

thuis•gent

20
23

JAARVERSLAG



Resultaten

1. De weg naar de Gentse Woonmaatschappij	7
2. Het patrimonium van Thuispunt Gent	10
3. Huren bij Thuispunt Gent	49
4. Klachten in 2023	88
5. Ondersteunende diensten	95
6. Jaarrekening 2023	107
7. Bestuur	109

Dit is een publicatie van **Thuispunt Gent**
Publicatiedatum: mei 2024
V.U. Thuispunt Gent bv, Lange Steenstraat 54, 9000 Gent

Voorwoord

2023: De start van de woonmaatschappij

**Beste volgers van Thuispunt Gent,
Beste vrienden van het sociaal wonen,**

2023 is het jaar van de start van Thuispunt Gent als woonmaatschappij voor het werkingsgebied van de stad Gent. De erkenning kwam er op 30 juni 2023 samen met de inkanteling van het voormalige SVK Gent.

Thuispunt Gent is voortaan het unieke aanspreekpunt voor het sociaal wonen in Gent. We zijn daarmee op de Gentse woonmarkt een systeemspeler buiten categorie. Tegen 2028 moeten alle sociale huurwoningen in Gent aan Thuispunt Gent zijn overgedragen. We zullen dan bijna één op de acht woningen in Gent in eigendom hebben en we zullen instaan voor bijna één op de vier verhuringen van woningen.

Daarmee heeft Thuispunt Gent een bijzondere verantwoordelijkheid naar de Gentse samenleving. We moeten maken dat ons uitgebreid sociaal woonpatrimonium in orde staat en dat het op tijd

klimaatproof wordt gemaakt. Bovendien moeten we maken dat het sociaal verhuren vlekkeloos verloopt en dat we de beoogde doelgroepen op de meest adequate manier kunnen bereiken.

Thuispunt Gent heeft er daarom voor gekozen om bij de start van de woonmaatschappij de interne werking van de maatschappij te herbekijken. Thuispunt Gent wordt voortaan aangestuurd door een nieuw managementteam onder leiding van een algemeen directeur. Zes managers sturen elk een pijler aan, drie operationele en drie ondersteunende. Dit moet de onderlinge samenwerking bevorderen en maken dat de dienstverlening vlotter en directer kan verlopen. Een nieuw kantoorgebouw aan de Kikvorsstraat zal daar vanaf 2028 het sluitstuk van zijn.

In 2023 kwam de stroomversnelling in het uitrollen van het Investeringsmeerjarenplan op volle kracht. Eind 2023 waren er 20 projectmanagers in dienst. Samen staan ze in voor de ontwikkeling van een 120-tal projecten. Sinds de start van het huidige bestuur in 2019 waren er eind 2023 al 731 woningen opgeleverd, aan 497 woningen werd gebouwd en voor nog eens 461 woningen was er een uitvoerbare omgevingsvergunning.

In een aantal gevallen moet het oud patrimonium worden gesloopt en vervangen. De teller stond eind 2023 op 1.107 gesloopte woningen, die allemaal zullen terugkeren naarmate de projecten van vervangingsbouw worden gerealiseerd. In 2023 werd de sloop van de Sint-Bernadettewijk opgeleverd en waren er bijkomende sloopactiviteiten in Nieuw Gent en aan de Jubileumlaan.

Thuispunt Gent werkte ook hard aan het wegwerken van een aantal pijnpunten.

Het aantal leegstaande woningen daalde met bijna 600 eenheden. Het aantal verhuringen steeg naar een ongekend record. Op die manier konden 738 gezinnen vanop de wachtlijst een weg vinden naar een sociale huurwoning.

Verder werd ook hard gewerkt aan de voorbereiding van de installatie van een frontoffice die de bereikbaarheid van Thuispunt Gent vanaf 2024 voor haar huurders fors moet verhogen.

Tot slot was er de voorbereiding van de nieuwe toewijsregels en van de inwerkingtreding van een Centraal Inschrijvingsregister op 1 januari 2024. Samen met de sociale partners uit de hulpverlening werd een systeem uitgewerkt om de versnelde toewijs naar daklozen en de meeste kwetsbare huurders op een efficiënte en uitgebalanceerde manier te realiseren. Dat gebeurde binnen een nieuwe opgerichte toewijzingsraad die eind 2023 ook formeel werd geïnstalleerd.

Dit alles is het werk van een grote ploeg, van alle personeelsleden, het management en het bestuur. Ik wil hen bedanken voor de positieve kracht en de dynamiek waarmee de start van de woonmaatschappij is kunnen gebeuren. Maar vooral maakt het nu al duidelijk dat binnen Thuispunt Gent in de loop van deze legislatuur grote stappen vooruit zijn gezet voor het sociaal wonen in Gent.

Marc Heughebaert
Voorzitter Thuispunt Gent



1 De weg naar de Gentse Woonmaatschappij

Inleiding

De eerste jaarhelft van 2023 liep het formele traject om te komen tot de woonmaatschappij:

- 10 januari 2023: Installatievergadering raad van bestuur Thuispunt Gent als sociale huisvestingsmaatschappij.
- 10 januari 2023: Goedkeuring erkenningsaanvraag Woonmaatschappij werkingsgebied Gent Stad door de raad van bestuur.
- 4 april 2023: Vastleggen organogram en selectieprocedures door de raad van bestuur.
- 17 mei 2023: Ministerieel Besluit tot erkenning woonmaatschappij.
- 6 juni 2023: Aanstelling managers Thuispunt Gent door de raad van bestuur.
- 28 juni 2023: de raad van bestuur:
 - stelt de dienst- en celhoofden Thuispunt Gent aan.
 - keurt het intern reglement, auditcharter en deontologische code goed.
 - legt het definitief organogram voor de volledige personeelsgroep vast.



Op 30 juni 2023 keurde de Buitengewone Algemene Vergadering de overdracht van SVK Gent naar Thuispunt Gent en de vorming van de woonmaatschappij Thuispunt Gent goed. Naast het formele traject liep ook het integratietraject om de operationele werking één te maken.

Gedurende de eerste jaarhelft liepen de operationele processen van ex-WoninGent en ex-De Gentse Haard naast elkaar. We kozen er immers voor om de processen en procedures op elkaar af te stemmen samen met SVK Gent.

Hiervoor startten we vanaf februari een aantal transitiewerkgroepen op die de bestaande processen kritisch bekeken en een voorstel maakten voor de integratie. Medewerkers leerden elkaar en de verschillende organisaties beter kennen.

We informeerden onze medewerkers via infosessies over de twee belangrijke basisprincipes uit onze erkenningsaanvraag bij de vorming van de woonmaatschappij:

- Dienstverlening en bereikbaarheid
- Huurbegeleiding en -participatie

Een nieuwe website voor Thuispunt Gent.

Bij een nieuwe organisatie kan een nieuwe website niet ontbreken. Op 3 juli werd de nieuwe website thuispuntgent.be gelanceerd. Tijdens het ontwikkelingstraject stond het gebruikersgemak centraal. Dit resulteerde in een website die laagdrempelig en gebruiksvriendelijk is voor onze doelgroep. Onze huurders, kandidaten en verhuurders vinden er in enkele muisklikken een heel pak nuttige informatie terug. Huurders kunnen via de vernieuwde website ook eenvoudig online meldingen doen zoals o.a. het aanvragen van een herstelling, wijzigingen in de gezinssituatie doorgeven, enzovoort.



Verdere stappen

In 2023 werden ook gesprekken opgestart met woonmaatschappij Dimensa met als doel de overname van 3.535 woningen op grondgebied Gent en de overdracht van 50 woningen in Destelbergen. In 2024 zullen deze gesprekken worden verdergezet. Daarnaast zullen in de loop van 2024 de 127 woningen van het Vlaams Woningfonds in Gent worden overgenomen.

Thuispunt Gent wil een moderne, efficiënte en performante eerstelijnswerking uitbouwen met het oog op een hogere klanttevredenheid. Vandaag zijn er verschillende nummers om onze diensten te contacteren. Een externe partner zal de telefonische permanentie overdag, 's avonds, in het weekend en op feest- en sluitingsdagen opnemen. In 2023 startten we de zoektocht naar deze externe partner op.



2

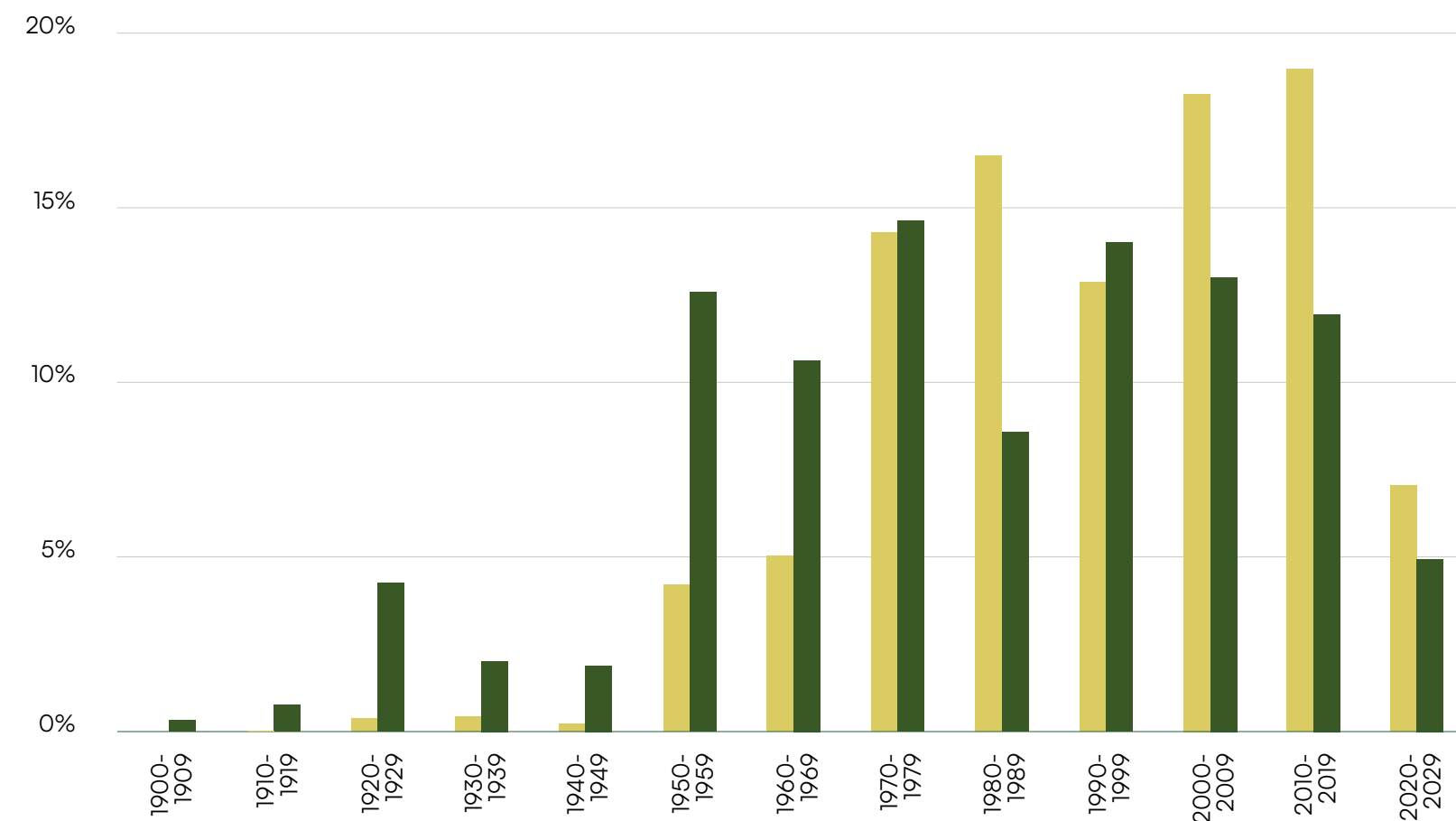
Het patrimonium van Thuispunt Gent

Inleiding

Patrimonium op leeftijd

Thuispunt Gent heeft een groter aandeel oudere woningen in vergelijking met andere woonmaatschappijen in Vlaanderen. Fusiepartners WoninGent en De Gentse Haard waren immers al vroeg in de 20ste eeuw actief als sociale woningbouwers, waarbij het in 1904 opgerichte WoninGent zelfs de oudste sociale huisvestingsmaatschappij in Vlaanderen is. Dit reflecteert zich onvermijdelijk in de staat van ons patrimonium.

Een grote groep woningen dateert bovendien uit dezelfde bouwperiode. Dit heeft als gevolg dat het verval van ons patrimonium vandaag sneller gaat dan de vernieuwing ervan. Al deze gebouwencomplexen komen nu immers in de laatste fase van hun levenscyclus, waardoor ze op hetzelfde moment aan grondige renovatie of vervanging toe zijn.



Figuur 1 Patrimonium op leeftijd

Thuispunt Gent Vlaanderen

Investeringsmeerjarenplan voor een vernieuwd patrimonium

Wat is het Investeringsmeerjarenplan?

In september 2020 keurde de raad van bestuur van WoninGent een Investeringsmeerjarenplan (IMJP) goed. In 2023 werd een update van het Investeringsmeerjarenplan opgemaakt met de woningen van De Gentse Haard en ABC. Met dit plan willen we een grote inhaaloperatie uitvoeren om onze sociale woningen binnen een tijdspanne van tien jaar terug op punt te stellen. De uitgangspunten van 2020 blijven in grote orde geldig: tegen 2033 moet het bestaande patrimonium van Thuispunt Gent vernieuwd zijn en op punt staan. Tegelijk moet een uitbreiding van het patrimonium de wachtlijst kunnen milderen. Daarvoor is er een aangroei voorzien van 2.240 sociale huurwoningen. Met dit geactualiseerde plan wordt de op gang gekomen versnelling in de renovatie en bouw van sociale woningen door Thuispunt Gent voor de komende tien jaar verder gestroomlijnd.



Het IMJP is gestoeld op drie doelstellingen:

- Er zijn op elk moment **voldoende woningen voor de zittende huurders**.
- We zetten stelselmatig **het verouderde patrimonium op punt**.
We pakken op een objectief vastgestelde manier de slechtste woningen aan en vermijden dat er bijkomende woningen in een slechte conditiestaat komen.
- We gaan voor **een aangroei aan goede sociale woningen**.
Op die manier willen we de groei van de stad volgen en een antwoord bieden op de groeiende nood aan kwaliteitsvolle en betaalbare sociale woningen voor de laagste inkomstencategorieën in de stad Gent.



Capaciteitsuitbreiding afdeling bouwprojecten

De uitrol van het Investeringsmeerjarenplan moet ervoor zorgen dat het aantal nieuwbouw- en renovatieprojecten significant toeneemt. Met het oog op de realisatie van deze ambitieuze maar noodzakelijke planning, werd een interne capaciteitsplanning opgesteld.

De voorziene opschaling van de Dienst Projecten binnen Thuispunt Gent is intussen gerealiseerd. Eind 2023 zijn er 20 projectmanagers in dienst, waarvan 9 interne medewerkers en 11 externen. Deze projectmanagers worden aangestuurd door 3 programmamanagers en een diensthoofd projecten.

De Dienst Projecten werkte eind 2023 aan een 120-tal lopende projecten, goed voor 1.681 nieuwe sociale woningen en 7.123 vervangingen of (deel-)renovaties van bestaande sociale woningen. Daarnaast draaiden verspreid over Gent 15 bouwkransen op volle toeren om 486 sociale woningen te realiseren in nieuwbouw- en renovatieprojecten.

In maart 2023 werd — in samenwerking met het team stadsbouwmeester van Stad Gent — een raamcontract met ontwerpteam afgesloten. Dit leidt tot een efficiëntere aanstelling van architecten en een snellere opstart van projecten. Sinds de start van dit raamcontract werden er in 2023 al 9 opdrachten gelanceerd, goed voor de bouw of renovatie van 513 sociale woningen.

Binnen Thuispunt Gent richtten we een maandelijkse stuurgroep IMJP op om de opstart van deze vele projecten te begeleiden, kwalitatief te bewaken en de informatiedoorstroming te bevorderen. Door deze duidelijke structuur, werkwijze en opvolging worden projecten efficiënter en meer uniform opgestart. Sinds 2001 is er een Sociaal Huisvestings **Plan**overleg rond planning en thema's dat tweemaal per jaar plaatsvindt en als doel heeft om plannings- en eventuele wijzigingen te bespreken en om meer algemene afspraken over samenwerking, projectoverschrijdende thema's en tools te bespreken. Om de ambitie van het IMJP ook te vertalen naar Stad Gent en Wonen in Vlaanderen, werd het Sociaal Huisvestings **Initiatie**Overleg in het leven geroepen.

Gezien het grote aantal projecten bij Thuispunt Gent, is er sinds februari 2023 een maandelijks overleg waarin concrete projecten worden overlopen, waardoor de samenwerking vlotter, meer gestructureerd en efficiënter loopt.

Update investeringsmeerjarenplan

Het IMJP is een theoretisch model, waaraan diverse randvoorwaarden werden gekoppeld. Deze randvoorwaarden zijn onder andere: personeelsbezetting, reactietijd van interne en externe stakeholders, uitvoering van de verhuisplanning ...

Omdat deze factoren onderhevig zijn aan veranderingen, wordt er per kwartaal een revisie van het IMJP opgesteld. Op die manier reflecteert het IMJP de werkelijke stand van zaken.

In 2023 werd een update van het Investeringsmeerjarenplan opgemaakt waarbij ook het vroegere patrimonium van De Gentse Haard en ABC werd opgenomen en ingepland naargelang hun conditiestaat.

De zoektocht naar extra sociale woningen

In het IMJP is een aangroei van 2.240 bijkomende sociale woningen voorzien. Deze aangroei proberen we op verschillende manieren te realiseren:

- het uitoefenen van voorkeurechten;
- de aankoop van gronden;
- via de procedure 'Aankoop Goede Woning';
- via de procedure 'Constructieve Benadering Overheidsopdrachten (CBO)'.

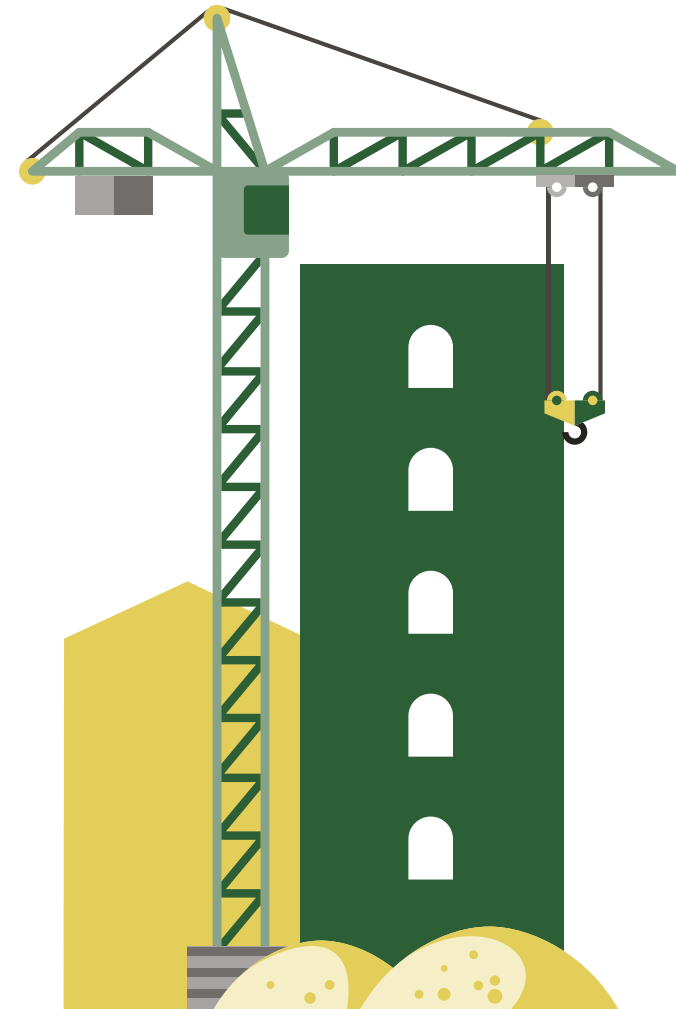


Voorkooprecht

In 2023 hebben we ons voorkooprecht uitgeoefend voor een projectgrond in de Eedstraat met een mogelijkheid tot een woonwijk in het binnengebied.

i

Voorkooprechten zijn belangrijk om de noodzakelijke aangroei van het sociaal patrimonium in Gent te bewerkstelligen. Dit is niet altijd een eenvoudig verhaal. We ontwikkelden daarom interne procedures om snel en adequaat analyses te kunnen maken over de mogelijke opportuniteiten. Een samenwerking tussen onze Diensten Patrimoniumplanning en Projecten en ook Stad Gent is daarin belangrijk. Eind 2022 werd dit dossier via voorkooprecht aangeboden maar er werden een reeks voorwaarden in de compromis gezet die bezwarend waren voor de uitoefening. Na analyse door de Juridische Cel werd aan de raad van bestuur toestemming gevraagd om het voorkooprecht onder voorwaarden uit te voeren. Het voorkooprecht werd hierop binnen de wettelijke regels uitgeoefend, waarna bezwaar werd ingediend door zowel de verkopers als de originele verkopers. In 2023 leidde dit tot uitspraken van de rechtbank waarbij Thuispunt Gent volledig in het gelijk werd gesteld. Eind 2023 staakten de verkopers hun verzet tegen de aankoop. Er is wel nog beroep uitstaande vanwege de originele kopers.



Aankoop van gronden/gebouwen

We kochten de parochiale kring op het Heilig-Hartplein in Sint-Amandsberg met als doel het bouwen van 15 kwaliteitsvolle sociale woningen. Er komt ook een doorsteek voor voetgangers en fietsers naar de Engelstraat en een groene zone rond de naastgelegen kerk, die wordt verbouwd door sogent tot een sociaal restaurant. Thuispunt Gent liet, in afwachting van de start van de werken, Stad Gent de mogelijkheid om de tijdelijke vzw De Kring op te richten waarin verenigingen

samengebracht zijn die gebruik wensen te maken van het gebouw. Thuispunt Gent heeft met deze tijdelijke vzw een terbeschikkingstellingsovereenkomst afgesloten, waardoor thuisloze initiatieven letterlijk en figuurlijk plaats krijgen om te experimenteren met hun ideeën en acties die aansluiten op de noden voor de Dampoortwijk.

i

In juli 2022 ontdekten we dat de NMBS een stuk bouwgrond wilde verkopen dat zeker ook interessant is voor sociaal wonen. De NMBS weigerde echter pertinent om met ons te onderhandelen over een aankoop. Als woonmaatschappij is het onze taak om het aantal sociale woningen uit te breiden en we zetten daar hard op in. We maken dan ook gebruik van alle instrumenten die de wetgever daarvoor heeft voorzien. Een onteigening is niets anders dan de normale gang van zaken, wanneer een overheid een goed wil verwerven dat toebehoort aan een andere overheid — dit is er juist op gericht om concurrentie met particuliere gegadigden en prijsopbod uit te sluiten. We keken dan ook uit naar een minnelijk overleg en een goede samenwerking met de NMBS.

De NMBS besloot echter dat ze op geen enkel moment en op geen enkele manier tot een vergelijk wilden komen. Ondanks de pogingen om de onteigeningprocedure als onwettelijk te bestempelen kreeg Thuispunt Gent de toestemming van de Vlaamse minister om te onteigenen. Ook de benodigde kredieten werden hiervoor ter beschikking gesteld. In 2023 werd de eerste stap van administratieve procedure van onteigening doorlopen. In de huidige stand van de procedure is het nu aan de federale minister bevoegd voor overheidsbedrijven om de onteigening verder te behandelen. De bevoegde minister dient hiervoor een niet-bindend advies van de raad van bestuur van de NMBS in te winnen, waarna die het onteigeningsdossier kan voordragen aan de Koning die vervolgens Zijn toestemming tot onteigening kan geven wanneer het onroerende goed niet langer nuttig is voor de spoorwegexploitatie. Tot op heden werd Thuispunt Gent niet op de hoogte gesteld of deze stap door de federale minister in de onteigeningsprocedure werd gezet.

Procedure Constructieve Benadering Overheidsopdrachten (CBO)

De CBO-procedure wordt door Wonen in Vlaanderen georganiseerd en heeft als doel sociale woningen te laten bouwen door private ondernemers op gronden van deze ondernemers. De woonmaatschappij koopt na realisatie de woningen en de grond die bij deze woningen hoort. De CBO-procedure laat op die manier toe om versneld bijkomende sociale woningen te verwerven.

In 2023 waren er afspraken om 199 woningen via de CBO-procedure te realiseren:

- In de Fabrieksstraat startten de bouwwerken aan 73 woningen.
- De bouwwerken aan het project Koopvaarders, waarvoor De Gentse Haard via de CBO2019-procedure een overeenkomst had afgesloten, waren volop aan de gang. Het gaat om een gebouw met 35 appartementen aan de Nieuwe Dokken.
- Twee projecten waren in de onderhandelingsfase namelijk de projecten Kofschip en Tuupetegoare goed voor respectievelijk 17 en 26 sociale woningen. Beide projecten werden via de Gentse Haard opgestart binnen de lopende CBO2020-procedure.
- Het project Vossenbos bevond zich in de onderhandelingsfase en zal 48 woonentiteiten bevatten.

