



WOONDIENST
REGIO IZEGEM

Kasteelstraat 13
8870 Izegem

Tel 051 32 16 22

www.woondienst.be
info@woondienst.be

INHOUD

1	Algemeen beheer en werking organisatie	4
2	Intergemeentelijke samenwerking lokaal woonbeleid	4
3	SVK Regio Izegem	5
4	Wonen & Werken	6
1	BEHEER EN WERKING ORGANISATIE	7
1	BEHEER.....	7
1.1	Samenstelling bestuursorganen Woondienst Regio Izegem.....	7
1.2	Algemene vergadering Woondienst Regio Izegem	8
1.3	Raad van bestuur Woondienst Regio Izegem	8
1.4	Dagelijks bestuur Woondienst Regio Izegem	8
1.5	Adviesgroep Wonen – Welzijn	9
1.6	Beheerscomité Interlokale Vereniging Woonbeleid Regio Izegem	10
2	WERKING ORGANISATIE.....	10
2.1	Coronacrisis.....	10
2.2	Overschakeling naar “full BBC” voor de boekhouding.....	11
2.3	Informatieveiligheid	11
2.4	Afbakening werkingsgebieden voor de nieuwe woonmaatschappijen	11
2.5	Personeelsverschuivingen.....	12
2.6	Arbeidsreglement	13
2.7	Kantoorgebouw.....	13
2	WOONBELEID REGIO IZEGEM Izegem – Ingelmunster – Ledegem – Oostrozebeke – Wielsbeke ACTIVITEITENVERSLAG 2021	14
1	BELEIDSPRIORITEIT 1 De gemeente informeert, adviseert en begeleidt inwoners met vragen over wonen	15
1.1	Aanbieden van gestructureerde basisinformatie over wonen	15
1.1.1	Algemene cijfergegevens over klanten	15
1.1.2	Informatie over wonen	15
1.2	Het aanbieden van sociaal en technisch advies en (intensieve) begeleiding op maat op het vlak van wonen	17
1.2.1	Algemene cijfergegevens over de prioritaire doelgroepen	17
1.2.2	Sociaal en technisch advies	18
1.2.3	Begeleiding op maat.....	18
1.3	Meldpunt discriminatie	25
1.4	Partnerschap met energiehuis	25
2	BELEIDSPRIORITEIT 2 De gemeente werkt aan de kwaliteit van het woningpatrimonium.....	26
2.1	Normerende maatregelen	26
2.1.1	Conformiteitsattesten	26
2.1.2	Opvolgen woningkwaliteit huisvesting seizoensarbeiders en buitenlandse werknemers	26
2.1.3	Stedenbouwkundige verordening woningkwaliteit.....	27
2.2	Stimulerende maatregelen	27
2.3	Sanctionerende maatregelen.....	28
2.3.1	Leegstand	28
2.3.2	Verwaarlozing.....	29
2.3.3	Ongeschiktheid / onbewoonbaarheid	30
3	BELEIDSPRIORITEIT 3 De gemeente zorgt voor een divers en betaalbaar woonaanbod i.f.v. de woonnoden	32
3.1	Zorgwonen	32
3.2	De gemeenten voeren een gecoördineerd beleid rond sociaal wonen	32
3.4	Uitbreiden aanbod crisiswoningen	33
3.4.1	Woningmarkt in kaart brengen (voorbereiding)	33
4	OPROEP VOOR PROJECTEN MET EEN VERNIEUWEND OF EXPERIMENTEEL KARAKTER	34
5	Overleg, netwerkvorming en sensibilisering	35
5.1	Overleg en netwerkvorming omtrent wonen	35
5.1.1	Overleg immokantoren	35
5.1.2	Overleg eerstelijnsgezondheidszorg.....	36
5.1.2.1	Netwerkvorming	36

5.1.3.	Sensibiliseringsacties omtrent wonen	36
3	SOCIAAL VERHUURKANTOOR REGIO IZEGEM Izegem – Ingelmunster – Ledegem – Oostrozebeke – Wielsbeke – Lendeledede ACTIVITEITENVERSLAG 2021	40
1	ALGEMEEN BEHEER: WIJZIGINGEN	40
1.1	Openingsuren, permanentie e.d.	40
1.2	Samenstelling personeelsploeg/wijzigingen in het personeelskader	42
2	INSCHRIJVINGEN, TOEWIJZINGEN EN INTERN HUURREGLEMENT.....	44
2.1	Inschrijvingen	44
2.2	Toewijzingen	44
2.3	Aanpassing van het intern huurreglement: omschrijving en motivering.....	46
2.4	Aanpassingen in de toewijzingsprocedure: omschrijving en motivering.....	47
2.5	Opsomming toegepaste afwijkingen in 2021, met vermelding afwijkingsgrond.....	48
2.6	Resultaten doelgroepenproject	48
3	PROSPECTIE EN INHUREN VAN NIEUWE WONINGEN EN BEGELEIDEN EN ONDERSTEUNEN (KANDIDAAT)VERHUURDERS	49
3.1	Werkwijze prospectie.....	49
3.2	Werkwijze inhuren nieuwe panden	52
3.3	Ervaren moeilijkheden m.b.t. prospectie, het inhuren en de ondersteuning van eigenaars	53
3.4	Projecten in het kader van SVK-Pro?.....	54
3.5	Enkele cijfers	54
4	HUURDERSBEGELEIDING.....	55
4.1	Inschrijving en informatie	55
4.1.1	Aandacht voor laagdrempeligheid en klantvriendelijkheid bij inschrijving	55
4.1.2	Het informeren van huurders en kandidaat-huurders over hun rechten en plichten.....	55
4.1.3	Overzicht van de ervaren moeilijkheden en problemen	56
4.2	De financiële opvolging van huurders.....	56
4.2.1	Overzicht van de problemen inzake de financiële opvolging van huurders	56
4.3	Inspraak en participatie	59
4.3.1	Overzicht van de activiteiten rond huurdersbetrokkenheid, inspraak en participatie en de resultaten hiervan.....	59
4.3.2	Bemiddeling tussen huurders of bij samenlevingsproblemen in het afgelopen jaar	61
4.4	Individuele begeleiding	61
4.4.1	Doorverwijzing (kandidaat)huurders naar welzijnsorganisaties	61
4.4.2	Hoe verloopt de samenwerking met deze diensten?	61
4.4.3	De mate waarin SVK regio Izegem zelf huurders opvolgt.....	63
5	AANVULLENDE INFORMATIE.....	63
5.1	Het SVK woningpatrimonium en het vooropgestelde groeipad 2021-2025	63
5.2	De kandidaat – huurders : profiel en wachtlijst	- 68 -
5.3	De huurders	- 73 -
4	WONEN EN WERKEN.....	- 78 -
1	Renovatieproject.....	- 78 -
2	Werkervaringsproject	- 79 -
3	Werkpunten 2021:	- 80 -
4	Opvolgen sectorontwikkelingen	- 81 -
	PERSONEELSOMKADERING 2021.....	82

In 1999 werd de Woondienst opgericht met de bedoeling de initiatieven op het vlak van wonen in Izegem te coördineren. In 2004 werd deze werking op regionale schaal uitgebouwd in de gemeenten Izegem, Ingelmunster, Ledegem en Oostrozebeke. In 2009 werd het werkingsgebied nogmaals uitgebreid met de toetreding van Wielsbeke tot het samenwerkingsverband.

Dankzij een Vlaamse erkenning en aanvullende financiële middelen van de lokale besturen, kon in de vijf gemeenten werk gemaakt worden van een geïntegreerd lokaal woonbeleid naar de geest van de Vlaamse Wooncode (nu Vlaamse Codex Wonen). Tevens konden de vele bijkomende opdrachten aangepakt worden die de lokale besturen de afgelopen jaren kregen in het kader van het woonbeleid.

Het samenwerkingsverband tussen de 5 gemeenten en OCMW's werd versterkt door ook de werking van het Sociaal Verhuurkantoor en de renovatieploeg Wonen en Werken (werkervaringsproject) af te stemmen op dit werkingsgebied en te laten beheren door de Woondienst Regio Izegem. Sinds 2005 kan de SVK-werking rekenen op Vlaamse subsidies, naast een belangrijke financiële inbreng van de lokale besturen.

Dit jaarverslag geeft relaas over de uitgevoerde activiteiten en bereikte resultaten in 2021.

1 ALGEMEEN BEHEER EN WERKING ORGANISATIE

- Net zoals in 2020 werd afgelopen jaar ook nog **sterk beïnvloed door de coronacrisis**. De Woondienst kon wel het hele jaar door de volledige dienstverlening garanderen, maar dat gebeurde in een context die rekening hield met de regels die opgelegd werden door de overheid.
- Er kwam een drastische omschakeling in de boekhouding. Vanuit de dringende noodzaak om werk te maken van een verregaande automatisering, én rekening houdend met de verplichting om een **BBC-boekhouding** te voeren, werd beslist om vanaf 1/1/2021 over te schakelen naar een **'full BBC-boekhouding'**. Deze omschakeling verliep moeizamer dan aanvankelijk verwacht. Dit had vooral consequenties voor de opvolging van financiële aspecten van de SVK-werking (huurachterstallen, tijdelijke leegstand, ...).
- Er werd de nodige opvolging gegeven aan aspecten inzake **informatieveiligheid**, rekening houdend met de geldende regelgeving i.v.m. het verwerken van persoonlijke gegevens en het vrije verkeer van gegevens.
- In 2021 is er veel aandacht moeten gaan naar de **afbakening van de werkingsgebieden voor de vorming van de woonmaatschappijen**. De Vlaamse regering heeft immers beslist dat met ingang van 1 januari 2023 de SHM's en SVK's geïntegreerd en omgevormd moeten worden tot een sociale woonmaatschappij. Aangezien het SVK deel uitmaakt van de Woondienst zal dit uiteraard ook gevolgen hebben voor de werking in de toekomst.
- Mede ten gevolge van de ontwikkelingen omtrent de vorming van de woonmaatschappij en de onzekerheid die dit teweeg brengt bij sommige personeelsleden, zijn er in 2021 vrij veel **personeelsverschuivingen** geweest bij de Woondienst. Dit heeft zijn invloed gehad op de concrete werking. Eind 2021 was het organogram uiteindelijk grotendeels opnieuw ingevuld met de aanwerving van een aantal nieuwe en sterk gemotiveerde medewerkers.
- Tot slot werden ook de nodige voorbereidingen getroffen voor de verhuis naar een **nieuw kantoor** in 2022. Het gaat om een tijdelijke locatie, in afwachting van duidelijkheid omtrent de concrete werking van de woonmaatschappij. Eenmaal deze hervorming rond is, kan er uitgekeken worden naar een definitieve locatie voor het kantoor van de Woondienst.

2 INTERGEMEENTELIJKE SAMENWERKING LOKAAL WOONBELEID

De Vlaamse regering keurde op 16/11/2018 een nieuw Besluit goed voor het Lokaal Woonbeleid. Dit besluit zet 3 belangrijk beleidsprioriteiten uit waar een gemeente moet aan werken in het kader van het lokaal woonbeleid:

- de gemeente informeert, adviseert en begeleidt inwoners met vragen over wonen;
- de gemeente werkt aan de kwaliteit van het woningpatrimonium en de woonomgeving;
- de gemeente zorgt voor een divers en betaalbaar woonaanbod afhankelijk van de woonnoden.

Het BVR regelt tevens de subsidies voor de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden lokaal woonbeleid voor de periode tot 2025. Hiervoor diende de Woondienst eind juni 2019 een **subsidieaanvraag** in bij Wonen-Vlaanderen. De Minister van Wonen keurde deze aanvraag op 12/12/2019 goed. Dankzij deze goedkeuring is

de Woondienst tot eind 2025 verzekerd van een jaarlijkse subsidie van 156.091,53 €, of in totaal **936.549,18 € Vlaamse subsidie** voor de hele BBC-periode.

De gemeenten van het samenwerkingsverband 'Woonbeleid Regio Izegem' hebben in 2021 diverse activiteiten uitgevoerd die een verderzetting zijn van de vorige jaren. Daarnaast werd er in 2021 bijzondere aandacht besteed aan o.m. volgende aspecten:

- **Bijsturing van het intergemeentelijk toewijzingsreglement Proefwonen:** rekening houdend met de evaluatie van Proefwonen door HoGent werd de werking bijgestuurd in overleg met alle partners. Het aangepast toewijzingsreglement werd door de 16 deelnemende gemeenten goedgekeurd en is sinds 1/11/2021 in voege.
- Heropstart van de **woonclub** in Izegem en concretisering van de **samenwerking met de gemeente Ingelmunster**. Door de coronacrisis kon de werking wel nog niet het volledige jaar gegarandeerd worden.
- De opstart van een **meldpunt discriminatie:** sinds 1/1/2021 kan men voor meldingen inzake discriminatie op de huurmarkt terecht in ieder woonloket.
- Op vraag van het Midwestoverleg werd in 2021 werk gemaakt van een **uniforme procedure voor de hele regio Midwest** i.v.m. het opvolgen van de **huisvesting van buitenlandse werknemers**. In de toekomst zal er uitgegaan worden van een vergunningenbeleid, waarbij panden die als kamers worden aangewend ook effectief op die manier moeten vergund zijn (en uiteraard ook aan de kwaliteitseisen moeten voldoen).
- Er werd ingetekend op een **oproep voor projecten met een experimenteel of vernieuwend karakter**. Wonen-Vlaanderen wil hiermee een stimulans geven om in te spelen op specifieke lokale noden die een antwoord kunnen bieden aan nieuwe trends of vragen van (nieuwe) doelgroepen, of om nieuwe methodieken te ontwikkelen of samenwerking tussen relevante actoren te stimuleren. Woondienst Regio Izegem diende een **projectvoorstel** in met als titel "**Goed wonen en woonhygiëne**". Het project kreeg eind 2021 goedkeuring van de subsidieaanvraag en zal vanaf 2022 uitgevoerd worden (looptijd: 3 jaar).

3 SVK REGIO IZEGEM

2021 was op verschillende vlakken een uitdagend werkjaar:

- Vooreerst liet de coronapandemie - met zijn opeenvolgende 'golven' - zich ook in 2021 duidelijk voelen. In 2020 kende de dienstverlening noodgedwongen een aantal bijsturingen, om zo de geldende maatregelen te kunnen toepassen. In 2021 werden die voor een groot deel gecontinueerd (werken op afspraak, maximaal thuiswerk, digitaal overleg, ...). Vooral **personeelsuitval ten gevolge van quarantaine en ziekte** had een stevige impact op de dagelijkse werking.
- Daarnaast zorgden ook de plannen van de Vlaamse regering voor de **oprichting van woonmaatschappijen** voor heel wat onduidelijkheid en onzekerheid op de werkvloer. Dit vertaalde zich in een **aantal opeenvolgende uitdiensttredingen**, waardoor de koersnelheid waarop het SVK voorheen zat, grondig verstoord werd.
→ De vertragingen die we opliepen door afwezigheden en personeelwissels zorgden voor een achterstand bij zowel : de boekhouding, inschrijving en toewijzing, woningbeheer (opmaak plaatsbeschrijvingen, ...), huurbegeleiding als bij de technische dienst. Die combinatie zorgde voor een **ongeziene stijging van het leegstandscijfer**.
- Tot slot verliep ook de omschakeling van boekhoudprogramma (n.a.v. de overgang van light- naar full BBC) niet zonder slag of stoot, wat de nauwe **opvolging van openstaande vorderingen van (ex)huurders ernstig bemoeilijkte**. Dit gegeven werd nog versterkt door feit dat onze boekhoudster - na ruim 20 jaar dienst - de organisatie in het voorjaar van 2021 verliet om een nieuwe uitdaging aan te gaan. Het duurde tot eind september 2021 voor haar opvolgster effectief aan de slag kon gaan.

Desondanks zette de personeelsploeg alles op **alles om de concrete werking zo goed als mogelijk draaiende te houden**. In deel 3 van dit jaarverslag leest u meer over de activiteiten van het SVK, ten aanzien van :

1. kandidaat-huurders, door de medewerkers administratie en onthaal:

- In 2021 werden **364 nieuwe kandidaten** ingeschreven op de wachtlijst van het SVK. Op 31-12-2021 telde onze **wachtlijst 1 196 kandidaten**, en daarmee bijna het dubbele t.o.v. 2019. In 2021 werd evenwel niet geactualiseerd i.k.v. de coronamaatregelen. In 2022 wordt dit wel voorzien.
- Er werden **66 panden toegewezen**, waarvan 37 in Izegem, 13 in Ingelmunster, 7 in Ledegem, 2 in Oostrozebeke en 7 in Wielsbeke.

2. huurders, door de huurbegeleiders en patrimoniumbeheerders :

- SVK's richten zich via het puntensysteem tot de meest kwetsbare personen/gezinnen in onze samenleving. In luik 5 van het SVK-jaarverslag wordt via een aantal cijfergegevens m.b.t. gezinsgrootte, inkomenssituatie, nationaliteit, woonnood, leeftijd, ... getracht om het profiel van onze SVK-huurders weer te geven. Hieruit blijkt duidelijk dat **de beoogde doelgroep ook effectief bereikt wordt** (al is de vraag op vandaag helaas veel groter dan het aanbod). Via gepaste begeleiding zetten we maximaal in op het begeleiden/ondersteunen van onze huurders. Onze focus ligt steeds op de huurdersverplichtingen (betaling huur(lasten), goed onderhoud, vermijden overlast, ...). Voor andere, al of niet gelinkte vragen/problemen wordt nauw samengewerkt met- of doorverwezen naar andere organisaties.
- Zoals aangegeven verliep de **financiële opvolging van huurders in 2021 stroever** t.g.v. de personeelwissel bij de boekhouding, in combinatie met de moeizame omschakeling van boekhoudpakket. In 2022 zetten we dan ook alles op alles om dit opnieuw op de rails te krijgen. **Inhoudelijk werden wel een aantal waardevolle stappen voorwaarts** gezet (draaiboek huurbegeleiding, project woonhygiëne, ...).

3. (potentiële) eigenaars, door de patrimoniumbeheerders :

- In 2021 werden in totaal **64 panden bezocht i.k.v. potentiële inhuur** via SVK (prospectie).
- Er kwamen **24 panden nieuw in beheer**, 17 gingen uit beheer. Daarmee groeide het SVK netto 7 panden t.o.v. 31-12-2020. Hoewel dit 4 panden minder betreft dan de vooropgestelde prognose in het basissubsidiedossier 2021-2025, een relatief beperkt verschil, zeker gezien de moeilijke werkomstandigheden in 2021. In 2022 hopen we alvast op een volle personeelsbezetting, met een iets forsere groei.

4 WONEN & WERKEN

De ploeg van Wonen & Werken heeft in 2021 twee grondige **renovatieprojecten** uitgevoerd, en heeft vooral ook veel aandacht besteed aan de **onderhoudswerkzaamheden** in het bestaand woningpatrimonium.

Wonen & Werken is echter niet alleen een renovatieploeg, maar tegelijk ook een **werkervaringsproject** voor langdurig werklozen en leefloners. In het afgelopen jaar werden 12 deelnemers tewerkgesteld die toegeleid werden door de OCMW's uit de regio.

Tenslotte werd er in 2021 aandacht besteed aan een aantal concrete **werkpunten**: vorming voor instructeurs en deelnemers, aanpassing van evaluatieformulieren en uitwerken van groeitrajecten voor de deelnemers, het invoeren van een nieuw pc-programma voor stockbeheer, werkbons en facturatie.

1

BEHEER EN WERKING ORGANISATIE

1 BEHEER

1.1 Samenstelling bestuursorganen Woondienst Regio Izegem

Volgende leden maakten in 2021 deel uit van de bestuursorganen van de Woondienst Regio Izegem:

Bestuur	Naam	AV	RVB	DB
Stad Izegem	Kevin Carrette	X		
	Tom Verbeke	X	X	X
OCMW Izegem	Ann Van Essche	X	X	X
	Frederick Verhaeghe	X	X	
	Balder Clarys (tijdelijk vervangen door Hannes Vanderstraeten)	X		
Gemeente Ingelmunster	Katrien Vandecasteele	X	X	X
OCMW Ingelmunster	Martine Verhamme	X	X	
	Enigo Vandendriessche	X		
Gemeente Ledegem	Geert Desein	X	X	X
OCMW Ledegem	Wally Corneillie	X		
	Luc Vanhoutte	X	X	
Gemeente Oostrozebeke	Jacques Goemaere	X	X	X
	OCMW Oostrozebeke	Carine Geldhof	X	X
	Nadine Dejonckheere	X		
Gemeente Wielsbeke	Jan Stevens	X	X	X
	OCMW Wielsbeke	Daisy Haydon	X	X
	Rachida Abid	X		
IBM/Mandelbeek	Peter De Clerck	X	X	
De Mandel	Stefanie Vandenabeele	X	X	
Mijn Huis	Koen Verdru	X	X	
Helpt Elkander	Christ Bossuyt Sinds 1/08/2021 vervangen door Ann Goerlandt	X	X	
	Welzijnssector	Charlotte Dewitte	X	X
	Pieter Vierstraete	X	X	
	Marnix Declercq	X	X	
	Wouter Degryse	X		
	Claudine Rogiers	X		

Tom Verbeke is voorzitter van de Woondienst Regio Izegem. Christof Libbrecht (Wonen-Vlaanderen), Bart Brilleman (Provincie West-Vlaanderen) en Nathalie Folens (SVK-coördinator) werden aangeduid als deskundige in de Algemene Vergadering en de Raad van Bestuur. Benoit Sintobin is secretaris van de Woondienst Regio Izegem.

