wanneer de techniker langs komt) ... Soms worden huurders doorverwezen naar hun begeleider van het OCMW omdat zij vaak met tolken werken.

#### Verlies van huursubsidie

Door de koppeling van het verplicht inschrijven bij een SHM en het behouden van huursubsidie, zijn er dit jaar enkele huurders de subsidie verloren omdat zij bij toewijs niet of laattijdig reageerden. Huurders worden bij inschrijving op het hart gedrukt dat ze niet alleen moeten inschrijven maar ook moeten reageren bij actualisatie of elke uitnodiging die ze ontvangen. Kandidaat-huurders dewelke een huurcontract ondertekenen, ondertekenen op datzelfde moment een document waarin duidelijk staat wat de gevolgen zijn bij niet actualiseren of het laattijdig reageren op briefwisseling of uitnodigingen. Wie huursubsidie verliest heeft de komende 10 jaar geen recht meer. Enige optie om het verlies een stuk op te vangen is opnieuw inschrijven bij een SHM, na vier jaar ontvangt de huurder een huurpremie.

Een nieuw wetsvoorstel ligt klaar om voor deze mensen een nieuwe aanvraag met betrekking tot huursubsidie, aan te vragen. Vermoedelijk zullen de versoepelde regels van kracht gaan rond de zomer van 2019. Voor vele SVK-huurders is dit absoluut goed nieuws!

Het financieel profiel van SVK-huurders is overwegend zwak. Mensen hebben weinig marge om huur en alle vaste kosten te kunnen betalen. In principe zou een huurder maximum één derde het inkomen aan woonkosten mogen uitgeven. Meer uitgeven is stilaan in armoede geraken. Helaas is dit meer en meer de realiteit. Het verlies van een huursubsidie zorgt voor nog meer druk op de ketel waardoor mensen hun huur niet meer kunnen betalen en op die manier grotere schulden opbouwen en vaak nog dieper in armoede wegzakken.

### Verplichte doorstroming naar SHM

Een SVK-huurder is 'verplicht' door te stromen naar een SHM-woning indien hij hiervoor een aanbod zou krijgen. Als een huurder dit weigert dan wordt bij een tweede ongegronde weigering de SVK-huursubsidie ingetrokken waardoor de huur veelal te hoog wordt. Een systeem dat toe te juichen valt, temeer omdat de woningen bij SHM eveneens conform zijn, gelegen in een zelf aangegeven buurt en bovendien een stuk lager dan de private en zelfs SVK-huurprijzen. We stellen ons echter een aantal vragen bij het tijdstip waarop sommige huurders worden gevraagd te verhuizen.

In 2018 kregen 3 huurders een toewijs bij een SHM net nadat zij verhuisden naar een SVK-woning. Hieronder een schets van deze absurde situaties:

- De eigenaars die een woning verhuurden aan het SVK, besloten hun opzeg te geven. Het SVK doet in dat geval altijd zijn uiterste best om de huurder van die woning te muteren naar een andere SVK-woning. Net toen de huurder verhuisd was naar een nieuwe woning, kreeg zij een toewijs van Eigen Dak. Omdat zij het niet zag zitten om opnieuw te verhuizen, weigerde zij voor de tweede maal een woning. Bijgevolg werd ze dan ook geschrapt bij Eigen Dak. Daardoor ontvangt zij geen huursubsidie meer.
- Een hoogzwangere vrouw krijgt 2 maanden na ingang van het contract een toewijs van Eigen Dak. Zij is uiterekend 2 dagen na de bezichtiging van het pand en ziet een verhuis de eerste maanden helemaal niet zitten. Ze knapte de SVK-woning net mooi op en installeerde en schilderde de babykamer nog maar pas. Haar sociaal assistente van het OCMW neemt contact op met Eigen Dak en ze blijft bij SVK wonen zonder verlies van huursubsidie. Gelukkig werd dit niet gezien als een ongemotiveerde weigering.
- Een 18-jarige jongen stroomt vanuit de Bijzondere Jeugdzorg door naar een SVK-woning om te starten met Begeleid Zelfstandig Wonen. Bijna direct na zijn verhuis naar de SVK-woning, ontvangt hij zijn eerste uitnodiging van Eigen Dak. Omdat zijn adres nog niet gewijzigd was, ontving hij de uitnodiging niet tijdig en kon hij dus niet reageren op een eerste aanbod. Een tweede aanbod volgde snel, maar ook hier was hij te laat met reageren. Bijgevolg werd hij geschrapt bij Eigen Dak en ontving hij geen huursubsidie.

N.a.v. deze situaties kijken wij als SVK uit naar de wijzigingen die in 2019 doorgevoerd zullen worden zodanig dat inschrijving bij een SHM en huursubsidie losstaan van elkaar. Het doorschuiven is logisch omdat een huurder op termijn door de lage huurprijs, beter is in een woning van de huisvestingsmaatschappij. Er zou echter als gemotiveerde weigering rekening kunnen gehouden worden met zeer recente verhuizen.

### Onderverhuring – ten onrechte betrekken van SVK-woonst

Een huurder van een SVK-woning laat een koppel de woning ten onrechte betrekken en trekt zelf bij zijn vriendin in. Vanuit het OCMW wordt de vraag gesteld of deze mensen nog even ten onrechte de woning verder kunnen betrekken omdat er pas later een noodwoning vrijkomt. Een andere piste was om ze 14 dagen langer te laten blijven omdat ze dan naar een huurwoning (niet conform bezettingsgraad) konden verhuizen. Zij waren géén huurder van het SVK en betrokken de woning zonder recht, voor wie bovendien een sociaal verslag opgemaakt werd dat niet correct was. Ook de wijkagent contacteerde ons in deze.

Het koppel stond ingeschreven bij het SVK voor een woning worden met 4 tot 5 slaapkamers. De sociaal assistent zou hen meegegeven hebben hun woonwensen aan te passen naar 3 slaapkamers zodat ze meer kans maakten op een toewijs.

Dit zijn zaken die consequent worden geweigerd door het SVK. Huurders moeten in eerste instantie zeer zeker geholpen worden maar er zijn grenzen die gerespecteerd moeten worden. We kiezen er voor om soepel en menselijk om te gaan met de interpretatie van regels en wetten maar dergelijke zaken kunnen niet.

Stijgende energieprijzen:

Ruim één op de vijf Belgische gezinnen leeft in energiearmoede, een percentage dat al enkele jaren stabiel blijft.<sup>1</sup> Vooral alleenstaanden en zeker éénoudergezinnen worstelen met de stijgende energiefacturen.

In de loop van 2018 werden huurders dewelke elektrisch verwarmen uitgenodigd per brief om de energiefactuur met de huurbegeleiding van SVK te bekijken en anderzijds te bekijken welke energieleverancier wordt vooropgesteld.

Bij de ondertekening van huurcontracten wordt nu ook systematisch gekeken welke energieleverancier geschikt is, de keuze is echter vrijblijvend, het SVK-LWW kan slechts het voorstel doen.

Het SVK huurt geen woningen meer in waar de hoofdverwarming mazout of elektrisch is. Tenzij bij deze laatste het EPC zeer laag is. Woningen waar enkel een gasvuur aanwezig is in de woonkamer worden eveneens niet meer in huur. Vaak worden hier onveilige bijverwarming gebruikt als blijkt dat de woningen onvoldoende kunnen verwarmd worden.