Thuispunt Gent schreef zich bovendien opnieuw in voor de CBO2023-1 en CBO2023-2. Het verschil met de vorige jaren is dat in 2023 Wonen in Vlaanderen de CBO procedure heeft uitgebreid naar een CBO+ waarbij het ook mogelijk is om bestaande constructies te renoveren tot sociale woningen.



Financiële ondersteuning door Stad Gent

Stad Gent lanceerde een investeringssubsidie voor sociale woonprojecten op het grondgebied van de stad. Deze investeringssubsidie dient als aanvulling op de reguliere financiering van de Vlaamse Overheid. De Stad verleent deze investeringssubsidie voor:

- de bouw of aankoop van nieuwe sociale woningen;
- de vervanging of structurele renovatie van verouderde sociale woningen.

Op die manier wil Stad Gent beter tegemoetkomen aan de toenemende nood aan kwaliteitsvolle sociale woningen in de stad.

In 2023 werd Thuispunt Gent 2.111.400 euro aan investeringssubsidies toegewezen. Het gaat om:

- 1.586.700 euro aan voorschotten voor werken die in opstartfase zijn;
- 524.700 euro aan bedragen bij oplevering van de werken.





Tondelier lot 82

Projecten

Opgeleverd in 2023

Thuispunt Gent zet volop in op nieuwbouwprojecten die het aantal kwaliteitsvolle en duurzame sociale woningen in de stad Gent moeten doen aangroeien. **In 2023 leverden we in totaal 111 nieuwe sociale woningen op:**

Naam Project	Oplever-datum	Nieuw-bouw	Aankoop Goede Woning
Boom/Peerstraat	16/01/2023	32	-
Kraankinderstraat	14/04/2023	26	-
Vierweegsestraat	10/05/2023	13	-
Redersplein fase 1	9/06/2023	9	-
Biezenstuk - Rooigemlaan	5/07/2023	22	-
Tondelier lot 82 ¹	27/06/2023	-	9
Totaal	-	102	9

- 9 appartementen en 23 eengezinswoningen tussen de Boomstraat en Peerstraat. Op de site werd ook een nieuw wandel- en fietspad en openbaar groen aangelegd.
- 26 appartementen in de Kraankinderstraat, Klipperstraat en de Ham.
- 13 appartementen in de Vierweegsestraat.
- 9 appartementen op het Redersplein.
- 13 appartementen en 9 eengezinswoningen tussen de Rooigemlaan en Biezenstuk. Hier werd ook het pad vernieuwd en openbaar groen uitgebreid.
- 9 appartementen in Tondelier werden aangekocht via de procedure van Aankoop Goede Woning.

In mei 2023 werd ook de sloop van de 192 woningen in de Sint-Bernadettewijk opgeleverd. Intussen werden verdere stappen genomen voor de opmaak van het masterplan voor de nieuwe moderne en duurzame woonwijk.

In de Jubileumlaan werd het middelste appartementsgebouw al gesloopt in 2022. In 2023 volgde ook de sloop van de twee overige gebouwen. De drie verouderde appartementsgebouwen zullen vervangen worden door moderne en duurzame exemplaren. Eind 2023 waren er in totaal 1.107 woningen die in het kader van een vervangingsbouwproject werden gesloopt en nog opnieuw gebouwd moeten worden.

Het aantal woningen dat sinds het begin van deze legislatuur in januari 2019 tot en met 31 december 2023 is opgeleverd bedraagt 731 woningen. Het gaat om:

- 303 nieuwe sociale woningen;
- 253 woningen ter vervanging van bestaande sociale woningen;
- 144 renovaties van bestaande sociale woningen;
- 31 nieuwe sociale woningen die werden aangekcht via de procedure Aankoop Goede Woning.



Boom/Peerstraat

20 ¹ Op 21 december 2023 werd het compromis getekend voor de aankoop van 9 woningen gelegen in het Buitenwallepad op de Tondeliersite en dit via de procedure Aankoop Goede Woning.

Projecten in opbouw door aannemer

De bouwkransen van Thuispunt Gent draaiden in 2023 op volle toeren. **De bouwwerken aan niet minder dan 486 sociale woningen waren volop aan de gang.**

Naam Project	Nieuwbouw	Vervangingsbouw	Totaalrenovatie	CBO ²	AGW ³
Heernislaan 53	-	-	1	-	-
Stadsvernieuwingsproject Nieuw Gent - bouwveld 3	-	60	-	-	-
Stadsvernieuwingsproject Nieuw Gent - bouwveld 1	-	14	-	-	-
Stadsvernieuwingsproject Nieuw Gent - bouwveld 2	-	16	-	-	-
Antwerpsesteenweg 215-217	4	-	-	-	-
Kaarderijstraat	11	-	-	-	-
Filature de Rabot	44	-	-	-	-
Nieuwe Dokken - Koopvaarders (CBO2019)	-	-	-	35	-
Redersplein fase 2	6	-	-	-	-
Kaai 24	-	-	-	-	20
Tondelier	-	-	-	-	6
Heerweg Zuid	12	-	-	-	-
Leiekaai - Lieremanstraat	21	-	-	-	-
Francisco Ferrerlaan	35	-	128	-	-
Fabrieksstraat	-	-	-	73	-
Totaal	133	90	129	108	26

² CBO = Constructieve Benadering Overheidsopdrachten

³ AGW = Aankoop Goede Woning



In de Goedendagstraat liepen ook de werken aan het CLT-project verder. Thuispunt Gent treedt op als bouwheer van de 34 appartementen, die via het principe van Community Land Trust zullen worden verkocht.

Projecten met uitvoerbare omgevingsvergunning

De concrete realisatie van 461 woningen kwam in 2023 dichterbij. We verkregen immers een uitvoerbare omgevingsvergunning voor volgende projecten:

Naam Project	Nieuw-bouw	Vervangings-bouw	CBO
Nieuw Gent - bouwveld 5	-	92	-
Jubileumlaan 194-380	-	99	-
Veldekenstraat	25	-	-
Nieuwe Dokken - Kofschip	-	-	17
Nieuwe Dokken - Tuupetegoare	-	-	26
Overreke	19	-	-
Rabot fase 2	-	140	-
Voorhavenlaan	27	-	-
Geitstraat	7	-	-
Maeswal	-	8	-
Totaal	78	340	43

Voor het nieuwbouwproject in de Waterkluiskaai (31WE) werd de vergunning in beroep aangevochten. Deze procedure was eind 2023 nog lopende.



Projecten met goedgekeurd voorontwerp en projectdefinitie

Projecten met goedgekeurd voorontwerp

Het ontwerp van 114 woningen werd in 2023 concreter door de goedkeuring van het voorontwerp.

Naam Project	Nieuwbouw	Vervangings-bouw
Meulestede L-gebouw	25	-
Witte Kaproenenpark	-	67
Westveld	-	14
Gasmeterlaan	8	-
Totaal	33	81

Projecten met goedgekeurde projectdefinitie

Voor in totaal 1.669 woningen maakten we een projectdefinitie op. In deze projectdefinitie zetten we de contouren van het verder onderzoek uit en maken we een eerste aanzet naar verdeling van woontypes opgemaakt.

Het gaat onder meer over nieuwbouwprojecten in de Loofblommestraat (8 WE), Voormuide (32 WE), Ham (12 WE) en Meulestede (25 WE waaronder sociale assistentiewoningen) en over de vervangingsbouw van de Jan Yoenssite (117 WE), Eindeke (19 WE), de gebouwen 1 en 3 in de Jubileumlaan (188 WE), de Sint-Bernadettewijk (250 WE) en de gebouwen Jupiter en Mercurius (192 WE) en de site Tine Hannick (25 WE en een nieuw kantoorgebouw voor Thuispunt Gent) in Nieuw Gent.

Projecten in onderzoek

Projecten in onderzoek

We deden daarnaast voorbereidend onderzoek voor meer dan 5.149 sociale woningen. Het gaat om de vervangingsbouw, totaalrenovatie of gedeeltelijke renovatie van 4.569 sociale woningen die we al in portefeuille hebben en om 580 nieuwbouwwoningen.

Projecten van derden

Naast onze eigen realisaties, bewandelen we ook de pistes om bouwprojecten via sogent of andere partners te ontwikkelen en om woningen te verwerven via de procedure CBO en Aankoop Goede Woning.

Volgende projecten zitten in de pipeline:

- het project van sogent in de Agaatstraat en Berkhoutsheide (55 WE);
- de nog te realiseren projecten op de Tondeliersite (60 WE);
- de CBO-procedure op de site Vossenbos (48 WE).

Beheer bestaand patrimonium

Nieuwe werking gebieden vakmannen

Het nieuwe organogram van Thuispunt Gent voorziet dat het beheer van het patrimonium in twee nieuwe gebieden wordt opgedeeld.

Concreet werken de vakmannen sinds 2 oktober 2023 in twee gebieden:

- Team Noord met dienstlokaal in de C. Sneyssonestraat. Dit team staat in voor de wijken: Bloemekenswijk, Wondelgem, Rabot, Brugse Poort, Mariakerke, Drongen, Muide-Meulestede, Sluizeken-Tolhuis-Ham, Binnenstad.
- Team Zuid met dienstlokaal in de A. Vermeylenstraat. Dit team staat in voor de wijken: Dampoort, Sint-Amandsberg, Oostakker, Kanaaldorpen, Gentbrugge, Ledeberg, Moscou, Nieuw Gent, Station-Zuid, Sint-Denijs-Westrem, Zwijnaarde, Watersportbaan, Station-Noord, Macharius, Elisabeth Begijnhof.

Bij de indeling van de wijken streefden we naar een evenwichtige verdeling van het aantal woningen per gebied. Dit blijft een dynamische indeling: in de toekomst kunnen er nog wijzigingen gebeuren in het kader van de nieuwbouw-, vervangingsbouw- en renovatieprojecten van het IMJP.

Onderhoud en herstellingen

Het beheer van meer dan 10.000 woningen in Gent zorgt ook voor een pak interventies. De meest voorkomende zijn:

Categorie	Aantal meldingen
Verwarmen	3.025
Liften	1.967
Schoonmaak	1.835
Sanitair	1.468
Sleutels en sloten	1.125

Daarnaast voerden we in het kader van het preventieonderhoud ook 1.038 ledigingen van septische putten uit.



Onderhoudsmeerjarenplan

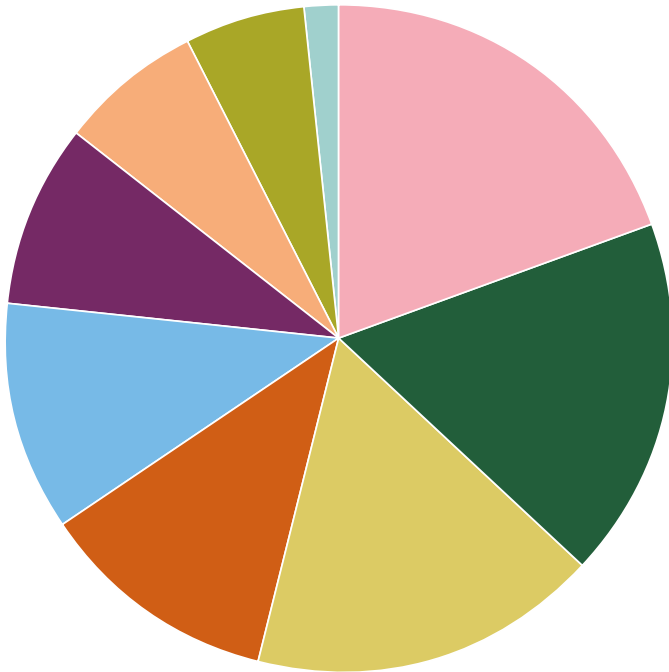
Thuispunt Gent hanteert een onderhoudsmethodiek en legde deze vast in een onderhoudsmeerjarenplan (OMJP). Dit is een belangrijk instrument om de kwaliteitsverbetering van het patrimonium door te voeren en te bestendigen. Het OMJP focust op het proactieve onderhoud van het bestaande patrimonium.

We maakten een overzicht van welke installaties en bouwdelen voor de grootste kosten zorgen.

Het gaat om:

- 1. Verwarming en sanitair warm water (sww)
- 2. Veiligheid en installaties
- 3. Badkamer en keuken
- 4. Opfriswerken WE⁴
- 5. Platte daken
- 6. Hellende daken
- 7. Algemeen dagelijks onderhoud/klachten

Deze categorieën zijn samen goed voor 92,5% van de onderhoudskosten. We nemen dan ook in eerste instantie deze categorieën op en dit in volgorde van hun impact op de totale kost.



Verwarming en sww	19,5%
Veiligheid en installaties	17,4%
Badkamer en keuken.....	17,1%
Opfriswerken WE.....	11,5%
Platte daken	11,2%
Hellende daken	8,7%
Algemeen dagelijks onderhoud/klachten	7,0%
Buitenschrijnwerk	5,9%
Schilderwerken inkom-en lifthallen.....	1,4%

⁴ WE = wooneenheid.

In 2023 werden alle collectieve stookzalen verder geoptimaliseerd. Sommige ondergingen een grondige renovatie. Samen met de inventaris van de individuele cv-toestellen vertaalt dit zich in een vijfde van alle onderhoudskosten.

Daarnaast startten we in 2023 met een nieuw raamcontract voor het onderhoud en herstel van ventilatiesystemen. We voerden verschillende grote herstellingen en aanpassingen uit die resulteerden in een beter binnenklimaat.

i

De huurders in de eengezinswoningen in de Steenbekerstraat werden geconfronteerd met waterinsijpeling door weggewaaide dakpannen.

Deze daken hadden nog geen onderdak en ook de onderliggende pannenhouten waren verouderd. Thuispunt Gent besliste om de daken van alle woningen in de straat volledig te vervangen. Alle woningen kregen een volledig nieuw dak met onderdak. We namen van de gelegenheid gebruik om de nieuwe daken te voorzien van dakisolatie die voldoet aan de energiedoelstellingen 2050. Ook de daken van de tuinbergingen namen we onder handen.



Naar een duurzaam patrimonium

Als woonmaatschappij nemen we niet alleen maatregelen om de klimaatdoelstellingen 2050 te halen. Door in te zetten op meer betaalbare energie gaan we de strijd aan tegen energiearmoede. Energiekosten maken immers een belangrijk deel uit van de woonkosten van sociale huurders.

Investerings Stad Gent duurzaamheid 2023

In onze projecten wordt duurzaam aangemaakte energie (warmte, warm water en elektriciteit) meer en meer de norm, Stad Gent verleent subsidies aan sociale woningprojecten om de hogere investeringskosten mogelijk te maken.



In 2023 kreeg Thuispunt Gent in dit kader volgende subsidies:

- 1.108.400 euro voor de grondige energetische renovatie en uitbreiding van 163 appartementen in Francisco Ferrerlaan 135-415.
- 210.000 euro voor 21 nieuwbouwappartementen in de Leiekaai - Lieremanstraat.
- 210.000 euro voor 12 nieuwbouwappartementen in de Heerweg-Zuid 100.
- 287.842 euro voor het nieuwbouwproject Filature du Rabot met 16 eengezinswoningen en 28 appartementen.
- 143.785 euro voor een vervangingsbouwproject op het Rerum Novarumplein (bouwveld 2) in Nieuw Gent met 16 appartementen op de eerste en tweede verdieping en een sociaal restaurant op het gelijkvloers.
- 383.372 euro voor de vervangingsbouw met 92 appartementen die komt op de plaats van het appartementsgebouw Saturnus in Nieuw Gent (bouwveld 5).

Dit komt samen op een totaalbedrag van 2.453.400 euro.



Welke technieken gebruikt Thuispunt Gent?

- In de Francisco Ferrerlaan 135-415 verwarmen we met een collectieve warmtepomp en alle appartementen krijgen boosterwarmtepompen om het sanitair warm water aan te maken.
- In de Leiekaai - Lieremanstraat gebeurt de centrale verwarming door middel van een warmtepompinstallatie grond/water, gevoed door bodemwarmte uit verticale geothermische boringen. Het sanitair warm water wordt aangemaakt door warmtepompboilers. Een PV-installatie verlaagt en verduurzaamt het elektriciteitsverbruik.
- De 16 eengezinswoningen en 28 appartementen in Filature du Rabot zullen verwarmd worden met warmte uit de bodem. Een BEO-veld (Boorgat Energie Opslag) voedt een gemeenschappelijke warmtepomp voor verwarming.





PV-installaties

Thuispunt Gent plaatst al langer PV-installaties bij totaalrenovaties, vervangingsbouw en nieuwbouw. In 2023 leverden we 70 woningen op met een individuele PV-installatie. De nieuwbouw op de hoek van de Zwijnaardsesteenweg en Kikvorsstraat in Nieuw Gent is het eerste gebouw met een collectieve PV-installatie. De opgewekte zonnestroom gaat naar de technische installaties (warmtepomp, ventilatie, liften en verlichting) van de gemeenschappelijke delen, zodat een groot deel van de zonnestroom direct verbruikt kan worden en de energiekosten van alle bewoners van het gebouw verlagen.

Voor deze woningen werd 109kWp PV-panelen in gebruik genomen.

De Coöperatieve Vennootschap Aster is een initiatief van de Vlaamse sociale huisvestingssector. Het doel van Aster is om te investeren in duurzaam sociaal wonen. Van 2018 tot 2022 was het een Europees project. Vandaag functioneert Aster als een coöperatieve vennootschap van woonmaatschappijen. Aster biedt via een raamcontract voor PV-panelen een ontzorging aan van uitvoering, opvolging en onderhoud van PV-installaties op sociale woningen.

In 2023 plaatste Thuispunt Gent PV-panelen op een eerste reeks bestaande gebouwen: 40 woningen in de Acaciastraat, Hulstboomstraat en Kastanjestraat kregen samen 228 panelen, goed voor meer dan 93kWp.

De huurders van woningen met een PV-installatie krijgen de zonnestroom die ze direct verbruiken aan een voordeliger tarief.

Opmaak richtlijnen ontwerp PV-installaties

Met het oog op het grote aantal projecten dat op stapel staat, stelde Thuispunt Gent in 2023 een richtlijn op voor de plaatsing van PV-installaties.

We deden een grondige energetische en financiële analyse op basis van verbruiksprofielen, opbrengstprofielen van PV-installaties, kosten en inkomsten voor huurders en Thuispunt Gent. Met ondersteuning van de Universiteit Gent legden we vervolgens de ontwerprichtlijnen vast om te bepalen welk soort installaties we voorzien in verschillende situaties. Het gaat daarbij om richtlijnen voor zowel nieuwbouw als voor bestaande gebouwen, voor gebouwen met een groot gemeenschappelijk elektrisch verbruik (bijvoorbeeld collectieve warmtepompen) als voor woningen met elk een eigen dak.

Opmaak plan plaatsing zonnepanelen

Een groot aantal van onze bestaande gebouwen voldoen vandaag aan de voorwaarden om PV-panelen te plaatsen. Dit wil zeggen dat het dak in goede staat is en dat de dakisolatie voldoet aan de Klimaatdoelstellingen 2050.

We maakten de planning op voor de plaatsing van PV-panelen op 457 bestaande woningen in 2024.



Opmaak
Energieprestatiecertificaten (EPC)

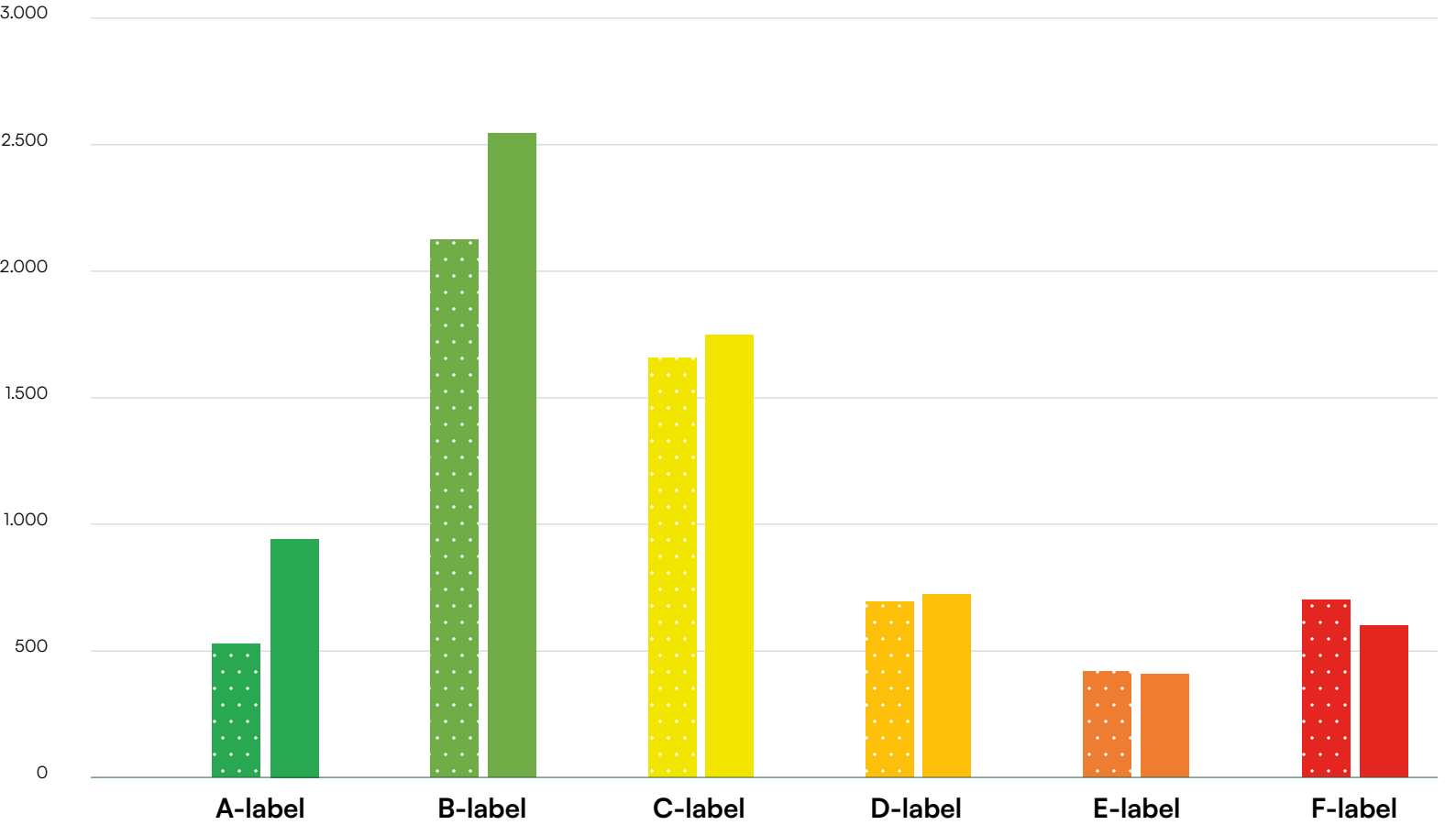
Een energieprestatiecertificaat (EPC) is een document dat weergeeft hoe energiezuinig een gebouw of gebouweenheid is. Enerzijds is er het EPC van de residentiële eenheid (appartement, huis, studio of kamer) en anderzijds is er het EPC van de gemeenschappelijke delen (traphal, collectieve stookplaats, dak, muren ...).

Het EPC Gemeenschappelijke delen van een appartementsgebouw richt zich op de energiezuinigheid van het gebouw en de collectieve installaties. Conform de Vlaamse regelgeving, heeft Thuispunt Gent sinds eind 2023 een EPC Gemeenschappelijke delen van zodra twee of meer woningen een gemeenschappelijke inkom hebben. De verplichting EPC Gemeenschappelijke delen werd sinds januari 2022 gefaseerd ingevoerd afhankelijk van de grootte van het appartementsgebouw.

Een EPC voor een residentiële eenheid is nodig bij verhuur, verkoop en andere soorten overdracht. Het geeft informatie over isolatie, beglazing, verwarming en warmwaterinstallatie en gecategoriseerd in label A, B, C, D, E en F. Het EPC wordt opgesteld door een erkende energiedeskundige na grondige inspectie van de woning. Thuispunt Gent liet 396 residentiële EPC's opmaken in 2023.