1.2 Algemene vergadering Woondienst Regio Izegem

De Algemene Vergadering kwam in 2021 tweemaal bijeen:

- 9/02/2021 met volgende agenda:
 - Financies: aanpassing meerjarenplan 2021 – 2025 – goedkeuring

- 8/03/2021 met volgende agenda:
 - Goedkeuring verslag algemene vergadering 16/12/2020 en 9/02/2021
 - Financies: jaarrekeningen 2020: goedkeuring
 - Verslag werking lokaal woonbeleid in 2020
 - Inhoudelijk en financieel jaarverslag 2020 Sociaal Verhuurkantoor Regio Izegem: goedkeuring
 - Varia

- 15/12/2021 met volgende agenda:
 - Goedkeuring verslag algemene vergadering 8/03/2021
 - Financies: aanpassing meerjarenplan en budget 2021 – 2025 – goedkeuring
 - Korte stand van zaken ontwikkeling woonmaatschappijen en kantoorgebouw Woondienst
 - SVK: inhuurnames 2021
 - Varia

1.3 Raad van bestuur Woondienst Regio Izegem

1.1.1. Bijeenkomsten Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur kwam in 2021 bijeen op volgende data:

- 09/02/2021
- 08/03/2021
- 26/05/2021
- 20/09/2021
- 15/12/2021

De Raad van Bestuur behandelde o.m. volgende punten:

- Terugkoppeling vergaderingen dagelijks bestuur
- Financies:
 - Rekeningen 2020
 - Aanpassing meerjarenplan 2021 – 2025
- Personeelszaken:
 - Aanpassing organogram
- Sociaal Verhuurkantoor:
 - Inhuurname nieuwe panden
 - Aanpassing intern huurreglement (3x)
 - Procedure onderzoek buitenlandse goederen
- Oproep experimentele projecten
- Opvolgen ontwikkelingen woonmaatschappijen
- Provinciale huurgarantieverzekering
- Kantoorgebouw Woondienst

1.4 Dagelijks bestuur Woondienst Regio Izegem

Het dagelijks bestuur kwam in 2021 bijeen op volgende data:

- 28/01/2021
- 17/02/2021
- 24/03/2021
- 21/04/2021
- 23/06/2021
- 1/09/2021

- 21/10/2021
- 18/11/2021

Het dagelijks bestuur staat in voor de voorbereiding en opvolging van de inhoudelijke en financiële dossiers die in de raad van bestuur worden besproken, voor praktische aspecten, en is tevens de aanstellende overheid voor aanwerving en eventueel ontslag personeel (met uitzondering van de functie diensthoofd, waarvoor de raad van bestuur bevoegd is).

Het dagelijks bestuur behandelde o.m. volgende punten:

- Personeelszaken:
 - Openstellen diverse vacatures + aanstelling
 - Individuele vragen personeelsleden
 - Maatregelen in het kader van VIA6-akkoord
 - Aanpassing arbeidsreglement (thuiswerk – ICT-code – fietslease)
- Financies:
 - Aanpassing meerjarenplan 2021 – 2025
- Ontwikkelingen woonmaatschappij + advies SVK over werkingsgebieden
- Kantoorgebouw + samenwerking met Intergemeentelijke Archiefdienst
- Inhoudelijke dossiers
 - Premierereglementen gemeenten
 - Project met experimenteel karakter “Goed wonen en woonhygiëne”
 - Krachtlijnen nieuw toewijsmodel
- SVK:
 - Vonnissen vrederechter
 - Opzegregeling bij nieuwbouw projecten
 - Woningen Schrijverkeshoek
- Informatieveiligheid

1.5 Adviesgroep Wonen – Welzijn

In 2021 kwam de adviesgroep Wonen - Welzijn 2 maal bijeen, nl. op 7/6/2021 en op 1/12/2021. Behandelde agendapunten:

- Algemene punten:
 - Personeel Woondienst: organogram
 - Ontwikkelingen m.b.t. de vorming van woonmaatschappijen
 - Wonen & Werken: groeitrajecten en aanmeldingen
 - Kantoorgebouw
- Woowinkelwerking:
 - Bijsturing proefwonen
 - Meldpunt discriminatie
 - Woonclub
 - Zorgwonen
 - Fonds ter bestrijding van uithuiszetting
 - Wijziging aanpak procedures vrederecht
 - Provinciale huurgarantieverzekering
 - Oproep dak- en thuislozentelling
 - Jaarverslag 2020
- SVK-werking:
 - Impulssubsidie prospectiemedewerker
 - Inschrijvingen en kandidaatstellingen
 - Opvolging openstaande vorderingen
 - Wijziging intern huurreglement: zelf een woning aanbrenge
 - Onderzoek onroerende bezittingen in het buitenland: procedure
 - Project Woonhygiëne
 - Nieuw toewijssysteem
 - Jaarverslag 2020

De Adviesgroep Wonen – Welzijn handelt onder de bevoegdheid van de Raad van Bestuur van de Woondienst, die alle beslissingsrecht m.b.t. de behandelde materies behoudt. Uitzondering hierop vormt de toewijzing van de SVK-woningen, die onder de autonome beslissingsbevoegdheid valt van de Adviesgroep. Toewijzingen gebeuren op twee manieren (afhankelijk van de hoogdringendheid en het aantal te bespreken agendapunten voor een afzonderlijke vergadering): ofwel op de vergadering van de Adviesgroep, ofwel tussentijds via emailbericht.

Samenstelling

- Vertegenwoordigers van het OCMW Izegem (W. Depickere), OCMW Ledegem (R. Vandaele), OCMW Oostrozebeke (T. Vandenbulcke), OCMW Ingelmunster (C. Vandevoorde) en OCMW Wielsbeke (D. Steelant), het Centrum Algemeen Welzijnswerk (S. Vantorre), vzw Samenspel (S. Degrande) en O.C. St. Idesbald (E. Defieuw).
- Een vertegenwoordiger van de IZI Wonen (F. D’Huyvetter),
- SVK –coördinator (N. Folens), stafmedewerker wonen-welzijn (B. Beernaert) en diensthoofd (B. Sintobin) + op agenda woonbegeleiders woonwinkel en/of huurbegeleiders SVK.

1.6 Beheerscomité Interlokale Vereniging Woonbeleid Regio Izegem

Als gevolg van de gewijzigde regelgeving in het kader van de subsidiëring van intergemeentelijke initiatieven woonbeleid (2007) was het nodig om een vereniging op te richten die voorzien was in het decreet intergemeentelijke samenwerking (intussen in het decreet lokaal bestuur). Om die reden werd de “**Interlokale vereniging woonbeleid regio Izegem**” opgericht, die de subsidiedossiers lokaal woonbeleid indient bij de Vlaamse overheid.

Ten gevolge van een nieuwe gemeentelijke legislatuur kreeg het **Beheerscomité** van de ILV Regio Izegem op 11/03/2019 een nieuwe samenstelling (dezelfde als voor de raad van bestuur van de Woondienst – cfr. punt 1.1.)

Tom Verbeke werd de nieuwe voorzitter van het Beheerscomité. Tevens werd een **IGS-stuurgroep** opgericht, die qua samenstelling samenvalt met deze van het dagelijks bestuur van de Woondienst, aangevuld met de begeleider lokaal woonbeleid van Wonen-Vlaanderen.

Het Beheerscomité heeft als opdracht om de grote lijnen van het subsidiedossier intergemeentelijk woonbeleid op te volgen. Het Beheerscomité kwam fysiek niet bijeen in 2021. Een meer gedetailleerde opvolging gebeurt door de IGS-stuurgroep. Deze stuurgroep moet volgens de subsidievoorwaarden minstens tweemaal per jaar bijeenkomen. De IGS-stuurgroep kwam tweemaal bijeen, nl. op

- Op 24/03/2021, met volgende agenda:
 - Rapportage IGS-subsidieperiode 1/01/2020 – 31/12/2020
 - Planning rapportage IGS-subsidieperiode 1/1/2021 – 31/12/2021
- Op 21/10/2020, met volgende agenda:
 - Tussentijdse rapportage IGS-subsidieperiode 1/1/2021 – 31/12/2021
 - Aandachtspunten 2022

2 WERKING ORGANISATIE

2.1 Coronacrisis

Net zoals in 2020 werd afgelopen jaar ook nog sterk beïnvloed door de coronacrisis. De Woondienst kon wel het hele jaar door de volledige dienstverlening garanderen, maar dat gebeurde in een context die rekening hield met de regels die opgelegd werden door de overheid. Dat betekende:

- Dat er volledig op afspraak gewerkt werd, dus ook voor bezoek aan de loketten. Overigens zal deze manier van werken behouden blijven na de coronacrisis.
- Dat medewerkers een tijdlang maximaal van thuis uit moesten werken, gecombineerd met veel digitaal overleg.

Tot na de zomervakantie 2021 waren de regels vrij strikt. Eind augustus kwam er een versoepeling die na een tweetal maanden opnieuw moest worden teruggeschroefd. Daardoor konden een aantal activiteiten die voor een grotere groep bedoeld waren niet doorgaan (zo werd de werking van de woonclub tijdelijk opgeschort, en kon de tweede info-avond voor eigenaars-verhuurders in Izegem niet doorgaan – de eerste is in oktober wel doorgegaan in Sint-Baafs-Vijve).

2.2 Overschakeling naar “full BBC” voor de boekhouding

Als Welzijnsvereniging moet de Woondienst een BBC-boekhouding voeren en hierover rapporteren naar de Vlaamse overheid. Omwille van een aantal technische moeilijkheden kon aanvankelijk niet overgestapt worden naar de BBC-boekhouding. De minister verleende hiervoor tot 31/12/2018 een vrijstelling aan de Woondienst. Sinds 1/1/2019 werd een zgn. ‘BBC-light’ boekhouding gevoerd, aanvullend op de boekhouding die al meerdere jaren gebaseerd was op het rekeningstelsel dat ook voor privaatrechterlijke vzw’s van toepassing is. Dit leverde echter dubbel werk op. Tevens was er – door de forse groei van het aantal SVK-woningen de laatste jaren – een dringende nood om meer geautomatiseerd te kunnen werken in de boekhouding. Uiteindelijk werd beslist om vanaf 1/1/2021 volledig over te schakelen naar de BBC-boekhouding en voortaan te werken op basis van het rekeningstelsel dat van toepassing is voor de publiekrechtelijke welzijnsverenigingen.

De overschakeling naar “full BBC” verliep vrij moeizaam. Het bleek technisch gezien toch niet zo eenvoudig als aanvankelijk gedacht om alle gegevens uit het vorige boekhoudpakket om te zetten naar het BBC-boekhoudpakket (New Horizon). Zo hadden we heel lang problemen om de beginbalans op 1/1/2021 op een correcte manier in te lezen. Bijkomend was er een personeelsswissel op de boekhouding, waardoor we een 8-tal maanden op halve kracht moesten werken. Dit alles heeft er voor gezorgd dat er op diverse vlakken te weinig tussentijdse financiële controles konden gebeuren (tussentijdse budgetcontroles, opvolgen huurachterstanden SVK, opvolgen leegstand, opvolgen betalingen verkoopfacturen,). Het komend jaar 2022 zou op dit vlak toch beter moeten kunnen verlopen.

Gelukkig konden we wel rekenen op de gewaardeerde ondersteuning van de financiële dienst van de stad Izegem, een extern consultant (Q&A) en de firma Cevi.

2.3 Informatieveiligheid

De Woondienst is een informatieverwerkende organisatie. Burgers, medewerkers, bedrijven en verenigingen geven informatie aan het bestuur (waaronder persoonsgegevens). Deze informatie heeft de Woondienst nodig om haar taken te kunnen uitvoeren. Daarom moet de beschikbare informatie op een veilige en correcte manier verwerkt worden.

De Woondienst ontwikkelt het gegevensbeschermingsbeleid in overeenstemming met de geldende privacywetgeving en de Europese Verordening betreffende de bescherming van de natuurlijke personen m.b.t. het verwerken van persoonlijke gegevens en het vrije verkeer van deze gegevens.

- Intern werd Alain De Burghgraeve (technisch adviseur bij de Woondienst) in 2019 aangesteld als functionaris gegevensbescherming. Hij wordt in zijn opdracht bijgestaan door Bjorn Sucaet van het bedrijf C-Smart. Een informatieveiligheidscel volgt de wettelijke verplichtingen. Maken deel uit van deze cel: A. De Burghgraeve, B. Sucaet, B. Sintobin.
- De informatieveiligheidscel kwam in 2021 viermaal bijeen, nl. op 24/02/2021, 19/05/2021, 20/09/2021 en 20/12/2021.
- Er werd in 2021 o.m. aandacht besteed aan volgende acties:
 - Opvolgen acties boordtabel
 - Opvolgen mogelijke incidenten op het vlak van informatieveiligheid
 - Logbeleid en logcontroles
 - Uitwerken ICT-code
 - Opmaken gedragscodes facebook, vrijwilligers en externe medewerkers
 - Afspraken met bestaande en nieuwe leveranciers (Wonen-Vlaanderen, RSVK Waregem, Cevi, Midwest, Provincie, Furoo)
 - Overleg en opstarten samenwerking Midwest archivering ikv. wettelijke bewaartermijnen
 - Sensibiliseringsacties (tip van de maand voor medewerkers, quiz dag van de privacy)
 - Jaarverslag 2020

2.4 Afbakening werkingsgebieden voor de nieuwe woonmaatschappijen

De Vlaamse regering wil in elke gemeente tot één sociale woonmaatschappij komen. Met ingang van 1 januari 2023 moeten de nu nog bestaande aparte sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM) – vaak meerdere per gemeente – en het Sociaal Verhuurkantoor geïntegreerd en omgevormd worden tot sociale woonmaatschappij(en). Het is dus de bedoeling dat er per gemeente nog slechts één sociale woningactor overblijft. Binnen de woonmaatschappij zullen, naast eigen patrimonium (de huidige SHM-woningen) ook verder nog woningen ingehuurd worden van particuliere eigenaars (cfr. de huidige SVK-woningen). Er zal wel uitgegaan worden van één – nieuw – toewijzingssysteem voor alle woningen van de woonmaatschappij.

Dit traject woonmaatschappijen vormt een belangrijke hertekening van het woonlandschap. Dit kan ook consequenties hebben voor de Woondienst, gezien het SVK deel uitmaakt van de welzijnsvereniging.

In 2021 is er vooral aandacht gegaan naar de afbakening van werkingsgebieden voor de nieuwe woonmaatschappijen. Die afbakening was een moeilijke oefening, omdat de huidige werkingsgebieden soms sterk van elkaar verschillen (o.m. ook tussen SVK en SHM), alsook omdat er op veel plaatsen meerdere SHM's werkzaam zijn.

Voor die afbakening van de werkingsgebieden heeft men de regierol bij de lokale besturen gelegd. De gemeenten moesten tegen 30/10/2021 een voorstel overmaken aan de minister van wonen, na overleg met de sociale woonactoren.

In de regio Midden West-Vlaanderen heeft het burgemeestersoverleg hiervoor een trekkersrol opgenomen. Eind december 2020 werd een task force opgericht en voorjaar 2021 liet de task force zich begeleiden door het participatiebureau Levuur uit Leuven. Diverse overlegmomenten zijn doorgegaan, en er was in september in elke gemeente een extra lokaal woonoverleg om dit dossier te bespreken. Dit resulteerde in volgend voorstel van afbakening werkingsgebieden voor de woonmaatschappijen dat door de verschillende gemeenteraden werd goedgekeurd:



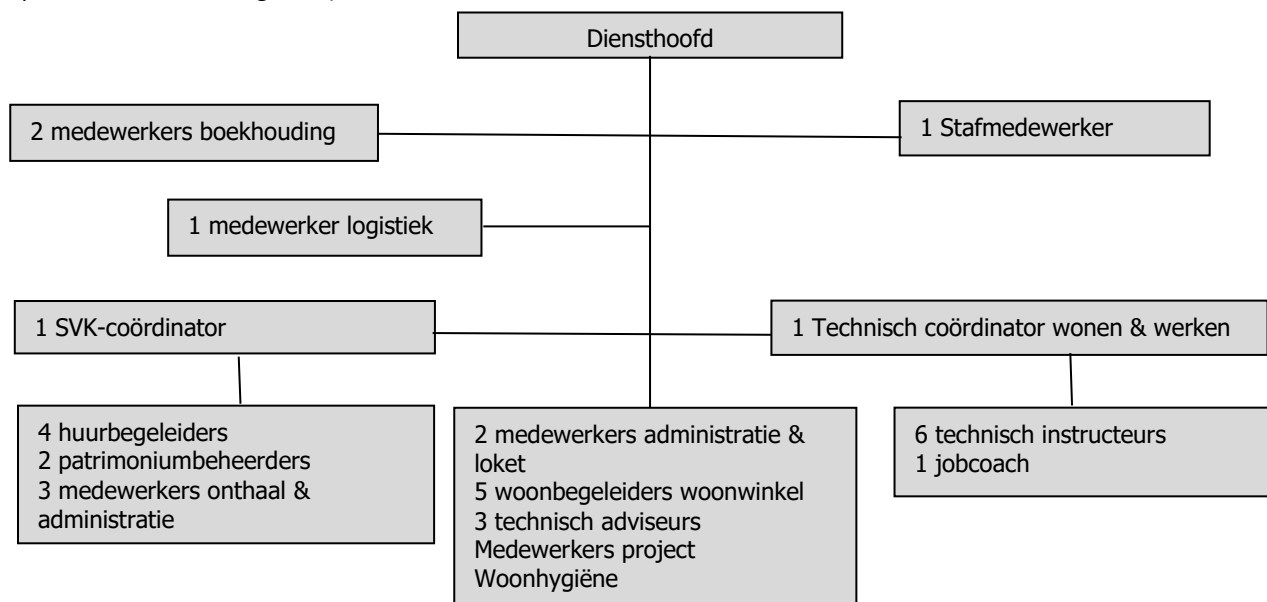
Het werkingsgebied voor woonmaatschappij 1 (groene kleur) werd nog uitgebreid met de gemeenten Torhout, Zonnebeke, Langemark-Poelkapelle, Poperinge en Vleteren.

De Vlaamse regering keurde dit voorstel van werkingsgebieden begin 2022 goed. Deze vallen niet samen met de huidige IGS-werkingsgebieden, en dus ook niet met het werkingsgebied van de Woondienst Regio Izegem. Twee gemeenten van de regio Izegem, nl. Oostrozebeke en Wielsbeke, zullen samenwerken met de woonmaatschappij Zuid-West-Vlaanderen Midden (bruine kleur). De drie andere gemeenten (Izegem, Ingelmunster en Ledegem) zullen samenwerken met de woonmaatschappij Midwest West (groene kleur). Dit traject wordt verder gezet in 2022. De nodige besprekingen worden nu per werkingsgebied gevoerd i.f.v. de oprichting van de nieuwe woonmaatschappij. De werking van SVK Regio Izegem zal grotendeels geïntegreerd worden in de woonmaatschappij Midwest-West. De SVK-woningen die gelegen zijn in Oostrozebeke en Wielsbeke zullen overgedragen worden naar de woonmaatschappij Zuid-West-Vlaanderen Midden. De voorlopige timing voor de oprichting van de nieuwe woonmaatschappijen zal wellicht opgeschoven worden naar ten vroegste medio 2023. Woondienst Regio Izegem volgt deze ontwikkelingen van nabij op via deelname aan de overlegplatformen die hiervoor werden opgericht.

2.5 Personeelsverschuivingen

Mede ten gevolge van de ontwikkelingen omtrent de vorming van de woonmaatschappij en de onzekerheid die dit teweeg brengt bij sommige personeelsleden, zijn er in 2021 vrij veel personeelsverschuivingen geweest bij de Woondienst. Gezien de schaarste op de arbeidsmarkt was het ook geen evidentie om snel alle vacatures in te vullen. Dit heeft zijn invloed gehad op de concrete werking van de Woondienst (o.m. op het vlak van boekhouding – cfr. supra – maar ook binnen het SVK-team). Eind 2021 was het organogram uiteindelijk grotendeels opnieuw ingevuld met de aanwerving van een aantal nieuwe en sterk gemotiveerde medewerkers.

Het organogram ziet er nu als volgt uit (voor een gedetailleerd overzicht van het personeelsbestand, zie deel 5 – personeelsomkadering 2021):



2.6 Arbeidsreglement

In 2021 werd het arbeidsreglement van de Woondienst op 2 punten aangepast:

- Aanpassing tekst telewerk. Rekening houdend met de ervaringen tijdens de coronaperiode, maar ook met de concrete werking van de Woondienst werd de regeling omtrent telewerk enigszins versoepeld.
- Invoeren van ICT-code (cfr. punt 2.3.)

Na overleg met de medewerkers en de vakbonden heeft het dagelijks bestuur van de Woondienst de aanpassingen definitief goedgekeurd op 27/01/2022.

2.7 Kantoorgebouw

De site waar het kantoor van de Woondienst nu gelegen is maakt deel uit van een nieuwe projectontwikkeling met o.m. nieuwbouwwapartementen en een aantal stedelijke diensten (cultuurfabriek, met o.m. bibliotheek, muziekschool, e.d.) – de zgn. “site Strobbe”. Hierdoor moest de Woondienst uitkijken naar een andere locatie.

Gezien de ontwikkelingen omtrent de vorming van de woonmaatschappijen, en het feit dat op heden nog niet duidelijk is hoe deze maatschappij concreet vorm zal krijgen en welke consequenties dit heeft voor de Woondienst regio Izegem, werd gezocht naar een tijdelijke locatie voor het kantoorgebouw. Er werd een geschikt pand gevonden in de Vaartstraat 4 te Izegem, dat vanaf 1/05/2022 gehuurd wordt. Vooraf worden er een aantal werkzaamheden uitgevoerd teneinde op een voldoende comfortabele manier te kunnen werken in dit gebouw.