---

<sup>1</sup> Jaarlijkse barometer Energiearmoede

#### **4. Prospectie en inhuren van nieuwe woningen en begeleiden en ondersteunen van (kandidaat-)verhuurders**

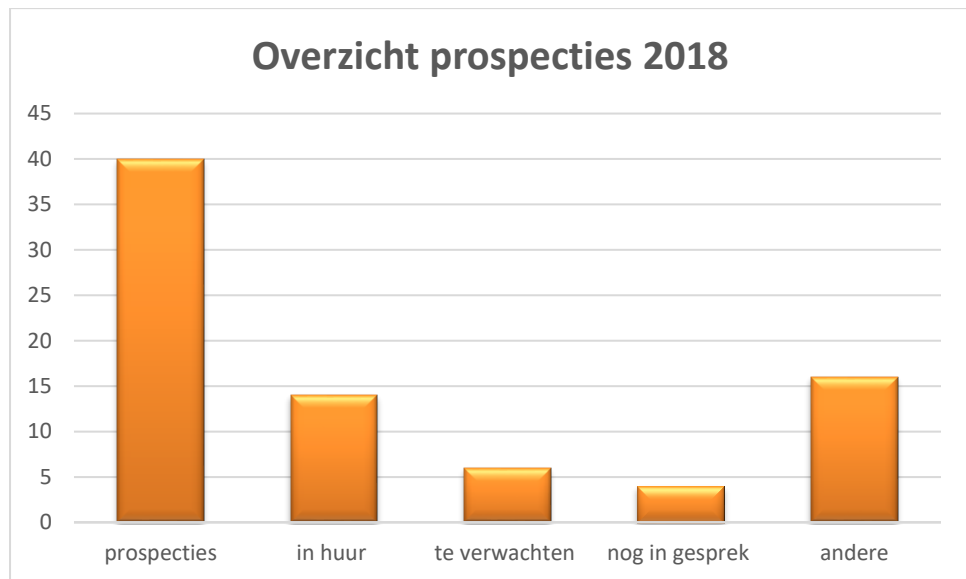
Het SVK blijft inzetten op het inhuren van nieuwe woningen. We merken dat het grote deel van eigenaars zelf de weg vinden naar het SVK. Mond-aan-mond reclame blijft de beste reclame. Infoavonden net als affiches en folders of advertenties geven ons inziens niet de gehoopte resultaten.

Het SVK behaalde in 2018 de eerste keer de kaap van 150 woningen.

Een eerste contact met de eigenaar verloopt meestal via telefoon of mail. Eigenaars mailen of bellen met de vraag naar informatie omtrent de werking van een SVK.

De coördinator of een medewerker geeft de eerste uitleg aan de eigenaar en luistert naar de eerste verwachtingen. De informatiebrochure wordt via mail verzonden, als de eigenaar wenst dan wordt reeds een afspraak gemaakt om vrijblijvend de woning te bezichtigen.

- De coördinator gaat langs samen met de technisch medewerker of de vroegere technisch medewerker die nu als vrijwilliger werd ingeschreven.
  - Tijdens de bezichtiging zal het SVK een eerste controle uitvoeren om na te gaan of de woning voldoet aan de minimale kwaliteitsvereisten die opgelegd worden door de Vlaamse Wooncode.
  - De technische medewerker gaat de woning na op zaken die in orde moeten worden gebracht, de coördinator overloopt met de eigenaar o.a. de voor- en nadelen van het verhuren via een SVK.
  - Indien er tekortkomingen of opmerkingen zijn, dan zal er vanuit het SVK gevraagd worden om bepaalde werken of aanpassingen uit te voeren in de woning.
  - Bij elk huisbezoek worden foto's gemaakt, er wordt eveneens een verslag opgemaakt dat onmiddellijk na het bezoek via mail wordt overgemaakt aan de eigenaar. Op dit verslag staan de opmerkingen en de zaken die in orde moeten worden gebracht voor een bezoek door Wonen Vlaanderen kan doorgaan. Bij het verslag wordt eveneens een voorstel van inhuurprijs overgemaakt. Het SVK werkt met vaste prijzen, er is geen onderhandeling mogelijk om hoger in te huren. Indien de eigenaar hier niet wenst op in te gaan, stopt de onderhandeling.
  - Als de eigenaar met het SVK tot een akkoord komt over eventuele werkzaamheden, de huurprijs en de andere contractvoorwaarden, wordt aan Wonen Vlaanderen een controle aangevraagd.
  - De technische medewerker gaat samen met de kwaliteitscontroleur op bezoek, hij volgt verder op indien sommige zaken niet in orde zouden zijn.
  - Procedure voor inhuurname kan van start gaan:
    - Er wordt met de eigenaar een datum van inhuring afgesproken, het SVK wacht bij voorkeur tot een huurder werd gevonden via het systeem van toewijs om extra kosten van leegstand te vermijden bij de eerste inhuring.
    - Indien de woning werd aangebracht door een kandidaat-huurder, dan kan het SVK onmiddellijk over gaan tot inhuring.
    - Bij de ondertekening van het contract vraagt het SVK bijkomende attesten:
      - Keuringsattest van de elektriciteitsinstallatie
      - Bewijs van het laten kuisen van schouwen,
      - Bewijs van reinigen septische putten indien aanwezig
      - EPC is niet verplicht bij inhuurname SVK-woningen.
- 
- Er werden 40 prospecties gedaan in 2018
  - Er werden 14 woningen in huur genomen
  - 6 woningen zijn nog te verwachten na renovatie door de eigenaar



#### Genomen initiatieven en activiteiten:

- Folder om te verspreiden via gemeentehuizen, OCMW 's, SVK...
- Up to date houden van de website
- Up to date houden van facebook-pagina
- Aanschrijven van eigenaars
- Infobrochure SVK LWW

#### Promotie

- Spontane contacten. Mond aan mond reclame blijft een zeer belangrijke rol spelen.
- OCMW 's, woondiensten ... verwijzen vaak door naar het SVK bij leegstand, problemen met huurders op de private markt of

#### Overzicht van de ervaren moeilijkheden

Eigenaars kijken vaak raar op als ze merken dat er toch heel wat regels en hoge kwaliteitseisen gesteld worden voor het verhuren via een SVK. Vooral oudere mensen gaan er nog te vaak van uit dat de woningen kunnen verhuurd worden zonder al te grote inspanningen naar kwaliteit. Zij denken zeer vooringenomen en verkeerdelijk dat mensen die minder hebben, ook geen hoge eisen te stellen hebben naar kwaliteit.

We merken dat de oudere generatie moeilijk te overtuigen valt, zij wensen geen grote kosten te doen aan hun woning en vaak stopt het contact na prospectie of na een eerste telefonisch contact. Dit zijn echter uitzonderingen.

Na een goed gesprek begrijpen de meeste kandidaat-eigenaars wel dat er reeds lang grote veranderingen zijn en dat woningen ook op de private markt meer en meer moeten voldoen aan de gestelde kwaliteitsnormen.

Het feit dat men als eigenaar geen inspraak heeft op wie in de woning zal wonen is soms voldoende om niet verder te gaan met de onderhandelingen. Maar ook hier merken we dat de meeste eigenaars zich hier kunnen in vinden.

## Waarom haken sommige kandidaat verhuurders af en hoe zou dat verholpen kunnen worden?

Enkele redenen waarom eigenaars/SVK niet zijn ingegaan op verhuren via het SVK:

- Te veel werk aan het pand en eigenaar niet bereid om nodige werken uit te voeren
- Te grote tuin. Ervaring leert ons dat een te grote tuin onmogelijk te onderhouden is door de huurders
- De eigenaar had pand reeds in handen van immokantoor gegeven
- Woning te ver afgelegen van dorpskern en openbaar vervoer
- Het verminderen van premies en fiscale voordelen werkt niet in het voordeel van SVK's.

### 5. Wijzigingen in het beheer

Er werden gedurende 2018 geen wijzigingen aangebracht aan de permanentie uren. Eigenaars, kandidaat-eigenaars of huurders kunnen vrij langs komen op dinsdag van 9u tot 12u en op donderdag van 13u tot 16u. Buiten deze uren vragen we vanuit het SVK om steeds een afspraak te maken omdat medewerkers vaak op huisbezoek zijn, aan administratie werken of andere afspraken hebben.

Op maandag is het SVK nog altijd na afspraak aanwezig in de Rode Heuvel (administratief centrum) in Wetteren om inschrijvingen vanuit Wetteren te laten doorgaan. We merken echter dat heel wat kandidaat-huurders gewoon tot in Wichelen komen om in te schrijven. Omdat een minderheid inschrijft vanuit Laarne en inschrijvingen ook vanuit het OCMW gebeuren, heeft het weinig zin om een zitdag te houden in deze gemeente.

De locatie in Wichelen met een aparte gespreksruimte voor intakegesprekken zorgt voor meer privacy. De kantoren zijn afgeschermd voor publiek, zodat er ook in het kader van de GDPR-regelgeving geen problemen zijn.

Op de algemene vergadering van 15 maart 2018 werden de nieuwe statuten goedgekeurd. Vanuit toezicht kwamen een aantal opmerkingen i.v.m. de statuten, bovendien waren een aantal publicaties niet in orde. Zo werd de functie van de coördinator nooit gepubliceerd en enkele gewisselde mandaten waren door de frequentie van vergaderingen nog niet gepubliceerd in het BS. Deze zaken werden aangepast in de nieuwe statuten. De bevestiging van goedkeuring voor het wijzigen van de maatschappelijke zetel van de vzw sociaal verhuurkantoor Laarne Wetteren Wichelen naar Margote 93 te 9260 Wichelen werd eveneens op de AV goedgekeurd.