	31/12/2023		31/12/2022	
CATEGORIE	Aantal	%	Aantal	%
A-label	964	9,08	529	5,03
B-label	2.554	24,06	2.130	20,25
C-label	1.750	16,48	1.663	15,81
D-label	721	6,79	697	6,63
E-label	406	3,82	418	3,97
F-label	596	5,61	704	6,69
onbekend	3.626	34,15	4.378	41,62
TOTAAL	10.617	100	10.519	100



Figuur 2 Aantal woningen per EPC-label

31/12/2022 31/12/2023

De EPC-labels van onze woningen kenden een verbetering. Het aantal woningen met een EPC-label A is meer dan verdubbeld en ook het aantal woningen met EPC-label B steeg met 50%. Eind 2023 heeft een derde van ons patrimonium een label A of B. Dit is vooral te danken aan onze nieuwbouw, vervangingsbouw en totaalrenovaties. Het aantal woningen met label F is afgenomen. Als onderdeel van ons IMJP worden een groot aantal verouderde sociale woningen gesloopt en vervangen door moderne en duurzame sociale woningen. Eind 2023 waren er nog 3.626 woningen zonder een EPC-attest. Dit zijn woningen waarvan de zittende huurder al voor 2011 in de woning woonde en waarvoor nog geen EPC-verplichting geldt.

Kwaliteit en veiligheid patrimonium

Een snelle en adequate aanpak om ongeschiktheden te vermijden

De strategie die het voormalige WoninGent in 2019 uitrolde om ongeschiktheden te vermijden door snel en adequaat te handelen, hebben we in 2023 met succes verdergezet. Net als in 2022 zijn we er in geslaagd om in 2023 nieuwe ongeschiktheden bij bewoonde woningen te vermijden.

Het project ‘aanvragen conformiteitsattesten tussen verhuringen’ werd ook in 2023 verdergezet. We verkregen 32 conformiteitsattesten. Sinds de start van het project eind 2020 hebben we 193 conformiteitsattesten verkregen.

Op 4 september 2023 keurde de Gentse gemeenteraad de verordening goed op het verplicht conformiteitsattest voor verhuurde woningen. Deze verordening ging in op 1 oktober en geldt voor elke nieuwe verhuring van een woning die ouder is dan 30 jaar. Ons vrijwillig proefproject werd bijgevolg vervangen door deze verplichting. Sinds 1 oktober verkregen we 121 conformiteitsattesten.



Een kwaliteitsnorm voor bestaande sociale woningen

Sinds 2015 hanteerde het voormalige WoninGent een kwaliteitsnorm⁵ om woningen tussen verhuringen te renoveren. Thuispunt Gent zet deze normrenovaties verder via een raamcontract met een externe aannemer. Deze aannemer staat ervoor in om een 400-tal leegstaande woningen binnen een periode van twee jaar opnieuw verhuurklaar te maken. Bijkomend staat de externe aannemer ervoor in om elke maand 20 à 30 woningen, waarvan de huurder het contract opzegt, op te knappen. In 2023 werden zo 541 adressen naar de norm gerenoveerd. In totaal zijn sinds 2015 al 3.829 woningen op norm gesteld.

2023	541 woningen	aan de norm aangepast
2022	379 woningen	aan de norm aangepast
2021	348 woningen	aan de norm aangepast
2020	330 woningen	aan de norm aangepast
2019	293 woningen	aan de norm aangepast
2018	273 woningen	aan de norm aangepast
2017	440 woningen	aan de norm aangepast
2016	710 woningen	aan de norm aangepast
2015	515 woningen	aan de norm aangepast
Totaal	3.829 woningen	aan de norm aangepast



⁵ Deze norm is gebaseerd op de geldende wetgeving over de woonkwaliteit en veiligheid van sociale huurwoningen op basis van de technische richtlijnen voor een kwaliteitsonderzoek zoals verspreid door Wonen in Vlaanderen

Aanpak onderhoud en (brand-)veiligheid van het patrimonium

Sinds 2019 had het voormalige WoninGent verschillende programma's om de veiligheid in hoogbouwtorens te verbeteren. Dit programma werd in 2023 afgewerkt.

Na een volledige digitalisering in 2022 werden in 2023 de brandmeldcentrales, rookkoepels, gasdetectiesystemen, automatische brandblussystemen en noodverlichtingen verder geoptimaliseerd.

Plaatsing adresseerbare brandmeldcentrales

In 2019 werkte WoninGent een vijfjarenplan uit voor de installatie van adresseerbare brandmeldcentrales in woontorens waar er nog geen brandcentrales aanwezig waren. Brandweerzone Centrum bepaalde mee de volgorde van de plaatsing.

In 2023 werkten we de volledige realisatie van het meerjarenplan af en plaatsten we nog adresseerbare brandmeldcentrales in drie appartementsgebouwen: de gebouwen in de Charles Andrieslaan 2-90 & Charles Andrieslaan 1-185 en de residentie Jef Van der Meulen in de Kikvorsstraat. Tussen 2019 en 2024 werden zo 2.316 woningen beveiligd met een brandmeldcentrale. De totale investering bedroeg ruim 1,7 miljoen euro.

Verder ging een nieuwe wetgeving in voege, waardoor autonome rookdetectoren verplicht werden in algemene delen waar zich een technische installatie bevindt. In dit kader beveiligden we nog eens 160 appartementsgebouwen extra.



Herkenbaarheid zonnepanelen op gebouwen

Via het project Aster en met de brandweer bespraken we de herkenbaarheid van zonnepanelen op sociale woongebouwen. Er werd een pictogram ontwikkeld om op gebouwen met zonnepanelen te plaatsen.



Sensibilisering huurders

In ons huurdersmagazine hebben we een vaste rubriek 'Vuur en Vlam'. In deze rubriek lichten we telkens een ander thema toe om onze huurders te sensibiliseren m.b.t. brandveiligheid. Het thema en de inhoud worden bepaald in samenspraak met Brandweerzone Centrum en spelen telkens in op een actueel thema.



Maandelijkse controle van de gemeenschappelijke delen

Thuispunt Gent doet maandelijkse controles van de gemeenschappelijke delen in 11 hoogbouwtorens. Zo zorgen we ervoor dat de gemeenschappelijke delen in orde zijn en blijven. Deze maandelijkse controles resulteren telkens in een groot aantal herstellingen.



Leegstandscijfers

Eind 2023 bedroeg de leegstand bij Thuispunt Gent 1.490 woningen⁶. Dit is een daling met 591 woningen tegenover eind 2022 (2.081 woningen). Deze daling is te verklaren door de sloop- en renovatiewerken in het kader van het IMJP en door de blijvende inzet op de beheersing van het aantal leegstaande woningen. In 2023 sloten we niet minder dan 1.000 nieuwe huurcontracten af, waarvan 738 met kandidaten van de wachtlijst. Na de vele verhuisbewegingen tussen 2020 en 2022, was er in 2023 maar één actief verhuisproject.

Het totale aantal leegstaande woningen kunnen we indelen in volgende categorieën:

- 626 woningen stonden leeg in afwachting van renovatie of sloop en zullen dus niet langer worden verhuurd. Door de uitgevoerde sloop in 2023 is dit cijfer gedaald met 230 woningen ten opzicht van eind 2022 (856 woningen - 31/12/2022).
- 164 woningen stonden klaar voor verhuring en wachtten op de start van het nieuwe huurcontract. De extra inzet op de verhuring heeft hier bijgedragen tot een spectaculaire daling van 358 minder leegstaande, verhuurklare adressen (522 woningen - 31/12/2022).
- 617 woningen stonden leeg omdat er normrenovaties aan de gang waren om de woning opnieuw verhuurklaar te maken. Dit is een daling van de leegstand met 74 woningen tegenover eind 2022 (691 woningen - 31/12/2022).

Bestaand patrimonium dat (tijdelijk) niet meer sociaal verhuurd kan worden

Innovatieve aanpak verkoop onbruikbare woningen

In 2022 zijn we gestart met de verkoop van de appartementen in de Bellefleurstraat. Het gaat om zeven gelijkaardige gebouwen met telkens zes appartementen. In 2022 werd een eerste gebouw op de private markt verkocht. Omdat Thuispunt Gent als sociale woonactor betaalbaar wonen ten volste wil ondersteunen, beslisten we om de zes resterende gebouwen op andere manieren te gaan verkopen. Concreet stelden we specifieke sociale voorwaarden op die speculatie bij de verkoop moeten tegengaan. De gebouwen in de Bellefleurstraat 72-94 werden verkocht met anti-speculatieve voorwaarden. Deze zullen worden verhuurd door Huuringent.

De verkoop van de laatste gebouwen in de Bellefleurstraat 48-70 met coöperatieve voorwaarden werd begin 2023 afgerond. Deze aanpak zorgt ervoor dat de gebouwen in de toekomst een mooie mix zullen herbergen van privéwoningen, wooncoöperatie en bescheiden huurwoningen. Daarenboven kan Thuispunt Gent de financiële middelen die deze verkopen genereren, gebruiken voor de bouw van nieuwe kwaliteitsvolle en duurzame sociale huurwoningen. Een win-win dus voor betaalbaar wonen in onze stad Gent.

Tijdelijke invullingen

Grootschalige vernieuwingen van ons patrimonium kennen een uitgebreid voortraject, omdat ze vaak gepaard gaan met stedenbouwkundige studies. We streven ernaar om onze sites tijdelijk een zinvolle invulling te geven in de periode tussen de sloopwerken van de oude gebouwen en de start van de bouwwerken aan de nieuwe gebouwen. Hiervoor werken we samen met Stad Gent en andere verenigingen.

In 2023 zetten we de bestaande samenwerkingen verder. Zo is het braakliggende terrein van de Jan Yoenssite omgetoverd tot moestuintjes voor de buurt. In Nieuw Gent wordt de site Tine Hannick tijdelijk beheerd door vzw Titannick. Onder deze vzw bundelen verschillende organisaties, waaronder De Circusplaneet, hun krachten om de site te gebruiken als outdoor cultureel centrum, waar zowel eenmalige als structurele initiatieven voor en door de buurt plaatsvinden. We gingen in 2023 ook nieuwe samenwerkingen aan: na de sloop van de woningen in Sint-Bernadettewijk startte Das Kunst op de site met een tijdelijke invulling. Deze organisatie ontwikkelt immersieve kunstprojecten in de stad en richt zich op kinderen, tieners, jongeren en jonge kunstenaars.

Onze leegstaande woontorens Jupiter en Mercurius in Nieuw Gent werden in afwachting van de sloop gebruikt door de hulpdiensten. De gebouwen vormen immers een unieke oefenlocatie voor de brandweer om o.a. interventies in hoogbouwomgevingen te simuleren. Niet alleen brandweerzone Centrum oefende in onze gebouwen, ook de rekruten van brandweer Brussel zakten af naar Nieuw Gent.

Thuispunt Gent werkt met CAW Oost-Vlaanderen samen om leegstaande panden, die niet meer verhuurd kunnen worden binnen het sociale stelsel, een nuttige bestemming te geven. Dit maakt onze leegstaande woningen minder kraakgevoelig en vormt een aanzienlijke bijdrage in de aanpak van dakloosheid in de stad. CAW gebruikt deze woningen als tijdelijke huisvesting voor haar doelgroep. Dit in afwachting tot het gebouw wordt gerenoveerd of gesloopt en vervangen. Op 31 december 2023 waren er op die manier 64 woningen verhuurd aan CAW Oost-Vlaanderen.



Activiteit Privaat inhuren

Thuispunt Gent voor Verhuurders

Op 30 juni 2023 werd de werking van SVK Gent opgenomen in de woonmaatschappij Thuispunt Gent. Rekening houdend met de specifieke activiteiten en doelgroep van privaat inhuren, werd beslist om onder de vleugels van Thuispunt Gent een submerk te ontwikkelen. Dit submerk moet de activiteiten van Thuispunt Gent als verhuurder van private panden een eigen, herkenbare identiteit geven. Begin november 2023 werd Thuispunt Gent voor Verhuurders boven het doopvont gehouden.



Campagne: wijze verhuurders kiezen voor Thuispunt Gent

Thuispunt Gent wil het aantal sociale woningen dat zij inhuurt via private verhuurders substantieel opkrikken. Om deze groeiambities ruchtbaarheid bij te zetten, lanceerden we in de maanden november en december 2023 een communicatiecampagne online en in het Gentse straatbeeld. Centraal in deze campagne stonden een aantal verhuurders, die hun positieve ervaringen delen.

De campagne had als doel om de werking en voordelen van Thuispunt Gent voor private verhuurders extra in de verf te zetten. Met de campagne wilden we huiseigenaren in Gent overtuigen dat Thuispunt Gent een betrouwbare partner is voor verhuurders die zorgeloos willen verhuren en ondertussen hun (bak)steentje willen bijdragen aan het helpen huisvesten van gezinnen in woonnood.



Incidenten en individuele dossiers

Het kraken onder controle gebracht

Sinds 2022 zien we een forse toename in het aantal gekraakte woningen. Verscheidene mogelijke oorzaken liggen aan de basis. Aan de ene kant worden we in toenemende mate geconfronteerd met krakers die rondtrekken van woning naar woning. Anderzijds is Thuispunt Gent omwille van de vele renovatieprojecten en de bijhorende leegstand ook kwetsbaarder voor krakers. Er werden in 2023 niet minder dan 296 kraakdossiers opgestart en verwerkt. Er zijn ook 50 gerechtelijke kraakdossiers opgestart via het vrederecht. Vanaf het najaar 2023 werden ook 89 uitzettingen en 97 vrijwillige vertrekken gerapporteerd.

In het begin van het jaar werden een twintigtal woningen in de woontoren Orion in Nieuw Gent gekraakt. Thuispunt Gent startte een procedure via de vrederechter om de gekraakte woningen te laten ontruimen. De meeste krakers verlieten de woningen uit eigen beweging. Ze zorgden echter voor heel wat overlast en sluikstort. Om de bewoners op te vangen vonden huisbezoeken plaats door de medewerkers van huurbegeleiding en leefbaarheid, werd een informatiebrief verstuurd en een koffiemoment georganiseerd.

Mede naar aanleiding van de incidenten in het gebouw Orion, zetten we in 2023 verdere stappen om een antwoord te bieden op deze toenemende krakersproblematiek. Dit was noodzakelijk, omdat we niet konden terugvallen op het strafrechtelijke luik binnen de bestaande antikraakwetgeving. De voornaamste beperking is de doodlopende strafrechtelijke piste, waardoor we genoodzaakt zijn via burgerrechtelijke procedure bij de vrederechter een vonnis met bevel tot ontruiming te verkrijgen. We brachten onze bestaande procedures samen in een gestroomlijnd geheel en breidden deze uit met extra maatregelen. Daarbij was er ook aandacht voor de communicatie met huurders in gebouwen of wijken met gekraakte woningen.

In de tweede helft van 2023 werd er binnen Thuispunt Gent een kraakcel opgericht. Deze cel stuurt de verschillende andere diensten aan om de kraakproblematiek aan te pakken en onder controle te krijgen. Een goede samenwerking tussen de verschillende diensten is daarbij van belang. Ook zet Thuispunt Gent in op de communicatie en samenwerking met de SPOC-Kraak van Stad Gent en de lokale wijkpolitie op het gebied van kraak. Deze aanpak werpt zijn vruchten af en zorgt ervoor dat Thuispunt Gent de krakersproblematiek onder controle heeft. We slaagden erin om het aantal lopende dossiers terug te brengen tot tussen de tien en vijftien, die doorgaans binnen enkele dagen tot hoogstens een paar weken worden afgehandeld.

i

Communicatie is essentieel in de aanpak kraak. Een kernelement in de aanpak is om een duidelijk aanspreekpunt te hebben voor huurders in gebouwen of wijken met krakers. We creëerden een centraal e-mailadres waar huurders terecht kunnen met al hun meldingen rond krakers. Op de website van Thuispunt Gent werd het luik kraak toegevoegd. Hier vinden huurders de nodige informatie wat te doen wanneer er krakers in de woonomgeving aanwezig zijn. Via een online formulier kunnen huurders heel eenvoudig krakers melden. Daarnaast ontwikkelden we ook “kraakpreventiekaartjes” om huurders te sensibiliseren en informeren.

Om de krakers uit te drijven hanteren we:

1. **Ontradend werken:** in eerste instantie wordt er ontradend gewerkt. De krakers worden aangespoord het pand vrijwillig te verlaten.
2. **Gerechtelijke procedure:** indien de krakers niet vrijwillig vetrekken zal de Juridische Cel een gerechtelijke procedure opstarten om de krakers via gerechtelijke weg uit te zetten. In gebouwen of wijken waar meerdere woningen worden gekraakt, wordt er aan de vrederechter een vonnis gevraagd voor collectieve uitzetting. Op die manier kunnen we krakers in groep uit gebouwen verwijderen.

Aloïs Joosstraat

In juli en november 2023 hebben zich twee zware incidenten voorgedaan in het appartementsgebouw Aloïs Joosstraat 1-115. Het eerste incident betrof het loskomen van een balustrade op het balkon van een appartement op de eerste verdieping, waarbij twee personen een val maakten en gekwetst werden. Het tweede incident betrof een noodtrap, waarvan een prefabelement brak aan de onderste verdieping.

Thuispunt Gent nam onmiddellijk de nodige veiligheidsacties en bewarende maatregelen. Telkens werd een onafhankelijk bureau aangesteld om een gedetailleerd onderzoek uit te voeren en advies te formuleren. Ook het auditcomité werd gevraagd om de zaak te onderzoeken en de nodige adviezen tot aanpak te formuleren. Het gedetailleerde onderzoek bestond eruit om de volledige buitenschil op stabiliteit en veiligheid te controleren, tijdelijke en definitieve maatregelen uit te werken, en eventueel om bijhorend advies te formuleren. In beide gevallen werden de nodige aanpassingswerken uitgevoerd en goedgekeurd door een externe dienst voor technische controle. De bestaande noodtrappen werden buiten dienst gesteld en er werd voorzien in tijdelijke nieuwe noodtrappen.

Het incident met de balustrade was aanleiding om een screening en controle op te zetten van alle balustrades in het patrimonium van Thuispunt Gent. Het incident met de noodtrap bleek terug te voeren naar betonrot die het gevolg is van het moeilijk traceerbaar onwettig gebruik van additieven in de prefabbetonelementen.

Het patrimonium van Thuispunt Gent

Patrimonium in eigendom	2023
Appartementen	8.537
Huizen	1.589
Totaal	10.126

Patrimonium in eigendom	2022
Appartementen	9.086
Huizen	1.595
Totaal	10.681



APPARTEMENT



HUIS

2023			
Type	Aantal	%	Woningen aangepast aan personen met een zorgbehoefte
 studio	478	4,72	8 studio's voor bejaarden.
			4 studio's voorbehouden voor Wonen Welzijn.
 appartement 1 / 1,5 slaapkamer	3.430	33,87	715 appartementen voor bejaarden (waarvan 4 in Destelbergen).
			52 appartementen voor personen met een handicap.
			26 appartementen voor personen met een handicap i.s.m. Focus Wonen.
			8 appartementen voorbehouden voor Wonen Welzijn.
			16 sociale assistentiewoningen i.s.m. OCMW Gent.
 appartement 2 / 2,5 slaapkamers	3.458	34,15	47 appartementen voor personen met een handicap.
			16 appartementen voor personen met een handicap i.s.m. Focus Wonen.
			3 sociale assistentiewoningen i.s.m. OCMW Gent.
			4 appartementen voor bejaarden.
			7 appartementen voor bejaarden (waarvan 3 in Destelbergen).
 appartement 3 slaapkamers	1.088	10,74	4 appartementen voor personen met een handicap.
 appartement 4 slaapkamers	82	0,81	-
 appartement 6 slaapkamers	1	0,01	voorbehouden voor Wonen Welzijn
 huis 1 slaapkamer	119	1,18	108 eengezinswoningen met één slaapkamer zijn bejaardenwoningen (waarvan 10 in Destelbergen).
 huis 2 slaapkamers	248	2,45	-
 huis 3 slaapkamers	1.011	9,98	-
 huis 4 slaapkamers	199	1,97	-
 huis 5 slaapkamers	12	0,12	-
Totaal	10.126	100	-



APPARTEMENT

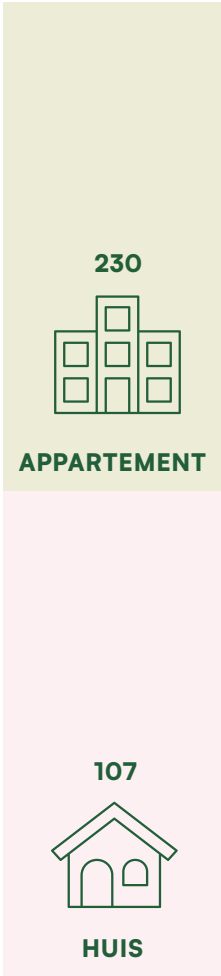


HUIS

2022			
Type	Aantal	%	Woningen aangepast aan personen met een zorgbehoefte
 studio	496	4,64	10 studio's voor bejaarden.
			20 studio's voorbehouden voor Wonen Welzijn.
 appartement 1 / 1,5 slaapkamer	3.623	33,92	710 appartementen voor bejaarden (waarvan 4 in Destelbergen).
			54 appartementen voor personen met een handicap.
			26 appartementen voor personen met een handicap i.s.m. Focus Wonen.
			-
			16 sociale assistentiewoningen i.s.m. OCMW Gent.
 appartement 2 / 2,5 slaapkamers	3.725	34,88	44 appartementen voor personen met een handicap.
			16 appartementen voor personen met een handicap i.s.m. Focus Wonen.
			3 sociale assistentiewoningen i.s.m. OCMW Gent.
			-
			3 appartementen voor bejaarden (enkel in Destelbergen).
 appartement 3 slaapkamers	1.154	10,80	4 appartementen voor personen met een handicap.
 appartement 4 slaapkamers	87	0,81	-
 appartement 6 slaapkamers	1	0,01	voorbehouden voor Wonen Welzijn.
 huis 1 slaapkamer	122	1,14	109 eengezinswoningen met één slaapkamer zijn bejaardenwoningen (waarvan 10 in Destelbergen).
 huis 2 slaapkamers	250	2,34	-
 huis 3 slaapkamers	1.014	9,49	-
 huis 4 slaapkamers	197	1,84	-
 huis 5 slaapkamers	12	0,11	-
Totaal	10.681	100	-

Patrimonium privaat ingehuurd

	2022
Appartementen	230
Huizen	107
Totaal	337



	2023	
Type	Aantal	%
 Kamer	32	9,50
 Studio	56	16,62
 Appartement 1 slaapkamer	74	21,96
 Appartement 2 slaapkamers	60	17,80
 appartement 3 slaapkamers	5	1,48
 appartement 4 slaapkamers	2	0,59
 appartement 5 slaapkamers	1	0,30
 huis 1 slaapkamer	15	4,45
 huis 2 slaapkamers	38	11,28
 huis 3 slaapkamers	29	8,61
 huis 4 slaapkamers	19	5,64
 huis 5 slaapkamers	4	1,19
 huis 6 slaapkamers	1	0,30
 huis 7 slaapkamers	1	0,30
Totaal	337	100



3 Huren bij Thuispunt Gent

⁷ Dit zijn de cijfers van 17/11/2023, standstill ter voorbereiding van de opstart van het centraal inschrijvingsregister door Wonen in Vlaanderen. Omwille van technische redenen kunnen geen cijfers aangeleverd worden over kandidaat-huurlers voor SVK Gent.