Voor het magazijn van Wonen & Werken wordt nog een oplossing gezocht in de nabijheid van het nieuw kantoorgebouw.

De verhuis is tevens een goede aanleiding om het (papieren) archief van de Woondienst op punt te stellen (en ook te bekijken welke documenten mogen vernietigd worden). In 2021 werd hiervoor een samenwerking aangegaan met de Intergemeentelijke Archiefdienst van de DVV Midwest. Zij beschikken over de nodige deskundigheid terzake en hebben kennis over wettelijke bewaartermijnen e.d. Een medewerker van de IGA begeleidt de Woondienst hierin.

2

WOONBELEID REGIO IZEGEM IZEGEM – INGELMUNSTER – LEDEGEM – OOSTROZEBEKE – WIELSBEKE ACTIVITEITENVERSLAG 2021

De Vlaamse regering heeft op 16/11/2018 een Besluit over het lokaal woonbeleid goedgekeurd. Dit BVR gaat meer in detail in op de rol die het lokaal bestuur moet opnemen inzake woonbeleid en regelt de subsidies voor de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden lokaal woonbeleid voor de periode tot 2025.

Er worden **3 grote beleidsprioriteiten** naar voor geschoven:

- de gemeente informeert, adviseert en begeleidt inwoners met vragen over wonen;
- de gemeente werkt aan de kwaliteit van het woningpatrimonium en de woonomgeving;
- de gemeente zorgt voor een divers en betaalbaar woonaanbod afhankelijk van de woonnoden.

De gemeenten van het samenwerkingsverband 'Woonbeleid Regio Izegem' hebben – ondanks de coronacontext – in 2021 diverse activiteiten uitgewerkt die betrekking hebben op die 3 beleidsprioriteiten. Het jaarverslag geeft relaas van deze activiteiten en de behaalde resultaten.

LOKAAL WOONOVERLEG ALS SCHARNIER VOOR HET LOKAAL WOONBELEID

Het lokaal woonoverleg vormt het scharnier voor het woonbeleid van de gemeente. In elke gemeente is een lokaal woonoverleg geïnstalleerd dat periodiek bijeen komt onder leiding van de schepenen van wonen. Gemeente, OCMW, Woonwinkel, SVK, SHM's en Wonen Vlaanderen maken deel uit van het overleg (in Wielsbeke ook de WVI).

Rol Woondienst: secretariaat (opstellen agenda in overleg met voorzitter en verslag), opstellen voorbereidende nota's, opvolging gemaakte afspraken en zo nodig organiseren van tussentijds overleg, opvolgen regelgeving.

Normaal gezien komt het lokaal woonoverleg tweemaal per jaar bijeen. Met het oog op adviesformulering over de werkingsgebieden voor de vorming van de woonmaatschappijen is er in elke gemeenten een extra lokaal woonoverleg georganiseerd (in september, en in Wielsbeke in juli). Data bijeenkomsten:

- Izegem: 15/03/2021 – 15/09/2021 – 18/10/2021
- Ingelmunster: 12/03/2021 – 17/09/2021 – 14/10/2021
- Ledegem: 22/03/2021 – 13/09/2021 – 15/11/2021
- Oostrozebeke: 18/03/2021 – 6/09/2021 – 12/10/2021
- Wielsbeke: 18/03/2021 – 6/07/2021 – 7/10/2021

In 2021 werd aandacht besteed aan een aantal punten die in elk lokaal woonoverleg aan bod zijn gekomen:

- Cijfergegevens werking 2020
- Beleidsontwikkelingen:
 - Regelgeving zorgwonen
 - Provinciale huurgarantieverzekering
- Sociale huisvesting:
 - Wijziging (inter)gemeentelijk toewijzingsreglement Proefwonen
 - Analyse wachtlijsten sociale huisvesting
 - Opvolging nieuwe projecten
 - Afbakening werkingsgebieden voor de vorming van de woonmaatschappij(en)
 - Krachtlijnen nieuw toewijzingsysteem

Daarnaast werden nog specifieke agendapunten m.b.t. gemeentelijke dossiers behandeld:

- Ingelmunster:
 - Aanpassing gemeentelijke premierreglementen
 - Ingelmunster benoveert (afronding project)
- Ledegem:
 - Bespreking gemeentelijk premiebeleid
- Wielsbeke:
 - Wijziging adressenlijst lokaal toewijzingsreglement voor ouderen
 - Noodkoopfonds

1 BELEIDSPRIORITEIT 1: DE GEMEENTE INFORMEERT, ADVISEERT EN BEGELEIDT INWONERS MET VRAGEN OVER WONEN

1.1 Aanbieden van gestructureerde basisinformatie over wonen

Deze activiteit wordt gerealiseerd door het voorzien van een **Woonwinkelwerking in elke gemeente**. Er zijn wekelijkse zitdagen + de mogelijkheid tot huisbezoeken door een woonbegeleider. Naargelang specifieke vragen kunnen ook andere medewerkers ingezet worden (bv. technisch adviseurs). De woonwinkels vormen de 'Front-office' van het project.

1.1.1 Algemene cijfergegevens over klanten

Aantal **nieuwe** klanten woonwinkel

	2019	2020	2021
Izegem	212	185	197
Ingelmunster	130	103	119
Ledegem	104	79	72
Oostrozebeke	75	41	44
Wielsbeke	74	58	61
Andere	108	102	74
Totaal	703	568	567

Aantal klanten woonwinkel (= klant in een bepaald jaar, nieuw of vroeger al klant)

	2019	2020	2021
Izegem	524	441	458
Ingelmunster	279	250	247
Ledegem	243	192	153
Oostrozebeke	168	130	101
Wielsbeke	202	149	147
Andere	152	153	116
Totaal	1.568	1.315	1.222

Aantal klantencontacten per gemeente

	2019	2020	2021
Izegem	1.993	1.780	2.025
Ingelmunster	1.028	1.067	946
Ledegem	713	572	580
Oostrozebeke	562	406	349
Wielsbeke	554	496	533
Andere	270	375	235
Totaal	5.120	4.696	4.668

1.1.2 Informatie over wonen

Aantal contacten met vragen over premies

	2019	2020	2021
Izegem	370	213	287
Ingelmunster	343	328	339
Ledegem	363	283	197
Oostrozebeke	157	86	91
Wielsbeke	191	142	170
Andere	51	34	31
Totaal	1.475	1.086	1115

Aantal gemeentelijke premie-aanvragen

	2019	2020	2021
Izegem	127	105	90
Ingelmunster	53	43	39
Ledegem	44	29	23
Oostrozebeke	22	13	9
Wielsbeke	24	18	16
Totaal	270	208	177

Zie detail in bijlage 1

Aantal gewestelijke premie-aanvragen

	2019	2020	2021
Izegem	200	192	184
Ingelmunster	67	83	67
Ledegem	66	87	70
Oostrozebeke	44	31	31
Wielsbeke	50	48	59
Totaal	427	441	411

2021	RENOPREMIE	AANP. PREMIE
Izegem	153	31
Ingelmunster	55	12
Ledegem	59	11
Oostrozebeke	21	10
Wielsbeke	48	11
Totaal	336	75

Aantal contacten met vragen over huuraangelegenheden

	2019	2020	2021
Izegem	531	647	506
Ingelmunster	180	232	202
Ledegem	158	111	164
Oostrozebeke	101	147	106
Wielsbeke	155	157	105
Andere	41	95	27
Totaal	1.166	1.389	1.110

Aantal contacten met vragen over huursubsidie en huurpremie

	2019	2020	2021
Izegem	69	66	106
Ingelmunster	29	14	18
Ledegem	4	0	7
Oostrozebeke	4	3	10
Wielsbeke	2	3	4
Andere	1	5	1
Totaal	109	91	146

Aantal contacten met vragen over sociaal huren

	2019	2020	2021
Izegem	469	317	551
Ingelmunster	296	259	212
Ledegem	129	104	162
Oostrozebeke	217	137	117
Wielsbeke	171	154	180
Andere	123	135	97
Totaal	1.405	1.106	1319

Aantal contacten met vragen over kwaliteit (die door de Woonwinkel geïnformeerd worden)

	2019	2020	2021
Izegem	179	124	132
Ingelmunster	44	66	33
Ledegem	23	21	12
Oostrozebeke	48	15	7
Wielsbeke	14	27	21
Andere	10	2	1
Totaal	318	255	206

1.2 Het aanbieden van sociaal en technisch advies en (intensieve) begeleiding op maat op het vlak van wonen

Naast het verstrekken van basisinformatie over wonen, wordt er veel aandacht besteed aan sociaal en technisch advies en aan (intensieve) begeleiding op maat voor de zgn. prioritaire doelgroep. Naast hun permanentie-uren voor het loket krijgen de woonbegeleiders expliciet tijd om deze begeleiding op zich te nemen.

1.2.1 Algemene cijfergegevens over de prioritaire doelgroepen¹

Aantal klanten uit prioritaire doelgroep (= klant in 2021, nieuw of vroeger reeds klant)

	2019		2020		2021	
	#	%	#	%	#	%
Izegem	224	43%	219	50%	241	53%
Ingelmunster	100	36%	98	39%	77	31%
Ledegem	56	23%	40	21%	40	26%
Oostrozebeke	67	40%	76	58%	57	56%
Wielsbeke	65	32%	39	26%	39	27%
Andere	35	23%	54	98%	42	36%
Totaal	547	35%	526	43%	496	41%

Percentage = verhouding van aantal klanten uit de prioritaire doelgroep in verhouding tot het totaal aantal klanten

Aantal klantencontacten prioritaire doelgroepen

	2019		2020		2021	
	#	%	#	%	#	%
Izegem	1.338	67%	1.243	70%	1407	69%
Ingelmunster	578	56.2%	670	63%	418	44%
Ledegem	246	35%	204	36%	290	50%
Oostrozebeke	335	60%	279	69%	240	69%
Wielsbeke	249	45%	223	45%	200	38%
Andere	101	37.4%	264	70%	127	54%
Totaal	2.847	56%	2.883	61%	2682	57%

Percentage = verhouding van aantal klanten uit de prioritaire doelgroep in verhouding tot het totaal aantal klanten

¹Voor de afbakening van deze prioritaire doelgroep, wordt uitgegaan van 3 criteria:

- de mate waarin bewoners een ernstig woonprobleem hebben
- de mate waarin zij ook te kampen hebben met 'andere' problemen (bvb. schulden, echtscheiding, handicap, ...)
- de (beperkte) mate van zelfredzaamheid: in hoeverre kunnen zij al of niet hun plan trekken.

Wie in een bepaalde mate voor één of meerdere criteria in aanmerking komt, wordt als 'prioritair' geregistreerd en actief opgevolgd.

1.2.2 Sociaal en technisch advies

Aantal contacten sociaal en/of technisch advies

	2019	2020	2021
Izegem	1.795	1.865	1900
Ingelmunster	1.021	1.154	943
Ledegem	707	652	579
Oostrozebeke	550	466	349
Wielsbeke	527	618	533
Andere	260	440	229
Totaal	4.860	5.195	4533

Het gaat hierbij soms om beknopt advies en begeleiding waarbij mensen al snel vooruit geholpen worden. Naargelang de concrete vraag van bewoners kan een woonwinkelmedewerker of een technisch adviseur ingeschakeld worden. De medewerkers stellen zich voldoende flexibel op: men kan in elke gemeente terecht in de woonwinkel, maar indien nodig kan er ook een huisbezoek plaats vinden.

1.2.3 Begeleiding op maat

Begeleidingsdossier woonproblemen

Meestal gaat het hier om intensieve begeleidingsdossiers. Uitgangspunt is de vraag van de bewoner. De woonbegeleider hanteert een integrale kijk op de probleemsituatie. Samen met de bewoner worden de verschillende aspecten van de woonsituatie in kaart gebracht. De dagelijkse praktijk kan onderverdeeld worden in een aantal grote kapstokken:

- interventie bij (dreigende) dakloosheid
- aanpak klachten i.v.m. woningkwaliteit
- complexe vragen m.b.t. de huurwetgeving
- ondersteuning bij woningzoektocht (sociaal en privaat)
- ondersteuning bij aanvraag van diverse steunmaatregelen zoals Vlaamse huursubsidie, huurpremie,
- ondersteuning van eigenaars die in een problematische woonsituatie verkeren

Aantal begeleidingsdossiers woonproblemen

	2019	2020	2021
Izegem	62	48	84
Ingelmunster	19	23	26
Ledegem	15	15	15
Oostrozebeke	23	11	15
Wielsbeke	12	7	9
Andere*	14	15	11
Totaal	145	119	160

* bv. burgers die verblijven in de gemeente, maar wiens domicilie niet in de gemeente staat of personen die ambtshalve geschrappt zijn.

Woonclub

De woonbegeleiders van de Woondienst ondersteunen klanten in hun zoektocht naar een geschikte huurwoning. Dit omvat (onder andere) de zoektocht op de private huurmarkt. De woonbegeleiders zoeken actief mee, bellen voor afspraken, etc. Sommige huurders hebben echter een meer verregaande ondersteuning nodig bij deze zoektocht, zoals bijvoorbeeld **anderstalige nieuwkomers** die in een lokaal opvanginitiatief verblijven. Men is de taal nog niet voldoende machtig en is nog niet bekend met de werking van de immokantoren en de geldende huurwetgeving. **Woonbuddy's (vrijwilligers)** zoeken mee naar woningen en coachen hen in de contacten met de immokantoren. In bepaalde gevallen gaan zij mee om de woning te bezichtigen. De vrijwilligers worden ondersteund door de coördinatoren van het project (de betrokken

medewerkers van het OCMW, de Dienst Integratie Stad en de Woondienst), en zijn alert voor kwaliteitsproblemen.

De Woonclub in Izegem komt normaal 2 à 3-wekelijks samen in de Woondienst Regio Izegem. Er zijn computers beschikbaar om te zoeken op internet, alsook een telefoon om afspraken vast te leggen met immokantoren. Ingelmunster had in het verleden een aantal woonbuddy's, maar door omstandigheden werd deze werking stopgezet. We onderzochten in 2021 de mogelijkheid om de Woonclub van Ingelmunster te integreren in de Woonclub van Izegem.

Omwille van de methodiek om via groepen te werken, hebben de Corona-maatregelen ook in 2021 een grote invloed gehad op de werking van de Woonclub. In het begin van 2021 werden er in Izegem 9 dossiers begeleid in de zoektocht naar private huisvesting, via 5 samenkomsten, tot halverwege maart. Vanaf maart t.e.m. juni werden de groepsbijeenkomsten geannuleerd omwille van COVID-19, op vraag van de vrijwillige woonbuddies. In juni was er overleg met de vrijwilligers hoe we de Woonclub van Ingelmunster vanaf september 2021 konden integreren in de Woonclub van Izegem. In september werd terug opgestart met 3 dossiers in Izegem en Ingelmunster, er is 4 keer samengekomen (8/9/2021, 22/9/2021, 13/10/2021 en 27/10/2021). Omdat de Corona-maatregelen opnieuw werden verstrengd, zijn deze bijeenkomsten terug gestopt in november. Voor 2 dossiers is toen beslist om die verder te zetten op digitale wijze (via Whatsapp).

In Ledegem, Oostrozebeke en Wielsbeke is het aantal dossiers beperkt en werd dit in 2021 opgevolgd door de woonbegeleider.

- In Ledegem waren er 4 dossiers LOI, 2 vonden een appartement op de private huurmarkt, 1 een appartement via het OCMW en 1 een appartement via SVK regio Menen/leper.
- In Oostrozebeke waren er 5 dossiers: 2 vonden een woningen vond een woning op de private huurmarkt, 1 kreeg een woning toegewezen via SVK. De 2 andere dossiers zijn nog lopende.
- In Wielsbeke waren er 2 dossiers: 1 gezin vond een woning buiten de regio, 1 dossier is nog lopende.

Proactieve bemiddeling bij huurproblemen

Vanuit de Woondienst geloven we in een **vroegtijdige tussenkomst bij huurproblemen** omdat dit de slaagkansen op een effectieve oplossing sterk verhoogt. Van zodra er zich huurproblemen voordoen (omwille van huurachterstal, slecht onderhoud, overlasterisituaties) bieden we een begeleidingsaanbod **op maat** aan, aan zowel huurder als eigenaar, met als doel de **onderlinge relatie tussen huurder en eigenaar zo snel mogelijk te versterken en te herstellen**. We doen dit niet vanuit een rol als belangenbehartiger, maar maken gebruik van een **bemiddelende positie** waarbij rekening gehouden worden met zowel het verhaal van de huurder, als het verhaal van de verhuurder.

Met deze activiteit richten we ons op huurders én verhuurders, zowel op de private huurmarkt als op de sociale huurmarkt. **We doen dit via volgende concrete acties:**

1) Proactieve bemiddeling op de sociale huurmarkt:

De Woondienst en de betrokken OCMW's hebben een samenwerking met het SVK en de SHM's van het werkingsgebied waarbij problematische woonsituaties gemeld worden aan de woonbegeleiders (via maandelijks overleg/telefonisch). Er werd een duidelijke taakverdeling afgesproken waarbij klanten die een actueel dossier lopende hebben bij het OCMW worden opgevolgd door desbetreffende dossierbeheerder. Alle andere klanten worden gecontacteerd door een woonbegeleider van de Woondienst. Elke melding wordt gevolgd door een persoonlijke uitnodiging op de dienst of een melding tot huisbezoek. Verloop van deze contacten wordt teruggekoppeld naar respectievelijk SVK/SHM.

Bij alle SHM's en het SVK is het begeleidingsaanbod van de woonbegeleider gelijklopend (uitnodiging op de dienst/huisbezoek + terugkoppeling naar de huisvester) en wordt elke situatie integraal en op maat bekeken. De woonbegeleider gaat bij situaties die gekend zijn bij het OCMW steeds in overleg met de betrokken maatschappelijk werker. Indien wenselijk worden externe partners ingeschakeld om de huurproblemen in samenspraak met de cliënt aan te pakken (bv. financiële begeleiding installeren via het OCMW, woonbegeleiding installeren via het CAW, psychische/psychiatrische ondersteuning vanuit GGZ, etc.). De woonbegeleider heeft m.a.w. ook steeds oog voor nazorg en tracht de juiste diensten in te zetten die verder gepaste ondersteuning kunnen aanbieden eenmaal de situatie gestabiliseerd is.

2) Proactieve bemiddeling op de private huurmarkt:

We werken op een gelijkaardige manier naar vroegtijdige actieve doorverwijzingen in geval van huurproblemen op de private huurmarkt. De eigenaars blijven op de hoogte van het verloop van de contacten met de huurders en kunnen tevens rekenen op advies. Dit doen we via:

- Samenwerking met de immokantoren. Via het structureel overleg met de immo's in de regio werken we naar actieve doorverwijzingen toe in geval van huurproblemen.
- Het jaarlijks aanschrijven van eigenaars die een procedure uithuiszetting opgestart hebben in het voorbije jaar.
- Algemene sensibiliseringsacties: mond-aan-mond reclame, infokranten, nieuwsbrief, ... met aandacht voor bekendmaking bij private verhuurders, alsook derden (welzijnspartners, politieke mandatarissen, ...) die dikwijls in contact komen met particulieren die een woning verhuren.

Rode draad doorheen deze visie is steeds vroegtijdige interventie om huurproblemen aan te pakken én responsabilisering van de klanten. We vertrekken vanuit de krachten van de klant en wijzen hem op mogelijke gevolgen van bepaalde keuzes/bepaald gedrag.

We zien dat de aanmeldingen in 2021 uitsluitend vanuit de sociale huurmarkt komen.

Pro-actieve huurbemiddeling						
	Ingelmunster	Izegem	Ledegem	Oostrozebeke	Wielsbeke	Totaal
Totaal aantal	0	15	1	18	9	43
Immo	0	0	0	0	0	0
Privaat	0	0	0	0	0	0
Sociaal	0	15	1	18	9	43

Dossiers gerechtelijke uithuiszetting

Woondienst Regio Izegem heeft een samenwerking met het Vredegerecht kanton Izegem (o.m. bevoegd voor Izegem, Ledegem en Ingelmunster), het Vredegerecht kanton Waregem (o.m. bevoegd voor Oostrozebeke en Wielsbeke) en de OCMW's in het werkingsgebied. Concrete acties die uit deze samenwerking voortvloeien:

- 1) De griffie brengt de woonbegeleiders telefonisch op de hoogte in geval een eigenaar een verzoekschrift tot uithuiszetting neerlegt. De woonbegeleiders benaderen de huurders proactief met een begeleidingsaanbod.
- 2) De OCMW's van het werkingsgebied bezorgen het verzoekschrift aan de Woondienst. Bij ontvangst verstuurt de woonbegeleider een uitnodiging naar de huurder om langs te komen, ditmaal op kantoor.
- 3) Via het OCMW ontvangt de Woondienst tevens het vonnis. Opnieuw wordt de huurder uitgenodigd per brief voor een gesprek op de dienst.

In eerste instantie wordt altijd gepoogd om de uithuiszetting effectief te vermijden. In geval dit niet mogelijk blijkt (door niet ingaan op het aanbod of als de relatie huurder-eigenaar zodanig verzuurd is) wordt gezocht naar alternatieve oplossingen (opvangmogelijkheden). We investeren in deze gevallen sterk in het aanleren van de nodige vaardigheden en het aanreiken van de nodige tools om uithuiszetting in latere verhuringen te voorkomen.

Omwille van de regelgeving inzake privacy werd de werkwijze in samenspraak met het Vredegerecht, de betrokken OCMW's en de Woondienst gewijzigd vanaf 26/11/2021. De griffie brengt de woonbegeleiders voortaan per e-mail op de hoogte bij neerlegging verzoekschrift. Dit zal hopelijk ook resulteren in een vlottere en tijdige kennisgeving van de dagvaardingen.