## 6. Inspraak en participatie

Binnen het SVK benadrukken we de individuele aanpak van huurders om hen op die manier te laten participeren binnen de werking. Participatie van verschillende doelgroepen gebeurt meestal door de overkoepelende organisatie Woonplus. Sinds 2018 probeerde het SVK opnieuw wat meer te investeren in de participatie van huurders.

Huurdersparticipatie zorgt voor een toename van de tevredenheid bij de huurders maar ook voor een verbetering van de leefbaarheid. Inspraak is hierbij zeer belangrijk. Het SVK-LWW heeft in zijn patrimonium vooral aparte woongelegenheden. Aangezien onze huurders verspreid wonen en zeer verschillend zijn, is het niet evident om iets te organiseren dat elke huurder aantrekt. Uit ervaringen van andere SVK's in bv. West-Vlaanderen blijkt dat het niet evident is om huurders bijeen te brengen<sup>2</sup>. Wel kan het volgens hen interessant zijn om een aantal huurders ad hoc bijeen te brengen wanneer er veranderingen doorgevoerd worden die een rechtstreekse impact hebben op hen.

Uit het project rond huurdersparticipatie in West-Vlaanderen (2014) bleek ook dat de drempel te hoog was voor bewonersvergaderingen. Zij probeerden wel om een 'huurderswerkgroep' op te richten waarbij ze wensten te werken rond 'welke info hebben jullie nodig, en in welke vorm'. In de praktijk bleek het echter moeilijk om mensen effectief samen te brengen, behalve in appartementsgebouwen met gemeenschappelijke delen. Toch spelen wij met enkele Ideeën die op termijn uitgewerkt kunnen worden:

- Een poetssemmer geven als welkomstgeschenk

Het idee om een poetssemmer te schenken aan de nieuwe huurders als stimulans om de woning te onderhouden van bij de aanvang van het contract. Dit idee kwam vanuit de vaststelling via huisbezoeken die afgelegd werden. Daarbij merkten we op dat sommige huurders de basismiddelen niet hebben om een woning te onderhouden, zoals vb. een vod, dweil en aftrekker of een veegborstel. We keken uit en de kostprijs werd geraamd op 9,5 euro per stuk.

In 2018 waren er 38 nieuwe huurders. De poetssemmer zou het volgende bevatten: een emmer, afwasmiddel, sponsjes, wonderspons, microvezeldoekjes, veegborstel en blik, ramenwisser, ramenreiniger en zeemvel.

- Interculturele middag

Een aantal nieuwe huurders van andere origine die tijdens huisbezoeken hun traditionele hapjes of drankjes aanbieden en in soms kleurrijke gewaden, brachten de huurbegeleiding op het idee een middag te organiseren gereserveerd voor de huurders van verschillende nationaliteiten en culturele achtergronden.

De aandacht ligt hierbij vooral op het samen bereiden van traditionele gerechtjes in hun eigen traditionele kledij. Huurders van Belgische achtergrond zijn uiteraard ook welkom!

Kennismaking en ontmoeting staan bij deze activiteiten centraal. Hierbij krijgen ook zij de kans om een stukje van hun cultuur aan ons te laten zien, aangezien men zich al voortdurend moet aanpassen.

---

2



- Sinterklaas of andere activiteit voor kinderen van huurders  
In oktober 2018 contacteerden wij het Dienstencentrum de Koffiebranderij en Parochiezaal Christus Koning en Overschelde om in het kader van huurdersparticipatie vanuit het SVK iets te organiseren rond Sinterklaas. We kozen voor Wetteren als locatie omdat de meeste huurders daar woonachtig zijn. De zalen waren helaas allemaal volzet of te duur: 90€/2u waardoor het dit jaar nog niet kon doorgaan. Er wordt verder gezocht naar een andere oplossing of locatie naar de toekomst toe. Er werd reeds speelgoed verzameld en gestockeerd in het SVK-LWW.
- Omdat heel wat spullen verloren gaan, denken we ook na over een soort tweedehandsmarkt voor huurders van het SVK. Mogelijks opteren we voor een gesloten groep op facebook en maken we meer bekendheid via de huurderskrant. Op die manier krijgen meubels, kledij, speelgoed in beperkte mate een tweede leven en we helpen mensen in nood die het sowieso al moeilijk hebben om de eindjes aan elkaar te knopen. Het is uiteraard niet de bedoeling om een grote markt te starten of om een kringloopwinkel te worden maar mogelijks kan ook dit een manier zijn om mensen samen te brengen en te helpen. De mogelijkheden worden verder onderzocht.

De huurbegeleiders proberen daarnaast zoveel mogelijk op maat van de huurders te werken en te luisteren naar wat zij belangrijk vinden. Voorlopig doen ze dit vooral door voldoende contact te houden en regelmatig langs te gaan op huisbezoek. Ze benadrukken bij elk gesprek dat huurders het SVK steeds mogen contacteren als er iets is. Door dit te zeggen en telkens vragen te stellen over hun tevredenheid, hopen we zoveel mogelijk te weten te komen over wat huurders vinden van de diensten die het SVK biedt. We merken dat er door regelmatig contact een vertrouwensband gecreëerd wordt waardoor meer huurders durven aangeven waar ze nood aan hebben.

Vanuit het SVK verzenden wij ook op regelmatige tijdstippen brieven naar huurders i.v.m. het onderhoud van de woning, verzorgingsmaatregelen in verband met winteronderhoud, onderhoud van elektrische installaties...

In 2018 werden brieven gestuurd rond volgende onderwerpen:

- Jaarlijks onderhoud installaties
- CO-gevaar
- Onderhoud van de woning – herinnering winterklaar maken woning

Andere realisaties uit 2018:

#### Huurderskrant

In juli 2018 bracht het SVK-LWW opnieuw een huurderskrant uit. Sindsdien verschijnt er elke drie maand een nieuwe huurderskrant. Hiermee willen we de huurder informeren over belangrijke en nuttige zaken: informatie over het SVK of andere hulpverleningsinstanties, uit tips, onderhoudstips, zoekertjes, budgettips, ...

#### Vrijwilligerswerk

Via het huurderskrantje gingen wij op zoek naar vrijwilligers die bereid zijn om kleine klusjes te doen voor het SVK. Onlangs probeerden wij dit voor de eerste keer uit. Een huurder schilderde de keuken van het SVK-kantoor. Wij zijn enorm tevreden met het resultaat. Naar de toekomst toe willen we dit vrijwilligerswerk graag uitbreiden voor eventueel onderhoud van tuinen, mee helpen in het opkuisen van een woning, ...

We ervaren een aantal obstakels bij de organisatie van het vrijwilligerswerk omdat het SVK de huurder wenst te vergoeden per dag maar dit botst met het inkomen dat een huurder vaak heeft (leefloon, ziekte-uitkering...).

Wie werkloosheidsuitkering ontvangt moet toestemming krijgen via RVA en dat duurt enige tijd en papierwerk voor dit rond is. Soms wordt dit geweigerd. Wie leefloon ontvangt moet toestemming krijgen via het OCMW.

### Messenger

Het SVK is al enige tijd actief op facebook. Het laagdrempelige karakter van het communicatiekanaal 'Messenger' werpt zichtbaar zijn vruchten af. Huurders zijn vaak niet bereikbaar via telefoon, niet alleen omdat ze de telefoon niet beantwoorden, veelal ook omdat de nummers al dan niet tijdelijk geblokkeerd worden, of omdat ze voortdurend wisselen van telefoonnummer.

Op deze momenten biedt Messenger vaak een oplossing. Via deze weg kunnen we toch boodschappen overbrengen en krijgt het SVK een antwoord of worden we verwittigd indien men niet aanwezig is voor een afspraak tot huisbezoek. Het valt voor dat mensen ons willen contacteren maar geen belwaarde hebben en via Messenger vragen om door ons opgebeld te worden.

## **7. Klachtenprocedure**

### **Werd de klachtenprocedure aangepast?**

De procedure werd niet aangepast in 2018

### **Resultaten 2018**

Er werden geen klachten geformuleerd van huurders of kandidaat-huurders tegenover het SVK.