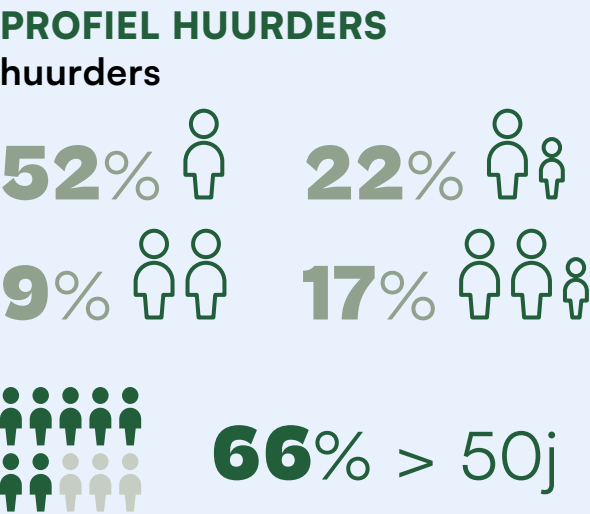
Huurders

8.571 AANTAL HUURDERS

17.898 AANTAL BEWONERS

INKOMEN
(cumulatief percentage)

25% ≤ € 15.000
64% ≤ € 20.000



Woningen

APPARTEMENT (84%)

Gemiddelde basishuurprijs _____ €714
Mediaan basishuurprijs _____ €711

Gemiddelde reële huurprijs _____ €339
Mediaan reële huurprijs _____ €292



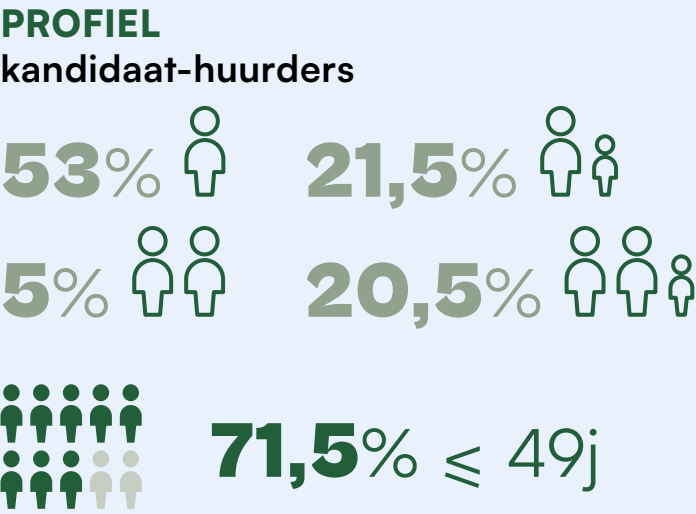
Kandidaten⁷

WoninGent

9.041 KANDIDAAT-HUURDERS

INKOMEN (cumulatief percentage)

22% ≤ € 10.000
44% ≤ € 15.000
72% ≤ € 20.000

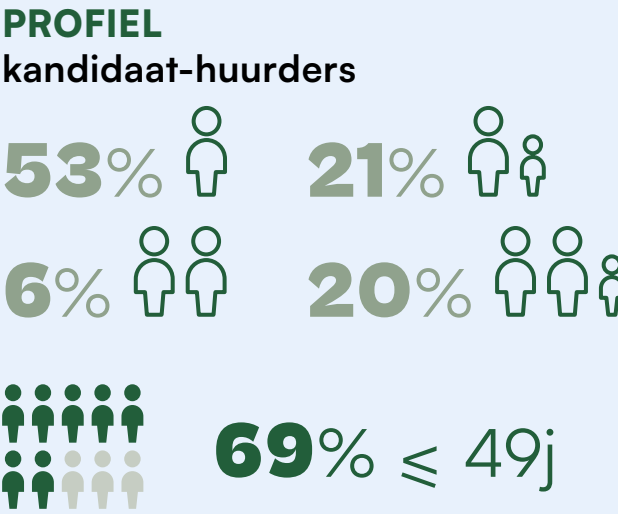


De Gentse Haard

4.916 KANDIDAAT-HUURDERS

INKOMEN (cumulatief percentage)

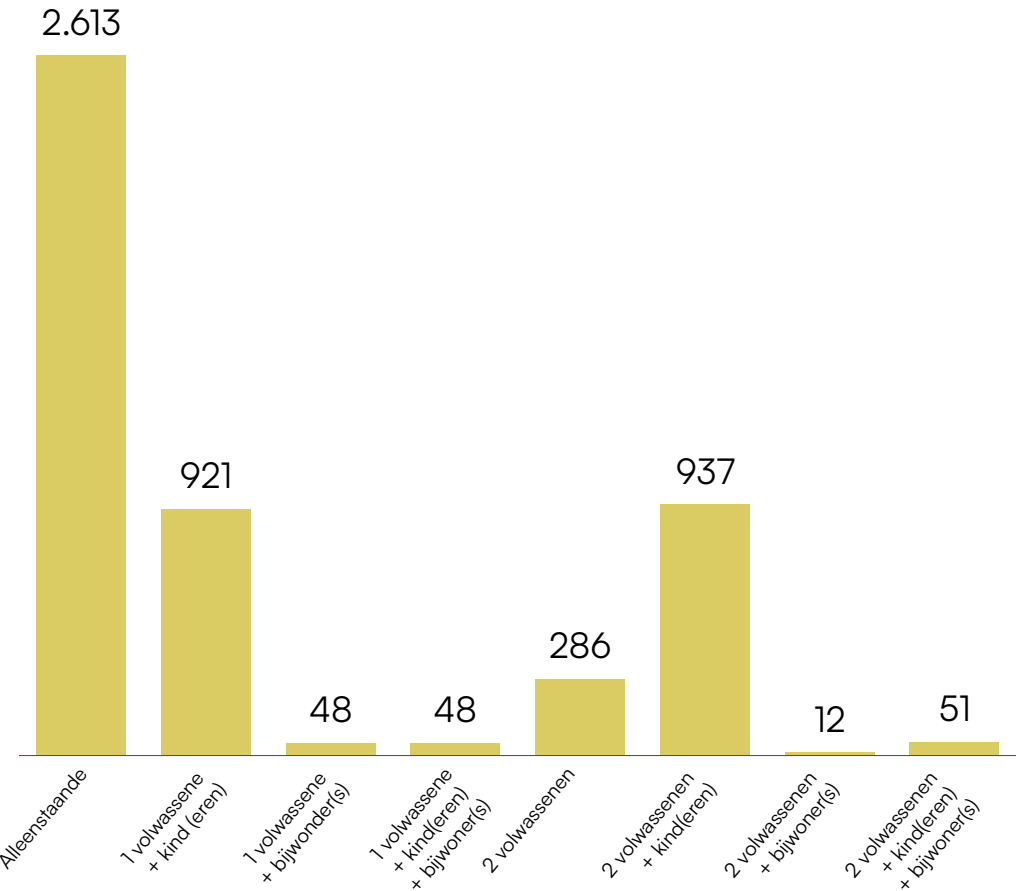
23% ≤ € 10.000
51% ≤ € 15.000
80% ≤ € 20.000



Kandidaat-huurders De Gentse Haard

Samenstelling gezin⁸

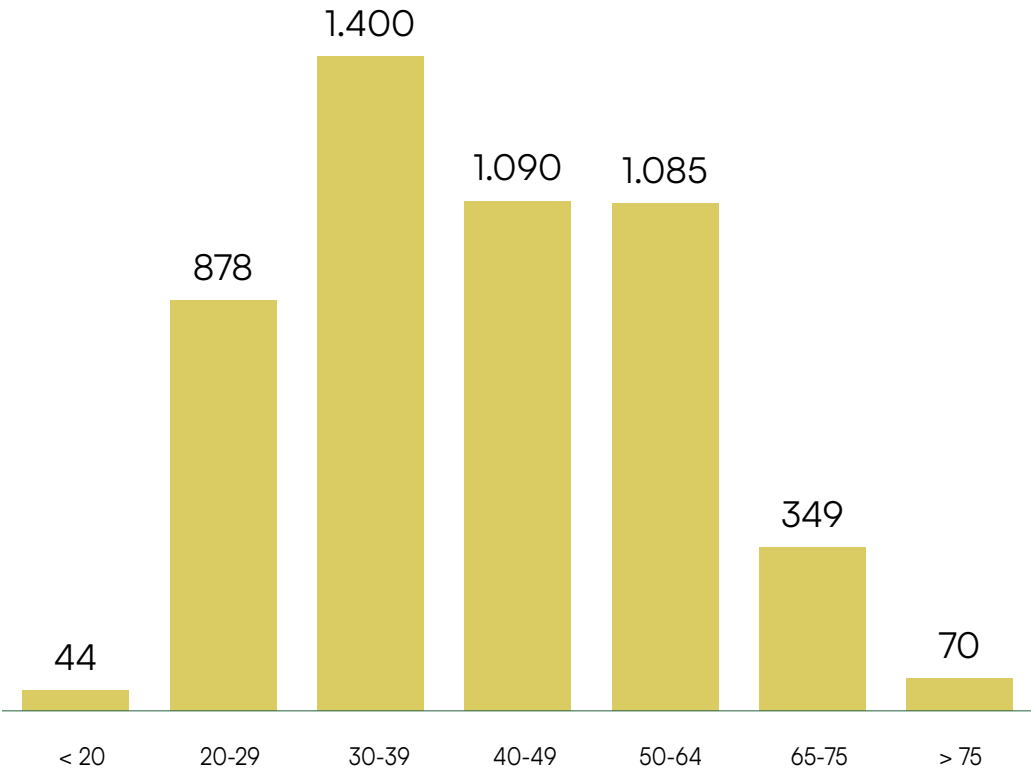
Kandidaat-huurders De Genste Haard



	KANDIDAAT-HUURDERS DE GENTSE HAARD		
GEZINSTYPE HUURDERS	AANTAL	%	CUM. %
alleenstaande	2.613	53,15	53,15
1 volwassene + kind(eren)	921	18,73	71,89
1 volwassene + bijwoner(s)	48	0,98	72,86
1 volwassene + kind(eren) + bijwoner(s)	48	0,98	73,84
2 volwassenen	286	5,82	79,66
2 volwassenen + kind(eren)	937	19,06	98,72
2 volwassenen + bijwoner(s)	12	0,24	98,96
2 volwassenen + kind(eren) + bijwoner(s)	51	1,04	100,00
TOTAAL	4.916	100	100

Leeftijd

Kandidaat-huurders De Genste Haard

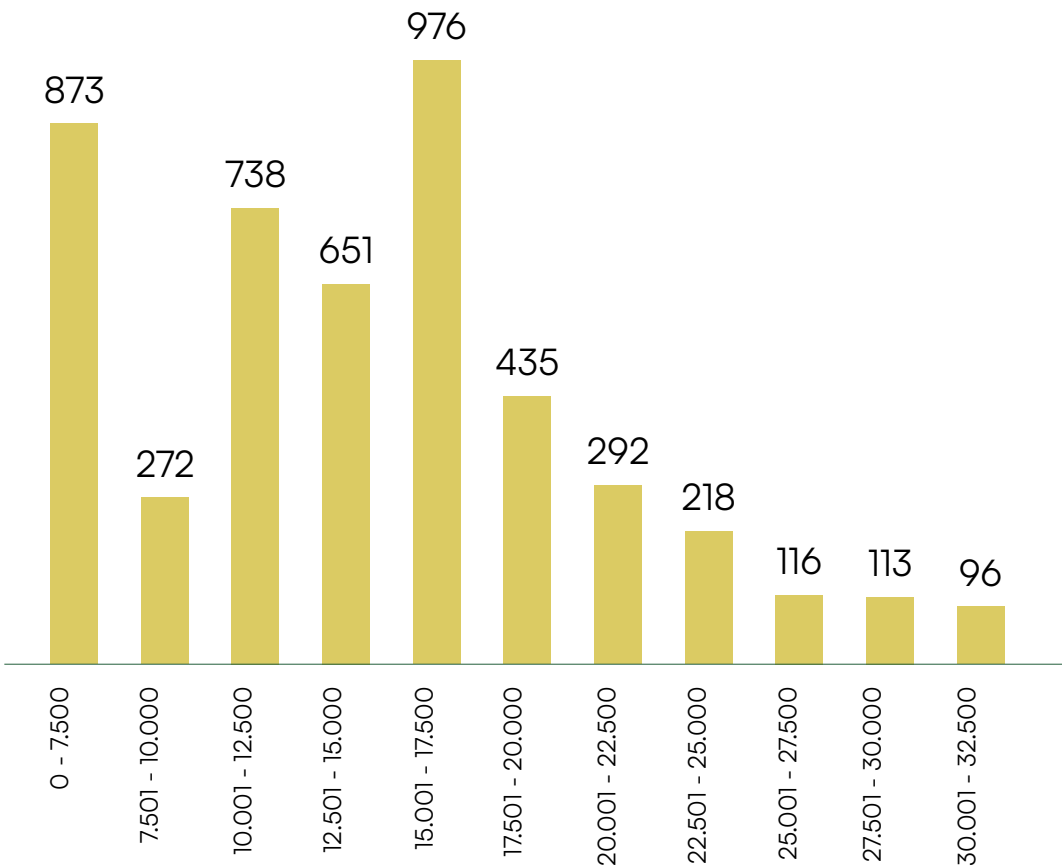


	KANDIDAAT-HUURDERS DE GENTSE HAARD		
LEEFTIJD	AANTAL	%	CUM. %
< 20	44	0,90	0,90
20-29	878	17,86	18,76
30-39	1.400	28,48	47,23
40-49	1.090	22,17	69,41
50-64	1.085	22,07	91,48
65-75	349	7,10	98,58
> 75	70	1,42	100,00
TOTAAL	4.916	100	100

⁸ Dit zijn de cijfers van 17/11/2023, standstill ter voorbereiding van de opstart van het centraal inschrijvingsregister door Wonen in Vlaanderen. Omwille van technische redenen kunnen geen cijfers aangeleverd worden over kandidaat-huurders voor SVK Gent.

Inkomen

Kandidaat-huurders De Genste Haard

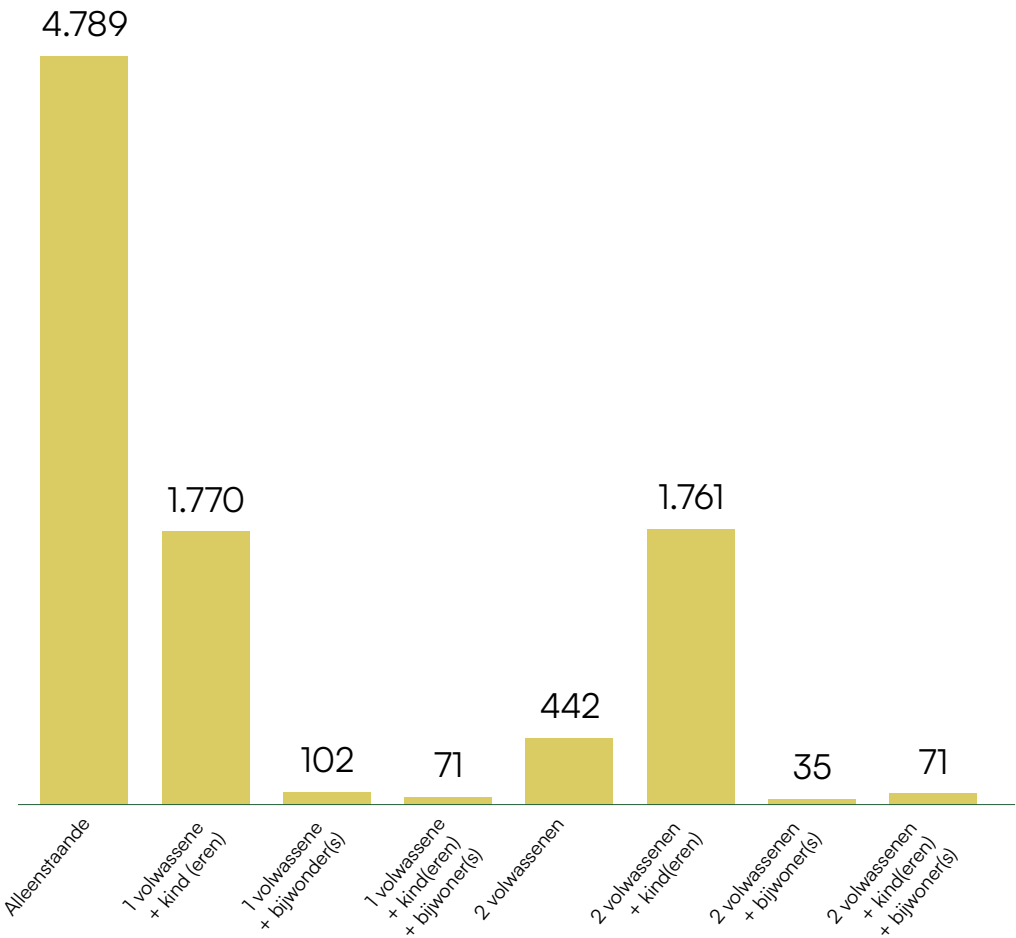


	KANDIDAAT-HUURDERS DE GENTSE HAARD		
INKOMEN	AANTAL	%	CUM. %
0 - 7.500	873	17,76	17,76
7.501 - 10.000	272	5,53	23,29
10.001 - 12.500	738	15,01	38,30
12.501 - 15.000	615	12,51	50,81
15.001 - 17.500	976	19,85	70,67
17.501 - 20.000	435	8,85	79,52
20.001 - 22.500	292	5,94	85,46
22.501 - 25.000	218	4,43	89,89
25.001 - 27.500	116	2,36	92,25
27.501 - 30.000	113	2,30	94,55
30.001 - 32.500	96	1,95	96,50
32.501 - 35.000	53	1,08	97,58
35.001 - 37.500	45	0,92	98,49
37.501 - 40.000	26	0,53	99,02
40.001 - 42.500	16	0,33	99,35
42.501 -	32	0,65	100,00
TOTAAL	4.916	100	100

Kandidaat-huurders WoninGent

Samenstelling gezin

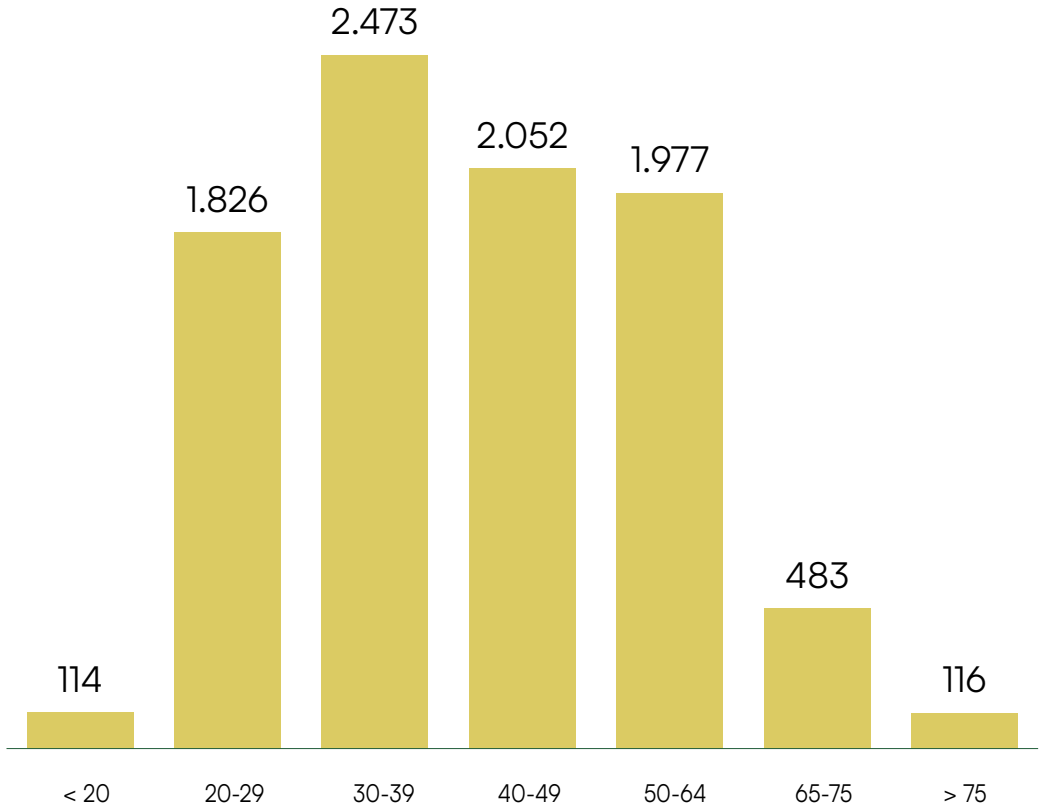
Kandidaat-huurders WoninGent



	KANDIDAAT-HUURDERS WONINGENT		
GEZINSTYPE HUURDERS	AANTAL	%	CUM. %
alleenstaande	4.789	52,97	52,97
1 volwassene + kind(eren)	1.770	19,58	72,55
1 volwassene + bijwoner(s)	102	1,13	73,68
1 volwassene + kind(eren) + bijwoner(s)	71	0,79	74,46
2 volwassenen	442	4,89	79,35
2 volwassenen + kind(eren)	1.761	19,48	98,83
2 volwassenen + bijwoner(s)	35	0,39	99,21
2 volwassenen + kind(eren) + bijwoner(s)	71	0,79	100,00
TOTAAL	9.041	100	100

Leeftijd

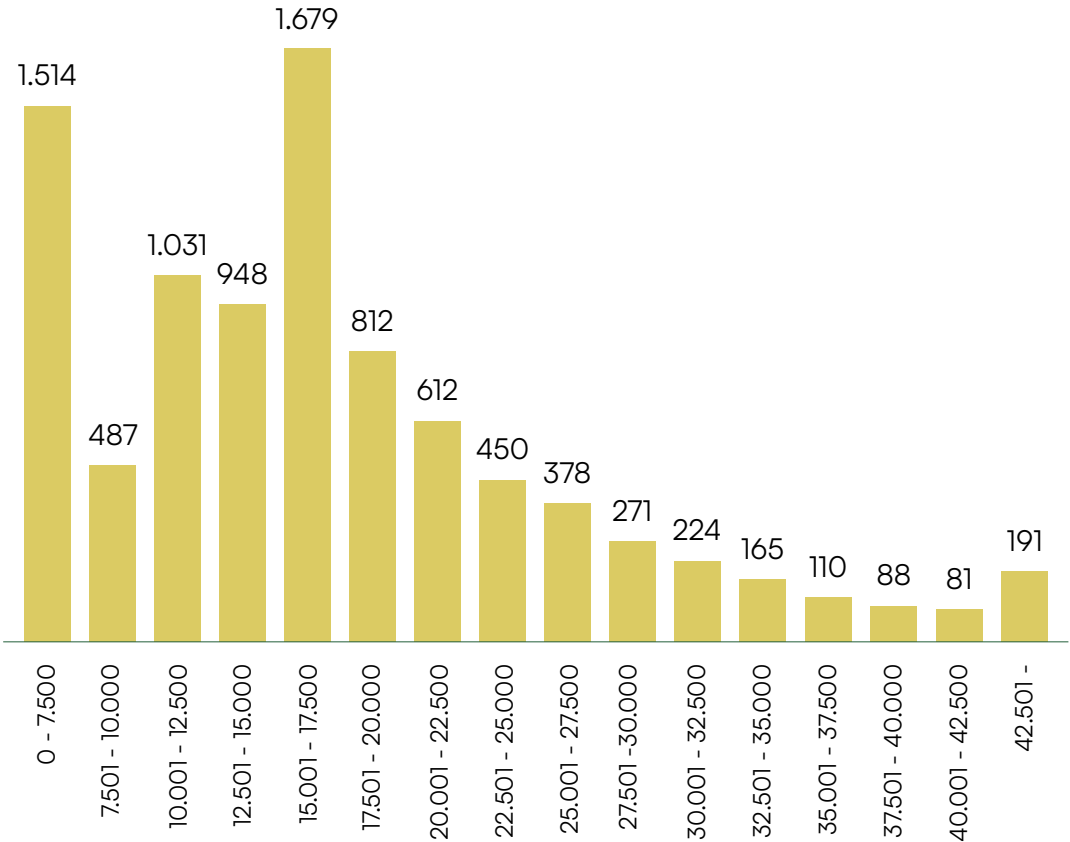
Kandidaat-huurders WoninGent



	KANDIDAAT-HUURDERS WONINGENT		
LEEFTIJD	AANTAL	%	CUM. %
< 20	114	1,26	1,26
20-29	1.826	20,20	21,46
30-39	2.473	27,35	48,81
40-49	2.052	22,70	71,51
50-64	1.977	21,87	93,37
65-75	483	5,34	98,72
> 75	116	1,28	100,00
TOTAAL	9.041	100	100