Aantal dossiers gerechtelijke uithuiszetting in 2021

	Ingelmunster	Izegem	Ledegem	Oostrozebeke	Wielsbeke	Totaal	%
Aantal verzoekschriften	10	29	3	4	15	61	
SVK	3	3	0	0	1	7	11%
SHM	0	2	0	0	10	12	20%
private verhuring	7	24	3	4	4	42	69%
Reden huurachterstal	8	15	3	4	11	41	67%
Reden overlast	2	6	0	0	2	10	16%
Reden onderhoud	0	0	0	0	0	0	0%
Reden combinatie	0	7	0	0	2	9	15%
Geen contact	5	13	1	2	6	27	44%
Contact zonder meer	1	4	0	2	3	10	16%
Opstart van hulp *	4	12	2	0	6	24	39%

	Ingelmunster	Izegem	Ledegem	Oostrozebeke	Wielsbeke	Totaal	%
Dossier lopende	3	0	0	2	3	8	
Dossiers afgewerkt	7	29	3	4	7	50	
OPL blijven wonen	1	0	0	0	0	1	2%
OPL duurzame huisvesting	1	5	2	0	3	11	22%
OPL familie/vrienden	1	6	0	0	0	7	14%
OPL noodopvang	1	1	0	0	0	2	4%
OPL openbare ruimte	0	0	0	0	0	0	0%
OPL ongekend	3	17	1	4	4	29	58%

Evolutie aantal begeleidingsdossiers

	2019	2020	2021
Izegem	27	20	12
Ingelmunster	4	7	4
Ledegem	6	0	2
Oostrozebeke	2	6	0
Wielsbeke	11	7	6
Totaal	50	40	24*

We zien in 2021 een daling in het aantal 'Opstart van hulp' en het aantal begeleidingsdossiers. Het effect van de Corona-maatregelen laat zich ook hier voelen: er konden weinig huisbezoeken plaatsvinden, waardoor er moeilijker tot effectieve opstart van hulp kon worden overgaan. Daarnaast kregen we geregeld laatijdig de dagvaardingen door, waardoor er soms te weinig tijd was om nog hulp op te starten. De samenwerking met de Vrederechten werd daarom in overleg bijgestuurd (zie eerder).

Crisisopvang

Elke gemeente van het werkingsgebied voorziet op dit moment een aanbod crisiswoningen voor materiële of sociale crisissituaties. Het overzicht ziet er als volgt uit:

- Izegem: 2 gezinswoningen met 4 slk; 4 gezinswoningen/app met 3 slk, 3 app 2 SLK, 6 studio's.
- Ingelmunster: 1 gezinswoning 3 slk, 9 studio's max. 2 personen
- Ledegem: 1 gezinswoning met 3 slk, 1 gelijkvloerse woning met 1 slk
- Oostrozebeke: 1 gezinswoning met 2 slk, 1 gezinswoning met 3 slk
- Wielsbeke: 1 gezinswoning 3 slk, 1 app met 2 slk, 1 app met 1 slk en 3 studio's met 1 slk

De modaliteiten omtrent crisisopvang zijn in elke gemeente grotendeels dezelfde. De opvolging van de nood- en doorgangswoningen gebeurt via een nauw partnerschap tussen het OCMW en de woonbegeleiders van de Woondienst. De woonbegeleiders focussen hun intensieve begeleiding op het woonaspect, maar benaderen tegelijk de probleemsituatie op een integrale manier. Indien gespecialiseerde zorg nodig is, dan schakelen zij externe partners in. Bedoeling is steeds om op zo kort mogelijke termijn duurzame huisvesting te installeren voor de cliënt (begeleidingsovereenkomst voor de crisiswoning is in principe 3 maanden, maar verlengbaar).

Aantal verhuringen crisisopvang

	2019	2020	2021
Izegem	27	30	24
Ingelmunster	10	16	11
Ledegem	3	2	2
Oostrozebeke	6	4	4
Wielsbeke	9	9	13
Totaal	55	61	54

Gemiddelde verblijfsduur

	Gemiddelde 2020 in maanden	Gemiddelde 2021 in maanden
Izegem	5,4 (9 dossiers)	8 (13 dossiers)
Ingelmunster	4,8 (11 dossiers)	4,2 (8 dossiers)
Ledegem	10 (1 dossier)	8,5 (2 dossiers)
Oostrozebeke	5,3 (3 dossiers)	3,5 (3 dossiers)
Wielsbeke	5,7 (6 dossiers)	4,5 (8 dossiers)

Gemiddelde verblijfsduur van bewoners in 2020, resp. 2021. Lopende dossiers die pas in 2022 afgerond zullen worden, worden niet in rekening gebracht.

In Izegem, Ledegem (en Ingelmunster) wordt het hele jaar door een woning vrijgehouden voor materiële crisis (brand).

Doorstromingscijfers

	Privaat	Sociaal	Eigen netwerk	Ander
Izegem	5	6	2	1
Ingelmunster	2	5	1	0
Ledegem	0	2	0	0
Oostrozebeke	0	2	0	1
Wielsbeke	2	4	1	1
Totaal	9	19	4	3

Enkele vaststellingen:

- De crisiswoningen zijn veel maanden in het jaar bezet (bezettingscijfers 2021 voor Izegem: gemiddeld 9 maanden; Ingelmunster: gemiddeld 7 maanden ; Ledegem: gemiddeld 9 maanden; Oostrozebeke: gemiddeld 2,5 maanden; Wielsbeke: gemiddeld 6,75 maanden).
- Ook in het profiel van de bewoners laat de coronacrisis (lockdownmaatregelen etc.) zich voelen. Relatieproblemen kwamen geregeld voor om een crisiswoning aan te vragen, in Izegem ook opvallend verschillende jonge personen die thuisloos werden omwille van spanningen in hun ouderlijke thuis. Meer dan 10 zeer jonge mensen werden opgevangen in de studio's die voor de 1e maal de stap naar alleenwonen zetten (intensieve begeleiding).
- Bij bijna alle in 2021 afgesloten dossiers was er een positieve afronding. Via begeleiding proberen we stopzetting van trajecten te voorkomen, de betrokken cliënten krijgen meerdere kansen om zich te 'herpakken' en afspraken na te komen.

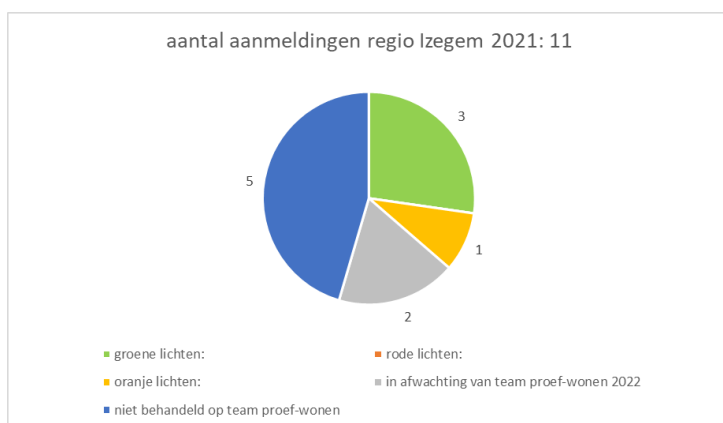
Aantal contacten met vragen over crisisopvang

	2019	2020	2021
Izegem	354	384	427
Ingelmunster	132	157	102
Ledegem	31	42	34
Oostrozebeke	21	16	11
Wielsbeke	16	21	48
Andere	41	109	77
Totaal	595	729	699

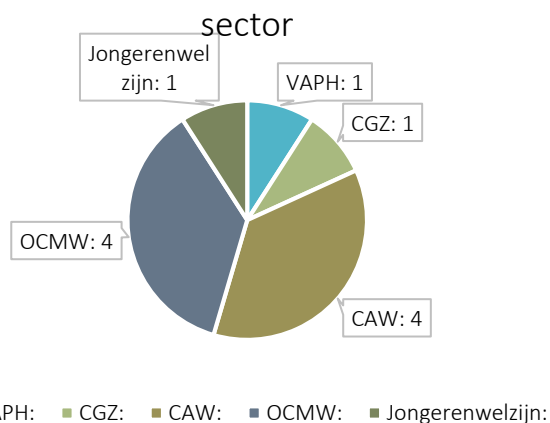
Proef-wonen

Het intergemeentelijk samenwerkingsverband regio Izegem coördineert het project Proef-wonen (samen met IGS Roeselare en Tielt). Het systeem wil een alternatief bieden voor de huidige proefcontracten in het kader van sociale huisvesting en voor de versnelde toewijzing volgens art. 24 van het kaderbesluit sociale huur. Via de methodiek proef-wonen wordt het begeleidingsaspect rechtstreeks gekoppeld aan de huurovereenkomst. De samenwerking tussen de sector wonen en de sector welzijn staat centraal. Beiden zetelen in de multidisciplinaire teams die instaan voor de selectie- en evaluatieprocedure. De IGS-contactpersonen coördineren deze teams en verzorgen de praktische organisatie ervan. Daarnaast staan zij in voor de dagelijkse opvolging van de aanmeldingen, de opmaak van de leertrajecten en ondersteunen ze de trajectbegeleiders en woonpartners ingeval tussentijdse bijsturing in concrete begeleidingsdossiers nodig is.

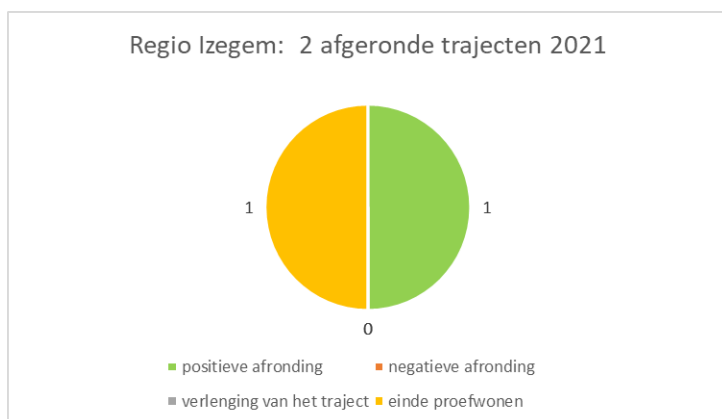
In 2021 kwam het team Proef-wonen regio Izegem **6 keer** samen. Het team behandelt zowel tussentijdse evaluaties (14 in 2021), eindevaluaties (1 in 2021), als nieuwe aanmeldingen.



Regio Izegem: aanmeldingen per



Het project kreeg **11 aanmeldingen** binnen, **3** daarvan ontvingen 'groen licht', **1** een 'oranje licht', **5** dossiers werden niet behandeld (omdat de aanvrager tijdig een andere oplossing vond) en 2 dossiers worden in het voorjaar 2022 door het team behandeld.



Er waren **in totaal 13 trajecten** die op een welbepaald moment in 2021 actief waren. Hiervan werden er **5 trajecten opgestart** in 2021, **2 trajecten** werden **afgerond** in 2021 (1 positief, 1 omwille van een overlijden) en 6 trajecten liepen nog vanuit de voorgaande jaren.

Overzicht trajecten proefwonen 2021:

Trajecten proefwonen 2021	Izegem			Ledegem			Totaal
	Opgestart	Lopend	Afgerond	Opgestart	Lopend	Afgerond	
De Mandel	1	0	0	1	0	0	2
IZI Wonen	1	1	1(*)	0	0	0	3
SVK Regio Izegem	2	4	1(**)	0	1	0	8
Totaal	4	5	2	1	1	0	13
Totaal per gemeente	11			2			

(*) Afronding omwille van overlijden

(**) Positieve afronding

Evaluatie systeem proefwonen

In 2019 werd de methodiek Proef-wonen geëvalueerd door de Hogeschool Gent, in opdracht van de Vlaamse overheid. Via een literatuurstudie, data-analyse, belevingsonderzoek van de (ex-)proefwoners/kandidaat proefwoners, belevingsonderzoek van de betrokken woon- en welzijnspartners, kreeg men duidelijk zicht op de kansen en uitdagingen van het project.

De 3 IGS'en lokaal woonbeleid (regio's Roeselare, Tielt, Izegem) hebben in 2020 aan HoGent de opdracht gegeven om een vervolgtraject op te starten, om vanuit hun neutrale positie en onderzoeksexpertise de praktische bijsturing van het lokaal toewijzingsreglement te coördineren. Dit vervolgtraject, dat werd uitgevoerd in nauwe samenspraak met de betrokken woon- en welzijnsactoren, werd eind 2020 afgerond. De aanpassingen aan het lokaal toewijzingsreglement werden in het voorjaar 2021 toegelicht op de vergaderingen van het lokaal woonoverleg, en daarna ter goedkeuring voorgelegd aan de gemeenteraden. Alle 16 gemeenten die dit lokaal toewijzingsreglement eerder hadden ingevoerd, hebben ook de voorgestelde aanpassingen goedgekeurd. De aangepaste werkwijze is in voege gegaan op 1/11/2021.

1.3 Meldpunt discriminatie

Vanaf 1/1/2021 is er in ieder loket een meldpunt voor problematische situaties op het vlak van wonen, waar men concrete situaties van discriminatie op de private huurmarkt kan aangeven.

De Woondienst heeft samen met IGS regio Roeselare en IGS regio Tielt contacten gelegd met Unia om dit meldpunt vorm te geven (gezamenlijk overleg dd. 07/09/2020).

Concreet staan de woonbegeleiders vanaf 1/1/2021 in voor een eerste herkenning van discriminatiegevallen, die ze dan gericht kunnen doorverwijzen naar Unia.

We voorzien 2 manieren om door te verwijzen:

- vraag om bijstand: het slachtoffer wenst actie te ondernemen
- een eenvoudige melding: de woonbegeleider voelt dat er iets niet juist is; zelfs al heeft het slachtoffer geen interesse om er melding van te maken, dan signaleert de woonbegeleider toch op anonieme wijze het discriminatiegeval.

In 2021 werd **1 anonieme melding** uit Izegem door een woonbegeleider aan Unia doorgegeven, het signaal kwam via een woonbuddy van de Woonclub.

Vanuit de Woondienst maken we werk van sensibilisering van onze partners (OCMW, CAW, 't Kringske, woonclub, e.a.) . Hiervoor werd op 21/04/2021 een infosessie voor de welzijnsdiensten uit de werkingsgebieden van IGS Izegem, IGS Roeselare en IGS Tielt georganiseerd. Daarnaast volgde de nieuwe stafmedewerker van de Woonwinkel de infosessie van Unia op 3/12/2021.

1.4 Partnerschap met energiehuis

WVI treedt op als energiehuis, en krijgt sinds 2020 extra opdrachten van het Vlaams Energie en Klimaat Agentschap (VEKA). In grote lijnen gaat het over volgende opdrachten:

- inwoners informeren, adviseren en begeleiden door een laagdrempelig energieloket aan te bieden waar inwoners terecht kunnen met hun energievragen;
- gestructureerde basisinformatie aanbieden over minstens:
 - relevante gemeentelijke, provinciale, gewestelijke en federale energiebeleidsmaatregelen;
 - energiepremies en -leningen, inclusief leningen bij de financiële sector;
 - energetische renovatie;
- particulieren begeleiden en ondersteunen bij minstens:
 - de aanvragen van de premies en leningen
 - het uitvoeren van de leveranciersvergelijking en, in voorkomend geval, bij de wijziging van energieleverancier
 - het aanvragen en vergelijken van offertes voor energetische renovatiewerken
 - de uitvoering van energetische renovatiewerken, en het bieden van ontzorging daarbij, inclusief dienstverlening voortvloeiende uit door het energiehuis uitgevoerde energiescans die gericht is op begeleiding bij de uitvoering van energiebesparende investeringen
 - de interpretatie van thermografische informatie, de zonnekaart, de resultaten na een energiescan en het energieprestatiecertificaat;

Een aantal zaken worden reeds door de woonloketten opgenomen, vandaar dat er onderlinge afspraken moesten gemaakt worden over taakverdeling. In 2020 werd een samenwerkingsovereenkomst afgesloten. Hierin werd ook afgesproken dat het Energiehuis een zitdag op afspraak kan voorzien in de Woondienst. Er zijn in 2021 echter nauwelijks zitdagen doorgegaan van het Energiehuis. De informatiedoorstroming naar de Woondienst is tot nu toe heel beperkt gebleven. Dit zal in 2022 besproken worden met WVI.

2 BELEIDSPRIORITEIT 2: DE GEMEENTE WERKT AAN DE KWALITEIT VAN HET WONINGPATRIMONIUM

Regio Izegem voert al meerdere jaren een actief woningkwaliteitsbeleid uit op 3 sporen:

- normeren door o.m. het uitreiken van conformiteitsattesten en het voorzien van een stedenbouwkundige verordening woningkwaliteit
- stimuleren via technisch advies en het voorzien van gemeentelijke premies, die complementair zijn aan de premies van andere overheden
- sanctioneren door de instrumenten die in de Vlaamse Wooncode zijn voorzien toe te passen alsook via gemeentelijke heffingen op verwaarloosde, ongeschikte, onbewoonbare en langdurig leegstaande panden

2.1 Normerende maatregelen

2.1.1 Conformiteitsattesten

Afgewerkte dossiers CA

	2019	2020	2021
Izegem	63	22	42
Ingelmunster	12	11	5
Ledegem	1	3	5
Oostrozebeke	1	9	6
Wielsbeke	1	0	4

Verklaring voor hogere cijfers voorgaande jaren:

2019: inhuurname 30 nieuwbouwappartementen door het SVK

De 5 gemeenten hebben eind 2019 een gemeentelijk reglement goedgekeurd waarbij sinds 1/1/2020 de geldigheidsduur van het conformiteitsattest (nu 10 jaar geldig) beperkt wordt tot 5 jaar. Voor woningen waarvan het buitenschrijnwerk voorzien is van enkele beglazing wordt de geldigheidsduur van het C-atteest beperkt tot 31/12/2022. Het afleveren van een conformiteitsattest is gratis.

Met de invoering van een gemeentelijk reglement conformiteitsattesten was het de bedoeling om sterker in te zetten op dit instrument, o.m. via volgende maatregelen:

- Koppeling tussen gemeentelijke premierglementen en het C-atteest: in 4 van de 5 gemeenten is er een premie voorzien voor eigenaars-verhuurders. De verplichting om na renovatie over een C-atteest te beschikken werd in het reglement opgenomen.
- Screening private huurwoningen: voor elke gemeente is een werkwijze afgesproken om potentieel inhuurbare woningen voor het Sociaal Verhuurkantoor te screenen en zo mogelijk toe te leiden naar het SVK. Eigenaars die in opvolging hiervan via SVK willen werken, worden naar het SVK toegeleid. Eigenaars die daarentegen beslissen om niet met het SVK samen te werken, krijgen alle info over kwaliteitsnormen en worden gestimuleerd om een C-atteest aan te vragen.

Op 12/10/2021 werd in Wielsbeke een info-avond georganiseerd voor eigenaar-verhuurders. Daar maakten ze kennis met de regelgeving rond conformiteitsattest, de kwaliteitsnormen, mogelijke premies en de mogelijkheid om het sociaal verhuurkantoor samen te werken. Een tweede info-avond in Izegem werd omwille van de Corona-maatregelen uitgesteld naar het voorjaar van 2022. Ook tijdens het overleg met de immokantoren op 2/6/2021 werd de mogelijkheid van het conformiteitsattest toegelicht (naar aanleiding van toelichting over de nieuwe regelgeving woningkwaliteit vanaf 1/1/2021).

2.1.2 Opvolgen woningkwaliteit huisvesting seizoensarbeiders en buitenlandse werknemers

De gemeenten worden meer en meer geconfronteerd met (soms problematische) woonsituaties in het kader van de huisvesting van seizoensarbeiders en buitenlandse werknemers. Dit vereist een gecoördineerde aanpak waar diverse diensten (bevolking, ruimtelijke ordening, huisvesting, politie) bij betrokken moeten worden. In de gemeenten Izegem, Ingelmunster, Oostrozebeke en Wielsbeke is er reeds meerdere jaren een dergelijk structureel overleg werkzaam. De werkwijze is in elke gemeente gelijkaardig:

- Inventarisatie van panden waar er mogelijk een (problematische) huisvestingsituatie van seizoenarbeiders of buitenlandse werknemers is – op basis van terreinkennis van technisch adviseurs, wijkagenten, ..., maar ook op basis van info omtrent inschrijving bij de bevolking, bouwaanvragen, ...
- Aanschrijven eigenaars van deze panden om meer inlichtingen te verkrijgen
- Desgevallend plaatsbezoek om de de kwaliteit van de bewoning te kunnen beoordelen
- Zo nodig opnieuw aanschrijven van de eigenaars met info over te ondernemen stappen om de bewoning conform te maken, hen te informeren over de bezettingsnorm, ... enz.

Dossiers worden periodiek besproken en er worden afspraken gemaakt voor passende acties met het oog op een correcte toepassing van de regelgeving voor de huisvesting van deze doelgroepen.

Aantal dossiers huisvesting seizoenarbeiders

	2019	2020	2021
Izegem	11	21	57
Ingelmunster	1	12	11
Oostrozebeke	17	18	11
Wielsbeke	7	11	10

Regionale afstemming

Uit een grondige analyse bleek dat de aanpak op het terrein tussen de 3 regio's in Midwest (Izegem, Tielt, Roeselare) heel divers is, gaande van een ad hoc benadering van de problematiek, over een (gestructureerd) gedoogbeleid tot handhaving en afdwingen van regularisatie. Een gezamenlijk regionaal afgestemd beleid bleek dan ook noodzakelijk.