## **8. Aanvullende informatie**

/



## Deel II: Tabellen

### Vertegenwoordiging Algemene vergadering

#### Samenstelling Algemene vergadering

Leden	▼ Natuurlijke persoon / Rechtspersoon	Indien rechtspersonen:		▼ Stemgerechtigd	▼ Achtergrond leden
		▼ vertegenwoordigd door:			
Annie Paelinck	Natuurlijke persoon			Ja	OCMW
Claeys Jeroen	Natuurlijke persoon			Ja	Welzijnsactor
Alice De Wilde	Natuurlijke persoon			Ja	Deskundige
Luc De Wulf	Natuurlijke persoon			Ja	Welzijnsactor
Danny Carlier	Natuurlijke persoon			Ja	Welzijnsactor
Michaël Beeckman	Natuurlijke persoon			Ja	Deskundige
Sprangers José	Natuurlijke persoon			Ja	Andere
Alain Pardaen	Natuurlijke persoon			Ja	Gemeentebestuur
Karel Van Den Bosch	Natuurlijke persoon			Ja	OCMW
Lieve De Gelder	Natuurlijke persoon			Ja	OCMW
Peter Blancquaert	Natuurlijke persoon			Ja	OCMW
Stefaan Berteloot	Natuurlijke persoon			Ja	Welzijnsactor
Luc De Brauwer	Natuurlijke persoon			Ja	Deskundige
Willy Scheirlinck	Natuurlijke persoon			Ja	Andere
Franky Van Poucke	Natuurlijke persoon			Ja	Huisvesting
Caroline Verstraeten	Natuurlijke persoon			Ja	Gemeentebestuur
Christoph Van de Wiele	Natuurlijke persoon			Ja	Gemeentebestuur
Wouter Van Hauwermeiren	Natuurlijke persoon			Ja	Gemeentebestuur
Eric Scheire	Natuurlijke persoon			Ja	OCMW
Conny De Corte	Natuurlijke persoon			Ja	OCMW
Karliën Vereecken	Natuurlijke persoon			Ja	OCMW
Fanny De Landtsheer	Natuurlijke persoon			Ja	Welzijnsactor
Inge Van Steendam	Natuurlijke persoon			Ja	Andere
Jo Van Gasse	Natuurlijke persoon			Ja	Gemeentebestuur
Kathleen Bruyland	Natuurlijke persoon			Ja	Welzijnsactor
gerda Van Hulle	Natuurlijke persoon			Ja	Gemeentebestuur
Patrick De Groote	Natuurlijke persoon			Ja	Gemeentebestuur
Gert Schelstraete	Natuurlijke persoon			Ja	Gemeentebestuur
De Geest Rita	Natuurlijke persoon			Ja	OCMW
Sabine Bracke	Natuurlijke persoon			Ja	

### Vertegenwoordiging Bestuursorgaan en dagelijks bestuur

#### Samenstelling Raad van Bestuur

Leden	▼ Natuurlijke persoon / Rechtspersoon	Indien rechtspersonen:		▼ Stemgerechtigd	▼ Achtergrond leden
		▼ vertegenwoordigd door:			
Patrick De Groote	Natuurlijke persoon			Ja	Gemeentebestuur
Gert Schelstraete	Natuurlijke persoon			Ja	Gemeentebestuur
Annie Paelinck	Natuurlijke persoon			Ja	OCMW
Alice De Wilde	Natuurlijke persoon			Ja	Deskundige
Luc De Wulf	Natuurlijke persoon			Ja	Welzijnsactor
Michaël Beeckman	Natuurlijke persoon			Ja	Deskundige
Sprangers José	Natuurlijke persoon			Ja	Gemeentebestuur
Alain Pardaen	Natuurlijke persoon			Ja	Gemeentebestuur
Lieve De Gelder	Natuurlijke persoon			Ja	OCMW
Franky Van Poucke	Natuurlijke persoon			Ja	Huisvesting
Caroline Verstraeten	Natuurlijke persoon			Ja	Gemeentebestuur
Christoph Van de Wiele	Natuurlijke persoon			Ja	Gemeentebestuur
Wouter Van Hauwermeiren	Natuurlijke persoon			Ja	Gemeentebestuur
Conny De Corte	Natuurlijke persoon			Ja	OCMW
Inge Van Steendam	Natuurlijke persoon			Ja	Welzijnsactor

## Personeelbestand

Het werken binnen een kleine groep heeft zeer veel voordelen. Iedereen kent iedereen zeer goed en er wordt vaak goed op elkaar ingespeeld. Collega's helpen elkaar en springen snel in voor elkaar. De aard van het werk, de dagelijkse job en de doelgroep maken het echter vaak een grote uitdaging om elke dag opnieuw het beste van zichzelf te geven. Het slaagpercentage van 'begeleidingen' is niet altijd even hoog, de inspanningen die er tegenover staan zijn zeer groot en vragen veel van een huurbegeleider.

Zoals vaak binnen de hulpverlening is de job een dagelijks leerproces waarbij een goede teamgeest uiterst belangrijk is. Collega's moeten met de nodige humor en respect kunnen omgaan met situaties. Het is van cruciaal belang dat collega's bij elkaar terecht kunnen en een gezonde dosis ernst aan de dag kunnen leggen om elkaar op te vangen waar en wanneer het nodig is. De job vraagt een grote dosis zelfrelativering en flexibiliteit om de dagelijkse hindernissen te kunnen blijven nemen.

Binnen het personeelsbestand van vele SVK's zien we grote verlopen, dit maakt het niet eenvoudig om telkens met nieuwe collega's van start te gaan onderling maar ook voor de huurders is het telkens weer aanpassen. Het SVKLWW kent relatief weinig personeelsverloop en werkt sinds enkele jaren met een vrij vaste personeelskern.

In 2017 werd ter ondersteuning van het team een extra huurbegeleider aangenomen, in 2018 werd hier nog een huurbegeleider aan toegevoegd. Het aantal uren VTE steeg daarmee tot 6.36 VTE. Als sociaal verhuurkantoor bereiken we een zeer specifieke en kwetsbare doelgroep. Huurbegeleiding is een kerntaak waarbij we merken dat het bij sommige huurders voldoende is om 1x per jaar langs te gaan en anderen zeer intensieve begeleiding vragen. Elke huurbegeleider heeft naarmate het aantal werkuren tussen 40 en 55 begeleidingen per jaar. Meer inschrijvingen, meer woningen, meer herstellingen, meer administratie, een steeds zwaarder wordende doelgroep heeft zijn effect op elk deelaspect van de werking. Gelukkig kunnen we binnen de werking rekenen op een kleine ploeg van zeer geëngageerde medewerkers die zeer flexibel omgaan met hun job en niet vasthangen aan 'eigen' taken maar zeer vlot afhankelijk van de noodzaak inspringen voor een collega. Iedereen draagt de eindverantwoordelijkheid voor zijn/haar deelterrein maar de technisch medewerker gaat bv. ook mee op huisbezoek indien de situatie van dien aard is dat de veiligheid van de huurbegeleider in gevaar zou zijn indien zij alleen zou gaan. De persoon die instaat voor de boekhouding zal net zo goed een inschrijving doen als de huurbegeleider afwezig zou zijn of de wachtrij te lang. Net dat maakt het team sterk.

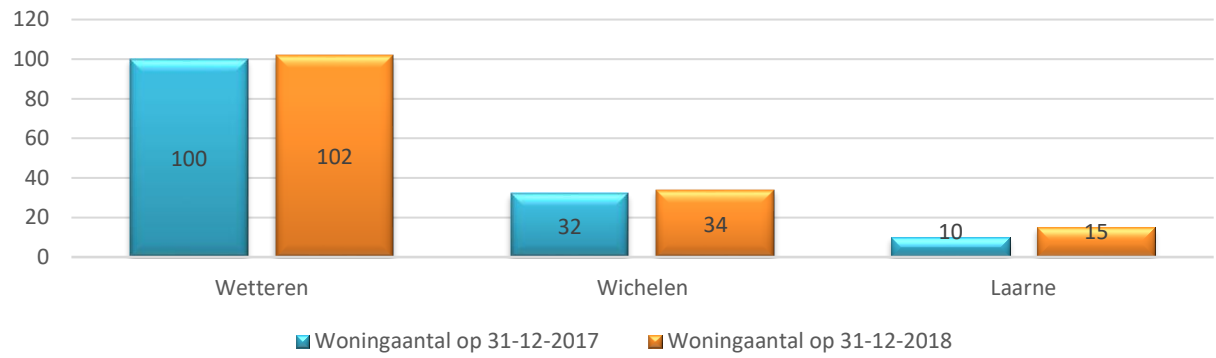
	Datum in dienst		uren
Geoffrey Goubert	3/06/2013	Administratie/ boekhouding	100%
Kris Minnaert	1/12/2004	Administratie/ inschrijvingen	90%
Stefanie Lierman	24/03/2014	Huurbegeleider	66%
Jenny Oosterlinck	14/03/2011	Coördinator	90%
Jessica De Vos	02/05/2017	Huurbegeleider	90%
Kenneth Elpers	02/05/2017	Technisch medewerker	100%
Eline Barbier	15/01/2018	Huurbegeleider	100%

Via extra middelen sociale Maribel werd in augustus en september een jobstudent ingeschakeld die een aantal belangrijke taken binnen de administratie op zich nam: klassement en herwerken huurdersmappen.