Inkomen

Kandidaat-huurders WoninGent

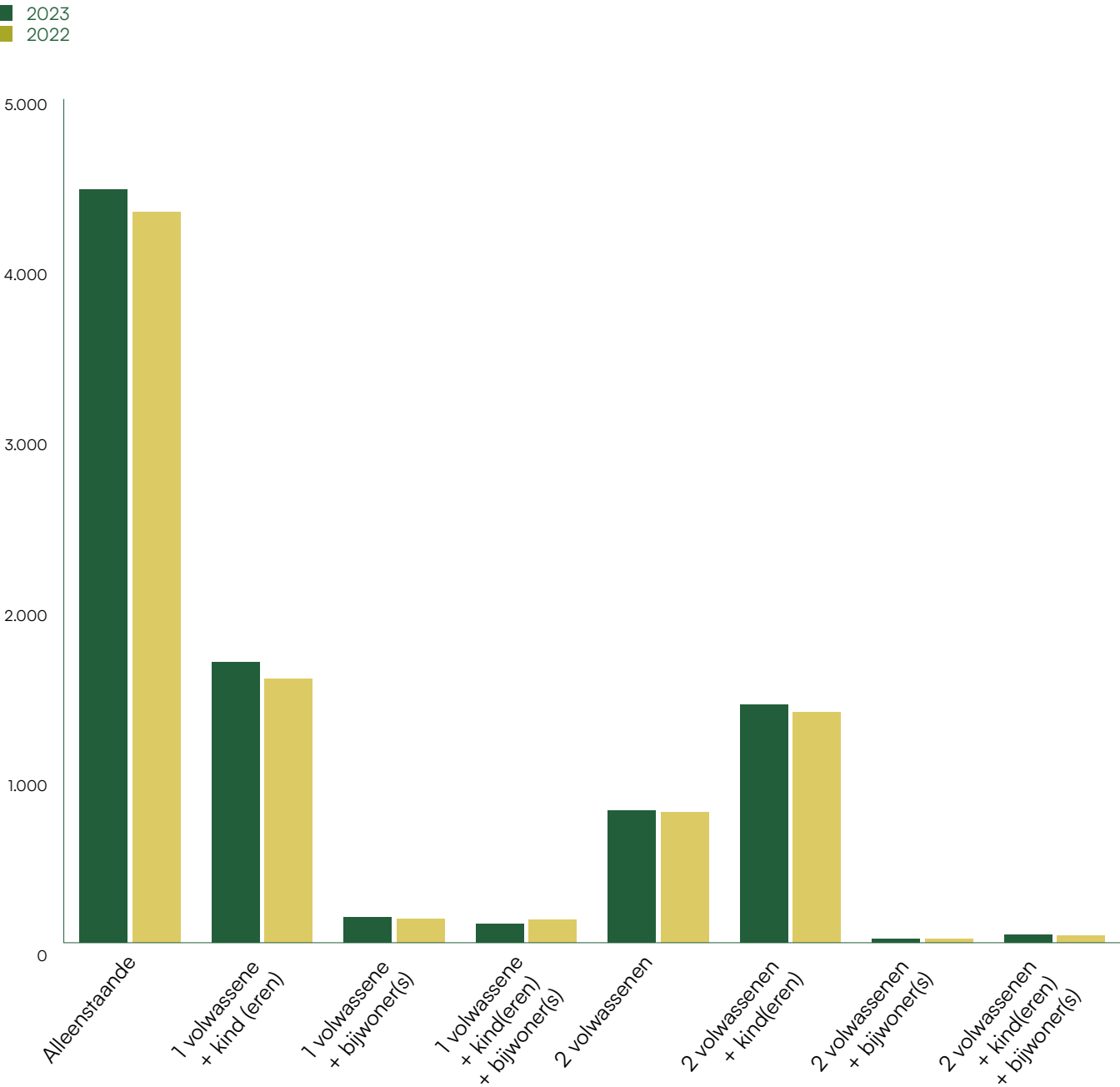


	KANDIDAAT-HUURDERS WONINGENT		
INKOMEN	AANTAL	%	CUM. %
0 - 7.500	1.514	16,75	16,75
7.501 - 10.000	487	5,39	22,13
10.001 - 12.500	1.031	11,40	33,54
12.501 - 15.000	948	10,49	44,02
15.001 - 17.500	1.679	18,57	62,59
17.501 - 20.000	812	8,98	71,57
20.001 - 22.500	612	6,77	78,34
22.501 - 25.000	450	4,98	83,32
25.001 - 27.500	378	4,18	87,50
27.501 - 30.000	271	3,00	90,50
30.001 - 32.500	224	2,48	92,98
32.501 - 35.000	165	1,83	94,80
35.001 - 37.500	110	1,22	96,02
37.501 - 40.000	88	0,97	96,99
40.001 - 42.500	81	0,90	97,89
42.501 - 45.000	191	2,11	100,00
TOTAAL	9.041	100	100

Huurders Thuispunt Gent

Samenstelling gezin⁹

	2023			2022		
	AANTAL	%	CUM. %	AANTAL	%	CUM. %
alleenstaande	4.421	51,58	51,58	4.291	51,74	51,74
1 volwassene + kind(eren)	1.649	19,24	70,82	1.549	18,68	70,41
1 volwassene + bijwoner(s)	151	1,76	72,58	139	1,68	72,09
1 volwassene + kind(eren) + bijwoner(s)	109	1,27	73,85	133	1,60	73,69
2 volwassenen	777	9,07	82,92	764	9,21	82,90
2 volwassenen + kind(eren)	1.395	16,28	99,19	1.353	16,31	99,22
2 volwassenen + bijwoner(s)	21	0,25	99,44	22	0,27	99,48
2 volwassenen + kind(eren) + bijwoner(s)	48	0,56	100	43	0,52	100
TOTAAL	8.571	100	100	8.294	100	100

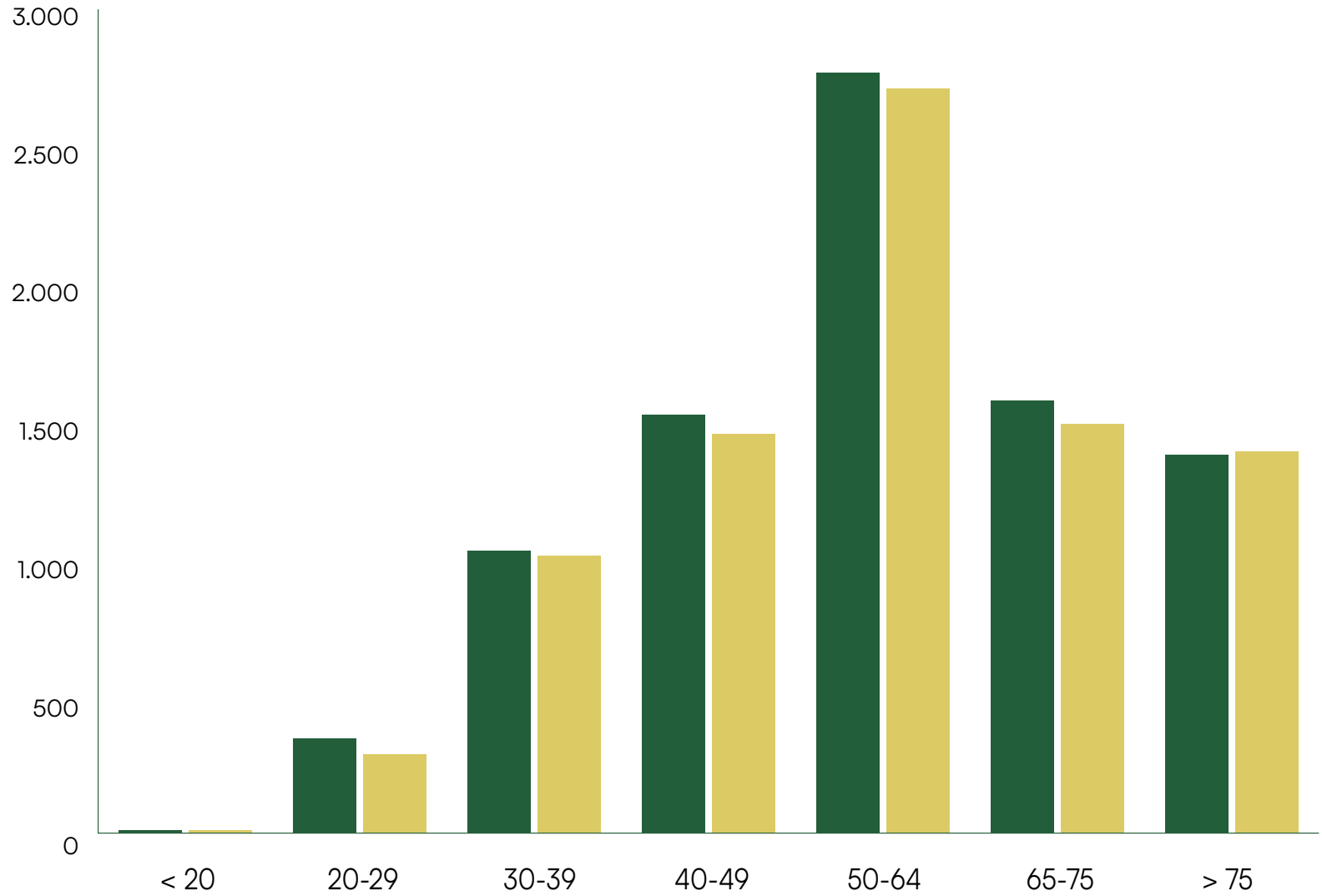


Leeftijd

Huurders Thuispunt Gent

LEEFTIJD HUURDERS	2023			2022		
	AANTAL	%	CUM. %	AANTAL	%	CUM. %
< 20 jaar	11	0,13	0,13	12	0,14	0,14
20-29 jaar	343	4,00	4,13	286	3,45	3,59
30-39 jaar	1.022	11,92	16,05	1.002	12,08	15,67
40-49 jaar	1.513	17,65	33,71	1.442	17,39	33,06
50-64 jaar	2.750	32,08	65,79	2.692	32,46	65,52
65-75 jaar	1.565	18,26	84,05	1.480	17,84	83,36
> 75 jaar	1.367	15,95	100	1.380	16,64	100
TOTAAL	8.571	100	100	8.294	100	100

2023
2022

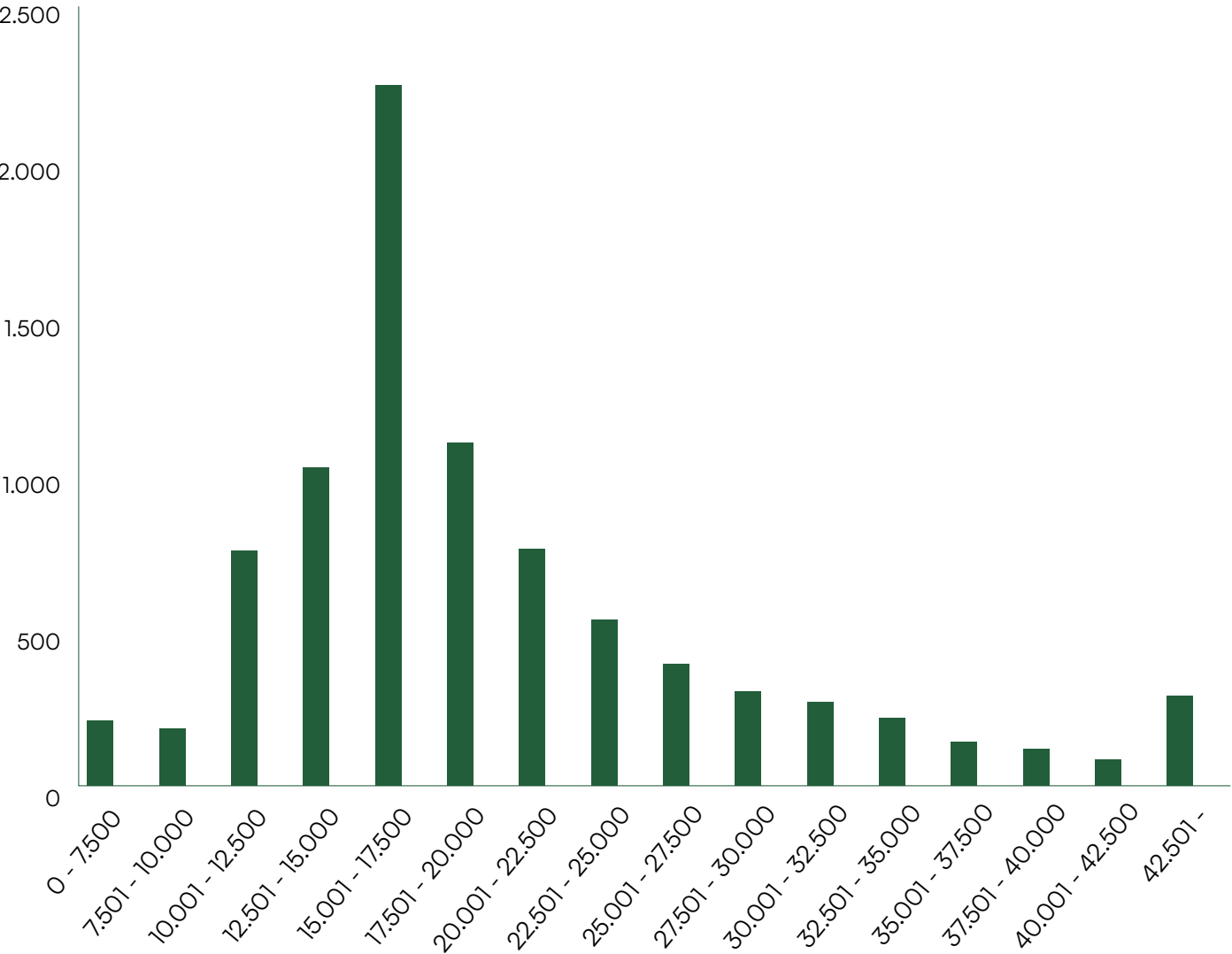


Inkomen

Huurders Thuispunt Gent

	2023			2022		
INKOMEN HUURDERS	AANTAL	%	CUM. %	AANTAL	%	CUM. %
0 - 7.500 euro	209	2,44	2,44	235	2,83	2,83
7.501 - 10.000 euro	182	2,12	4,56	180	2,17	5,00
10.001 - 12.500 euro	749	8,74	13,30	773	9,32	14,32
12.501 - 15.000 euro	1.017	11,87	25,17	1.107	13,35	27,67
15.001 - 17.500 euro	2.237	26,10	51,27	2.208	26,62	54,29
17.501 - 20.000 euro	1.095	12,78	64,04	984	11,86	66,16
20.001 - 22.500 euro	756	8,82	72,86	665	8,02	74,17
22.501 - 25.000 euro	530	6,18	79,05	465	5,61	79,78
25.001 - 27.500 euro	388	4,53	83,57	345	4,16	83,94
27.501 - 30.000 euro	300	3,50	87,07	306	3,69	87,63
30.001 - 32.500 euro	266	3,10	90,18	256	3,09	90,72
32.501 - 35.000 euro	215	2,51	92,68	198	2,39	93,10
35.001 - 37.500 euro	139	1,62	94,31	135	1,63	94,73
37.501 - 40.000 euro	117	1,37	95,67	101	1,22	95,95
40.001 - 42.500 euro	84	0,98	96,65	74	0,89	96,84
42.501 - ... euro	287	3,35	100	262	3,16	100
TOTAAL	8.571	100	100	8.294	100	100

2023

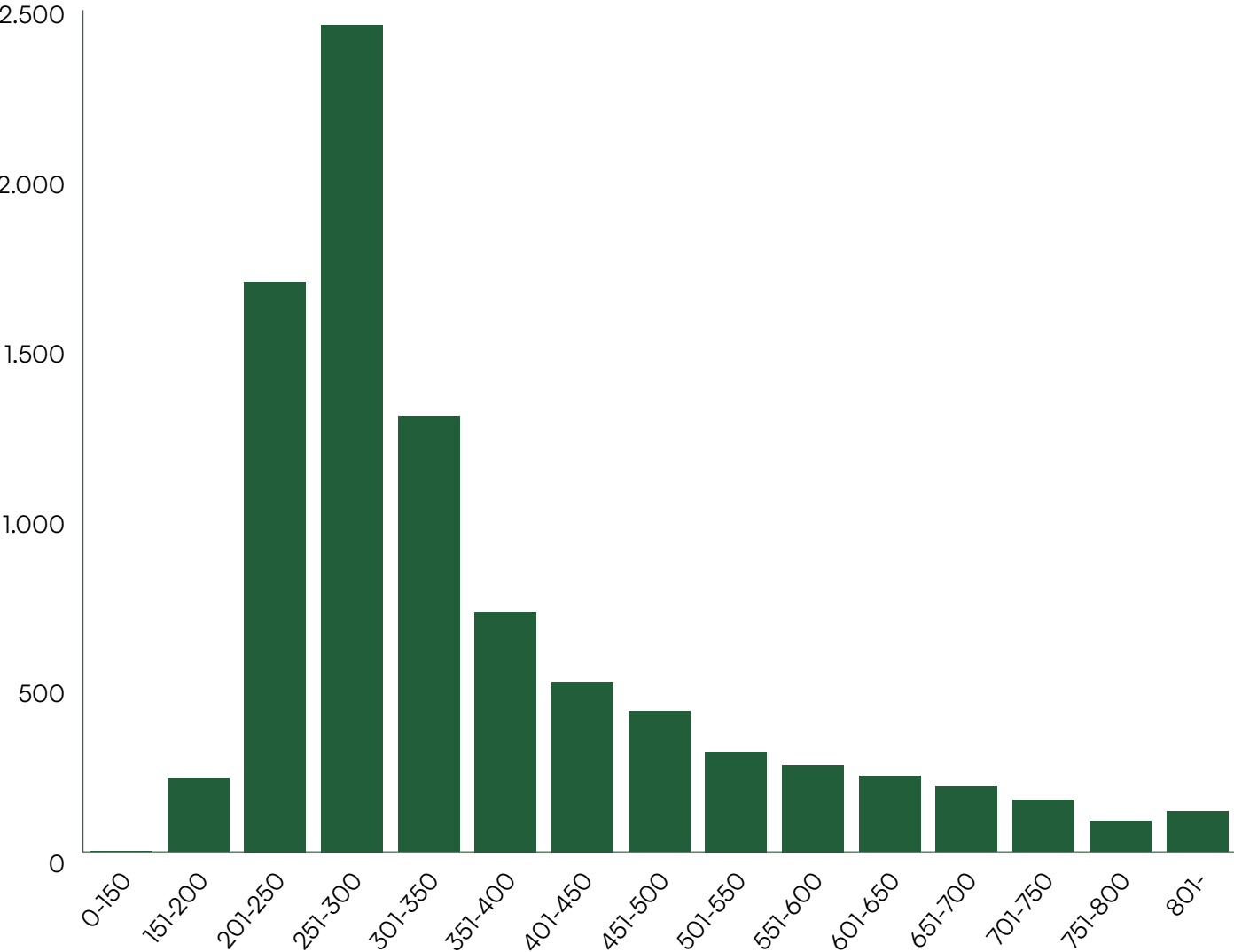


Huurprijs

Huurders Thuispunt Gent

	2023		
HUURPRIJS HUURDERS	AANTAL	%	CUM. %
0-150 euro	1	0,01	0,01
151-200 euro	215	2,51	2,52
201-250 euro	1.679	19,59	22,11
251-300 euro	2.436	28,42	50,53
301-350 euro	1.283	14,97	65,50
351-400 euro	708	8,26	73,76
401-450 euro	502	5,86	79,62
451-500 euro	415	4,84	84,46
501-550 euro	295	3,44	87,90
551-600 euro	256	2,99	90,89
601-650 euro	223	2,60	93,49
651-700 euro	193	2,25	95,74
701-750 euro	154	1,80	97,54
751-800 euro	91	1,06	98,60
801- ... euro	120	1,40	100
TOTAAL	8.571	100	100

2023



Gemiddelde huurprijzen en marktwaardes⁹

	Mediaan Huurprijs				Mediaan marktwaarde			
	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023
Appartement	€ 254	€ 261	€ 264	€ 292	€ 616	€ 637	€ 652	€ 711
Huis	€ 307	€ 311	€ 336	€ 367	€ 683	€ 691	€ 705	€ 766

		 Appartementen	 Huizen
Basishuurprijs ¹⁰	Gemiddeld	714 euro	773 euro
	Mediaan	711 euro	766 euro
Reële huurprijs ¹¹	Gemiddeld	339 euro	430 euro
	Mediaan	292 euro	367 euro
Aantal WE ¹²		7.107 (83%)	1.464 (17%)

⁹ Sinds 1 januari 2020 berekenen alle woonmaatschappijen in Vlaanderen de marktwaarde van hun sociale woningen met de sociale huurschatter. De sociale huurschatter is ontwikkeld door de Vlaamse Regering. De sociale huurschatter bepaalt de marktwaarde van een sociale huurwoning op basis van verschillende parameters. Onder andere de ligging van de woning maar ook woningkenmerken zoals het bouwjaar, het aantal slaapkamers, parkeerplaatsen, het aantal verdiepingen, de uitrusting van de keuken, verwarming en isolatie spelen een rol.

¹⁰ De basishuurprijs is de huurprijs is de huurprijs zonder aftrek van de sociale correctie.

¹¹ De reële huurprijs is de huishuur die de huurder effectief betaalt na sociale correctie, eventuele aftrek van patrimoniumkorting en gezinskorting en eventuele optel van energiecorrectie.

¹² Dit aantal heeft betrekking op het aantal verhuurde woningen.

Dienstverlening

De hybride baliewerking (een combinatie van baliebezoeken op afspraak en één vrij inloopmoment per week) was in 2023 goed voor 2.686 bezoekers. Dit is een toename in vergelijking met de voorbije jaren, die in grote mate getekend waren door de coronacrisis. Ondanks het hogere bezoekersaantal bleef de gemiddelde wachttijd tijdens het vrije inloopmoment iets meer dan 15 minuten. De gemiddelde tijd die (kandidaat-)huurders in gesprek gaan met onze baliemedewerkers bedraagt ca. 9 minuten. Deze cijfers zijn vergelijkbaar met de tendensen in 2022.



Ook het telefoonnummer van de Dienst Kandidaten en Verhuringen en de Dienst Begeleiding en Participatie (voorheen gekend als de sociale dienst) blijft populair. In 2023 ontvingen we 11.603 vragen, een stijging van 568 oproepen.

De meest voorkomende vragen handelen over:

- 1. Stand van zaken kandidatendossier (18%).
- 2. Algemene infovraag (15%).
- 3. Vragen rond inschrijvingen voor een sociale woning (12%).

Leefbaarheid en participatie

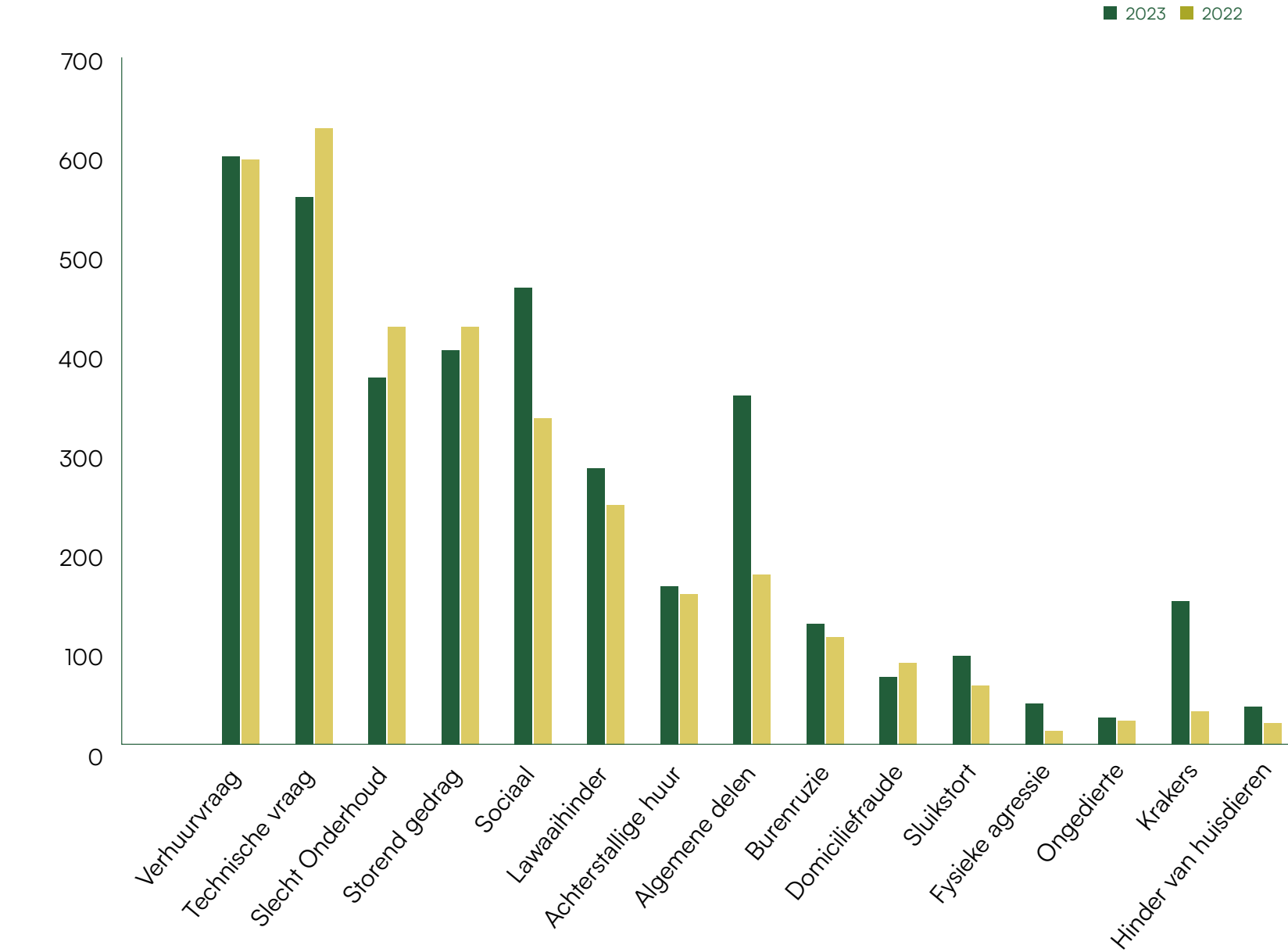
Een gezicht in de wijk

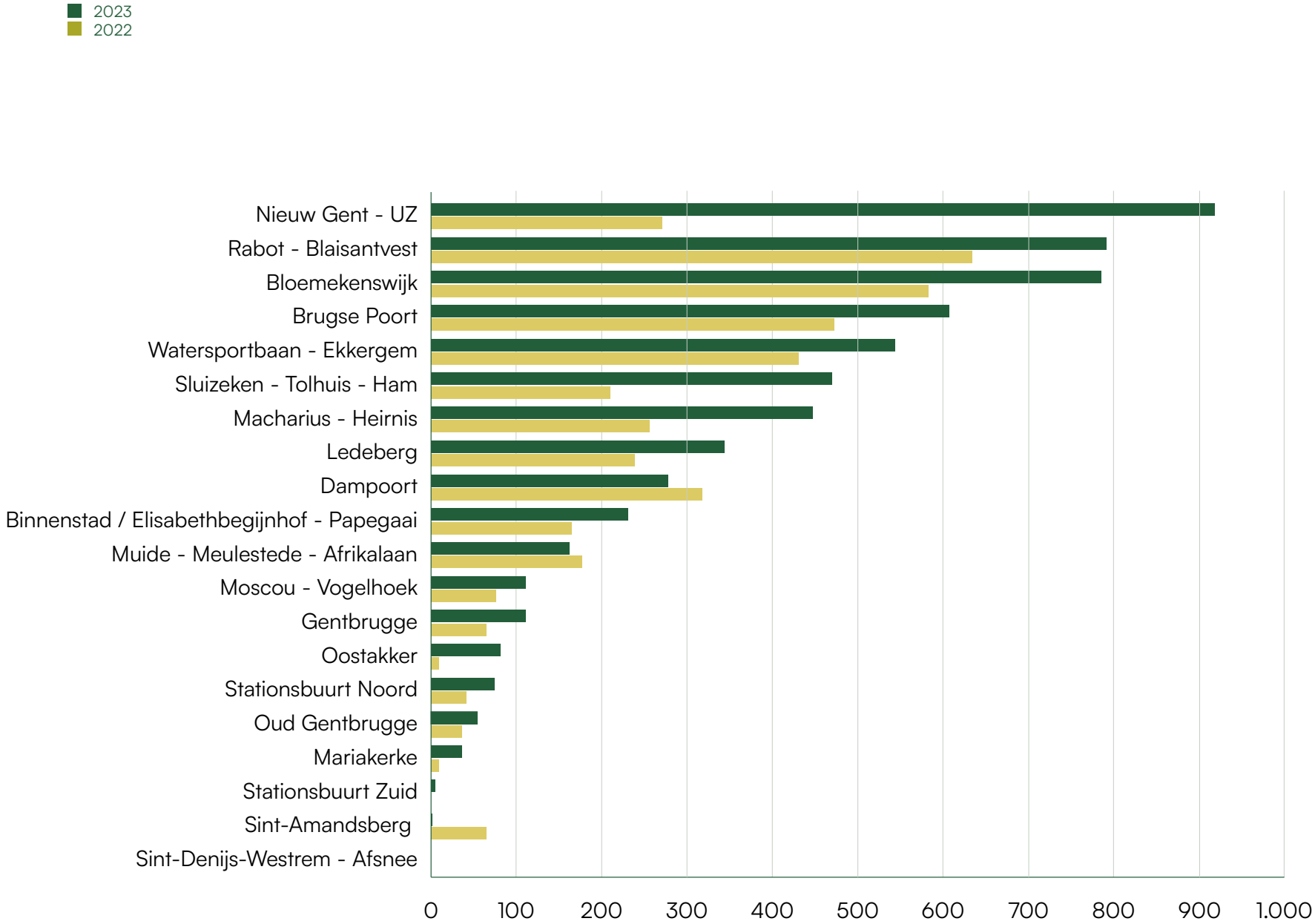
De medewerkers van de Dienst Begeleiding en Participatie vormen het gezicht van Thuispunt Gent in onze wijken. Door hun aanwezigheid in de wijken kunnen zij een vinger aan de pols houden. Ze zijn ook een laagdrempelig aanspreekpunt voor de huurders. In 2023 noteren we een nieuwe stijging van het aantal meldingen. In 2022 waren dat er 4.057, in 2023 meer dan 6.000. Die stijging valt deels te verklaren door het feit dat er meer huurders zijn na de fusie van de sociale huisvestingsmaatschappijen WoninGent en De Gentse Haard en het sociaal verhuurkantoor Gent.