Op vraag van het Midwestoverleg werd in 2021 werk gemaakt van een uniforme procedure voor de hele regio Midwest. In de toekomst zal er uitgegaan worden van een vergunningenbeleid, waarbij panden die als kamers worden aangewend ook effectief op die manier moeten vergund zijn (en uiteraard ook aan de kwaliteitseisen moeten voldoen).

Deze procedure werd intussen goedgekeurd door de 5 schepencolleges van de gemeenten die deel uitmaken van de Woondienst.

2.1.3 Stedenbouwkundige verordening woningkwaliteit

De diensten stedenbouw van de gemeenten in het werkingsgebied voelen in de behandeling van diverse bouwdoossiers de nood om extra normen in te voeren om de kwaliteit van woningen in hun gemeente te verbeteren. We merken dat investeerders door het ontbreken van dergelijke extra normen weinig aandacht hebben voor een aantal essentiële kwaliteitsaspecten die strikt genomen niet vereist zijn bij een aanvraag voor een omgevingsvergunning, maar deels wel voorzien zijn in de Vlaamse Wooncode. Om die reden zijn er reeds meerdere jaren stedenbouwkundige verordeningen woningkwaliteit van toepassing:

- In Izegem werd de stedenbouwkundige verordening in 2018 aangepast. Naast meergezinswoningen (zowel nieuwe als opsplitsing van bestaande panden) is de verordening ook van toepassing op nieuwbouw van eengezinswoningen.
- In Ingelmunster is er sinds 19/04/2011 een stedenbouwkundige verordening van toepassing.
- Ledegem opteerde er voor om alle bouwaanvragen onder het toepassingsgebied van de verordening te laten vallen. Deze verordening werd op 13/04/2017 goedgekeurd door de gemeenteraad.
- In Wielsbeke is er sinds 7/07/2010 een stedenbouwkundige verordening van toepassing.
- In de gemeente Oostrozebeke is er nog geen verordening van toepassing.

2.2 Stimulerende maatregelen

Alle gemeenten in het werkingsgebied hebben een eigen premiebeleid uitgewerkt, dat aanvullend is op de premies van andere overheden. Het is een doelbewuste keuze om de premies vóór aanvang van de werken te laten aanvragen omdat de technisch adviseur deskundig advies kan verlenen aan de premie-aanvragers. Tijdens dit plaatsbezoek krijgt men heel gerichte info en advies over hoe bepaalde werken best aangepakt worden.

Gemeentelijke premies

Aantal toegekende gemeentelijke huisvestingspremies aan particulieren

	2019	2020	2021
Izegem	85	54	83
Ingelmunster	34	29	25
Ledegem	39	22	15
Oostrozebeke	19	10	8
Wielsbeke	16	14	12

Zie detail in bijlage 2

2.3 Sanctionerende maatregelen

In alle gemeenten is een heffingsreglement van toepassing voor leegstaande, verwaarloosde en ongeschikte of onbewoonbare woningen. In het najaar 2019 kwam een werkgroep bijeen met vertegenwoordigers van de 5 gemeenten om de reglementen te evalueren en zo nodig bij te sturen. In december 2019 keurden de 5 gemeenteraden aangepaste reglementen goed met een looptijd tot 31/12/2025.

2.3.1 Leegstand

Aantal leegstaande panden opgenomen in gemeentelijke inventaris

	2019	2020	2021
Izegem	68	110	104
Ingelmunster	73	45	73
Ledegem	53	37	38
Oostrozebeke	35	19	19
Wielsbeke	32	38	25

Aantal leegstaande panden opgenomen in gemeentelijke inventaris, exclusief de nieuwe opnames in de inventaris

	Ter vergelijking totaal LS eind 2020	LS 31.12.21 (excl. nieuwe opnames)
Izegem	281	169
Ingelmunster	131	88
Ledegem	98	59
Oostrozebeke	110	84
Wielsbeke	100	71

Een aantal woningen werden in 2021 geïnventariseerd, en in hetzelfde jaar opnieuw geschrapt

	Geïnventariseerd 2021	Geschrapt 2021	Saldo 2021
Izegem	104	6	98
Ingelmunster	73	4	69
Ledegem	38	2	36
Oostrozebeke	19	4	15
Wielsbeke	25	2	23

Beide cijfers samengeteld leveren volgend **totaal aantal leegstaande panden** op de gemeentelijke inventaris op 31.12.21

	Totaal LS 31.12.2021
Izegem	267
Ingelmunster	157
Ledegem	95
Oostrozebeke	99
Wielsbeke	94

Gegevens vrijstelling en inkohiering (31.12.2021)

	Totaal LS	# dossiers vrijstelling	# dossiers inkohiering	Prognose heffing
Izegem	267	212	55	€ 232.500,00
Ingelmunster	157	136	21	€ 60.000,00
Ledegem	95	84	11	€ 39.000,00
Oostrozebeke	99	73	26	€ 85.500,00
Wielsbeke	94	83	11	€ 34.500,00

2.3.2 Verwaarlozing

In 2021 werd een extra inspanning geleverd worden om op een meer systematische manier de verwaarlozing op te sporen (via rondgang in alle straten van de gemeenten) – cfr. ook de werkwijze in 2020.

Aantal verwaarloosde panden opgenomen in gemeentelijke inventaris

	2019	2020	2021
Izegem	6	3	1
Ingelmunster	4	1	3
Ledegem	3	1	1
Oostrozebeke	0	3	1
Wielsbeke	8	3	0

Aantal verwaarloosde panden opgenomen in gemeentelijke inventaris, exclusief de nieuwe opnames in de inventaris

	Ter vergelijking totaal VW eind 2020	VW 31.12.21 (excl. nieuwe opnames)
Izegem	13	10
Ingelmunster	10	6
Ledegem	6	4
Oostrozebeke	6	5
Wielsbeke	9	8

Een aantal woningen werden in 2021 geïnventariseerd, en in hetzelfde jaar opnieuw geschrapt

	Geïnventariseerd 2021	Geschrapt 2021	Saldo 2021
Izegem	1	0	1
Ingelmunster	3	0	3
Ledegem	1	0	1
Oostrozebeke	1	0	1
Wielsbeke	0	0	0

Beide cijfers samengeteld leveren volgend **totaal aantal verwaarloosde panden** op de gemeentelijke inventaris op 31.12.2021

	Totaal VW 31.12.2021
Izegem	11
Ingelmunster	9
Ledegem	5
Oostrozebeke	6
Wielsbeke	8

Gegevens vrijstelling en inkohiering (31.12.2021)

	Totaal VW	# dossiers vrijstelling	# dossiers inkohiering	Prognose heffing
Izegem	11	6	5	€ 19.500,00
Ingelmunster	9	4	5	€ 5.250,00
Ledegem	5	3	2	€ 3.750,00
Oostrozebeke	6	2	4	€ 14.250,00
Wielsbeke	8	5	3	€ 6.750,00

Aantal verwittigingsbrieven

	2020	2022
Izegem	6	6
Ingelmunster	7	6
Ledegem	13	0
Oostrozebeke	11	4
Wielsbeke	10	1
Totaal	47	17

2.3.3 Ongeschiktheid / onbewoonbaarheid

Aantal aanvragen in het kader van de procedure ongeschikt- en onbewoonbaarverklaring

	2019	2020	2021
Izegem	20	18	22
Ingelmunster	5	3	6
Ledegem	3	1	3
Oostrozebeke	5	4	1
Wielsbeke	9	4	1

Aantal afgewerkte dossiers in het kader van de procedure ongeschikt- en onbewoonbaarverklaring

	2021	Besluit in 2021
Izegem	8	1
Ingelmunster	1	2
Ledegem	1	0
Oostrozebeke	0	0
Wielsbeke	4	4

Aantal ongeschikt- en onbewoonbaar verklaarde panden opgenomen in gemeentelijke inventaris, exclusief de nieuwe opnames in de inventaris

	Ter vergelijking totaal OO eind 2020	OO 31.12.21 (excl. nieuwe opnames)
Izegem	22	16
Ingelmunster	4	4
Ledegem	6	5
Oostrozebeke	4	2
Wielsbeke	10	3

Een aantal woningen werden in 2021 geïnventariseerd, en in hetzelfde jaar opnieuw geschrapt

	Geïnventariseerd 2021	Geschrapt 2021	Saldo 2021
Izegem	1	0	1
Ingelmunster	2	2	0
Ledegem	0	0	0
Oostrozebeke	0	0	0
Wielsbeke	4	0	4

Beide cijfers samengeteld leveren volgend **totaal aantal ongeschikte en onbewoonbare panden** op de gemeentelijke inventaris op 31.12.21

	Ongeschikt	Onbewoonbaar	Totaal OO
Izegem	2	15	17
Ingelmunster	0	4	4
Ledegem	0	5	5
Oostrozebeke	1	1	2
Wielsbeke	0	7	7

Gegevens vrijstelling en inkohiering (31.12.2021)

	Totaal OO	# dossiers vrijstelling	# dossiers inkohiering	Prognose heffing
Izegem	17	10	7	€ 27.000,00
Ingelmunster	4	3	1	€ 3.000,00
Ledegem	5	3	2	€ 6.000,00
Oostrozebeke	2	1	1	€ 2.250,00
Wielsbeke	7	7	0	-

3. BELEIDSPRIORITEIT 3: DE GEMEENTE ZORGT VOOR EEN DIVERS EN BETAALBAAR WOONAANBOD I.F.V. DE WOONNODEN

De gemeenten voorzien al veel jaren initiatieven die een divers en betaalbaar woonaanbod beogen. De uitvoering gebeurt zowel via het beleid inzake ruimtelijke ordening als via het woonbeleid. De hierna vermelde activiteiten maken deel uit van dit ruimer beleid. De acties die worden vermeld zijn deze waar de Woondienst trekker van was of actief bij betrokken was.

In 2021 werd bijzondere aandacht besteed aan volgende activiteiten:

- Zorgwonen
- Zorgen voor een kwalitatief woonaanbod voor seizoensarbeiders en buitenlandse arbeidskrachten (zie onder beleidsprioriteit 2)
- Gecoördineerd beleid rond sociaal wonen
- Uitbreiden aanbod crisiswoningen (zie onder beleidsprioriteit 1)

Daarnaast werd ook voorbereidend werk geleverd om op een meer gerichte manier de woningmarkt in kaart te brengen in de regio.

3.1. Zorgwonen

'Zorgwonen' maakt het voor zorgverstrekkers administratief mogelijk om zorg 'in hun woning' aan te bieden aan zorgvragers, zonder als één gezin beschouwd te worden (door bv. uitkeringsinstellingen). Mensen laten echter soms na om de stap naar zorgwonen te zetten, omdat ze veronderstellen dat er teveel structurele aanpassingen dienen te gebeuren of ze fiscaal als één gezin zullen worden beschouwd.

Er werd reeds in 2020 werk gemaakt van een afsprakenkader tussen de betrokken gemeentelijke diensten (burgerzaken, omgeving, woondienst), een infobrochure en aanpassing van het premiereglement levenslang wonen. Het was de bedoeling om op die manier zorgwonen beter bekend te maken bij potentiële aanvragers, te wijzen op de mogelijkheden en de concrete procedure, maar ook waarop ze moeten letten om volledig in orde te zijn. Wie dit wenst kan rekenen op extra begeleiding (vanuit de Woondienst) en/of op een premie om de nodige aanpassingen door te voeren in de zorgwoning:

- Uitgangspunt is de wettelijke regeling voorzien in de codex ruimtelijke ordening. Het is niet de bedoeling om hier iets aan toe te voegen (geen bijkomende voorwaarden).
- Een brochure vormt de basis voor de communicatie naar de bevolking. Deze brochure wordt ter beschikking gelegd bij de 3 diensten, maar wordt ook verspreid bij andere diensten (mutualiteiten, thuiszorgdiensten, e.d.).

In 2021 werden de wijzigingen in de regelgeving rond zorgwonen opgevolgd. Er werd verder gewerkt aan een betere bekendmaking van zorgwonen. Op 15/03/2021 was er een voorstelling op het regionaal overleg voor de sociale diensten werkzaam in de regio Izegem (ROSI), op 19/04/2021 was er een nieuwe mailing van huisartsen, SEL en thuiszorgdiensten. In het voorjaar van 2021 werden de folders over zorgwonen verspreid onder relevante organisaties.

Dit leidde tot enkele eerste aanvragen in:

- Ingelmunster: 1 aanvraag die niet kon doorgaan omdat er geen sprake was een verhuisbeweging
- Ledegem: 1 aanvraag (goedgekeurd), met daarnaast verdere opvolging van een probleemdossier omdat er geen verhuisbeweging was

Een lacune in de regelgeving werd aangekaart. Indien er geen verhuisbeweging is bij de aanvraag van zorgwonen, kan dit niet goedgekeurd worden door de dienst bevolking (omwille van federale regelgeving). Dit kan voor problemen zorgen bijvoorbeeld indien de persoon met zorgnood reeds inwoonde voordat de zorgbehoefte vergroot of bij kinderen met een handicap die meerderjarig worden.

3.2. De gemeenten voeren een gecoördineerd beleid rond sociaal wonen

De sociale woonactoren (SHM en SVK) maken deel uit van het lokaal woonoverleg in elke gemeente. Daar werd een analyse besproken van de wachtlijsten kandidaat huurders, alsook een stand van zaken van nieuwe bouwprojecten. De basis voor nieuwe projecten is in principe nog steeds het Bindend Sociaal Objectief (BSO), of daar waar het BSO reeds werd bereikt het afsluiten van een woonconvenant voor nieuwe projecten.

Stand van zaken op 31/12/2021:

	BSO Huur	# woningen gerealiseerd 31/12/2019	# woningen in planning	totaal # woningen (gerealiseerd + planning)
Izegem	188	318	31	368
Ingelmunster	80	103	0	103
Ledegem	61	65	0	65
Oostrozebeke	49	89	1	90
Wielsbeke	24	59	23	82

Het BSO werd dus in alle gemeenten bereikt. Om bijkomende projecten te realiseren werden in een aantal gemeenten convenanten afgesloten met de Vlaamse overheid:

- Izegem: convenant voor de realisatie van de projecten Gentsestraat en Borstelmuseum (totaal 25 appartementen) – SHM IZI Wonen
- Oostrozebeke: convenant voor het heropbouwproject Vlissingenstraat (2 extra woningen) – SHM Mijn Huis (er is ook nog een uitbreiding voorzien in Ettingen, maar hiervoor moet geen convenant aangevraagd worden)
- Wielsbeke: convenant voor aankoop van 19 seniorenwoningen door Helpt Elkander (verkoop door OCMW)

In 2020 werd er in elke gemeente werk gemaakt van een **visie op sociaal wonen voor de periode 2020 – 2025**. Er werd hiervoor een nota opgesteld waarin een overzicht wordt gegeven van de partnerschappen in het kader van sociale huisvesting, het aanbod aan sociale huur- en sociale koopwoningen, de vraag naar sociale huisvesting en een overzicht van de beleidsintenties voor de periode 2020 – 2025.

Deze visie op sociaal wonen moet gezien worden als een onderdeel van een ruimere visie op wonen in de gemeenten. De gemeente speelt maximaal in op de beleidsprioriteiten die opgenomen zijn in het BVR Lokaal Woonbeleid.

De visietekst is werd besproken op het lokaal woonoverleg in het najaar 2020 en daarna goedgekeurd door de verschillende schepencolleges.

3.4. Uitbreiden aanbod crisiswoningen

Minister van wonen Mathias Diependaele heeft in 2020 een projectoproep verspreid rond noodwoningen. Men kon een subsidieaanvraag indienen om bijkomend aanbod te realiseren aan noodwoningen. Men kon o.m. een subsidie van 50% van de renovatiekosten aanvragen.

Gezien de nood aan woningen voor het opvangen van gezinnen of alleenstaanden heeft Izegem 3 dossiers ingediend, waarvan er 2 werden goedgekeurd, nl. voor de renovatie van de woning Blekerijstraat 22 (eigendom OCMW) en van de woning Vredestraat 4 (eigendom stad). Hiervoor werd een subsidie toegekend van resp. 53.370,93 € en 57.223 €.

De renovatiewerken werden ini 2021 aangevat (deels uitvoering door Wonen & Werken, deels via private aanneming) en zullen in 2022 afgewerkt worden.

3.4.1. Woningmarkt in kaart brengen (voorbereiding)

Het BVR Lokaal Woonbeleid van 16/11/2018 legt de gemeenten op om de lokale woningmarkt in kaart te brengen. In 2020 werd in overleg met de gemeenten de onderzoeksvraag uitgewerkt:

- De afgelopen 15 à 20 jaar is de werking van de Woondienst regio Izegem gegroeid en zetten de gemeenten verder in op een dynamisch lokaal woonbeleid. Er werd in elke gemeente werk gemaakt van een gecoördineerd kwaliteitsbeleid.
- Tijd om na te gaan hoever de gemeenten staan op vlak van woningkwaliteit. Het kwaliteitsbeleid van de afgelopen jaren, hoewel van toepassing op alle woningen op het grondgebied van de gemeente, spitste zich voornamelijk toe op het ouder woningsegment. Om die reden werd bv. een verbeteringspremie voorzien voor woningen ouder dan 30-40 jaar (ngl. gemeente). Met voorliggende aanpak willen we een zo goed mogelijk beeld krijgen van het huidige woningbestand, en in het bijzonder van de oudere woningen in

onze gemeenten. Vermoedelijk kan dit een goede **indicatie geven van het effect van het gevoerd woningkwaliteitsbeleid**, alsook **de beleidsacties concretiseren die de komende jaren wenselijk zijn**.

Volgende werkwijze wordt voorzien:

1) Data-onderzoek:

In een eerste fase van onderzoek willen we zicht verwerven op de woningkwaliteit van de woningen in ons werkingsgebied die vóór 1970 gebouwd werden. We zullen hiervoor gebruik maken van de adressenlijsten die voorhanden zijn via het Steunpunt Data & Analyse. Op deze lijst woningen passen we diverse filters toe om zicht te krijgen welke woningen reeds gerenoveerd werden. We maken gebruik van eigen data die we voorhanden hebben: (toekenning premies, bouwvergunningen, OO-procedures en opheffing van besluit OO, andere relevante info,

2) Data-analyse

Het data-onderzoek biedt zicht op de 'gefilterde' woningen per 'type' (bv. ouderdom, ligging, etc.); op gemeentelijk niveau en op niveau van het werkingsgebied. Op basis van de onderzoeksresultaten bepalen we of we in dit stadium reeds kunnen overgaan tot het formuleren van concrete beleidsacties, dan wel of een bijkomend 'praktijkonderzoek' wenselijk is.

3) Praktijkonderzoek (Optioneel)

De data die op dat ogenblik voorhanden zullen zijn, bieden ons de mogelijkheid om te beslissen: op welke groep woningen we prioritair inzoomen (kan interessant zijn om op bepaalde wijken in te zoomen, bepaalde types woningen, of andere) én welke inhoudelijke focus leggen we bij het 'praktijkonderzoek'

4) Concrete beleidsacties

Na afronding (dataonderzoek of data- én praktijkonderzoek, afhankelijk van het verloop) worden de data geïnterpreteerd en de onderzoeksvraag beantwoord in een concluderende nota. De concluderende nota op zich dient als basis voor het bepalen van concrete beleidsacties.

De uitvoering van het onderzoek stond gepland voor 2021. Het traject liep echter vertraging op door het vertrek van de woonbegeleider 2^e-lijnstaken en de aanwerving van een nieuwe stafmedewerker en de bijhorende inwerkingsperiode. Toch werden in 2021 de eerste contacten gelegd met het Steunpunt Data & Analyse van de provincie West-Vlaanderen, die ondersteuning zal bieden op het vlak van de uitvoering van het onderzoek.

In 2022 wordt het onderzoek uitgevoerd, om daarna (in 2022 en 2023) mogelijke acties als conclusie te formuleren en te implementeren.

4. OPROEP VOOR PROJECTEN MET EEN VERNIEUWEND OF EXPERIMENTEEL KARAKTER

Vanuit het agentschap Wonen-Vlaanderen werd in 2021 een oproep gelanceerd voor projecten met een vernieuwend of experimenteel karakter. Hiermee wil men intergemeentelijke samenwerkingsverbanden lokaal woonbeleid stimuleren om in te spelen op specifieke lokale noden die een antwoord kunnen bieden aan nieuwe trends of vragen van (nieuwe) doelgroepen, of om nieuwe methodieken te ontwikkelen of samenwerking tussen relevante actoren te stimuleren.

Woondienst Regio Izegem diende een projectvoorstel in met als titel "Goed wonen en woonhygiëne". Het project kreeg eind 2021 goedkeuring van de subsidieaanvraag en zal vanaf 2022 uitgevoerd worden (looptijd: 3 jaar).

Doelstelling van het project "Goed wonen en woonhygiëne":

Te vaak komen problemen met wonen en woonhygiëne pas aan het licht wanneer de situatie al uit de hand gelopen is. Er komen meldingen van de buurt, familie, diensten of ook van de verhuurder. Er wordt dan een interventie voorzien, en daarmee lijkt de situatie opgelost. Veel meer dan "brandjes blussen" is dit echter niet. De ervaring leert dat zo'n aanpak tijdelijk wel tot oplossingen leidt, maar dat herval vrij frequent voorkomt. Uit gesprekken met betrokken diensten en organisaties (welzijnsdiensten, thuisbegeleidingsdiensten, sociale huisvesters, ...) merken we dat verschillende kwetsbare doelgroepen geregeld over te weinig vaardigheden of kennis beschikken om hun leef- en woonomstandigheden op orde te houden. Bewoners hebben geen notie hoe ze dit kunnen bewerkstelligen: soms kregen ze de vaardigheden nooit aangeleerd, of zorgen andere

problemen (financieel, psychologisch) voor te veel druk of stress binnen het huishouden. In sommige gevallen beschikken mensen niet (meer) over de nodige (fysieke) capaciteiten om de woning te onderhouden. Eens men in een negatieve spiraal terecht is gekomen, ligt de nadruk te vaak op wat allemaal verkeerd loopt. Vaak leidt dit tot sanctionering, tot uithuiszetting toe.