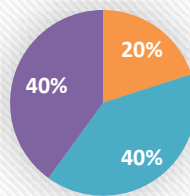
## Overzicht woningen

	Laarne	Wetteren	Wichelen
aantal woningen nieuw in beheer in 2015	0	8	2
aantal woningen nieuw in beheer in 2016	2	8	5
aantal woningen nieuw in beheer in 2017	0	15	10
aantal woningen nieuw in beheer in 2018	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>2</b>
aantal woningen uit beheer in 2015	1	8	1
aantal woningen uit beheer in 2016	2	6	2
aantal woningen uit beheer in 2017	0	5	7
aantal woningen uit beheer in 2018	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
absoluut aantal woningen in beheer op 31.12.2015	10	88	26
absoluut aantal woningen in beheer op 31.12.2016	10	90	29
absoluut aantal woningen in beheer op 31.12.2017	10	100	32
absoluut aantal woningen in beheer op 31.12.2018	<b>15</b>	<b>102</b>	<b>34</b>
	Laarne	Wetteren	Wichelen
absoluut aantal woningen leegstaand op 31.12.2015	1	2	0
absoluut aantal woningen leegstaand op 31.12.2016	0	0	1
absoluut aantal woningen leegstaand op 31.12.2017	0	3	0
absoluut aantal woningen leegstaand op 31.12.2018	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

## Woninggroei 2017 - 2018

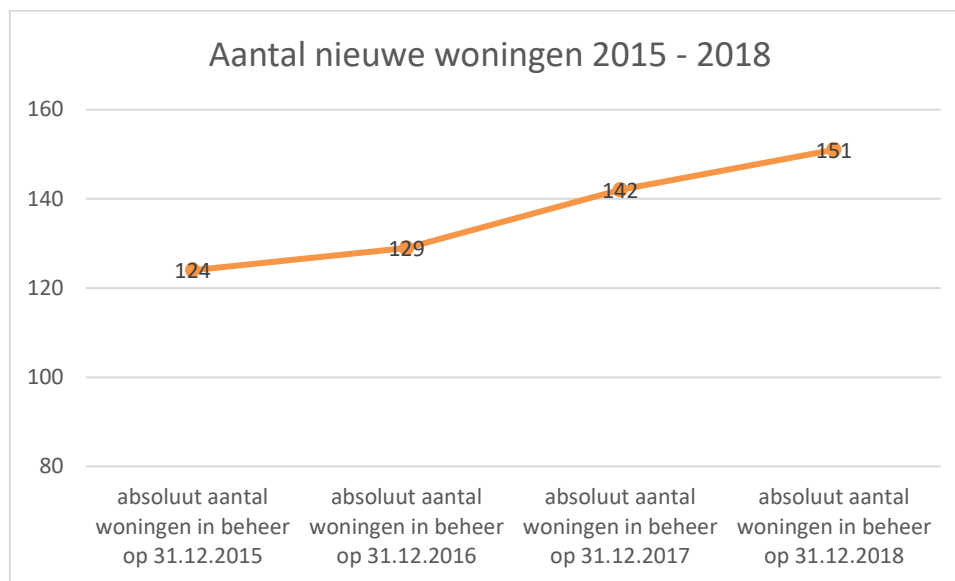


## Aantal stopgezet (5)

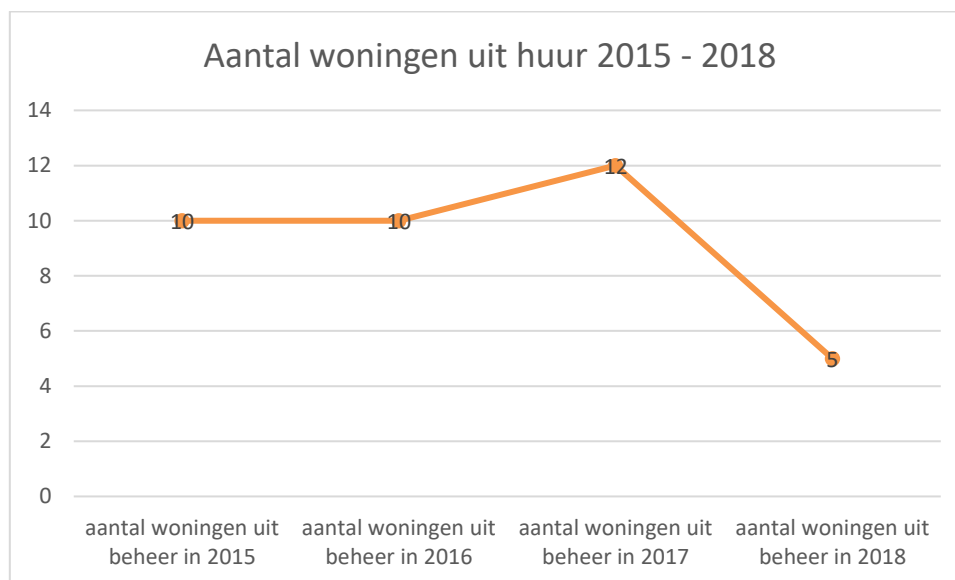


- Slechte kwaliteit woning (opzeg SVK)
- Eigen gebruik verhuurder
- verkoop verhuurder

## Overzicht nieuwe woningen in- en uit huur 2015 – 2018



De voorbije jaren heeft het SVK heel sterk ingezet op het opwaarderen van het patrimonium. Elke woning werd onder de loep genomen en voor alle woningen die onvoldoende scoorden naar woningkwaliteit werd de huurovereenkomst stopgezet indien de eigenaar niet bereid gevonden werd om de nodige werken te laten uitvoeren.



Vandaag hebben op 3 woningen na, alle woongelegenheden een conformiteitsattest. Deze 3 woningen zijn technisch in orde maar zijn reeds langer in huur en worden pas gecontroleerd na een huurderswissel. Een C-attest is een officieel document waaruit blijkt dat de woning voldoet aan de eisen van de Vlaamse Wooncode . Alle SVK's zijn verplicht sinds 01.01.2013 om elke nieuwe woning te laten controleren door Wonen Vlaanderen voor inhuurname. Enkel indien bij technische keuring de woning minder dan 15 strafpunten scoorde, kon een contract worden opgemaakt. De verplichting voor de opmaak van dergelijk attest vervalt vanaf 01.01.2019. Omdat woningkwaliteit primeert, kiest het bestuur van SVK er voor om ook in te toekomst elke woning vooraf te laten screenen.

Omdat naast kwaliteit de veiligheid primeert, werd elke SVK-woning voorzien van één of meerdere rookmelders. Via huurderskrant, facebook en rondschrijven worden huurders meerdere keren per jaar gewezen op het belang van rookmelders en de verplichting om deze te onderhouden of te vervangen bij defect.

### **Hoofdhuurcontracten**

Het SVK-patrimonium is als volgt op te splitsen: 107 woningen, 38 appartementen, 6 studio's. Er wordt met eigenaars duidelijk afgesproken bij de start dat het de bedoeling is om negen jaar te verhuren om op die manier woonzekerheid te bieden aan onze huurders. We geven wel mee dat het om persoonlijke redenen altijd mogelijk is om vroeger op te zeggen mits de vooropzeg van zes maanden én de garantie dat de opzeg langer kan zijn, mocht in tussentijd geen andere woning worden gevonden voor de huurder. De huurder mag nooit de dupe worden van de opzeg door de eigenaar of het SVK. Het gebeurt zelden dat eigenaars vervroegd opzeg geven, in 2018 moest het SVK 1x gebruik maken van een verlengde opzeg omdat geen woning met 3 slaapkamers werd gevonden voor de zittende huurder.