	2023	2022
Meldingen	6.050	4.224
Huisbezoeken	2.448	1.666
Brieven & e-mails	8.317	10.406
Telefoongesprekken	3.080	3.345
Totaal	19.895	19.641

We merken een opvallende stijging van meldingen met betrekking tot de algemene delen, krakers en sociale zaken. Ook het aantal gevallen van fysieke agressie is opmerkelijk gestegen van 13 naar 41. Dit is een verontrustende tendens.

Reden tussenkomsten wijkmonitoren	2023	2022
Verhuurvraag	592	589
Technische vraag	551	620
Slecht onderhoud	369	420
Storend gedrag	397	420
Sociaal	460	328
Lawaaihinder	278	241
Achterstallige huur	159	151
Algemene delen	351	171
Burenruzie	121	108
Domiciliefraude	68	82
Sluikstort	89	59
Fysieke agressie	41	13
Ongedierte	27	24
Krakers	144	33
Hinder van huisdieren	38	21
Totaal	3.685	3.280





Meldingen per wijk	2023	2022
Nieuw Gent - UZ	918	271
Rabot - Blaisantvest	791	634
Bloemekenswijk	785	583
Brugse Poort	607	472
Watersportbaan - Ekkergem	544	431
Sluizeken - Tolhuis - Ham	470	210
Macharius - Heirnis	447	256
Ledeberg	344	239
Dampoort	278	318
Binnenstad - Elisabethbegijnhof - Papegaai	231	165
Muide - Meulestede - Afrikalaan	162	177
Moscou - Vogelhoek	111	76
Gentbrugge	111	65
Oostakker	81	9
Stationsbuurt Noord	74	41
Oud Gentbrugge	54	36
Mariakerke	36	9
Stationsbuurt Zuid	5	-
Sint-Amandsberg	1	65
Sint-Denijs-Westrem - Afsnee	-	-
Totaal	6.050	4.057

Flatwachters helpen mee aan beter woonklimaat

In verschillende wijken heeft Thuispunt Gent flatwachters. Zij helpen mee aan een beter woonklimaat, vooral in onze grote appartementsgebouwen. Stad Gent geeft subsidies voor 4 flatwachters. Met de vorming van de woonmaatschappijen werd voor de flatwachter in de wijken Rabot en Muide-Meulestede, die in dienst is bij Dimensa, een overeenkomst gesloten om deze flatwachter in onderling overleg in te zetten in de sociale appartementsgebouwen en/of woningconcentraties van Thuispunt Gent en Dimensa.

Flatwachters hebben een heel uitgebreid en divers takenpakket. Ze controleren o.a. de gemeenschappelijke delen van de flatgebouwen op sluikstort, defecten, verboden voorwerpen in de gangen, vandalisme ... en melden problemen aan de betrokken diensten. Ze voeren ook bepaalde kleine herstellingen zelf uit. Verder helpen de flatwachters mee om bewoners te sensibiliseren. Zo spreken de flatwachters actief bewoners aan die in de gemeenschappelijke delen voor overlast of onveilige situaties zorgen, bijvoorbeeld door afval of meubels in de gangen achter te laten. Ze zetten ook acties op in bepaalde gebouwen. Daarnaast zijn ze een luisterend oor voor bewoners en verwijzen ze deze bewoners indien nodig door naar de juiste diensten. Buiten de reguliere taken nemen de flatwachters ook deel aan:

- Buurtontbijten
- Gruute kuis in hun wijk
- Répaircafé
- Soepbedeling
- ...



Type melding	Nieuw Gent ⁷	Brugse Poort	Watersportbaan ¹³	Rabot & Muide Meulestede
Sluikstort	10	629	52	963
Veiligheid	12	75	40	213
Sociaal	5	160	424	164
Technisch	8	167	57	223
Organiseren en deelnemen	2	58	5	63
Overlegmomenten	3	52	2	65
Huisbezoeken	11	141	2	155
Totaal	51	1.282	582	1.846

Vrijwilligerswerking

In samenwerking met OCMW Gent heeft Thuispunt Gent een actieve vrijwilligerswerking uitgebouwd. Vrijwilligers nemen in eerste plaats een sociale functie op en signaleren leefbaarheidsproblemen en technische mankementen. In sommige gebouwen voeren ze daarnaast ook bepaalde taken uit zoals het aanbieden van de afvalcontainers en het opruimen van de zones rond het gebouw. In ruil krijgen ze een vrijwilligersvergoeding.

¹³ Omdat er geen volledig jaar een flatwachter actief was in Nieuw Gent en Watersportbaan, was er ook minder activiteit.

In de vuilbak: acties tegen sluikstort

In 2023 werden we helaas regelmatig geconfronteerd met het probleem van sluikstorten in en rondom onze gebouwen.

Thuispunt Gent voert actief controles uit in haar gebouwen en spoort huurders op die zich schuldig maken aan het sluikstorten in de gemeenschappelijke ruimtes. In 2023 voerden we in totaal 99 interventies uit vanwege sluikstorten in de gemeenschappelijke ruimtes. Als we het sluikstorten kunnen toeschrijven aan een specifieke huurder, worden de kosten van de extra schoonmaak op deze persoon verhaald. We werken daarbij nauw samen met de gemeenschapswacht en de lokale politie. In 2023 konden we op die manier 57 daders identificeren. Als preventieve maatregel hebben we ook stappen ondernomen om bergingen, kelders of garages in bepaalde gebouwen af te sluiten, die vaak het doelwit zijn van sluikstorters. Daarnaast voerden we 638 reactieve opruimingsopdrachten uit, wat neerkomt op 1.163 manuren. Ook haalden we 31 woningen leeg na een overlijden van de huurder zonder erfgenamen.

Sluikstort op het openbaar domein rondom het gebouw is de verantwoordelijkheid van IVAGO. Thuispunt Gent blijft zich inzetten om IVAGO zo goed als mogelijk te ondersteunen bij het informeren en sensibiliseren van onze huurders over dit probleem.



Leefbaarheid

De medewerkers leefbaarheid gaan dagelijks op pad om het woongenot in onze wijken en gebouwen te verbeteren en om overlast tegen te gaan. Zij doen dit naar aanleiding van specifieke meldingen of klachten van bewoners over overlast. In 2023 werkten onze medewerkers 838 dossiers af (+ 43% ten opzichte van 2022).

Reden	2023	2022
Kraak	256	171
Tuin/Terras	244	87
Onhygiënische	90	89
Ongedierte	56	23
Auto	50	43
Slaper	31	14
Overloop	29	0
Allerhande	29	35
Bijstand deurwaarder uitzetting	21	29
Bijstand huisbezoek	19	29
Sluikstort	9	33
Vandalisme	2	7
Aangifte (kraak/vandalisme)	2	19
Berging/Garage	0	9
Totaal	838	588

De stijging van de cijfers is vooral te wijten aan het feit dat de opvolging van krakers in de eerste helft van 2023 nog tot het takenpakket van het team leefbaarheid behoorde.

De strijd tegen ongedierte

In 2023 deden we 327 interventies voor ongedierte.

Overzicht ongediertebestrijding	2023	2022
Bestrijding muizen/ratten in een woning	77	126
Jaarcontracten muizen/ratten	56	100
Bestrijding bedwantsen	48	85
Inspectie kakkerlakken	46	2
Bestrijding kakkerlakken	40	41
Bestrijding ongedierte allerhande	27	26
Inspectie bedwantsen	21	70
Inspectie ongedierte allerhande	12	31
Inspectie bedwantsen preventief	-	591
Totaal	327	1.072

Thuispunt Gent heeft de afgelopen jaren heel wat expertise opgebouwd om bedwantsen te herkennen en efficiënt en effectief te bestrijden. Dit hardnekkige ongedierte vormt een risico bij verhuisbewegingen, omdat deze beestjes zich zo kunnen verspreiden naar andere gebouwen in ons patrimonium. Stad Gent zette

mee haar schouders onder de bestrijding van de bedwantsenplaaag in de hoogbouwtorens in de wijk Nieuw Gent. WoninGent ontving van Stad Gent 30.000 euro aan subsidies om preventieve inspecties uit te voeren in het kader van de eerste fase van verhuisbewegingen binnen het stadsvernieuwingsproject Nieuw Gent Vernieuwt. De verhuis van de huurders uit de appartementsgebouwen Mercurius en Jupiter in Nieuw Gent werd afgerond in 2022, waarmee aan deze preventieve acties een einde kwam. Dit verklaart de daling in het aantal preventieve inspecties in 2023 ten opzichte van 2022.



Samenwerking met partners voor beter samenwonen

Thuispunt Gent werkt actief samen met partners zoals de stedelijke dienst Ontmoeten & Verbinden, IVAGO, OCMW Gent, Saamo, MOBilteam Het PAKT en CAW Oost-Vlaanderen. We slaan in het werkveld de handen in elkaar met deze partners om door middel van blijvende ingrepen of tijdelijke projecten de leefbaarheid in ons patrimonium te verbeteren en het wijkgevoel te versterken.

We geven een kleine greep uit de verschillende activiteiten die plaatsvonden:

- Bloemekenswijk: Ferrero Café, Geraniumkoffie, Jan Yoens in't Open Huis, Lente op Jan Yoens, Leliekoffie
- Brugse Poort: Buurtfeest
- Ledeberg: Broederij, Dag van de burens
- Nieuw Gent: Buurtfeest, Project Zorgzame Buurt, Bloemenactie, mobiel recyclagepark ...
- Rabot: Buurtfeest, sluikstortactie
- Muide-Meulestede: Sluikstortactie
- Sluizeke-Tolhuis-Ham: Brieljant Feest
- Watersportbaan: Blockbusters, Wintervuurfeest, mobiel recyclagepark, raamdichter ...

In de Bloemekenswijk en het Rabot hebben we een structureel bewonersoverleg. Aan de Watersportbaan is een bewonersoverleg opgestart eind 2023.



Toewijzingen

Verhuringen (incl. SVK)

Huurders IN:

VERHURINGEN

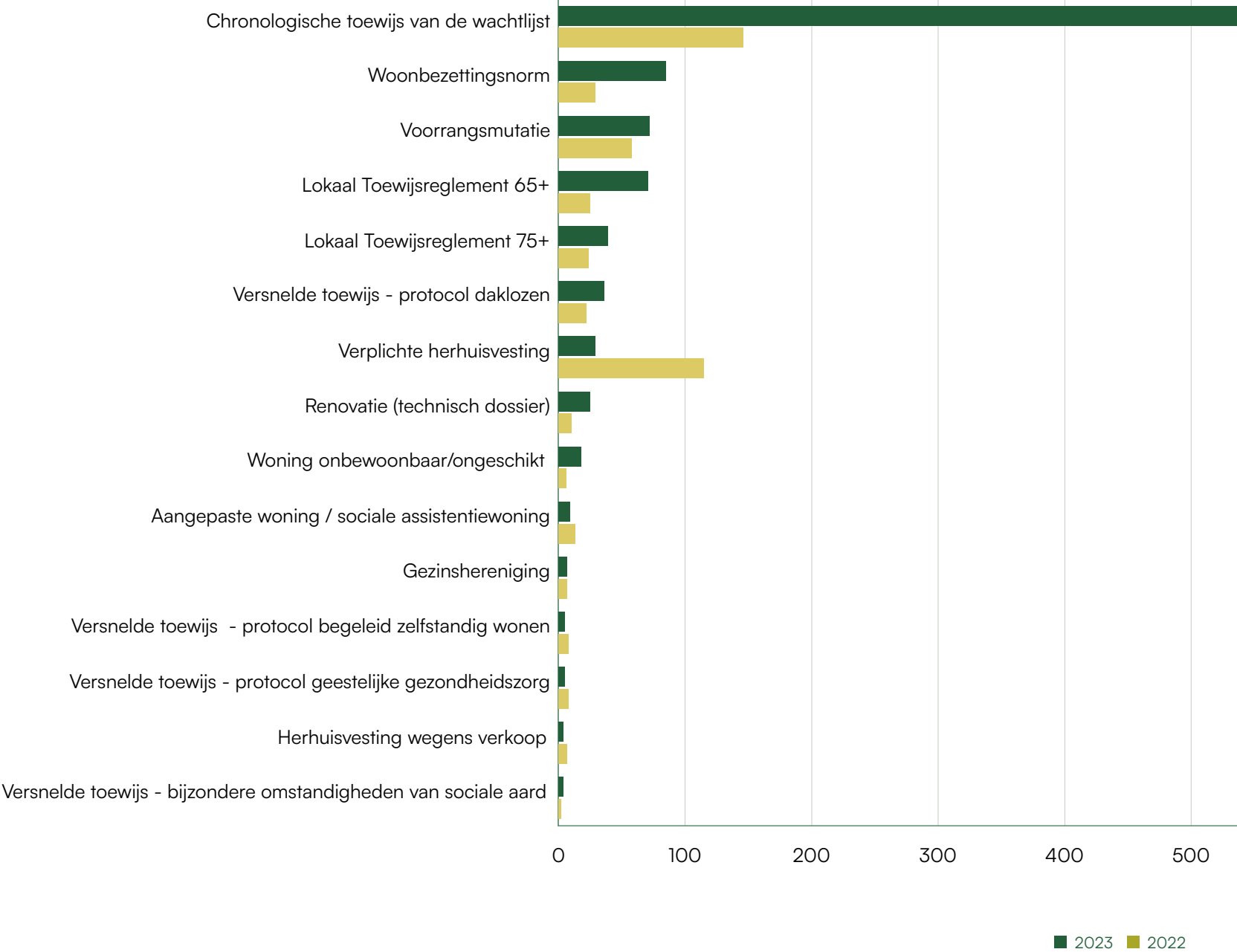
1.000

—IN—

272
al huurder

728
nieuwe huurder

	2023				2022			
REDEN	Al huurder	Nog geen huurder	Totaal	%	Al huurder	Nog geen huurder	Totaal	%
Chronologische toewijs van de wachtlijst	35	556	591	59,10	10	136	146	30,42
Woonbezettingsnorm	85	0	85	8,50	29	0	29	6,04
Vorrangsmutatie	72	0	72	7,20	55	3	58	12,08
Lokaal Toewijsreglement 65+	3	68	71	7,10	5	20	25	5,21
Lokaal Toewijsreglement 75+	14	25	39	3,90	7	17	24	5,00
Versnelde Toewijs - protocol daklozen	0	36	36	3,60	0	22	22	4,58
Verplichte herhuisvesting	29	0	29	2,90	114	1	115	23,96
Renovatie (technisch dossier)	25	0	25	2,50	10	0	10	2,08
Woning onbewoonbaar/ongeschikt	0	18	18	1,80	0	6	6	1,25
Aangepaste woning / sociale assistentiewoning	1	8	9	0,90	4	9	13	2,71
Gezinshereniging	0	7	7	0,70	1	6	7	1,46
Versnelde toewijs - protocol begeleid zelfstandig wonen	0	5	5	0,50	0	8	8	1,67
Versnelde toewijs - protocol geestelijke gezondheidszorg	0	5	5	0,50	0	8	8	1,67
Herhuisvesting omwille van verkoop	4	0	4	0,40	7	0	7	1,46
Versnelde toewijs - bijzondere omstandigheden van sociale aard	4	0	4	0,40	2	0	2	0,42
TOTAAL	272	728	1.000	100	244	236	480	100



2023 2022

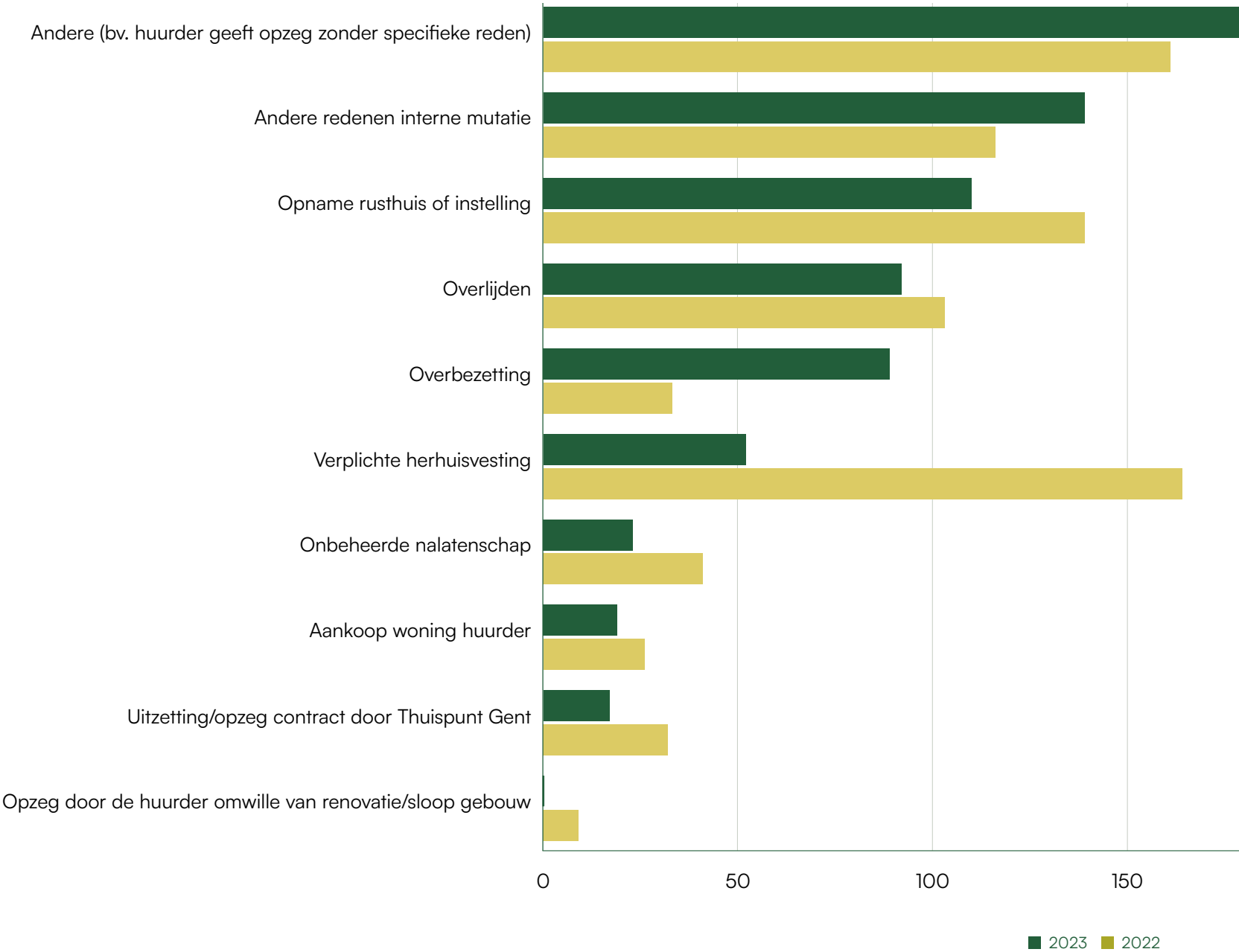
Toewijzingen

Verhuringen (incl. SVK)



Huurders UIT:

	2023		2022	
REDEN OPZEG 2022	Aantal	%	Aantal	%
Andere (bv. huurder geeft opzeg zonder specifieke reden)	193	26,29	159	19,34
Andere redenen interne mutatie	139	18,94	116	14,11
Opname rusthuis of instelling	110	14,99	139	16,91
Overlijden	92	12,53	103	12,53
Overbezetting	89	12,13	33	4,01
Verplichte herhuisvesting	52	7,08	164	19,95
Onbeheerde nalatenschap	23	3,13	41	4,99
Aankoop woning huurder	19	2,59	26	3,16
Uitzetting / opzeg contract door Thuispunt Gent	17	2,32	32	3,89
Opzeg door huurder omwille van renovatie / sloop gebouw	0	0,00	9	1,09
TOTAAL	734	100	822	100





Versnelde toewijzen in 2023

Thuispunt Gent, OCMW Gent en Stad Gent werken nauw samen aan een versnelde doorstroming naar sociale huisvesting van daklozen, personen met geestelijke gezondheidsproblemen en jongeren die begeleid zelfstandig wonen.

In 2023 vonden 61 alleenstaanden/gezinnen bij Thuispunt Gent via versnelde toewijs een nieuwe thuis bij ons.

- 46 alleenstaanden/gezinnen via versnelde toewijs bij WoninGent:
 - 36 via protocol daklozen.
 - 5 via protocol begeleid zelfstandig wonen.
 - 5 via protocol geestelijke gezondheidsproblematiek.
- 15 alleenstaanden/gezinnen via versnelde toewijs bij De Gentse Haard

Toewijzingsraad

Proces om te komen tot de toewijzingsraad

Vanaf 1 januari 2024 gaat het nieuwe toewijzingsmodel met zijn 4 pijlers in voege:

- Pijler 1: toewijzing via chronologie.
- Pijler 2: bijzonder noden.
- Pijler 3: specifieke doelgroepen.
- Pijler 4: interne mutaties en bijzondere toewijsregels.

In april 2023 deed Thuispunt Gent een brede oproep naar de welzijnspartners om te zetelen in de nieuw op te richten Toewijzingsraad. Deze raad brengt Thuispunt Gent, die het voorzitterschap waarneemt, Stad Gent en de relevante welzijnsactoren samen om een geïntegreerd en gedragen toewijzingsbeleid te realiseren.

De raad bepaalt het beleid inzake toewijzingen en de praktische uitvoering van de regels die betrekking hebben op de versnelde toewijzingen en de toewijzingen aan specifieke doelgroepen. Concreet werd in 2023 een huishoudelijke reglement opgesteld dat bepaalt hoe de Toewijzingsraad zal functioneren, hoe de aanmelding van een kandidaat gebeurt en hoe de begeleiding zal worden gerealiseerd.