Met dit project willen wij deze problematiek in een ruimer kader bekijken, sterk inzetten op het voorkomen van dergelijke situaties, en streven naar een structurele aanpak waar een regio en diverse betrokken partners zich in engageren.

Vanuit een **positief verhaal** willen we mensen ondersteunen, en – waar nodig – aanleren hoe men goed kan wonen. Hierbij willen we zeer concreet te werk gaan, mensen als het ware bij de hand nemen om te leren hoe ze hun leef- en woonsituatie gezond en op orde kunnen houden. Dit moet uiteraard vanuit een participatieve benadering gebeuren, waarbij de betrokkenen actief ingeschakeld worden om samen aan de slag te gaan.

Om dit aan te pakken gaan we uit van volgende **kernprincipes**:

- Goed wonen binnen de brede woningmarkt.
Omdat 'goed wonen' voor iedereen geldt, willen we dit project openstellen voor iedereen, zowel huurders op de sociale als de private huurmarkt en ook (kwetsbare) eigenaar-bewoners. Signalen bereiken hulpverleners vaak pas als de situatie problematisch geworden is, en men heeft het gevoel dat er weinig blijvende oplossingen gevonden worden. Dit project wil hen een duidelijk kader aanbieden waarop ze beroep kunnen doen. Het moet hulpverleners in staat stellen om tijdig te zoeken naar structurele oplossingen.
- Inhoudelijk kader rond goed wonen creëren
Een eerste, cruciale stap is een inhoudelijk kader scheppen van wat 'goed wonen' inhoudt: wie bepaalt wat een goede woonsituatie is en wanneer dit een probleem wordt? Dit hangt nog te vaak af van hoe individuele hulpverleners of diensten er naar kijken. We kunnen dit niet los zien van individuele situaties en willen bijgevolg in kaart brengen wat een woonsituatie huiselijk maakt voor mensen.
- Vertrekken van de concentrische cirkels die een gezin omgeven
We werken zoveel mogelijk vanuit de 5 concentrische cirkels die een persoon omgeven. We willen in de eerste plaats de persoon in de kern zelf zoveel mogelijk ondersteunen, in samenspraak met de persoon zelf. Aangezien het om de woonsituatie gaat, zullen het gezin en andere bijwonende personen (tweede cirkel) betrokken worden in de aanpak. Vervolgens willen we de derde cirkel betrekken. We onderzoeken of we de buurt kunnen betrekken en of er een systeem van vrijwilligers/buddy's opgestart kan worden. Reguliere diensten zoals thuiszorg (vierde cirkel) zullen belangrijke partners worden, zowel om een vinger aan de pols te houden als bij het bereiken en motiveren van de persoon of het gezin. We willen hen handvaten aanreiken om rond 'goed wonen' aan de slag te gaan.
In de vijfde en laatste cirkel bevinden zich de meer gespecialiseerde diensten, we zullen hen op verschillende manieren betrekken: door hen in te schakelen wanneer gespecialiseerde hulp nodig is om de situatie opnieuw in goede banen te helpen leiden, maar – even belangrijk – door beroep te kunnen doen op hun expertise en kennis, zowel vanuit intervisie als bij het opzetten van vorming of educatie.
- Netwerk uitbouwen
Naast het uitstippelen van een gedeeld referentiekader, willen we de samenwerking tussen organisaties en diensten optimaliseren, om zo steeds te kunnen terugvallen op een netwerk van organisaties die in de uitvoering van acties kunnen worden ingeschakeld.

5. OVERLEG, NETWERKVORMING EN SENSIBILISERING

5.1. Overleg en netwerkvorming omtrent wonen

Woondienst Regio Izegem investeert in partnerschappen en samenwerkingsverbanden. Waar nodig wordt regionaal overleg getrokken of er actief aan geparticipeerd. Bepaalde problematieken kunnen immers niet allemaal op lokaal niveau uitgewerkt of opgelost worden.

5.1.1. Overleg immokantoren

Eind 2018 is een samenwerking opgestart met de immokantoren die werkzaam zijn in het werkingsgebied van de Woondienst. Tweemaal per jaar wordt een overlegmoment georganiseerd. Bedoeling van dit overleg is om informatie uit te wisselen over beide werkingen, alsook rond specifieke thema's te werken zoals bv.

huursubsidie, gerechtelijke uithuiszetting, bemiddeling in huurzaken, wijzigingen kwaliteitsbeleid, etc. Het OCMW van Izegem sluit mee aan op dit overleg, alsook de integratieambtenaar van Stad Izegem. De andere OCMW's uit het werkingsgebied worden systematisch op de hoogte gehouden via de adviesgroep 'Wonen-Welzijn'.

Het afgelopen jaar kwam het overleg – ten gevolge van corona – slechts eenmaal bijeen, nl. op 2/06/2021. Volgende onderwerpen kwamen aan bod tijdens het overleg:

- Nieuwe regelgeving woningkwaliteit
- SVK: toelichting over de werking
- Meldpunt discriminatie
- Kennismaking met deskundige lokale economie (Izegem)

5.1.2. Overleg eerstelijnsgezondheidszorg

Om het woningkwaliteitsbeleid te versterken halen we de banden aan met o.a. de eerstelijnsgezondheidszorg. Deze hulp- en zorgverleners zijn dikwijls het eerste (en soms ook het enige) aanspreekpunt van kwetsbare burgers, en gezien hun hulpverlening aan huis, hebben zij een duidelijk zicht op de woonsituatie van hun cliënt. We ontwikkelden een 'mini-opleiding' woningkwaliteit waarbij een technisch adviseur via concreet fotomateriaal zicht biedt op wat 'alarmsignalen van gebrekkige woningkwaliteit' kunnen zijn. De vorming wordt in sociaal-technische tandem gegeven met een woonbegeleider. Via sensibilisering en overleg, willen we hulpverleners alert maken voor problematische woonsituaties en toewerken naar actieve doorverwijzingen. Op 5/10/2021 werd de mini-opleiding woningkwaliteit bij het Lokaal Steunpunt Thuiszorg (LST) Wielsbeke georganiseerd. Daarnaast was er ook een minivorming rond zorgwonen op het regionaal overleg van sociale diensten werkzaam in Izegem (ROSI) op 15/03/2021. Omwille van de Corona-maatregelen was het niet vanzelfsprekend om dergelijke opleiding ter plaatse te organiseren.

5.1.2.1. Netwerkvorming

Woondienst Regio Izegem is ingeschakeld in diverse overlegfora op lokaal, regionaal, provinciaal en Vlaams niveau. Dit was ook in 2021 het geval:

- Op lokaal en regionaal niveau
 - Overleg met sociale diensten van respectievelijk het OCMW van Izegem (woonbegeleiders), Ledegem (N. Vandendriessche/A.G. Dejonghe), Oostrozebeke (S. Vandecasteele), Ingelmunster (I. Malfait & M. Verbeke) en Wielsbeke (M. Debruyne)
 - Regionaal Overleg Sociale diensten regio Izegem (ROSI): M. Verbeke
 - Uitwisselingstafel voor IGS-projecten (org. Wonen West-Vlaanderen): B. Sintobin / A. De Burghraeve (overleg technisch adviseurs)
 - Project Proef-Wonen:
 - regionale stuurgroep: N. Folens, B. Sintobin, A. Vierstraete/B. Beernaert, M. Debruyne
 - multidisciplinair team proef-wonen regio Izegem: A. Vierstraete/B. Beernaert, M. Debruyne
 - CAW Midden West-Vlaanderen – algemene vergadering: B. Sintobin
 - Vzw Samenspel – algemene vergadering: B. Sintobin
 - Vzw Tot uw Dienst – algemene vergadering: B. Sintobin
 - Kringloopcentrum Midden West-Vlaanderen – alg. vergadering, raad van bestuur: B. Sintobin
- Op Vlaams niveau:
 - Commissie Huisvesting VVSG: B. Sintobin
 - VVSG – overleggroep IGS-projecten: B. Sintobin
 - VVSG – werkgroep Wonen – Welzijn: S. Vandecasteele
 - HUURpunt: raad van bestuur (B. Sintobin), algemene vergadering (B. Sintobin & N. Folens) en Kerngroep (N. Folens)

5.1.3. Sensibiliseringsacties omtrent wonen

Binnen de Woondienst is er een werkgroep die initiatieven uitwerkt met oog op een actief informatiebeleid over wonen (premies, huurproblematieken, diverse beleidsmaatregelen, ...). In de werkgroep zitten een loketmedewerker, een woonbegeleider, een technisch adviseur en een huurbegeleider van het SVK.

In dit kader is er ook contact met de communicatieambtenaren van de 5 gemeenten om de initiatieven vanuit de Woondienst af te stemmen met deze van de gemeenten. Op 8/6/2021 is het jaarlijks overleg met de communicatieambtenaren doorgegaan.

Overzicht van andere initiatieven:

- Op 12/10/2021 werd in Wielsbeke een info-avond georganiseerd voor eigenaar-verhuurders. Daar maakten ze kennis met de regelgeving rond conformiteitsattest, de kwaliteitsnormen, mogelijke premies en de mogelijkheid om het sociaal verhuurkantoor samen te werken. Een tweede info-avond in Izegem werd omwille van de Corona-maatregelen uitgesteld naar het voorjaar van 2022.
- Mini-vorming woningkwaliteit bij het Lokaal Steunpunt Thuiszorg (LST) Wielsbeke op 5/10/2021.
- Een minivorming rond zorgwonen op ROSI (regionaal overleg van sociale diensten werkzaam in Izegem) op 15/3/2021.
- Overleg immokantoren: 2/6/2021
- Verspreiden van E-nieuwsbrief naar 500 adressen:
 - 4/03/2021
 - Vacature boekhouder
 - 5/05/2021
 - Energiehuis WVI
 - Energielening
 - Zorgwonen
 - Meldpunt discriminatie
 - Sociaal Huren
 - Premies Fluvius 2021
 - Nieuwe termen woningkwaliteit - nieuwe indeling

Bijlage 1**Aantal aanvragen gemeentelijke huivestingspremies - 2019 - 2021****Detail per premie**

	2019		2020		2021	
	# aanvragen	# geweigerd	# aanvragen	# geweigerd	# aanvragen	# geweigerd
Izegem						
verbetering	77	6	70	8	62	4
levenslang wonen	41	4	22	1	17	1
verhuurpremie	9	1	13	1	11	1
totaal alle premies	127	11	105	10	90	6
Ingelmunster						
verbetering	39	8	29	5	26	4
verhuurpremie	1	0	0	0	1	0
aanpassingspremie	13	0	14	0	12	0
totaal alle premies	53	8	43	5	39	4
Ledegem						
aankoop	15	0	7	0	6	0
verbetering	16	1	14	3	12	1
aanpassingspremie	13	0	8	0	5	0
totaal alle premies	44	1	29	3	23	1
Oostrozebeke						
verbetering	11	0	6	2	5	2
aanpassingspremie	11	1	7	0	4	0
totaal alle premies	22	1	13	2	9	2
Wielsbeke						
verbetering	15	4	10	1	8	0
aanpassingspremie	8	2	7	0	7	0
verhuurpremie	1	0	1	0	1	0
Totaal alle premies	24	6	18	1	16	0

Bijlage 2**Aantal toegekende gemeentelijke huivestingspremies - 2019 - 2021****Detail per premie**

	2019		2020		2021	
	# dossiers	bedrag	# dossiers	bedrag	# dossiers	bedrag
Izegem						
aankoop	1	€ 2 500,00				
verbetering	44	€ 136 596,42	27	€ 77 811,57	47	€ 138.441,89
levenslang wonen	23	€ 13 181,00	26	€ 13 892,34	26	€ 15.296,65
verhuurpremie	13	€ 61 044,04	1	€ 5 000,00	10	€ 46.022,23
HRglas huurwon.	4	€ 9 958,40	0	€ 0,00	0	€ 0,00
totaal alle premies	85	€ 223 279,86	54	€ 96 703,91	83	€ 199.760,77
Ingelmunster						
verbetering	20	€ 11 399,85	13	€ 12 060,93	11	€ 6.060,93
verhuurpremie	0	€ 0,00	0	€ 0,00	0	€ 0,00
aanpassingspremie	14	€ 9 250,35	16	€ 14 017,46	14	€ 12.267,46
totaal alle premies	34	€ 20 650,20	29	€ 26 078,39	25	€ 18.328,39
Ledegem						
aankoop	13	€ 16 875,00	9	€ 12 125,00	5	€ 7.125,00
verbetering	7	€ 8 750,00	2	€ 2 467,50	3	€ 4.687,50
aanpassingspremie	14	€ 5 613,11	11	€ 5 116,64	7	€ 2.508,90
totaal alle premies	34	€ 31 238,11	22	€ 19 709,14	15	€ 14.321,40
Oostrozebeke						
aankoop	1	€ 250,00	0	€ 0,00		
verbetering	11	€ 6 000,00	2	€ 2 675,24	1	€ 500,00
aanpassingspremie	7	€ 3 125,00	8	€ 3 317,20	7	€ 3.725,00
alternatieve energie						
totaal alle premies	19	€ 9 375,00	10	€ 5 992,44	8	€ 4.225,00
Wielsbeke						
verbetering	12	€ 5 200,00	5	€ 4 642,46	5	€ 5.262,46
aanpassingspremie	4	€ 4 000,00	8	€ 7 028,91	6	€ 5.062,05
verhuurpremie	0	€ 0,00	1	€ 3 634,07	1	€ 4.000,00
totaal alle premies	16	€ 9 200,00	14	€ 15 305,44	12	€ 14.324,51

3

SOCIAAL VERHUURKANTOOR REGIO IZEGEM IZEGEM – INGELMUNSTER – LEDEGEM – OOSTROZEBEKE – WIELSBEKE – LENDELEDE ACTIVITEITENVERSLAG 2021

1 ALGEMEEN BEHEER: WIJZIGINGEN

2021 was op verschillende vlakken een uitdagend werkjaar:

- Vooreerst liet de coronapandemie - met zijn opeenvolgende 'golven' - zich ook in 2021 duidelijk voelen. In 2020 kende de dienstverlening noodgedwongen een aantal bijsturingen, om zo de geldende maatregelen te kunnen toepassen. In 2021 werden die voor een groot deel gecontinueerd (werken op afspraak, maximaal thuiswerk, digitaal overleg, ...). Vooral het **personeelsuitval ten gevolge van quarantaine en ziekte** had een stevige impact op de dagelijkse werking.
- Daarnaast zorgden ook de plannen van de Vlaamse regering voor de **oprichting van woonmaatschappijen** voor heel wat onduidelijkheid en onzekerheid op de werkvloer. Dit vertaalde zich in een **aantal opeenvolgende uitdiensttredingen**, waardoor de koerssnelheid waarop het SVK voorheen zat, grondig verstoord werd.
→ De vertragingen die we opliepen door afwezigheden en personeelwissels zorgden voor een achterstand bij zowel : de boekhouding, inschrijving en toewijzing, woningbeheer (opmaak plaatsbeschrijvingen, ...), huurbegeleiding als bij de technische dienst. Die combinatie zorgde voor een **ongeziene stijging van het leegstandscijfer**.
- Tot slot verliep ook de omschakeling van boekhoudprogramma (n.a.v. de overgang van light- naar full BBC) niet zonder slag of stoot, wat de nauwe **opvolging van openstaande vorderingen van (ex)huurders ernstig bemoeilijkte**. Dit gegeven werd nog versterkt door feit dat onze boekhoudster - na ruim 20 jaar dienst - de organisatie in het voorjaar van 2021 verliet om een nieuwe uitdaging aan te gaan. Het duurde tot eind september 2021 voor haar opvolgster effectief aan de slag kon gaan.

Desondanks zette de personeelsploeg alles op alles om de concrete werking zo goed als mogelijk draaiende te houden. We kijken in elk geval uit naar een vlotter werkjaar in 2022, met een hopelijk volle personeelsbezetting.

1.1 Openingsuren, permanentie e.d.

- **De openingsuren :**

Het SVK regio Izegem maakt sinds 1999 deel uit van de Woondienst regio Izegem², dat over een centraal onthaal beschikt, met ruimere openingstijden dan de specifieke werkingen van het SVK en de Woonwinkel. Beide deelwerkingen stemden hun openingsuren in 2016 op elkaar af, in functie van doorverwijzing en duidelijkheid voor onze klanten³. Ten gevolge van de coronacrisis konden we vanaf 2020 evenwel enkel nog op afspraak werken. We stelden algemeen wel vast dat de meeste (kandidaat)-huurders, (potentiële) eigenaars, doorverwijzers, medewerkers, ... vlotter dan aanvankelijk gedacht met deze wijziging zijn omgegaan.

Gezien het **werken op afspraak** – mits de nodige flexibiliteit – zowel door onze klanten als door onze medewerkers positief geëvalueerd werd, pasten we dit principe ook in 2021 toe. Ook de **mogelijkheden tot thuiswerk** – los van de coronamaatregelen – werden enigszins verruimd. Waar dit voorheen enkel occasioneel kon, gerelateerd aan een concrete werkopdracht, is thuiswerk nu mogelijk tot max. 1 dag per week. De bijhorende voorwaarden/afspraken werden in het arbeidsreglement opgenomen.

² Toen nog de 'Izegemse huisvestingsdienst'. Voor meer info m.b.t. de historiek van het SVK en de Woondienst, cf. de verlengingsaanvraag basissubsidie SVK regio Izegem, 2021-2025, hoofdstuk 1

³ Sindsdien werden volgende openingstijden gehanteerd : maandag: 9u – 12u, dinsdag: 14u-17u en donderdag: 14u-17u of na afspraak.

- **Telefonische bereikbaarheid :**

De Woondienst beschikt over een centraal onthaal dat elke werkdag tijdens de kantooruren (m.u.v. vrijdagmiddag) bereikbaar is. Daarnaast beschikt het SVK over :

- een vast telefoonnummer voor het SVK-onthaal (elke werkdag m.u.v. vrijdagmiddag en back up door het centraal onthaal van de Woondienst);
- Gsm-nummers voor de huurbegleiter, de patrimoniumbeheerders en de coördinator, waarop tijdens de kantooruren rechtstreeks gebeld kan worden;
- Een "karwei GSM" waarop SVK-huurders kunnen bellen voor het melden van defecten/nodige herstellingen. Tijdens het weekend is er bovendien een permanentie voor dringende herstellingen voorzien:

→ **Permanentie dringende herstellingswerken :**

De permanentie buiten de werkuren wordt voorzien van vrijdag tot zondag en op feestdagen, telkens van 8 uur 's morgens tot 20 uur 's avonds. Hiertoe werd een beurtrol opgesteld, waar verschillende (technisch) medewerkers van de Woondienst aan deelnemen. De medewerker die van permanentie is hoeft de telefoon niet op te nemen. Bedoeling is dat huurders een boodschap inspreken op de voicemail. Er wordt dan enkel opgetreden voor dringende en strikt noodzakelijke dépannages. De medewerker zal in eerste instantie proberen om – in overleg met de huurder – het probleem telefonisch op te lossen. Enkel indien nodig gaat hij/zij ook effectief ter plaatse. Andere herstellingen worden de eerstvolgende werkdag verder bekeken en ingepland.

→ **Permanentie brand**

De Woondienst organiseert al jaren een zgn. 'brandpermanentie'. Hulpdiensten ed. kunnen naar een specifiek Gsm-nummer bellen als bewoners na een woningbrand (tijdelijk) niet meer in hun woning terecht kunnen en niet over een tijdelijke opvangmogelijkheid (vb. via vrienden/familie) beschikken. In dat geval kan een gemeubelde en ingerichte crisiswoning ter beschikking gesteld worden. Dit aanbod geldt uiteraard voor alle inwoners van het werkingsgebied van de Woondienst (Izegem, Ingelmunster, Wielsbeke, Ledegem en Oostrozebeke) en dus niet enkel voor SVK-huurders. Deze permanentie wordt opgenomen door de woonbegeleiders van de Woonwinkel en de huurbegleiter van het SVK, en dit eveneens via een beurtrol.

- **Kantoorgebouw – nieuwe (tijdelijke) locatie in 2022**

De stad Izegem heeft al langer de intentie om een nieuw project te realiseren op de site waar op vandaag o.a. het kantoorgebouw van de Woondienst gevestigd is. Gezien die plannen steeds concreter werden, moesten we uitkijken naar een nieuwe locatie. Ook de pas gefusioneerde sociale huisvestingsmaatschappij 'IZI Wonen'⁴ was al enige tijd op zoek naar een geschikt kantoorgebouw, zodat hun twee aanvankelijke vestigingen in Izegem en Ingelmunster konden gecentraliseerd worden.

Gezien de zoektocht van beide organisaties elkaar in de tijd kruisten, werd beslist om te verkennen of een **gezamenlijke locatie voor de 'Woondienst regio Izegem' én 'IZI Wonen'** tot de opties behoorde. De **centralisatie van alle dienstverlening m.b.t. Wonen zou immers diverse opportuniteiten met zich meebrengen** (optimalisatie van de dienstverlening, verregaandere concretisering van het principe 'integraal lokaal woonbeleid', (kosten)efficiëntie, ...).