### **Aard van de woning nieuw in beheer en volledig patrimonium**

Met een steeds groter wordende wachtlijst zal het aanbod altijd kleiner zijn dan de vraag. De grootste vraag blijft naar woningen of appartementen met 2 tot 3 slaapkamers, al merken we steeds meer dat de nood aan woningen met 4 tot 5 slaapkamers ook toeneemt.

Deze woningen zijn moeilijker te vinden, ook als huurders moeten verhuizen binnen het patrimonium omdat bv. een woning wordt opgezegd is de zoektocht naar een woning met 3 of 4 slaapkamers lastig.

Opvallend is ook dat kandidaat-huurders ondanks de hoge woonnood (te) hoge eisen stellen naar oa. bereikbaarheid. Huurders wensen zeer dicht tegen, liefst naast de school of andere voorzieningen te wonen en zijn weinig tot niet bereid om gebruik te maken van bv. bus, auto of fiets om kinderen naar school te brengen of om boodschappen te doen. We merken ook dat heel wat nieuwe huurders bijna eisen dat het SVK alle extra kosten (bv. onderhoud boilers, kuisen gangen) op zich neemt. Het vraagt zeer veel tijd en energie om uit te leggen dat dit standaard bij een huurovereenkomst hoort, dat dit afgesproken werd bij aanvang van het contract en dat dit ook werd meegedeeld.

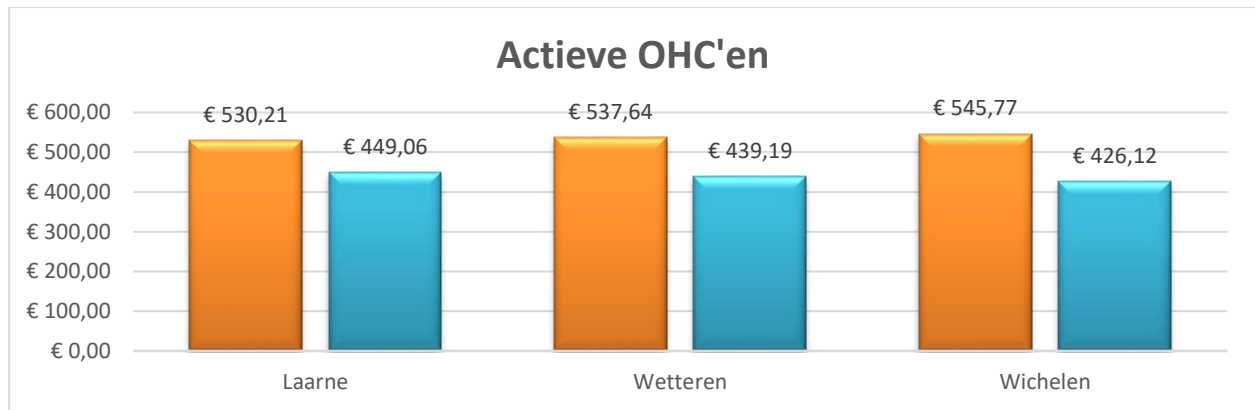
### **Inhuurprijs**

Huurprijzen, energieprijzen... alles wordt duurder. Het is een gegeven dat geldt voor iedereen maar die misschien nog net iets meer doorweegt voor de meest kwetsbare huurders. Indexering van de huurprijzen zorgt nog steeds voor een jaarlijkse stijging van € 8 tot € 10 per maand!

Het SVK LWW kent een gemiddelde huurachterstand van 4,58% tegenover de volledige omzet.



## Huurprijs onderhuurcontracten



We merken dat de huurprijzen van sommige woningen te hoog zijn. Dit heeft vooral te maken met de inhuurprijs die tot voor enkele jaren beduidend hoger lag. Er werd destijds meer onderhandeld over de inhuurprijs omdat er meer marge was door de hogere huursubsidie voor onderhuurders. Mede door de indexering is de huurprijs van deze woningen gewoonweg te hoog. Door de druk die het SVK ervaart om te blijven groeien, kunnen de huurovereenkomsten voor deze woningen om reden van te duur niet/slechts uitzonderlijk stopgezet worden. Er werd aan verschillende eigenaars reeds gevraagd om te onderhandelen over een nieuwe huurprijs maar niet iedereen is dit idee genegen.

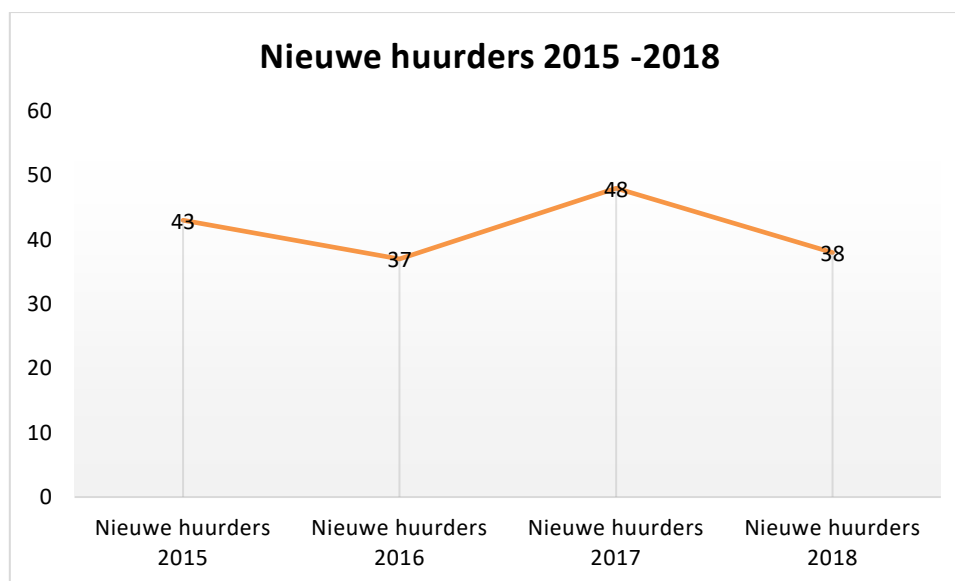
## Overzicht lopende onderhuurcontracten + huurprijs

	Aantal app./woningen		2 SLP	3 SLP	4 – 5 SLP	Studio	1 SLP
Huurprijs tussen € 400 en € 500	21		10			1	10
Huurprijs tussen € 500 en € 600	99		78	11			10
Huurprijs > € 600	21		9	8	4		
Huurprijs < € 400	7		3			5	

92 huurders betalen na aftrek huursubsidie minder dan € 450. 48 van deze 92 huurders betalen minder dan € 400. 44 huurders betalen tussen € 450 en € 550 huur na vermindering van de huursubsidie. 15 huurders betalen meer dan € 550 waaronder 5 huurders meer betalen dan € 600. Bij 4 van deze 5 huurders werd de huursubsidie stopgezet waardoor er geen vermindering mogelijk is van de huurprijs.

## Overzicht nieuwe onderhuurcontracten

	Laarne	Wetteren	Wichelen	Totaal
Nieuwe huurders 2012	4	36	10	50
Nieuwe huurders 2013	5	28	11	44
Nieuwe huurders 2014	2	18	4	24
Nieuwe huurders 2015	2	33	8	43
Nieuwe huurders 2016	2	22	13	37
<b>Nieuwe huurders 2017</b>	<b>2</b>	<b>37</b>	<b>13</b>	<b>48</b>
<b>Nieuwe huurders 2018</b>	<b>6</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>38</b>
<b>Profiel huurders binnen totaal patrimonium 2018</b>				148
<b>Alleenstaanden of koppels met kinderen</b>				70
<b>Alleenstaanden of koppel zonder kinderen</b>				78
<b>Alleenstaanden zonder kinderen</b>				71
<b>Koppel zonder kinderen</b>				7



In 2018 werden 38 toewijzingen gedaan waarvan 6 mutaties (huurders die verhuisden binnen het SVK-patrimonium).