Ook de verdelingspercentages van het quota sociale woningen toegekend aan de doelgroepen werd vastgelegd.

In de toewijzingsraad zetelen, naast de vertegenwoordigers van Thuispunt Gent, een aantal welzijnspartners die de doelgroepen vertegenwoordigen. Het gaat om:

- (Dreigend) Dak- en thuislozen: CAW Oost-Vlaanderen en OCWM Welzijn en Samenleving.
- Wonen in slechte huisvesting: Dienst Wonen - Woonadvies en Woonondersteuning.
- Jongeren die zelfstandig gaan wonen met begeleiding: VZW Stappen.
- Geestelijke gezondheidsproblematiek: PAKT.
- Bijzondere omstandigheden sociale aard: Fiola vzw.
- Mensen in armoede: Kras vzw.
- Personen met fysieke beperking: Exalta.
- Senioren: OCMW Gezondheid en Zorg.

Deze worden aangevuld met een bestuurlijke afvaardiging van Stad Gent en een ambtelijke afvaardiging van de Dienst Wonen.

Incidenten en individuele dossiers

Wat als het huren verkeerd loopt?

Thuispunt Gent kiest ervoor om bepaalde dossiers, o.a. voor huurdersachterstal, eerst voor te leggen aan de vrederechter met het oog op een verzoening. We starten de procedure tot een verzoeningszitting op, wanneer eerdere communicatiepogingen, huisbezoeken en het doorlopen van de overlastprocedure in samenwerking met het OCMW en CAW geen resultaat geven of wanneer de huurder het afgesproken afbetalingsplan niet naleeft.

Ook huurders die onbereikbaar zijn voor noodzakelijke technische interventies, roepen we in verzoening op. Op die manier proberen we dure gerechtelijke procedures te vermijden en proberen we te bemiddelen. Huurders krijgen ook een extra kans om uithuiszetting of verdere kosten te vermijden. Zo proberen we de woonzekerheid zoveel mogelijk te vrijwaren.

De verzoeningszittingen worden positief onthaald, zowel door huurders als vrederechters. In 2023 waren er 105 actieve dossiers. Deze gingen vooral om (een combinatie van) huurachterstand, technische problemen, niet medewerking voor ongediertebestrijding, domiciliefraude en buitenlandse eigendom. In 31% van de dossiers leidde dit tot een proces verbaal van verzoening, dit is een stijgende tendens (24% in 2021, 27 in 2022).

	2023	2022
PV's van verzoening	33	40
PV's van niet-verzoening	39	48
Dossiers geannuleerd door voorafgaande regeling of tijdens procedure	25	30
Dossiers nog lopend op 31 december	8	28
Totaal	105	146



Een geijkte overlastprocedure

Bij aanhoudende overlast door huurders volgt Thuispunt Gent een geijkte overlastprocedure. Deze overlastprocedure kreeg vorm samen met CAW Oost-Vlaanderen.

De overlastprocedure is een begeleidingstraject dat uit verschillende stappen bestaat. Het doel van deze procedure is om enerzijds de woonrust in het gebouw te herstellen en anderzijds de woonzekerheid van de overlastveroorzaker zoveel als mogelijk te garanderen.

Doorloopt een huurder het volledige stappenplan maar houdt het gedrag dat voor overlast zorgt niet op, dan volgt een procedure tot uithuiszetting. Op 31 december 2023 waren er 90 overlastdossiers in behandeling, één meer dan eind 2022. In één geval werd in 2023 effectief overgegaan tot uithuiszetting.

	2023	2022
Stap 1	47	46
Stap 2	11	13
Stap 3	20	12
Stap 4	12	18
Totaal	90	89

In 2021 werd in 291 overlastdossiers een vermoeden van psychische problematiek vastgesteld. Dit daalde naar 256 in 2022 en 200 in 2023. Indien deze huurders hiervoor nog geen ondersteuning kregen, werd PAKT (Mobiel Team, TANGO, AZIS) gecontacteerd om te onderzoeken of ondersteuning wenselijk is.

Vorderingen zittende huurders

Eind december 2023 bedroegen de openstaande vorderingen bij de zittende huurders:

- Huurgelden: 1.269.206,05 euro.
 - Huurlasten: 663.616,58 euro.
- Hierbij dient rekening gehouden te worden met het feit dat de afrekeningen voor het jaar 2022 voor de huurders van het voormalige WoninGent tijdens de maand december 2023 werden verstuurd. Dit betekent dat de vervaldag van de factuur voor deze afrekeningen eind 2023 nog niet was verstreken.
- Herstelfacturen: 149.075,91 euro¹⁴.



¹⁴ De vermelde openstaande vorderingen voor de herstelfacturen hebben voor het jaar 2023 enkel betrekking op huurders van het voormalige WoninGent.

Eigendomsvoorwaarde

Sociale huurders mogen geen eigendom hebben. Situaties waarbij deze eigendomsvoorwaarde op een flagrante manier wordt geschonden en waarbij dit leidt tot extra inkomsten voor de sociale huurder wil Thuispunt Gent aanpakken. We stellen hierbij een pragmatische en humane aanpak voorop

Aanwijzingen en vermoedens van buitenlandse eigendommen gaven in 2023 in negen gevallen aanleiding tot het openen van een dossier. Dit tegenover dertien geopende dossiers in 2022, waarvan negen nog in verder onderzoek waren eind 2022. Van die lopende dossiers werd in 2023 het onderzoek afgerond:

- in vier gevallen hebben de huurders de nodige documenten bezorgd dat er geen eigendommen waren;
- in twee gevallen betrof het een erfenis, waarvan het aandeel van de huurder kleiner was dan de helft;
- één dossier werd afgesloten, omdat het ging om een erfenis in onverdeeldheid waar de huurder maar een klein aandeel van bezit;
- in twee dossiers hebben de huurders hun dossier geregulariseerd (eigendom na erfenis) en konden zij aantonen dat ze geen eigendom meer bezitten in het buitenland.

Van de in 2023 nieuw geopende dossiers handelden vier over mogelijke eigendommen in Bulgarije, twee over eigendommen in Turkije, één over Albanië, één over Roemenië en één over Marokko.

Zeven dossiers waren eind 2023 nog in verder onderzoek. In één dossier verliet de huurder de sociale huurwoning. In een ander dossier hebben de huurders hun dossier geregulariseerd (ongedaan maken van een schenking) en konden zij aantonen dat ze geen eigendom meer bezitten in het buitenland.

Er was tot het einde van 2023 geen aanleiding om een beroep te doen op de door Vlaanderen aangestelde bureaus die onderzoeken in het buitenland voeren.



4 Klachten in 2023

Overzicht klachten

In het jaarverslag 2022 werd nog apart gerapporteerd over de klachten bij WoninGent en De Gentse Haard. Onderstaande cijfers omvatten de volledige werking van Thuispunt Gent.

Klacht versus melding

We stellen vast dat veel meldingen als een klacht worden ingediend. Maar wat is nu het verschil tussen een melding en een klacht? Als een persoon ons voor de eerste keer contacteert over een opmerking, een gevraagde aanpassing of tekortkoming dan beschouwen we dit als een melding¹⁵.

¹⁵ Bepaalde klachten gingen over meerdere categorieën en zijn in de cijfers dan ook meermaals vertegenwoordigd..

Meldingen vallen buiten het toepassingsgebied van de klachtenprocedure en zijn dan ook onontvankelijke klachten. Ze worden dus niet geregistreerd in het klachtenregister maar worden wel bijgehouden in een apart meldingenregister. De klachtendienst stuurt deze meldingen intern door. Het is de betrokken dienst die deze melding beantwoordt en verder opvolgt.

Gaat de persoon na de opvolging door de betrokken diensten niet akkoord met onze werking of beslissingen, met hoe we de vraag, melding of betwisting hebben behandeld of met de informatie die werd verstrekt? Dan beschouwen we dit als een klacht.

Eerstelijnsklachten

Via welke weg ontvingen we de klachten?

Bepaalde klachten ontvingen we via meerdere kanalen en zijn dus meermaals vertegenwoordigd in de cijfers:

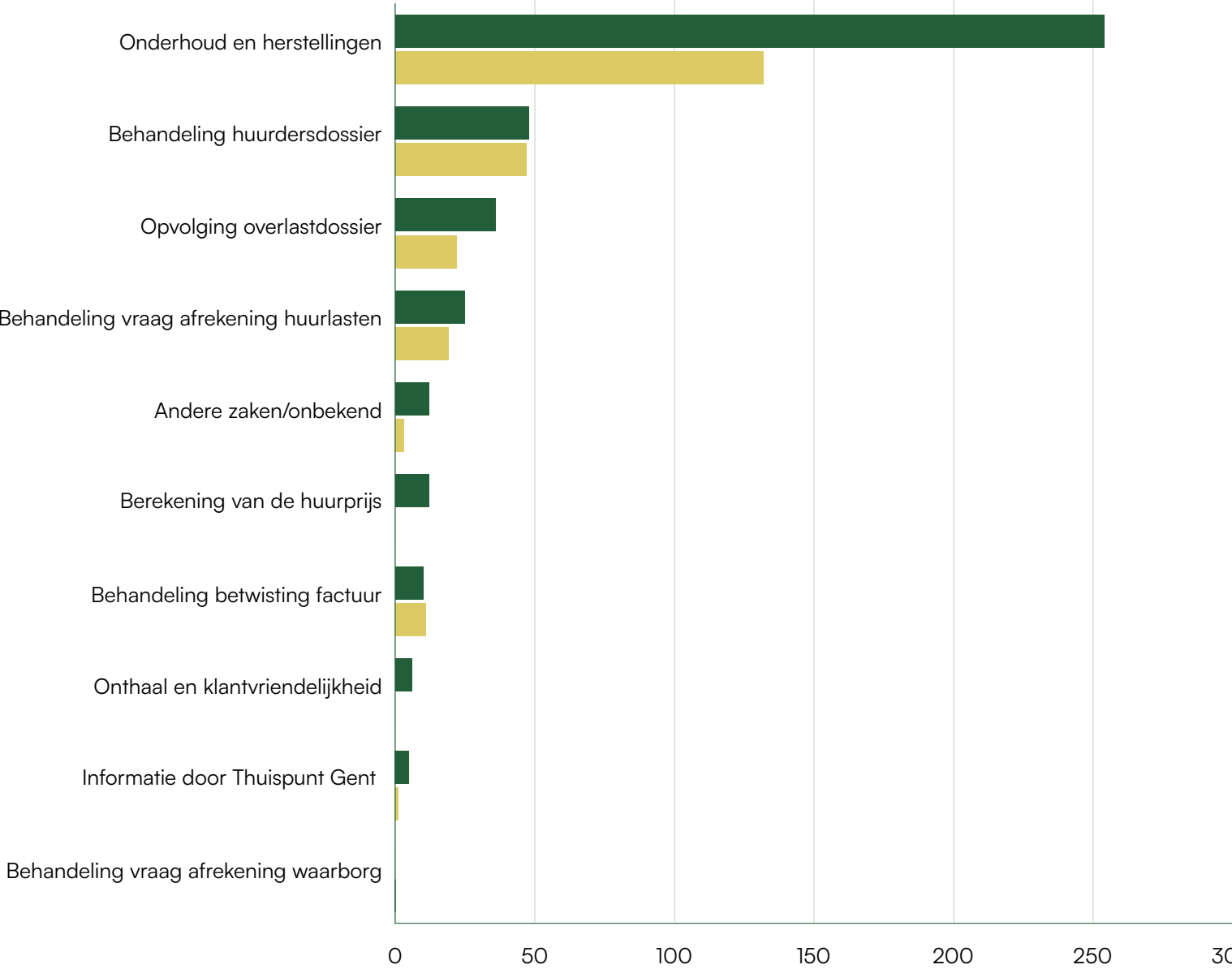
	2023	2022
Aantal (deels) ontvankelijke klachten	369	186
Aantal (deels) gegronde klachten	159	86
Aantal (deels) opgelost klachten	316	194
Totaal aantal klachten	382	215

¹⁵ Bepaalde klachten gingen over meerdere categorieën en zijn in de cijfers dan ook meermaals vertegenwoordigd.

Waarover gingen de klachten?

Het grootste deel van de klachten ging over onderhoud en herstel van de woning of gemeenschappelijke delen (254). We ontvingen o.a. ook klachten over de behandeling van huurdersdossiers (48), opvolging van een overlastdossier (36), de afrekening huurlasten (25), de behandeling betwisting facturen (10)¹⁵.

	2023					2022				
CATEGORIE	totaal	(deels) onontvankelijk	(deels) gegrond	ongegrond	in behandeling	totaal	(deels) onontvankelijk	(deels) gegrond	ongegrond	in behandeling
Onderhoud en herstellingen	254	15	124	70	53	132	8	71	43	14
Behandeling huurdersdossier	48	3	12	30	3	47	5	10	31	3
Opvolging overlastdossier	36	5	9	15	8	22	3	3	16	0
Behandeling vraag afrekening huurlasten	25	1	10	9	5	19	1	7	8	4
Andere zaken/ onbekend	12	2	4	7	0	3	0	2	1	0
Berekening van de huurprijs	12	1	2	10	0	0	0	0	0	0
Behandeling betwisting factuur	10	0	2	8	0	11	1	1	9	0
Onthaal en klantvriendelijkheid	6	0	2	0	4	0	0	0	0	0
Informatie door Thuispunt Gent	5	1	2	2	1	1	0	0	1	0
Behandeling vraag afrekening waarborg	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Tweedelijnsklachten

Aantal klachten

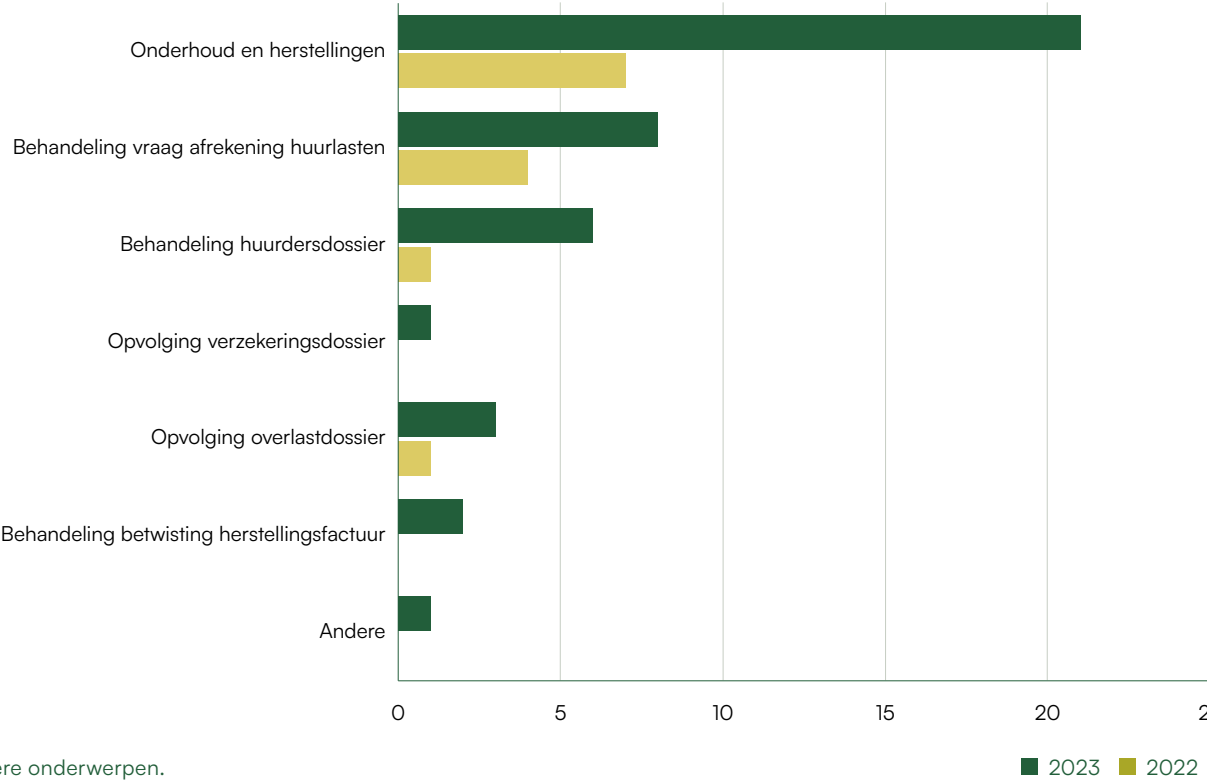
In het totaal ontvingen we 40 klachten die ons bereikten via de Vlaamse Ombudsdienst (13) en de Gentse Ombudsdienst (27).

	2023			2022		
ONTVANKELIJKE KLACHTEN	Totaal	Vlaamse Ombudsdienst	Gentse Ombudsdienst	Totaal	Vlaamse Ombudsdienst	Gentse Ombudsdienst
Ongegrond	15	8	7	6	2	4
Gegron	14	2	12	5	0	5
Gedeeltelijk gegron	3	0	3	0	0	0
In behandeling	8	3	5	4	0	4
TOTAAL	40	13	27	15	2	13

Waarover gingen de klachten?

De klachten gingen onder andere over onderhoud en herstel van de woning of gemeenschappelijk delen (21), de behandeling van een vraag over de afrekening huurlasten (8), de behandeling van een huurdersdossier (6), de behandeling van de betwisting van een factuur (2) en de opvolging van een overlastdossier (3).

Onderwerp van de klachten ¹⁶	2023	2022
Onderhoud en herstellingen	21	7
Behandeling vraag afrekening huurlasten	8	4
Behandeling huurdersdossier	6	1
Opvolging verzekeringsdossier	1	-
Opvolging overlastdossier	3	1
Behandeling betwisting herstellingsfactuur	2	-
Andere	1	-



¹⁶ Bij sommige klachten zijn er meerdere onderwerpen.

Eerste lijn versus tweede lijn

We passen een onderscheid toe tussen eerstelijns- en tweedelijnsklachten.

Eerstelijnsklachten

Thuispunt Gent is bevoegd en verantwoordelijk voor het behandelen van de eerstelijnsklachten. Wij zorgen zelf voor de interne kwaliteitsbewaking met een eigen interne klachtendienst als aanspreekpunt voor klachten over onze werking en dienstverlening. Klachten die nog niet door de interne klachtendienst zijn behandeld moeten als eerstelijnsklachten worden beschouwd.

Ook klachten die de klachtendienst van Thuispunt Gent niet hebben bereikt, zijn eerstelijnsklachten.

Er zijn procentueel in 2023 ongeveer evenveel doorverwijzingen gebeurd via Ombudsdiensten. De klager contacteert onze interne klachtendienst dus rechtstreeks, vooral via e-mail en via onze website. Het papieren klachtenformulier dat onder meer aan de balies en via de Dienst Begeleiding en Participatie ter beschikking wordt gesteld werd in 13 gevallen gebruikt.

Tweedelijnsklachten

Tweedelijnsklachten zijn klachten die al door de interne klachtendienst zijn behandeld en waarbij de klager niet akkoord gaat met het antwoord van Thuispunt Gent of geen (tijdig) antwoord kreeg binnen de wettelijke termijnen.

Voor de behandeling van tweedelijnsklachten is de Vlaamse Ombudsdienst bevoegd. Thuispunt Gent wil klagers van Gent lokaal ten dienste staan en formaliseerde in het najaar van 2023 de afspraken met de Ombudsdienst Stad Gent in een vernieuwd samenwerkingsprotocol.

Klachten als knipperlichten

We zien klachten als een opportuniteit tot zelfreflectie en als hefboom om onze dienstverlening waar nodig te verbeteren. We beschouwen klachten als knipperlichten die pijnpunten in onze werking naar boven brengen. Op basis van het aantal en het type klachten dat we ontvangen, formuleert de klachtenbehandelaar verbetervoorstellen en aanbevelingen voor de betrokken diensten. We zetten een periodieke rapportering naar het management en bestuur in de steigers, zodat bepaalde tendensen kunnen worden opgemerkt en geanalyseerd.

5 Ondersteunende diensten



Pijler strategie

De pijler strategie omvat drie verschillende teams: de Dienst Beleid en Strategie, de Cel ICT en de Juridische Cel.

De Dienst Beleid en Strategie is nog in volle ontwikkeling. We bepaalden de profielen voor twee nieuwe beleidsadviseurs, namelijk ruimte en maatschappelijke omgeving. De aanwervingsprocedures werden opgestart. De beleidsadviseur duurzaamheid doet studiewerk om de energie-efficiëntie te garanderen van het patrimonium op lange termijn. De verantwoordelijke projectsubsidie -en financiering houdt het inhoudelijke overzicht van de projectoproepen en subsidies die Thuispunt Gent ontvangt:

- Investeringsubsidies Stad Gent: 2.111.400 euro
- Vlaams Klimaatfonds-subsidie: 1.498.050,21 euro aan voorschotten. We verwachten ook nog 819.013,55 euro voor werken die gestart zijn in 2023 of opleveringen in 2023.
- Aanvraag en goedkeuringen Fluviu subsidie voor e-peil (= / < E30) 188.020 euro voor Rabot Fase 1B (oplevering reeds in mei 2021). Door vertraging met de EPB-verslagen werd de subsidie pas in 2023 ontvangen.
- Subsidies klimaat adaptieve ingrepen van Stad Gent voor groendaken en een ontharding: 10.616,60 euro aangevraagd begin januari 2024 voor opleveringen in 2023.
- Er kwam ook een addendum bij de subsidies energetische ingrepen van Stad Gent, waarbij Thuispunt Gent 590.000 euro extra zal ontvangen.

In samenwerking met vzw De Sloep en CAW werd een aanvraag voor projectsubsidie ingediend bij de Koning Boudewijn Stichting rond kinderarmoede. Spijtig genoeg behoorde deze aanvraag niet tot de laureaten.

De Cel ICT werd verder uitgebouwd met een extra medewerker om de eerstelijnsvragen van de medewerkers van Thuispunt Gent sneller te verwerken (naast incidenten, betreft dit ook vervanging van it-materiaal, rechtenbeheer,...). De Cel ICT was ook een cruciale schakel in het integratieproces van de drie partners tot Thuispunt Gent. Niet alleen het materiaal moest gelijkgeschakeld worden, ook alle data moest raadpleegbaar zijn voor veel meer collega's. Tegelijk liep het traject om een aantal cruciale tools verder te optimaliseren voor het beheer van alle woningen en (kandidaat-)huurders. Het uitstel van het Centraal Inschrijvingsregister (CIR) door Vlaanderen maakte deze oefening niet eenvoudiger.

Het derde team binnen de pijler Strategie is de Juridische Cel. In dit jaarverslag staat al de rapportering over de klachten en de gerechtelijke procedures wanneer het huren niet loopt zoals het zou moeten. Binnen de Juridische Cel werden 9 procedures in het kader van de Wet op de Overheidsopdrachten opgevolgd. De Juridische Cel is de trekker van de gunning van de opdracht en ondersteunt in deze de leidende ambtenaren bij de uitvoering. Verder werd er deelgenomen aan 15 nieuwe raamovereenkomsten van aankoopcentrales en verleende de Juridische Cel bijstand aan de Dienst Projecten. Op het snijpunt tussen de Wet Overheidsopdrachten en de verzekeringen bevond zich in 2023 het instappen in het nieuwe raamcontract verzekeringen. Dit raamcontract werd opgemaakt binnen de schoot van de VVH¹⁷, waarbij Thuispunt Gent een van de trekkers was. In de loop van 2023 werden 92 aangiftes gedaan van schadegevallen, waarbij 20 tijdens het jaar zelf konden worden afgesloten.



¹⁷ Bij opmaak van het jaarverslag is de koepelorganisatie gevormd Initia

Pijler financiën

In 2023 stond Thuispunt Gent voor de enorme uitdaging om drie financiële diensten samen te voegen. Voor één partner (SVK Gent) hield dit een compleet nieuwe werkwijze in. Ondanks het feit dat er in 2023 al enorme stappen werden gezet, loopt de praktische integratie vandaag nog verder.

Met betrekking tot de huurlasten legde Thuispunt Gent een coherente, kostendekkende en uniforme berekeningswijze voor aan de raad van bestuur. Dit was door de fusie en de vorming van de woonmaatschappij nodig en het bood ook de gelegenheid om bepaalde onvolkomenheden uit het verleden aan te pakken. Als gevolg hiervan is er over het algemeen een afname te zien in het aantal geschillen over de huurlasten, hoewel er nog enkele specifieke gebouwen zijn waar dit niet het geval is.

De raad van bestuur van Thuispunt Gent besliste om vanaf de geharmoniseerde afrekening in 2023 meer kosten voor leegstaande woningen op zich te nemen bij de afrekening van de diensten in de gemeenschappelijke delen. Deze beslissing is eerder ingevoerd na een controle van de afdeling toezicht en is al toegepast bij de afrekening van 2022 voor zowel huurders van voormalig WoninGent als van voormalig De Gentse Haard. Deze aanpak zal ook in de toekomst worden gehanteerd door Thuispunt Gent. Vanaf de afrekening 2023 zal de berekeningsmethode voor alle woningen van Thuispunt Gent uniform zijn, in overeenstemming met de goedgekeurde werkwijze.