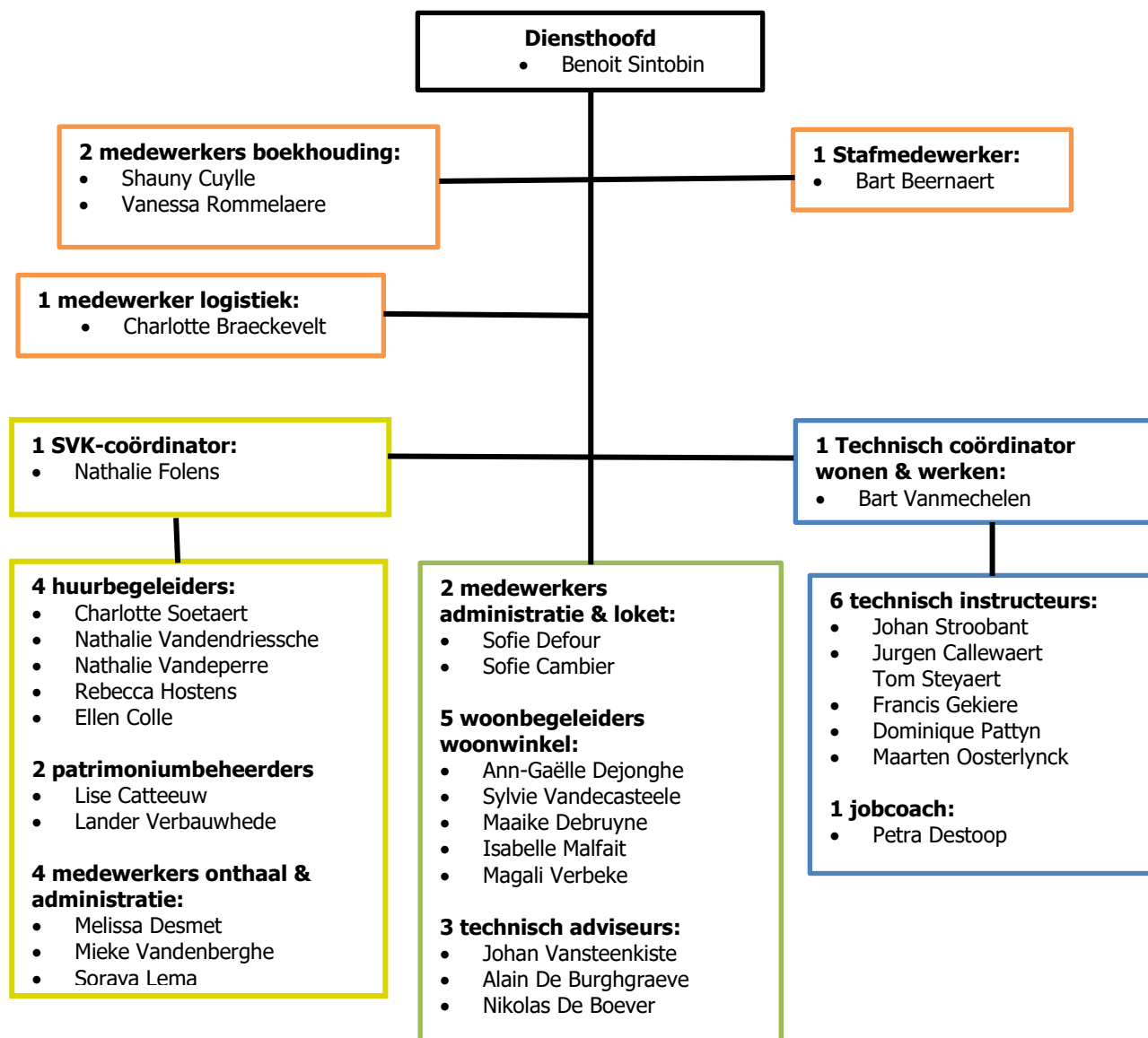
Ingevolge de plannen van de Vlaamse regering m.b.t. de vorming van woonmaatschappijen, werden de verkennende gesprekken m.b.t. een eventuele nieuwbouw evenwel **on hold** gezet.

In 2021 kwam daar - in het bijzonder door de aanhoudende onduidelijkheid rond de vorming van de werkingsgebieden – geen verandering in. De (nabije) toekomst zal uitwijzen welk vervolg dit verder kent. De Woondienst (incl. het SVK dus) zal medio 2022 tijdelijk verhuizen naar een kantoorgebouw in de Vaartstraat te Izegem. De vooropgestelde timing voor de effectieve realisatie van het project op onze huidige locatie liet het immers niet toe om nog langer gebruik te maken van het bestaande kantoorgebouw.

⁴ Fusie van de Izegemse Bouwmaatschappij en SHM De Mandelbeek

1.2 Samenstelling personeelsploeg/wijzigingen in het personeelskader

- Organigram Woondienst regio Izegem - situatie op 31.12.2021 :



- MEDEWERKERS SOCIAAL In 2021 kende het SVK verschillende personeelsswissels :

Personeelsswissels SVK-W&W in 2021											
Nr	Afd.	Functie :	Naam medew:	twbreuk voorzien	tw ingevuld (laatste sit)	In dienst	Uit dienst	Opgevolgd door :	twbreuk voorzien	tw ingevuld	In dienst bij SVK op :
1	SVK	Huurbegeleider	F. Bille	1	0,8	11/03/2019	26/09/2021	N. Vandendriessche ****	1	0,8	16/11/2021
2	SVK	Huurbegeleider	M. Blondeau	1	0,8	20/06/2016	31/12/2021	R. Hosten	1	0	na 31/12/21
3	SVK	Medew./waarnemend boekhouder	P. Vandeputte*	0,52	0,52	20/03/2003	16/05/2021	S. Cuylle	1	0,8	27/09/2021
4	SVK	Woning-/Patrimoniumbeheerder	S. Haezebrouck **	1	0,8	15/04/2019	24/10/2021	L. Catteeuw ***	1	0,8	1/10/2021
5	W&W	Technisch instructeur	G. Hollevoet *****	1	0,8	5/01/2009	30/06/2021	M. Oosterlynck	1	1	15/02/2021

* In dienst sinds 03/05/1999, aanvankelijk als medewerkster administratie en loket (IGS LWB)

** In dienst sinds 1/4/2016, aanvankelijk als technisch instructeur bij Wonen & Werken - nieuw functie na examen

*** In dienst sinds 3/11/2020, aanvankelijk als prospectiemedewerker SVK (tijdelijke impuls subsidie minister Diependaele) - nieuwe functie na examen

**** In dienst sinds 12/2/2001, tot 15/11/2021 als woonbegeleider (IGS LWB) - nieuwe functie nav interne personeelsmobiliteit

***** Pensioen

Bij uitdiensttreding gaven de betrokken medewerkers aan dat de plannen m.b.t. de vorming van de woonmaatschappijen een rol hadden gespeeld bij hun beslissing om een nieuwe uitdaging aan te gaan. **Het**

feit dat het vertrek van de medewerkers elkaar vrij snel opvolgde, had een vrij grote impact op onze organisatie en de teamwerking.

In 2021 werd dus veel flexibiliteit van de medewerkers verwacht, zeker in combinatie met andere factoren zoals de afwezigheden t.g.v. corona (ziekte, quarantaine, thuiswerk, ...). De data 'uit dienst' (bovenstaande tabel) geven ook het contractuele einde van de tewerkstelling aan, maar in realiteit was dit steeds enkele weken vroeger omwille van nog op te nemen overuren, verlof, ...

- **Op 31/12/2021 zag de taakverdeling en het aantal VTE 's er als volgt uit :**

TAKEN	Aantal VTE voorzien	VTE ingevuld op 31/12/21	Aantal medew.	Concrete invulling :
Coördinatie SVK	1	1	1	N. Folens (1)
Huurbegeleiding	4	3,2	4	C. Soetaert (0,8), N. Vandepierre (0,8), N. Vandendriessche (0,8), M. Blondeau (0,8)
Onthaal en administratie (m.i.v. inschrijving en toewijzing)	2	1,9	4	M. Desmet (0,5), M. Vandenberghe (0,6), S. Lema (0,3), A. Smedts (verv-0,5)
Patrimoniumbeheer (prospectie + technische opvolging panden)	1,5	0,8	1	L. Catteeuw (0,8) -- begin feb 22 start L. Verbauwheide (1)
SVK-team	8,5	6,9	10	
Boekhouding	1,6	1,6	2	V. Rommelaere (0,9), S. Cuyllé (0,7)
Coördinatie technische dienst 'Wonen en Werken'	1	1	1	B. Vanmechelen
Technisch instructeurs (uitvoeren renovatie en herstellingswerken)	5	5,1	6	J. Callewaert (0,8), M. Oosterlynck (1), F. Gekiere (1), T. Steyaert (verv-0,8), J. Stroobant (0,5), D. Pattyn (1)
Andere afdelingen Woondienst met inzet voor SVK-werking	7,6	7,7	9	
Totaal op 31/12/21	16,1	14,6	19	

Bijkomende toelichting bij bovenstaand overzicht :

1. Huurbegeleiding :

Met de bezetting van 3.2 VTE (op 31/12) komen we op **ruim 90 dossiers per huurbegeleider**⁵, waarmee de maximumcapaciteit - gezien de specifieke begeleidingsopdrachten van de SVK 's en de toenemende complexiteit op vlak van huurdersdossiers - bereikt is. Bovendien legt de grote hoeveelheid aan administratieve taken een bijkomende druk op de effectieve begeleiding van huurders.

- In 2022 is voorzien dat 2 van de 4 huurbegeleiders (opnieuw) op voltijdse basis zullen werken, waardoor we de dossierlast in principe opnieuw licht zal dalen. Op die manier komt er opnieuw iets meer ruimte voor huisbezoeken.
- Ook zal één van de huurbegeleiders twee dagen per week in de deelwerking IGS lokaal woonbeleid ingezet worden voor de coördinatie van het **experiment 'woonhygiëne en goed wonen'** dat onlangs door de Vlaamse overheid goedgekeurd werd in kader van een open oproep. We moeten dus uitkijken naar een vervang(st)er, om de dossierlast haalbaar te houden om aldus verder in een kwalitatieve begeleiding te kunnen voorzien.

2. Administratie en onthaal, inschrijving en toewijzing :

Betrokken medewerk(st)ers staan in voor het inschrijven van kandidaten op de wachtlijst van het SVK en de volledige afhandeling van de toewijzingsprocedures (nieuwe panden + panden met huurderswissel). Voorjaar 2020 werd één van onze medewerksters ernstig ziek, waardoor vervanging gezocht moest worden. Die vervanging liep een tijd erg moeilijk, wat een **vertragend effect had op de verwerking van kandidatendossiers**. Samen met een aantal andere factoren had dit een negatieve invloed op het leegstandsbeheer.

Na haar ziekteperiode kon betrokken medewerkster vanaf 1/9/2021 opnieuw halftijds aan de slag via progressieve tewerkstelling (werkte voorheen voltijds). Intussen wordt A. Smedts ingezet voor de vervanging van de andere halftijdse, waardoor de zaken opnieuw een stuk vlotter lopen. We hopen dit ritme in 2022 te kunnen aanhouden.

3. Patrimoniumbeheer :

Naar aanleiding van het vertrek van woningbeheerder S. Haezebrouck werden de functies 'woningbeheerder' en 'prospectiemedewerker'⁶ geëvalueerd. Op basis daarvan werd beslist om beide functies samen te voegen tot 1 functieprofiel 'patrimoniumbeheerder', vooral omwille van volgende redenen :

- Inhoudelijke overlap
- Meer gevarieerde job-inhoud (contact met (potentiële) eigenaars van A tot Z).
- De mogelijkheid tot het opvangen van afwezigheden door vb. ziekte en verlof.

Inhoudelijk kunnen uiteraard een aantal accenten afgesproken worden (vb. ene medewerker meer prospectie, andere meer technische opvolging enz.)

⁵ 289 panden in beheer op 31-12-2021 / 3.2 VTE

⁶ Nieuw als specifieke functie sinds november 2021, n.a.v. de impuls subsidie (0.5 VTE) van minister Diependaele

4. **Wonen en werken** (technische dienst – gedeelde inzet SVK/IGS) :
- T. Steyaert wordt tot nader order ingezet voor de gedeeltelijke vervanging van J. Stroobant (progressieve tewerkstelling) en J. Callewaert (zorgkrediet).
 - De jobcoach, P. Destoop, wordt 1 dag/week ingezet (via detachering vanuit Weerwerk Roeselare) vnl. voor de begeleiding en ondersteuning van de doelgroep-medewerkers.

5. **Boekhouding** (gedeelde inzet SVK/IGS)

Op vlak van boekhouding was 2021 geen evident werkjaar. Voorjaar 2021⁷ **verliet de waarnemend boekhoudster onze organisatie**, na ruim 20 jaar dienst. Het duurde tot eind september 2021 (27/9) vooraleer haar opvolgster, S. Cuyllé, effectief van start kon gaan. In de tussenperiode werd de Woondienst tijdelijk ondersteund door o.m. de financiële dienst van stad Izegem, gezien de medewerkster boekhouding - V. Rommelaere - uiteraard niet alle taken op zich kon opnemen.

6. **Naast de ‘vaste personeelsequipe’ : inzet art. 60 ‘onthaal en administratie SVK’ en stagiairs :**

- In 2021 werd de zoektocht naar een geschikte art. 60 t.g.v. corona én de frequente wissels bij de medewerkers onthaal en administratie SVK even ‘on hold’ gezet.
- Wel begeleiden we – net als de voorbije jaren - gedurende een volledig schooljaar een 6^e jaar-studente ‘kantoor en verkoop’, van een secundaire school⁸ in Izegem. Zij komt elke donderdag naar kantoor om ons te ondersteunen bij allerhande administratieve – en soms ook logistieke taken. Bij de boekhouding wordt een 7^e jaar-studente uit dezelfde studierichting ingezet.

2 INSCHRIJVINGEN, TOEWIJZINGEN EN INTERN HUURREGLEMENT

2.1 Inschrijvingen

Het aantal inschrijvingen in 2021 ligt in de lijn van de voorbije jaren : 2019: 370 ; 2020: 391 ; 2021: 364

Wel signaleren de medewerkers een hogere werkdruk ten gevolge van een aantal bijkomende richtlijnen vanuit de overheid :

- Zo zijn sociale woonactoren sinds 1/1/2020 verplicht om :
 - a) **kandidatendossiers door te sturen** naar andere verhuurders die in die gemeente- en in de aangrenzende gemeenten actief zijn, wanneer de kandidaat hierom vraagt
 - b) én om dergelijke dossiers die men ontvangt van andere woonactoren te verwerken, met inachtneming van een aantal deadlines.

De bijhorende administratieve flow vraagt extra tijd, die o.i. niet in verhouding staat tot het resultaat.

Veel kandidaat-huurders waarvan hun dossier via een andere woonactor werd doorgestuurd, komen immers niet opdagen. Wellicht idem voor dossiers die wij vanuit het SVK naar andere woonactoren doorsturen. We stellen ons dan ook de vraag naar de zinvolheid van deze maatregel. Met het op til staande ‘centraal inschrijvingsregister’ zou dit evenwel van de baan moeten zijn.

- Ook formuleerde Toezicht in 2021 - na een specifieke controle - de verwachting m.b.t. **meer gepersonaliseerde briefwisseling**, zowel bij inschrijving als bij toewijzing. Het grote aantal uitgaande brieven moet dus **telkens handmatig aangepast** worden, gezien een automatische verwerking via ons softwarepakket SVK@plus niet mogelijk bleek. Met de vorming van de woonmaatschappijen in het vooruitzicht, wordt ook niet meer geïnvesteerd in de verdere ontwikkeling van dit programma.

2.2 Toewijzingen

In 2021 werden 66 panden toegewezen, waarvan 37 in Izegem, 13 in Ingelmunster, 7 in Ledegem, 2 in Oostrozebeke en 7 in Wielsbeke. Peildatum voor de telling is de datum van goedkeuring van toewijzing door de leden van de Adviesgroep Wonen-Welzijn.

Het aantal toewijzingen op jaarbasis ligt – na een aantal uitschieters aan weerszijden (hoog in 2019 en laag in 2020) opnieuw in de lijn van het gemiddeld aantal toewijzingen in voorgaande jaren (**67 toewijzingen in 2018**, een uitschieter van **95 toewijzingen in 2019**, wat vooral met de inhuurname van de 30 appartementen in ‘De Perelaar’ te maken had, **33 in 2020**, wat vooral met corona en personeelsuitval te maken had (cf. JV 2020)).

⁷ Officieel uit dienst op 16/5/2021, maar feitelijke stop was vroeger door opname verlof, ...

⁸ Prizma, afd. Instituut De Pelichy

In onderstaande tabel worden het aantal toewijzingen in 2021 weergegeven, **volgens de oorspronkelijke woonplaats van de nieuwe huurders**⁹.

Zo werden bijv. 36 woningen toegewezen aan mensen die op het moment van de toewijzing binding hadden met Izegem¹⁰ :

- daarvan kregen 31 personen/gezinnen een SVK woning in Izegem toegewezen en 5 konden een huis of appartement in een andere gemeente van ons werkingsgebied betrekken.
- 24 van die 36 nieuwe huurders verkeerden voorheen in een acute woonsituatie.
- 29 van die 36 gezinnen hadden bij toewijzing een (zeer) laag inkomen.

Toewijzingen 2021								
Inwoner van :	Totaal toewijzingen	6 pnt lok bind	2 pnt lok bind	woon nood 17 of 20 pnt	inkomen 17 of 20 ptn	versnelde toewijs	absolute priorit reno	Absol prio Proef-
Izegem	36	31	5	24	29	2	1	
Ingelmunster	14	11	3	11	14			
Ledegem	6	5	1	4	4	2		
Oostrozebeke	3	1	2	2	2			1
Wielsbeke	5	3	2	4	5			
Lendeledede	0	0	0	0	0			
Totaal	64	51	13	45	54	4	1	1
	en 2 zonder binding					is 6 niet via puntensysteem in 2021		
	66							

In volgende tabel¹¹ wordt op **basis van de ligging van de SVK-woningen** weergegeven of ze toegewezen werden aan :

- inwoners van de desbetreffende gemeente (6 punten lokale binding),
- inwoners van het werkingsgebied (2 punten) of
- mensen van buiten het werkingsgebied (0 punten).

lokale binding nieuwe huurders 2021				
Ligging SVK-woning	Totaal	6 pnt	2 pnt	0 pnt
Izegem	37	31	6	0
Ingelmunster	13	11	1	1 (Kortrijk)
Ledegem	7	5	2	0
Oostrozebeke	2	1	1	0
Wielsbeke	7	3	3	1 (Deinze)
Lendeledede	0	0	0	0
Totaal	66	51	13	2
		66		

Hieruit valt duidelijk af te leiden dat de meeste woningen/appartementen toegewezen worden aan inwoners van de betreffende gemeente. Slechts 2 op 66 toewijzingen gebeurden aan mensen die voorheen buiten het werkingsgebied woonden.

In onderstaande tabel wordt ingezoomd op de 13 toewijzingen aan inwoners van het werkingsgebied (2 punten lokale binding)

Afkoms t huurders met 2 punten lokale binding (= inwoner werkingsgebied)		
Ligging SVK-woning	2 pnt	Nieuwe huurders afkomstig van :
Izegem	6	Wielsbeke (2), Ingelmunster (2), Ledegem (1) en Oostrozebeke (1)
Ingelmunster	1	Izegem (1)
Ledegem	2	Izegem (2)
Oostrozebeke	1	Izegem (1)
Wielsbeke	3	Izegem (1), Ingelmunster (1), Oostrozebeke (1)
Lendeledede	0	
Totaal	13	

Voor meer info rond de toewijzingen, zie ook deel 5.

⁹ Cf. overzicht toewijzingen 2021-N. Folens, en verslagen Portaal Toezicht voor punten lokale binding

¹⁰ Volgens definitie intern huurreglement, deel 1

¹¹ Het totaal in onderstaande tabel is telkens en som van de kolom '6 pnt lok bind' in bovenstaande tabel en de kolom '2 pnt' uit onderstaande tabel.

2.3 Aanpassing van het intern huurreglement: omschrijving en motivering

In 2021 kende het **intern huurreglement, deel 1** volgende 3 aanpassingen, na goedkeuring door het bestuur :

- Raad van Bestuur van 8/3/2021 : toevoeging 2 appartementen Waterstraat te Ingelmunster aan LTR ouderen, gemeente Ingelmunster

“De gemeenteraad van Ingelmunster heeft op 22/12/2020 een lokaal toewijzingsreglement voor ouderen goedgekeurd. Er is een adressenlijst opgesteld met 24 woningen van IZI Wonen op de site Brouwerij in het centrum (die momenteel worden gebouwd). Naar aanleiding daarvan heeft het SVK voorgesteld om 2 SVK-appartementen ook op te nemen in die lijst (appartementen in de Waterstraat). De minister had 45 dagen om de beslissing van de gemeenteraad eventueel te vernietigen, maar dit is niet gebeurd. Nu wordt gevraagd om de tekst + adressen van het LTR op te nemen in het intern huurreglement van het SVK.