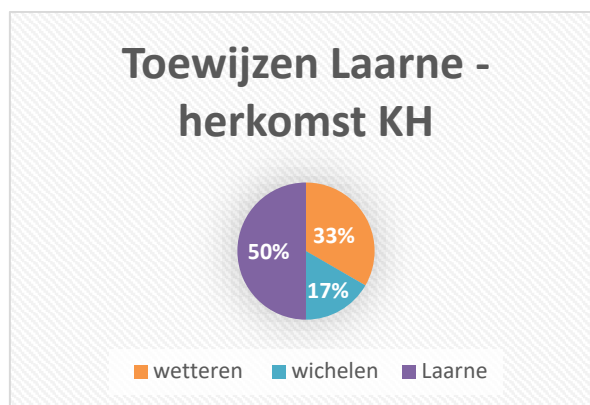
Het aantal huurders dat binnen het werkingsgebied verhuist naar één van de andere gemeenten is verwaarloosbaar. Algemeen kan gesteld worden dat kandidaat-huurders nog steeds hun eigen vertrouwde buurt en gemeente verkiezen om te wonen.

Een opvallende trend is de toenemende vraag van kandidaat-huurders (KH) van buiten de aangesloten gemeenten die wensen in te schrijven.

### Toewijzen per aangesloten gemeente uit het werkingsgebied

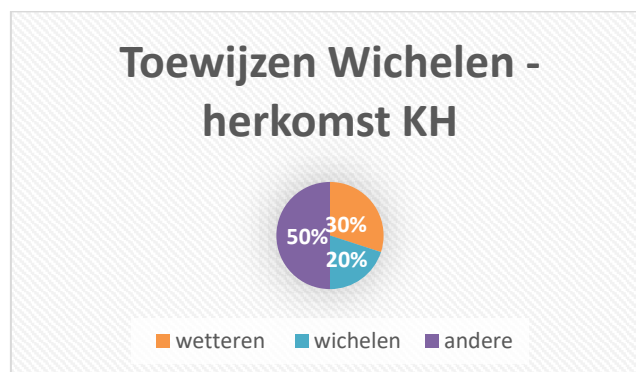
In **Laarne** kregen 6 KH's een toewijs. 3 KH's waren afkomstig uit Laarne zelf of hadden Laarne als woonplaats.

- Laarne 3
- Wichelen 1
- Wetteren 2



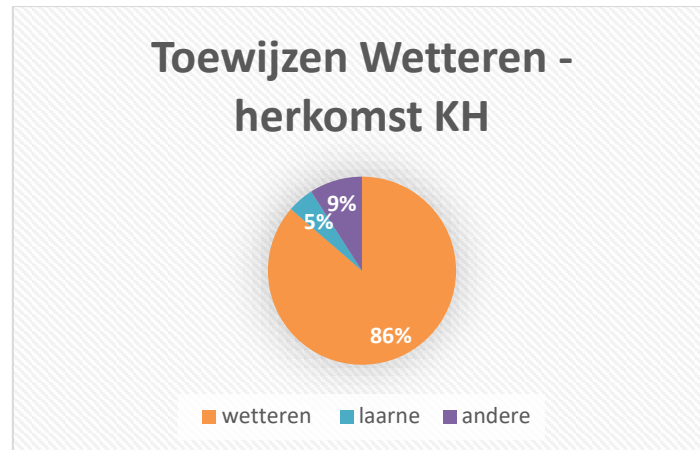
In de gemeente **Wichelen** kregen 10 KH's een nieuwe woning toewijzen. 2 KH's waren afkomstig uit Wichelen zelf of hadden Wichelen als woonplaats.

- Wichelen 2
- Wetteren 3
- Gent 2
- Melle 1
- Olen 1
- Brugge 1



In gemeente **Wetteren** werden 22 woningen toegewezen. 19 KH's waren afkomstig uit Wetteren zelf of hadden Wetteren als woonplaats.

- Wetteren 19
- Oostende 1
- Gent 1
- Laarne 1



## Wachtlisjtbeheer

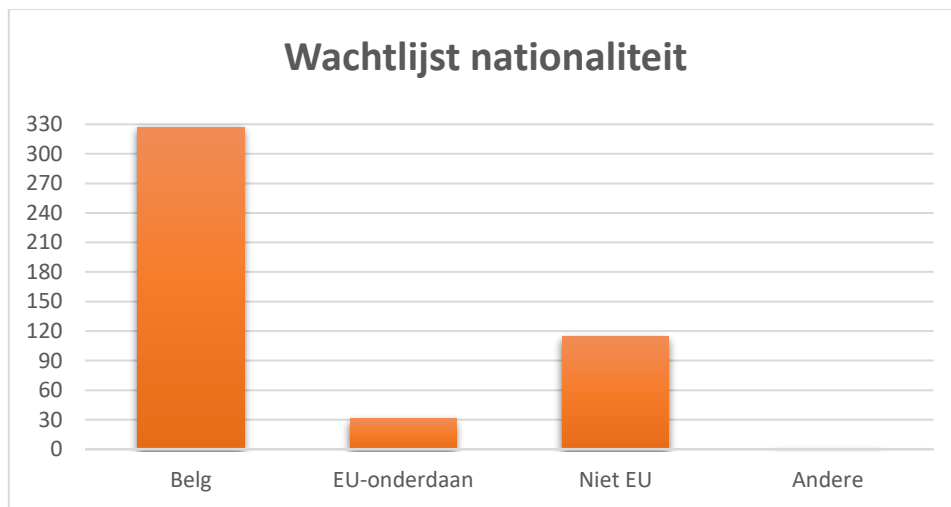
In de loop van 2018 schreven 255 nieuwe kandidaat-huurders zich in, op 31.12.2018 stonden 473 kandidaten op de wachtlijst.

Absolute prioriteit gaat naar kandidaten die zelf een woning aanbrengen, in 2018 waren dat 5 kandidaat-huurders die zelf een woning aanbrachten. Kandidaat huurders die in een situatie verkeren van effectieve of dreigende dakloosheid, geen huisvesting of opvang hebben of in nachtopvang verblijven krijgen 20 punten. Net als het verblijf in een instelling, opvangtehuis of gevangenis (kunnen of moeten verlaten en geen woonrecht meer hebben elders).

Kandidaat-huurders die bij hun partner vertrokken zijn omwille van bv. een stukgelopen relatie en vervolgens bij familie of vrienden intrekken of gerechtelijke uithuiszettingen met betekend vonnis en opzegging van de huurovereenkomst door de eigenaar met een opzegtermijn van minder dan drie maanden of de woning verplicht en rechtsgeldig moeten verlaten binnen een termijn van minder dan drie maanden, krijgen bv. 17 punten.

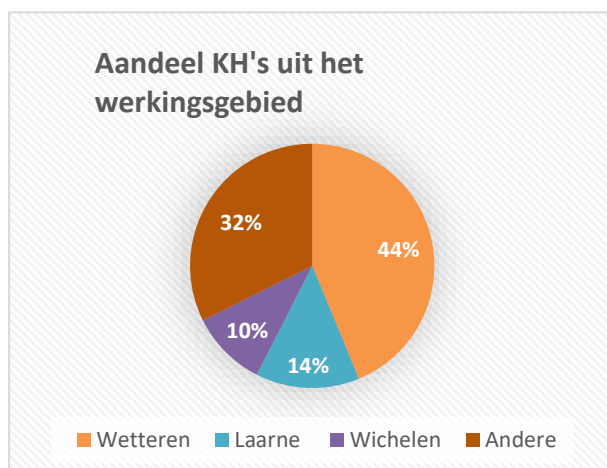
Indien de huurprijs meer dan 50% van het actueel besteedbare inkomen zou bedragen dan krijgt een kandidaat-huurder 14 punten voor woonnood. Iemand die zelfstandig woont met begeleiding door een erkende dienst krijgt 17 punten. Een SVK-huurder die intern wenst te muteren krijgt 7 extra punten.