Wat de opvolging van betalingsachterstand betreft, liep het project rond automatisatie vertraging op door de grote werklust die de vorming van de woonmaatschappij met zich meebracht. De dienst zat echter niet stil en er zette een nieuwe werkwijze op, waarbij maandelijks de grootste groep huurders aangeschreven werd en proactief werd opgebeld door een externe partner. Vooral in de tweede jaarhelft wierp deze aanpak zijn vruchten af.

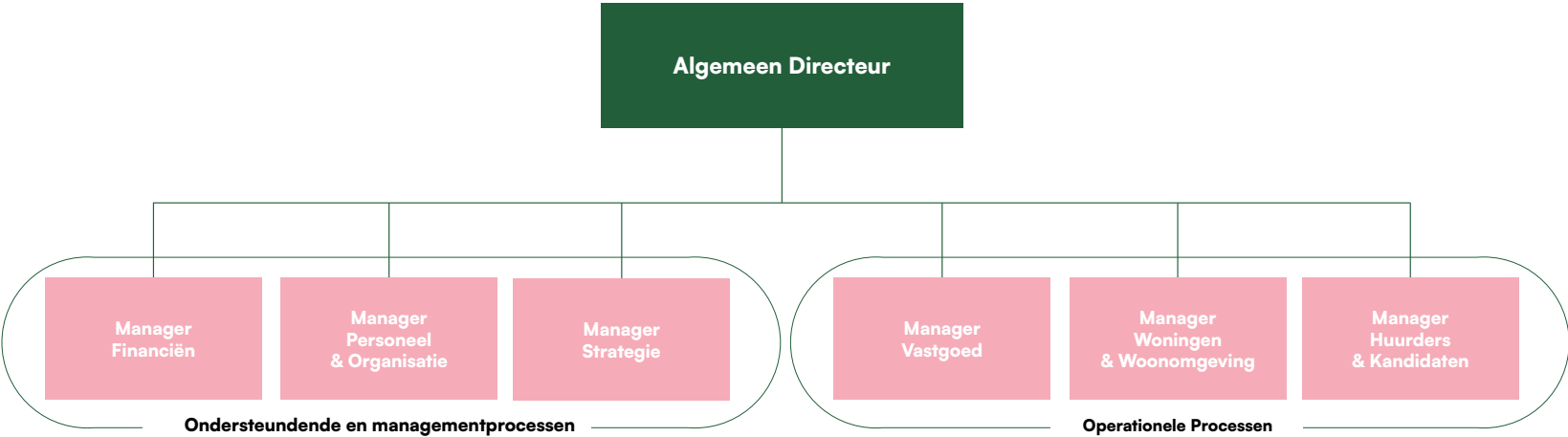


Pijler personeel en organisatie

Nieuw organogram

Onder begeleiding van een externe partner werd een nieuwe organisatiestructuur uitgewerkt voor de woonmaatschappij. Daarbij vertrokken we van een tabula rasa, zodat we een volledig nieuwe structuur konden tekenen op maat van de woonmaatschappij.

Het resultaat is een organogram met een horizontale structuur dat is ingedeeld volgens drie ondersteunende processen en drie operationele processen. Deze zes processen vormen samen zes pijlers:



Op 5 april stelden we het nieuwe organogram voor aan de medewerkers tijdens infomomenten in verschillende groepen per locatie. Op die manier kon telkens per groep medewerkers dieper worden ingezoomd op de impact. Het uitgangspunt bij de concrete invulling van het organogram was dat alle medewerkers van het vroegere WoninGent, De Gentse Haard en SVK Gent een plaats kregen.

Op 28 juni 2023 kreeg het nieuwe organogram een finaal akkoord van de raad van bestuur. Thuispunt Gent slaagde erin iedere medewerker zijn of haar eigen plek aan te bieden binnen het nieuwe Thuispunt Gent.

Het nieuwe managementteam werd geïnstalleerd en de nieuwe cel- en diensthoofden startten officieel op binnen de nieuwe woonmaatschappij. Ook zijn alle medewerkers van WoninGent, De Gentse Haard en SVK Gent opgenomen in het nieuwe Thuispunt Gent.

Het was een periode van aanpassing, waarin inspanningen werden gevraagd. Thuispunt Gent kan trots zijn op haar medewerkers die hard hebben gewerkt om de overgang soepel te laten verlopen en de vele veranderingen mogelijk te maken.

Op vrijdag 30 juni vierden we de definitieve start van de woonmaatschappij met alle medewerkers tijdens het eerste personeelsfeest van Thuispunt Gent. Zo konden nieuwe collega's op een informele en ontspannen manier elkaar beter leren kennen. We zorgden voor een passende inkleding in de nieuwe huisstijlkleuren van Thuispunt Gent.



Processen en procedures

Thuispunt Gent zet in om haar werkwijze vast te leggen in duidelijke een-eenvormige processen en procedures. Werkprocedures zijn schriftelijke documenten waarin afspraken staan over het uitvoeren van specifieke taken. Naar aanleiding van het nieuwe organogram zijn maar liefst 37 procedures reeds aangepast en goedgekeurd. Daarnaast zijn ook 11 procedures in opmaak en herwerking.



Communicatie

De Cel Communicatie zette in 2023 verder in op de implementatie van de nieuwe huisstijl voor Thuispunt Gent en de uniformisering van de communicatiematerialen en -dragers. We organiseerden opleidingen voor medewerkers om het gebruik van de nieuwe huisstijl in te bedden in de organisatie. Het is de bedoeling dat ook alle nieuwe medewerkers een dergelijke opleiding krijgen bij indiensttreding. Op die manier willen we waken over een kwaliteitsvolle en uniforme communicatie.

In de tweede helft van 2023 werd ook een traject doorlopen om een nieuwe tone of voice voor Thuispunt Gent te ontwikkelen. Deze tone of voice zal in de loop van 2024 worden geïmplementeerd in de organisatie. Hiertoe zal een intern opleidingstraject worden uitgewerkt.

De Cel Communicatie stond ook in voor de ontwikkeling van de nieuwe website voor Thuispunt Gent (zie eerder) en begeleidde samen met een extern communicatiebureau het traject rond de ontwikkeling van het submerk Thuispunt Gent voor Verhuurders met bijhorende communicatiecampagne (zie eerder).

De aandacht van de Cel Communicatie ging in 2023 niet alleen naar de uitrol van de nieuwe branding en alle communicatieaspecten die aan een dergelijke uitrol verbonden zijn. Samen met de Dienst Projecten werkten we scenario's en procedures uit om de communicatie met huurders en buurtbewoners over bouwprojecten in het kader van het vernieuwde IMJP op een kwaliteitsvolle, laagdrempelige en planmatige manier aan te pakken. Ook begin 2024 zal hier nog verder aan worden gesleuteld.



Mentaal welzijn

De psychosociale risicoanalyse die in 2022 werd aangekondigd, vond plaats in 2023. Iedere medewerker kreeg de kans om anoniem een enquête in te vullen. De resultaten werden aan alle medewerkers gepresenteerd tijdens een roadshow. Vervolgens werden werkgroepjes gevormd uit medewerkers die zich vrijwillig hadden opgegeven, om de resultaten te analyseren en mogelijke verbeteringsvoorstellen te formuleren. Dit initiatief resulteerde in een actieplan met concrete verbeterpunten, dat in 2024 zal worden uitgewerkt tot een gedegen plan van aanpak.

Preventie en veiligheid

Op 1 oktober 2023 trad Thuispunt Gent toe tot de gemeenschappelijke interne dienst voor Preventie en Bescherming op het werk van Stad Gent. Dit betekent dat we nu kunnen rekenen op een volledig team van experts, variërend van interne preventieadviseurs tot preventieadviseurs psychosociaal welzijn en vertrouwenspersonen.

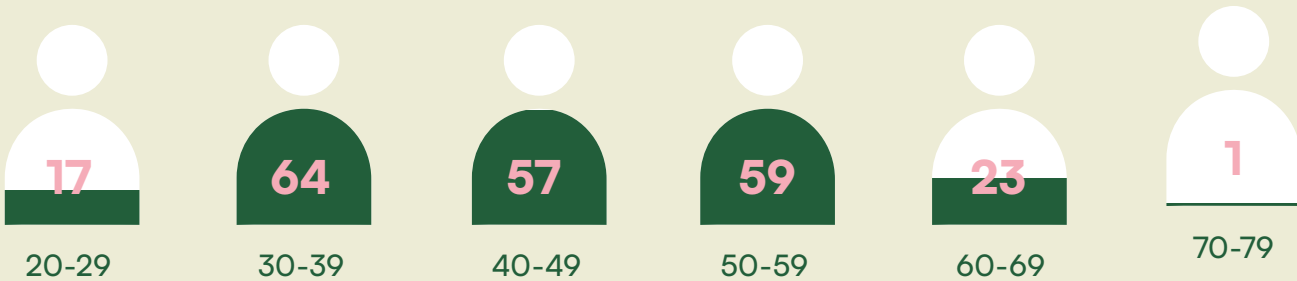
Het aantal arbeidsongevallen in 2023 is aanzienlijk gedaald ten opzicht van het voorgaande jaar. Helaas zien we een stijging in het aantal ongevallen tijdens het woon-werkverkeer, waarbij er vooral meer ongevallen met de fiets zijn. In totaal waren er drie fietsongevallen. Er waren ook drie arbeidsongevallen met minimum één dag verlet en twee incidenten (ongeval zonder verlet).

Ook in 2023 werden we geconfronteerd met zinloos psychisch en fysiek geweld door externe personen tegen onze medewerkers. We blijven actief zoeken naar oplossingen om onze medewerkers te beschermen tegen deze agressie en onveilige situaties.

Personeel in cijfers 2023

31/12/2022		238	
IN	In dienst	28	waarvan 3 medewerkers die UIT dienst gingen als arbeider en terug IN dienst kwamen als bediende.
	Uit dienst	41	
	Pensioen	4	
31/12/2023		221	

Leeftijd



	2023	2022
Bediende	147	147
Arbeider	74	91
Man	116	123
Vrouw	105	115
Voltijds	169	182
Deeltijds	52	56
TOTAAL	221	238

De oorzaak voor de daling in het aantal medewerkers ligt in de geleidelijke transitie die Thuispunt Gent doormaakt met betrekking tot het uitvoeren van onderhoudswerken en herstel van ons patrimonium. Voor dringende herstellingen blijven we vertrouwen op onze eigen interne vakmensen. Voor gespecialiseerd onderhoud moeten we steeds vaker een beroep doen op externe partners.

Comité voor preventie en bescherming op het werk (CPBW)

Veiligheid op de werkplaats, een gezonde werkomgeving en het welbevinden van elke medewerker zijn van prioritair belang voor Thuispunt Gent en vormen mee de basis van de bedrijfscultuur. Thuispunt Gent streeft er dan ook naar om de regionale en nationale wetgevingen en de Europese richtlijnen inzake veiligheid en gezondheid na te leven en op alle beleidsniveaus te incorporeren.

Werknemersafvaardiging			
Vertegenwoordiging van de arbeiders		Vertegenwoordiging van de bedienden	
Effectieve leden	Plaatsvervangende leden	Effectieve leden	Plaatsvervangende leden
Mohamed Nehdi (ACLVB)	Carine Verspeelt (ACLVB)	Patrick Huys (ACLVB)	An Schaele (ACLVB)
Marta Bogaert (ACV)	Frederick Paelinck (ACV)	Bart Heye (ACV)	
Kevin Wauters (ABVV)	Willem De Roeck (ABVV)	Angelique Moorhem (BBTK)	Cennet Uckuyulu (BBTK)

Werkgeversafvaardiging	
Diederick Vandekerckhove	Voorzitter (ondernemingshoofd — wnd. algemeen directeur)
Tine Van Hooland	(vanaf 1/07/2023)
Gery Smismans	
Geert Debel	
Wim Gevaert	(vanaf 1/07/2023)
Koen Van der Jeugt	(vanaf 1/07/2023)

Arbeidsgeneesheer
Dr. Giovani Vandewalle
Preventieadviseur
Gemeenschappelijke Interne dienst voor preventie en bescherming op het werk,Stad Gent (1.10.2023)

Ondernemingsraad (OR)

Thuispunt Gent streeft ernaar om een transparante onderneming te zijn die gekenmerkt wordt door een participatieve overlegcultuur. Een belangrijke rol is hierbij weggelegd voor de ondernemingsraad. Deze zorgt voor de opvolging van de arbeidsomstandigheden en arbeidsvoorwaarden en waakt er mee over dat er voldoende werkoverleg is en dat alle medewerkers gelijk behandeld worden.

Werknemersafvaardiging	
Effectieve leden	Plaatsvervangende leden
Mohamed Nehdi (ACLVB)	Carine Verspeelt (ACLVB)
Marta Bogaert (ACV)	Frederick Paelinck (ACV)
Kevin Wauters (ABVV)	Willem De Roeck (ABVV)
Patrick Huys (ACLVB)	An Schaele (ACLVB)
Cennet Uckuyulu (BBTK)	-
Angelique Moorhem (BBTK)	-

Werkgeversafvaardiging	
Diederick Vandekerckhove	Voorzitter (ondernemingshoofd — wnd. algemeen directeur)
Tine Van Hooland	(vanaf 1/07/2023)
Gery Smismans	-
Geert Debel	-
Wim Gevaert	(vanaf 1/07/2023)
Koen Van der Jeugt	(vanaf 1/07/2023)



6 Jaarrekening 2023

Thuispunt Gent sluit het boekjaar 2023 af met een negatief resultaat van -16.247.455,18 euro. Het negatief resultaat wordt voor een groot stuk bepaald door een uitzonderlijke kost van -6.419.027,68 euro. Deze kost heeft alles te maken met de sloop van enkele gebouwen, waardoor Thuispunt Gent de resterende afschrijvingen voor deze gebouwen in één keer in het resultaat diende te verwerken. Zonder de uitzonderlijke kosten zou het negatief resultaat - 9.828.427,5 euro bedragen. Het te bestemmen resultaat uit de gewone bedrijfsvoering ligt in lijn met de voorbije jaren.

Na een sterke daling aan liquide middelen in de 2020 en 2021 was er in 2022 een stijging van de liquide middelen met 3.952.863 euro. Dit was voornamelijk een gevolg van de fusie met De Gentse Haard. In 2023 daalden de liquide middelen opnieuw met -2.475.593,72 euro. Deze daling is echter nog steeds een enorme verbetering ten opzichte van 2020 en 2021, toen verloor de maatschappij gemiddeld € -4.858.223,37 liquide middelen per jaar. Tevens moet men rekening houden met 1,9 miljoen euro prefinancieringen die Thuispunt Gent deed in het kader van externe projectopvolging.

De raad van bestuur besliste in oktober 2021 tot de opmaak van een saneringsplan dat de cashdrain op jaarbasis met 2 miljoen moet verminderen en stelde daarbij een tijdelijke aanwervingsstop in en dit in afwachting van de opmaak van het uiteindelijke saneringsplan. Het saneringsplan is sinds midden 2022 in voege. Uit de financiële meerjarenplanning en de laatste jaarrekening blijkt dat de inspanningen hun vruchten afwerpen. Er werd in 2022 al een tool voor budgetopvolging ontwikkeld die ervoor moet zorgen dat de uitgezette lijn wordt aangehouden om zo de woonmaatschappij financieel gezond te houden. Deze werking werd in 2023 verder geoptimaliseerd en wordt in 2024 verder doorgetrokken.

De volledige jaarrekening is te consulteren via www.thuispuntgent.be



7

Bestuur

Sociaal wonen in de kijker

Op vraag of op eigen initiatief verzorgt Thuispunt Gent presentaties en lezingen over het sociaal wonen in het algemeen en de realisaties van en uitdagingen voor Thuispunt in het bijzonder.

Elk jaar wordt er ook teruggekoppeld naar de Stad Gent als grootste aandeelhouder over de werking van het voorgaande jaar. Dit gebeurt op een themacommissie op de gemeenteraad. In 2023 gebeurde dat op 4 oktober 2023.

Voor het eerst sedert de COVID-jaren knoopte Thuispunt Gent terug aan met een stakeholdersevent waarop alle relevante externe stakeholders worden uitgenodigd. Daarbij werd aandacht gevraagd voor de maatschappelijke uitdagingen en context waarbinnen de nieuwe woonmaatschappij aan de slag moest: het tegengaan van de culpabilisering van de sociale huurders, de moeilijke financiering, de inspanningen naar daklozen via de versnelde toewijs en het belang van sociaal wonen in de strijd tegen kinderarmoede. Het stakeholdersevent vond plaats in de Zebrastraat op 26 oktober 2023.

Verdere presentaties in 2023:

- 16 februari: Woonraad - Op weg naar de woonmaatschappij.
- 3 mei: Herberg Macharius - Op zoek naar sociaal wonen in Gent - In gesprek met Marc Heughebaert.
- 28 september: Archipel - Uitdagingen sociaal wonen - Nav. Lezingen over de kleine sociale woonkorrel bij Thuispunt Gent.
- 12 oktober: Team Beleidsparticipatie Stad Gent - Sociaal wonen en uitdagingen woonmaatschappij.
- 8 november: Krasdiensten - De aanpak van het sociaal wonen in Gent.
- 30 november: Onderzoeksgroep eCO-CITY Hogent.
- 5 december: Ombudsdienst Stad Gent in het kader van de nieuwe overeenkomst.



In 2023 werden volgende persconferenties/momenten gegeven:

- 18 januari: Oplevering van 60 appartementen aan het Winston Churchillplein (vervangingsbouw) in de wijk Sluizeken-Tolhuis-Ham.
- 8 maart: Oplevering 32 sociale huurwoningen tussen de Boom- en Peerstraat in de wijk Brugespoort.
- 17 april: Oplevering van 26 sociale huurwoningen aan de Kraankinderstraat, Klipperstraat en Ham in de wijk Sluizeken-Tolhuis-Ham.
- 31 mei: Aankondiging van de aankoop van de Kring Heilig Hart met steun van de stad Gent in functie van de bouw van 15 sociale huurwoningen - Dampoortwijk.
- 21 juni: 'In volle versnelling' over de stand van zaken van opleveringen van nieuwe woningen en de versnelling na COVID in de uitrol van het IMJP.
- 27 oktober: Start van de werken voor de bouw van 16 sociale huurwoningen en een sociaal restaurant IKook op het Rerum Novarumplein in Nieuw Gent.
- 10 november: Start van de renovatie- en uitbreidingswerken aan de F. Ferrerlaan (163 appartementen) in de Bloemekenswijk en start van de bouw van 73 nieuwe sociale woningen aan de Fabriekstraat in Wondelgem.



Oprichten en werking auditcomité

In de nieuwe statuten van Thuispunt Gent na de fusie tussen WoninGent en De Gentste Haard werd voorzien in de oprichting van een auditcomité. De installatievergadering vond plaats op 18 april 2023. Daarna volgden nog twee vergaderingen. Het auditcomité werkte een ontwerptekst voor een auditcharter uit en ook een nieuwe deontologische code voor de bestuurders van Thuispunt Gent. Beide documenten werden goedgekeurd op de extra raad van bestuur van 28 juni 2023.

Ook in de nieuwe statuten van de woonmaatschappij Thuispunt Gent werd het auditcomité meegenomen. Op de installatievergadering van 4 juli 2023 van de nieuwe raad van bestuur werd de deontologische code ter ondertekening voorgelegd aan de leden. Het auditcharter werd herbekrachtigd door de nieuwe raad.

De installatievergadering van het nieuwe auditcomité vond plaats op 19 september 2023. Er werden in 2023 twee adviezen uitgebracht:

- Op 26 september 2023 betreffende het onderzoek van een aantal voorstellen tot aanpassingen aan de deontologische code;
 - Op 20 november 2023 betreffende het onderzoek naar het ongeval van de balustrades aan het gebouw aan de A. Joosstraat 1-115 en naar alle relevante procedures.
- Op de zitting van de raad van bestuur van 5 december 2023 werd een nieuwe vraag tot advies gevraagd aan het auditcomité naar aanleiding van het ongeval met de noodtrappen aan het gebouw van de A. Joosstraat 1-115.

Beslissingsorganen 2023

Sociale huisvestingsmaatschappij Thuispunt Gent tot 30.06.2023

Raad van Bestuur	
MARC HEUGHEBAERT	Voorzitter
ERWIN DEVRIENDT	Ondervoorzitter
SAMI SOUGIR	Ondervoorzitter
CENGIZ CETINKAYA	Bestuurder
PATRICIA DE BEULE	Bestuurder
ANITA DE WINTER	Bestuurder
POL DEBROCK	Bestuurder
NATAN HERTOGEN	Bestuurder
ISABELLE HEYNDRICKX	Bestuurder
EVELINE HOSTE	Bestuurder
GERT ROBERT	Bestuurder
MEHMET SADIK KARANFIL	Bestuurder
NIKOLAAS SCHUITEN	Bestuurder
KARIN TEMMERMAN	Bestuurder
JORIS VANDENBROUCKE	Bestuurder

Dagelijks Bestuur	
MARC HEUGHEBAERT	Voorzitter
ERWIN DEVRIENDT	Ondervoorzitter
SAMI SOUGIR	Ondervoorzitter
ANITA DE WINTER	Bestuurder
ISABELLE HEYNDRICKX	Bestuurder
KARIN TEMMERMAN	Bestuurder

Toewijscomité	
MARC HEUGHEBAERT	Voorzitter
MEHMET SADIK KARANFIL	Ondervoorzitter
CENGIZ CETINKAYA	Bestuurder
ISABELLE HEYNDRICKX	Bestuurder
JORIS VANDENBROUCKE	Bestuurder
Auditcomité	
ERWIN DEVRIENDT	Voorzitter
ANITA DE WINTER	Bestuurder
ISABELLE HEYNDRICKX	Bestuurder
SAMI SOUGIR	Bestuurder

Management team	
DIEDERICK VANDEKERCKHOVE	Waarnemend algemeen directeur A.I.
GEERT DEBEL	Manager Gebouwenwerking
GERY SMISMANS	Manager Bewonerswerking
FRANK FIERS	Afdelingshoofd Financiën
CHRISTOPHE VAN GOEY	Afdelingshoofd Personeel en Organisatie
TINE VAN HOOLAND	Directeur De Gentse Haard

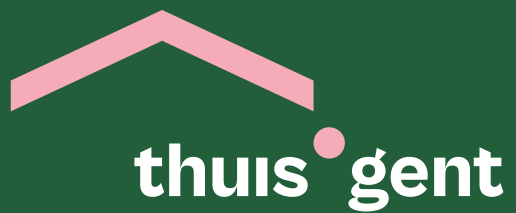
Woonmaatschappij Thuispunt Gent vanaf 1.07.2023

Raad van Bestuur	
MARC HEUGHEBAERT	Voorzitter
SAMI SOUGIR	Ondervoorzitter
CENGIZ CETINKAYA	Bestuurder
PATRICIA DE BEULE	Bestuurder
ANITA DE WINTER	Bestuurder
NATAN HERTOGEN	Bestuurder
ISABELLE HEYNDRICKX	Bestuurder
EVELINE HOSTE	Bestuurder
GERT ROBERT	Bestuurder
MEHMET SADIK KARANFIL	Bestuurder
NIKOLAAS SCHUITEN	Bestuurder
KARIN TEMMERMAN	Bestuurder
JORIS VANDENBROUCKE	Bestuurder

Dagelijks bestuur	
MARC HEUGHEBAERT	Voorzitter
SAMI SOUGIR	Ondervoorzitter
DIEDERICK VANDEKERCKHOVE	Waarnemend algemeen directeur
ANITA DE WINTER	Bestuurder
KARIN TEMMERMAN	Bestuurder
ISABELLE HEYNDRICKX	Vervangend Bestuurder

Management team	
DIEDERICK VANDEKERCKHOVE	Waarnemend algemeen directeur
GEERT DEBEL	Manager Vastgoed
WIM GEVAERT	Manager Woningen en Woonomgeving
GERY SMISMANS	Manager Huurders en kandidaten
KOEN VAN DER JEUGT	Manager Strategie
TINE VAN HOOLAND	Manager Personeel en Organisatie
-	Manager Financiën

Toewijscomité	
MARC HEUGHEBAERT	Voorzitter
MEHMET SADIK KARANFIL	Ondervoorzitter
DIEDERICK VANDEKERCKHOVE	Waarnemend algemeen directeur
CENGIZ CETINKAYA	Bestuurder
ISABELLE HEYNDRICKX	Bestuurder
JORIS VANDENBROUCKE	Vervangend bestuurder
Auditcomité	
KARIN TEMMERMAN	Voorzitter
ANITA DE WINTER	Bestuurder
ISABELLE HEYNDRICKX	Bestuurder
SAMI SOUGIR	Bestuurder



Thuispunt Gent bv • Lange Steenstraat 54, 9000 Gent

www.thuispuntgent.be

Sociaal wonen in Gent