## Nationaliteit kandidaat - huurders



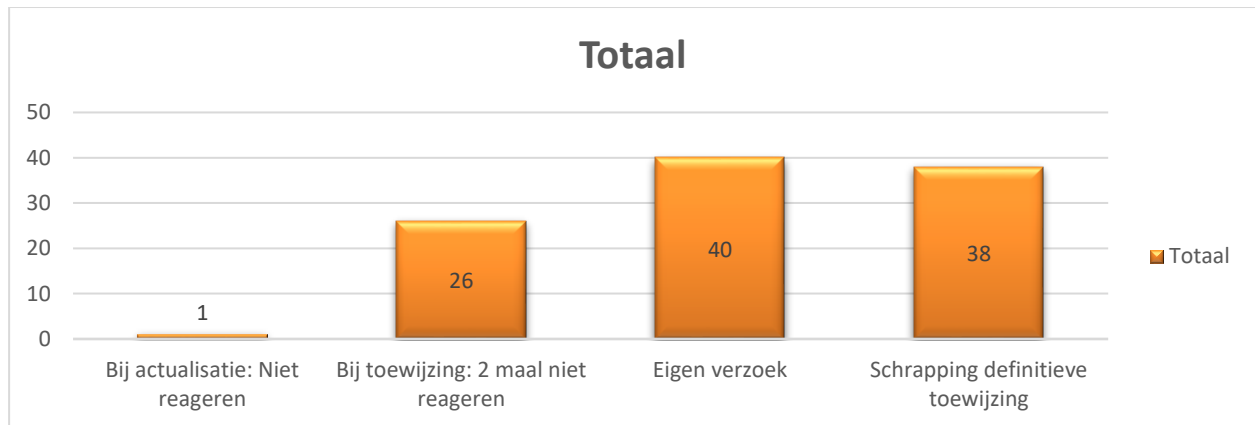
Actieve KH	Eindtotaal
Belg	327
EU-onderdaan	31
Niet EU	114
Andere	1
<b>Eindtotaal</b>	<b>473</b>

## Aandeel kandidaat – huurders uit het werkingsgebied Laarne, Wetteren en Wichelen



Actieve KH	Eindtotaal
Wetteren	207
Laarne	65
Wichelen	48
Andere	153
<b>Eindtotaal</b>	<b>473</b>

## Geschrapte Kandidaat-huurders 2018



In 2018 werd geen algemene actualisatie gehouden. 105 Kandidaat- huurders werden geschrappt, 40 deden dit op eigen verzoek, 38 kregen een toewijs van een SVK-woning en werden om die reden geschrappt. Elk oneven jaar doet het SVK een algemene actualisatieronde.

	Aantal Geschrapte KH's
Bij actualisatie: Niet reageren	1
Bij toewijzing: 2 maal niet reageren	26
Eigen verzoek	40
Schrapping definitieve toewijzing	38
<b>Eindtotaal</b>	<b>105</b>

## Leegstand

Op 31.12.2018 stonden 3 woningen leeg. Voor 1 woning is er een huurder vanaf 01.01, deze woning stond na het vertrek van de vorige huurder 1 maand leeg. In een andere woning waren werken nodig na een uithuiszetting, de woning staat leeg sinds 1 december. De derde woning staat leeg nadat ze onbewoonbaar werd verklaard na een ongeluk met de schouw. De verzekeringen betwisten al enkele maanden de aansprakelijkheid waardoor we de huurder tijdelijk een andere woning hebben aangeboden. Voor deze laatste woning wordt uiteraard geen huur betaald.

Kosten ten gevolge van leegstand doorheen het jaar: € 11.095,03.

Het gaat over 19 verschillende woningen waarvan:

- 6 een leegstand hadden van minder dan 1 maand
- 8 woningen met 1 maand leegstand
- 4 woningen met 2 maanden leegstand
- 1 woning stond 3,5 maand leeg.

Leegstand is binnen een SVK-werking onvermijdelijk, het is eigen aan het systeem van verhuren door de manier van toewijzen, door een gerechtelijke uithuiszetting of de tijd die nodig is om een woning op te kuisen/herstellingen uit te voeren na een gedwongen of vrijwillig vertrek.



## NAWOORD

Sociaal verhuurkantoren dragen bij aan de verwezenlijking van het basisrecht op wonen voor de zwakste huishoudens. Het aanbod sociale huurwoningen is ontoereikend, hetgeen resulteert in steeds langer wordende wachtlijsten.

In 2018 wijzigde het erkennings- en subsidiebesluit van de sociale verhuurkantoren, de klemtoon komt nog meer te liggen op de versterking en professionalisering. Vanuit de overheid wordt de groei van SVK's en het laten invullen van de blinde vlekken in Vlaanderen nog meer gestimuleerd en gehonoreerd. De minister van Wonen kan bv. een gemeentelijk groeipad opleggen als het aantal ingehuurde woningen in een gemeente gedurende 2 jaar niet zou toenemen. Indien een SVK het pad niet volgt, kan de minister zelfs beslissen om het werkingsgebied toe te wijzen aan een ander SVK. Het besluit voorziet in inspraak van het SVK, maar niet van de gemeente. Als SVK zit je hier wat gewrongen, we moeten ons de vraag stellen of een groei kan gerealiseerd blijven binnen eenzelfde werkingsgebied. Alles kent een verzadigingspunt en waar sociale woningen worden gerealiseerd, moet door de aard van de doelgroep extra kunnen ingezet worden op huurbegeleiding. De druk op de job wordt steeds groter door de zwaarder wordende problematieken waarmee de doelgroep kampt. Dit zijn feiten waar niemand nog omheen kan. Zorg dragen voor een gezond evenwicht op de werkvloer blijft naar de toekomst toe een even grote uitdaging als zorg dragen voor de doelgroep en het realiseren van een groei.

Het SVKLWW heeft de voorbije jaren de mogelijkheden zeer grondig bekeken om uit te breiden naar aanpalende gemeenten. We stellen echter vast dat er in de zeer nabije toekomst niet echt uitbreidingsmogelijkheden zijn. In het nieuwe besluit werd voorzien dat voor de uitbreiding van het werkingsgebied geen aaneengesloten gemeenten moeten nagestreefd worden. Een positieve wending maar helaas minder efficiënt binnen de werking door het tijdsverlies dat gepaard gaat met bv. het afleggen van huisbezoeken.

De wijzigingen in het besluit schenken ook heel wat aandacht aan de versterking van het financieel beheer. De boekhouding werd bij het SVKLWW de voorbije jaren grondig aangepakt en opgevolgd, wat resulteert in een stevige basis met voorzichtig positieve cijfers. De keuze om zeer transparant te blijven werken om zo een eerlijk en getrouw mogelijk beeld van de financiële situatie te geven blijft ook naar de toekomst toe absoluut behouden. Er wordt vanuit de sector in bijkomende rapportering voorzien die het opvolgen van de financiële situatie van sociale verhuurkantoren moet vereenvoudigen.

Nieuw binnen het besluit is ook dat SVK's subsidies kunnen ontvangen vanuit de overheid voor het beheer van woningen die ze huren van gemeenten, OCMW 's, intercommunales, provincies, de VMSW en het Vlaams Woningfonds... een zeer positieve wending wat eveneens mee kan zorgen voor de groei van het patrimonium.

De stemgerechtigde deelname van gemeenten of OCMW 's aan het bestuur van het SVK als subsidievoorwaarde vervalt met het nieuwe besluit, de verplichting werd vervangen worden door een inspanningsverbintenis. Het bestuur van het SVK blijft het echter naar de toekomst toe cruciaal vinden dat de deelname van gemeente binnen het bestuur van het SVK behouden blijft. Een constructieve samenwerking met lokale besturen is belangrijk.

Tenslotte zorgt het SVK samen met alle betrokken actoren voor de opvang en opvolging van de meest zwakke huishoudens binnen de gemeente en zorgen de SVK-woningen mee voor het behalen van het sociaal objectief.



Een bijkomende aanpassing in het besluit is de afschaffing van de verplichting van het conformiteitsattest. Sinds 2013 is een SVK verplicht om vooraf een conformiteitsattest aan te vragen voor elke in te huren woning. Het SVKLWW kiest er voor om de verplichting te blijven behouden. Het bestuur overweegt om de kostprijs die hiermee gepaard zal gaan, voor rekening van het SVK te nemen o.a. door de subsidie die het vanuit elke gemeente jaarlijks ontvangt. Op die manier blijft het SVK bijdragen tot verbetering van de woonkwaliteit binnen de gemeenten.

Naar de toekomst toe wordt het SVK PRO verhaal iets wat zeker op te volgen is. Via SVK Pro wil men vanuit de overheid private partijen, zoals ontwikkelaars, stimuleren om woningen te bouwen die ze voor een lange periode (18 jaar) verhuren aan een sociaal verhuurkantoor. Momenteel loopt een proefproject waarbij 10 SVK's hun werkgebied ter beschikking stellen. De vraag vanuit private ontwikkelaars speelt momenteel nog niet binnen het werkingsgebied van het SVKLWW.

SVK's zullen naar de toekomst een steeds grotere rol opnemen binnen de realiteit van sociale huisvesting. De uitdagingen zijn groot maar zeker realiseerbaar.

Te midden van de moeilijkheid ligt de mogelijkheid. (A.E.)  
Uitdaging aanvaard!