Beslissing:

1. In deel 1 van het intern huurreglement van het SVK Regio Izegem wordt onder punt 3.5. en onder punt 6 van bijlage 3 volgende tekst toegevoegd:
 - Volgende voorrangsbepaling ‘lokale binding’ is van toepassing voor de SVK-appartementen Waterstraat 2/2020 en Waterstraat 2/302 te Ingelmunster:
 - Er worden 6 punten toegekend aan kandidaat-huurders die de afgelopen 6 jaar minimum 3 jaar in Ingelmunster hebben gewoond
 - Er worden 5 punten toegekend aan kandidaat-huurders die de afgelopen 6 jaar minimum 1 jaar in Ingelmunster hebben gewoond
 - De appartementen Waterstraat 2/202 en Waterstraat 2/302 te Ingelmunster van SVK Regio Izegem worden bij voorrang toegewezen aan senioren ouder dan 65 jaar. In combinatie met de lokale bindingsfactor, hiervoor beschreven, betekent dit dat volgende puntentoekenning van toepassing is voor ouderen:
 - 6 punten voor senioren ouder dan 65 jaar die de afgelopen 6 jaar minimum 3 jaar in Ingelmunster hebben gewoond
 - 5 punten voor senioren ouder dan 65 jaar die de afgelopen 6 jaar minimum 1 jaar in Ingelmunster hebben gewoond
 - 0 punten voor senioren ouder dan 65 jaar. ¹²
- Raad van Bestuur van 26/5/2021 : optie ‘zelf een woning aanbrengen’

“Wat de toewijzing van SVK-woningen betreft voorziet de regelgeving naast het puntensysteem een aantal absolute voorrangregels. Eén daarvan is voorzien voor kandidaat-huurders die zelf een woning aanbrengen, om die dan via het SVK te verhuren. Als het SVK beslist om die extra voorrangregel toe te passen, moet zij dat in het intern huurreglement vermelden. Op vandaag staat deze voorrangregel in ons intern huurreglement vermeld maar wordt deze niet verder geconcretiseerd, wat in de praktijk soms voor onduidelijkheden zorgt. Het SVK-team ging te rade bij VMSW en andere SVK 's en werkte op basis van die input een voorstel uit. Nathalie stelt dit voor op basis van een nota.

-> Vragen en aanvullingen tijdens de bespreking (zie verslag)

Beslissing:

In deel 1 van het intern huurreglement van het SVK Regio Izegem wordt volgende tekst toegevoegd:

“De woningzoekende die zelf een woning aanbrengt, krijgt een absolute prioriteit op deze woning. Hierbij gelden volgende voorwaarden:

- **De woningzoekende :**
 - ✓ *is effectief ingeschreven op de wachtlijst van het SVK en het inschrijvings- en toewijzingsdossier (puntentoekenning) is vervolledigd, voordat het SVK op deze vraag kan ingaan.*
 - ✓ *had zelf al één of meerdere persoonlijke contacten met de eigenaar. De eigenaar bevestigt dit contact in een formulier van het SVK.*
 - ✓ *zag de woning al en vond ze geschikt. Hij/zij moet de woning kunnen beschrijven aan het SVK.*

¹² Passage uit het verslag van de Raad van Bestuur dd. 8/3/2021

- **De woning :**
 - ✓ is aangepast aan de gezinssamenstelling en beantwoordt aan de rationele bezettingsnormen, zoals opgenomen in het intern huurreglement van SVK regio Izegem.
 - ✓ voldoet aan de geldende kwaliteitsnormen.

Het SVK kan het woningaanbod ten allen tijde weigeren of uitstellen (vb. huurprijs/contractvoorwaarden, indeling, ligging, kwaliteit ...). Hierbij wordt rekening gehouden met het feit dat het betrokken pand opnieuw moet onderverhuurd worden aan een andere kandidaat, na het vertrek van deze onderhuurder.

Welke situaties vallen niet onder deze voorrangsregel?

- Een eigenaar of een (welzijns)dienst brengt een woning of potentiële huurder aan. Het is wel degelijk de potentiële huurder zelf die de woning moet aanbrengen.
- Er is al een huurovereenkomst ondertekend of er is al een geformaliseerd huurengagement tussen de eigenaar en de kandidaat-huurder voor deze woning.
- Woningen die reeds verhuurd zijn. Hierop zijn 2 uitzonderingen :
 - ✓ De overname van een woningblok met al één verhuurd pand
 - ✓ De overname van een woning van een andere sociale verhuurder¹³
- Raad van Bestuur van 20/9/2021 : bijsturing proef-wonen (intergemeentelijk toewijsreglement)

“De gemeenteraden van de gemeenten Roeselare, Lichtervelde, Hooglede, Izegem, Ingelmunster, Ledegem, Oostrozebeke, Wielsbeke, Tielt, Wingene, Ruiselede, Pittem, Dentergem en Meulebeke hebben vóór het zomerverlof een aantal wijzigingen aan het intergemeentelijk toewijzingsreglement Proef-Wonen Midden West-Vlaanderen goedgekeurd (in Staden en Moorslede staat dit deze maand op de agenda van de gemeenteraad). Deze goedkeuringen vormden het sluitstuk van een lang traject dat werd afgelegd, met eerst een grondige evaluatie van Proefwonen (door HoGent) en daarna bespreking over de noodzakelijke bijstellingen. Alle deelnemende woon- en welzijnsactoren werden nauw betrokken bij dit traject.

Het dossier werd begin juli doorgestuurd naar Wonen-Vlaanderen. De minister had een vernietigingsbevoegdheid, maar hij heeft de beslissingen niet vernietigd. Dat betekent dat de wijzigingen aan het lokaal toewijzingsreglement definitief zijn.

N. Folens licht nog eens de belangrijkste wijzigingen toe aan de hand van de nota “Intergemeentelijk toewijzingsreglement Proefwonen Midden West-Vlaanderen – actualisatie”, die de leden vooraf hebben ontvangen. Door die aanpassing moest de tekst van het lokaal toewijzingsreglement gewijzigd worden. Die wijzigingen moeten opgenomen worden in het intern huurreglement van het SVK.

Beslissing: De wijzigingen aan de tekst van het lokaal toewijzingsreglement Proefwonen worden opgenomen in het intern huurreglement van het SVK Regio Izegem.”¹⁴

Deel 2 van het intern huurreglement bleef ongewijzigd.

2.4 Aanpassingen in de toewijzingsprocedure: omschrijving en motivering

Na overleg met de Adviesgroep en de Raad van Bestuur in 2019, werd afgesproken om vanaf 1/1/2020 volgende toewijsprocedure te hanteren :

1. Woning komt vrij -> lijst eerste 20 à 30 kandidaten wordt getrokken en aan Woonwinkel overgemaakt. Die kandidaten krijgen dan een schrijven van SVK met vraag om de **actuele gegevens m.b.t. inkomen, woonnod, gezinssamenstelling, ... binnen te brengen tegen de vooropgestelde datum**, de zgn. ‘kandidaatstelling’. Dit is hét moment voor actie door kandidaat-huurders, begeleidende diensten, ... !
2. Na de vooropgestelde datum worden alle binnengebrachte gegevens verwerkt. Vervolgens wordt een **nieuwe, geactualiseerde kandidatenlijst** uit het softwareprogramma (SVK@plus) gehaald.
3. De huurbegeleiders **bezoeken** de panden met de kandidaat-huurders, **volgens rangorde** op basis van de puntenscore.

¹³ Passage uit het verslag van de Raad van Bestuur dd. 26/5/2021

¹⁴ Passage uit het verslag van de Raad van Bestuur dd. 20/9/2021

4. Zodra een kandidaat-huurder effectief een pand wenst aan te nemen, wordt vanuit SVK (door de coördinator) een mail gestuurd naar de Adviesgroep met **vraag naar goedkeuring binnen de 3 werkdagen**. De aangeleverde info rond betrokken kandidaat-huurder blijft dezelfde als voorheen, nl. : Initialen, dossiernummer, Ingeschreven sinds x, gezinssamenstelling, korte schets woonnood en inkomen en de puntenberekening (kinderen, inkomen, huisvesting, mutatie, anciënniteit, lokale binding) + totaalscore.

Inmiddels passen we deze toewijsprocedure twee jaar toe en wordt ze door het SVK-team en de collega 's van de Woonwinkel verder goed bevonden. Ook de leden van de Adviesgroep kunnen ten allen tijde vragen stellen over de gehanteerde werkwijze tijdens het tweejaarlijks overleg en uiteraard ook tussenin.

Zo kwam op het overleg van 7/6/21 de vraag "waarom we soms 40 kandidaten aanschrijven, in plaats van "de 20 tot 30 met het hoogste puntenaantal", zoals bepaald in ons intern huurreglement, punt 3.3 ? Dit is noodzakelijk bij grote toewijlijsten (in dit geval 26 panden), om maximaal te garanderen dat er op het einde van de rit voor elk pand een effectieve kandidaat is. Heel wat kandidaten komen immers voor verschillende panden in aanmerking (zelfde typologie)."¹⁵

2.5 Opsomming toegepaste afwijkingen in 2021, met vermelding afwijkingsgrond

In 2021 werden volgende 4 panden versneld toegewezen aan zittende SVK-huurders (interne mutatie) :

	Adres	Aanleiding	Beslissing Adviesgroep	Upload Portaal Toezicht
1	Hugo Verriestlaan 56, Ledegem	Pand te klein geworden	22/04/2021	29/04/2021
2	Sint-Eloois-Winkelstr 24/3, Ledegem	Bijz. omstand. sociale aard	12/05/2021	12/05/2021
3	Reperstraat 37, Izegem	Pand te klein geworden	20/09/2021	22/09/2021
4	Prinsessestraat 118/303, Izegem	Kwaliteitsgebreken vorig pand	21/12/2021	24/12/2021

Volgende 2 panden werden toegewezen via absolute prioriteit:

	Adres	Aanleiding	Beslissing Adviesgroep	Upload Portaal Toezicht
1	Dirk Martenslaan 33, Izegem	Renovatieplannen SVK-appart.	21/06/2021	21/06/2021
2	Nederweg 51, Izegem	Toepassing ITR Proef-wonen	13/12/2021	13/12/2021

- Bij **5 van de 6** toewijzing ging het dus om **interne mutaties**, waarbij de huurders onvoldoende punten scoorden om via het reguliere puntensysteem aan bod te komen. In de praktijk gaat het steeds om kwetsbare personen/gezinnen die erg moeilijk (tijdig) een alternatief kunnen vinden via vb. de private huurmarkt. Dergelijke dossiers (situatieschets + motivering) worden steeds ter goedkeuring voorgelegd aan de Adviesgroep Wonen-Welzijn. Bijhorend verslag wordt ook overgemaakt aan Toezicht (via het portaal).
- De andere toewijzing gebeurde in kader van het **intergemeentelijk toewijsreglement Proef-wonen** (meer info : zie onder).

2.6 Resultaten doelgroepenproject

- **Het intergemeentelijk toewijzingsreglement Proef-wonen Midden West-Vlaanderen**

In het kader van dit toewijzingsreglement (in voege sinds 2015) wordt voorrang gegeven aan kandidaten (alleenstaanden, koppels of gezinnen) die aangemeld worden via één van de drie teams Proef-Wonen (afhankelijk van het domicilie: team regio Izegem (waar SVK regio Izegem deel van uitmaakt), Tielt of Roeselare). Het gaat steeds om **kwetsbare doelgroepen uit verschillende sectoren die er niet of moeilijk in slagen om duurzame huisvesting te realiseren** :

- Mensen die op de woonmarkt willen komen, maar onvoldoende woonervaring hebben;
- Mensen die reeds zelfstandig wonen, maar problemen hebben om op een zelfstandige manier te leven en te wonen.

D.m.v. een goede match tussen een geschikte woning en aanklampende, integrale begeleiding gedurende maximaal 2 jaar, wordt de Proef-woner als het ware klaargestoomd om zelfstandig te wonen.

¹⁵ Uit het verslag Adviesgroep Wonen-Welzijn dd. 7/6/21

Het aantal toewijzingen via Proef-Wonen bedraagt jaarlijks maximaal 5% van het gemiddeld aantal toewijzingen van de laatste vijf jaar, waarbij de toewijzingen in functie van herhuisvesting omwille van renovatie niet worden meegerekend.

- In **2021** opnieuw **2** nieuwe Proef-wonen-trajecten opgestart in woningen/appartementen van het SVK. Eén plaats bleef daarmee oningevuld. De begeleiding van de twee nieuw opgestarte trajecten wordt opgenomen door 'Het Klinket' (LE) - sector jongerenwelzijn, en in het andere dossier door het CAW en OCMW in duo (LB).
- Daarnaast **liepen in 2021 nog 4 dossiers** Proef-wonen in panden van het SVK, waarvan de trajecten in 2020/2021 werden opgestart (RP, TL, AS en CVH). De einddatum van deze trajecten is voorzien in 2022 en 2023.
- In 2021 werd ook **1 traject positief beëindigd** (BV).

In 2021 gaven de gemeenteraden van de 16 participerende gemeenten¹⁶ hun goedkeuring voor een **aantal inhoudelijke aanpassingen aan het intergemeentelijk toewijzingsreglement naar aanleiding van een grondige evaluatie** (door HoGent). Alle deelnemende woon- en welzijnsactoren werden nauw bij dit traject betrokken. Het dossier werd begin juli doorgestuurd naar Wonen-Vlaanderen. De minister gaf zijn goedkeuring, wat betekent dat de wijzigingen aan het lokaal toewijzingsreglement definitief zijn. De wijzigingen werden dan ook opgenomen in het intern huurreglement, deel 1, van het SVK (zie punt 2.3). De aangepaste werkwijze werd van toepassing vanaf 1/11/2021.

- **Lokaal toewijzingsreglement Wielsbeke**

De gemeente Wielsbeke past een lokaal toewijzingsreglement toe dat zich richt tot senioren en personen met een handicap (cf. deel 1 van het intern huurreglement).

In 2021 werd de **Molenstraat 65A/002** toegewezen. Dit appartement is geschikt voor rolstoelgebruikers. Op dat moment waren er echter geen minder mobiele kandidaten voor dit pand, waardoor het aan een reguliere kandidaat-huurder werd toegewezen.

- **Lokaal toewijsreglement Ingelmunster**

Het gemeentebestuur van Ingelmunster nam in 2020 het initiatief tot de uitwerking van een lokaal toewijsreglement voor ouderen. De bijhorende adressenlijst omvat een deel van het patrimonium van SHM IZI Wonen (nieuwbouwproject). Het SVK stelde de vraag om daar nog 2 SVK-appartementen aan toe te voegen, omwille van de specifieke context van het betreffende gebouw. Het LTR werd op 22/12/2020 goedgekeurd door de gemeenteraad en trad begin 2021 in werking na goedkeuring door de Minister (zie ook punt 2.3). In 2021 werd 1 van de 2 toegevoegde appartementen opnieuw toegewezen. Gezien de toewijsprocedure reeds opgestart was op het moment dat dit LTR definitief werd, werd dit appartement dus nog via het SVK-puntensysteem toegewezen.

3 PROSPECTIE EN INHUREN VAN NIEUWE WONINGEN EN BEGELEIDEN EN ONDERSTEUNEN (KANDIDAAT)VERHUURDERS

3.1 Werkwijze prospectie

Vanaf **1/11/2020** werd het **SVK-team versterkt met een prospectie-medewerk(st)er**. Dit werd mogelijk dankzij de (tijdelijke) impulssubsidie van Minister Diependaele, die intussen met een jaar verlengd werd. Na het vertrek van woningbeheerder S. Haezebrouck werden zijn takenpakket - samen met dat van de prospectiemedewerker – herleid naar 1 functie, zijnde 'patrimoniumbeheerder' (cf. punt 1.2). Het samenspel tussen de patrimoniumbeheerder (SVK) en de technisch adviseurs (IGS lokaal woonbeleid) blijft behouden omwille van de meerwaarde die dit biedt.

Er werd ook een plan van aanpak voor 2021 opgemaakt m.b.t. prospectie en woninggroei, dat werd voorgesteld op de Raad van Bestuur van 16/12/2020. Bijzondere aandacht zou gaan naar:

¹⁶ Roeselare, Lichtervelde, Hooglede, Izegem, Ingelmunster, Ledegem, Oostrozebeke, Wielsbeke, Tielt, Wingene, Ruiselede, Pittem, Dentergem, Meulebeke, Staden en Moorslede

“• De “**warme**” **prospecties**: betreft vooral mensen die zelf contact opnemen met een aanbod voor verhuur via SVK. Daarnaast is het ook de bedoeling om de huidige investeerders waarmee wordt samengewerkt te contacteren om te bekijken of er bijkomende mogelijkheden zijn tot samenwerking.

• De “**koude**” **prospecties**: betreft de contacten die we zelf opzoeken, via notarissen, familie van bewoners woonzorgcentra, samenwerking met immokantoren, organiseren infoavonden, ...”¹⁷

In de financiële meerjarenplanning zijn we uitgegaan van het groeipad dat werd opgenomen in het basissubsidiedossier (2021-2025), voor 2021 : een netto-groei van 12 woningen.

In 2021 werden 24 nieuwe hoofdhuurcontracten afgesloten en 17 hoofdhuurcontracten beëindigd.

De vooropgestelde doelstelling van een **netto groei van 12 woningen werd dus niet gehaald**:

- Dit is deels te wijten aan de aanhoudende **coronacrisis** en bijhorende **maatregelen**;
- Ook zorgde het vertrek van medewerkers voor een nijpend een **personeelstekort**, waardoor de inzet op prospectie bemoeilijkt werd (zie ook punt 1).
- Verder was er vanuit investeerders relatief veel interesse voor verhuur van **nieuwbouw**. De oplevering van deze nieuwbouwpanden laat soms op zich wachten, waardoor die hoofdhuurcontracten pas later opgestart kunnen worden.

In elk geval hopen we in 2022 opnieuw met een volle personeelsequipe, aangepaste coronamaatregelen, ... opnieuw stevig te kunnen investeren in zowel de koude- als warme prospecties, die logischerwijs moeten resulteren in de verdere **kwalitatieve groei** van het SVK-patrimonium. Er zal ook gewerkt worden aan een proactieve benadering van de eigenaars van panden, waarvan de einddatum van de hoofdhuurovereenkomst in zicht is.

Ook specifiek voor zowel 2020 als 2021 zijn de gevolgen van de coronamaatregelen **op de geplande bekendmakingsacties t.a.v. potentiële SVK-verhuurders**. Zo vielen twee infomomenten (Izegem + Wielsbeke), beiden gepland in november 2020, in het water.

In 2021 kon het infomoment in Wielsbeke plaats vinden, waar de opkomst talrijk was. Het infomoment in Izegem werd verplaatst naar maart 2022.

- **Samenvattend gebeurt de prospectie als volgt:**



Toelichting :

Stap 1: Bereiken potentiële verhuurders

De eerste contacten met potentiële eigenaars-verhuurders verlopen grotendeels via drie te onderscheiden kanalen:

1. **Via spontane contacten:** We stellen vast dat de mond aan mondreclame een belangrijke rol blijft spelen. Eigenaars-verhuurders kunnen ook op eender welk moment **onze website** consulteren voor actuele info rond o.m. het SVK.
2. **Via doorverwijzing** door o.m.: de OCMW 's, eigenaars die reeds via een SVK verhuren, lokale politici, ...

¹⁷ Kopie uit verslag RvB

3. **Via diverse bekendmakingsacties** : Jaarlijks worden een aantal initiatieven opgezet om het SVK-aanbod bekend te maken bij het bredere publiek, zoals : publicaties, infoavonden voor (potentiële) eigenaars-verhuurders, openingsrecepties in nieuw in huur genomen woningen, ...

In 2021 werd er werk gemaakt van een wervend **promofilmpje** waarin eigenaars Siem en Isabel vertellen over hun ervaring en samenwerking met ons SVK. Via de link: <https://www.youtube.com/watch?v=GrzQbIBzfXs> kan dit filmpje bekeken worden.

Stap 2: Eigenaars informeren + verblijvend bezoek aan de woning

1. Eerste info over de SVK-werking

Geïnteresseerde eigenaars nemen meestal contact op via mail of telefoon. De eigenaar wordt dan verder geïnformeerd door de patrimoniumbeheerders (en bij afwezigheid door de SVK-coördinator). Tijdens dit contact wordt toelichting gegeven over de concrete werking van het SVK, vanuit eigenaarsoogpunt. Voor meer info 'op maat', wordt dan een afspraak gemaakt in het aangeboden pand of op kantoor indien gewenst.

Omwille van de coronamaatregelen kwam in **2021** ook nu en dan de vraag naar een digitaal contactmoment.

2. Vrijblijvend bezoek aan de aangeboden woning

Dit bezoek gebeurt door de patrimoniumbeheerder en één van de technisch adviseurs van de Woondienst regio Izegem.

Na dit bezoek ontvangt de eigenaar :

- a) een kopie van het technisch verslag (opgesteld door de technisch adviseur van de Woondienst),
- b) een beschrijvend verslag^[2] van de noodzakelijke werken, met een luik 1: woningkwaliteitseisen Vlaamse codex Wonen en een luik 2 : minimale kwaliteitseisen SVK regio Izegem^[3]. Dit verslag vormt dan de basis bij effectieve inhuurname
- c) een voorstel betreffende de inhuurprijs, op basis van de huurprijsberekeningstabel (afzonderlijk voor appartementen en woningen).

Nieuw voor 2021 :

Op 1 januari 2021 werd het verlaagde BTW tarief van 6% goedgekeurd voor nieuwbouwwoningen waaraan sloopwerken voorafgaan. Deze maatregel wekte extra interesse bij potentiële investeerders. We merkten evenwel dat onze huurprijzen voor nieuwbouwwoning te laag waren. Na bespreking op het Dagelijks Bestuur (28/1/21) gebeurden dan ook een aantal aanpassingen aan de huurprijsberekeningstabel (zie verder in dit verslag, punt 5.1). We hopen zo met kwalitatief patrimonium te kunnen groeien.

3. De plaats-bezoeken kunnen uitmonden in één van volgende drie pistes^[5]:

- a) De eigenaar beslist om het pand niet te verhuren via SVK : Verschillende zaken kunnen er toe leiden dat eigenaars beslissen om niet via SVK te verhuren (te lage huurprijs, te lange huurtermijn, ...). Indien men verder advies wenst omtrent de gebreken vermeld in het technisch verslag, wordt doorverwezen naar de technisch adviseur van de Woondienst, die eerder betrokken was bij het verkennend bezoek. Bij woningen die verder via private huurmarkt verhuurd worden, wordt gestreefd naar het maximaal afleveren van conformiteitsattesten. Dit wordt verder opgevolgd door de technisch adviseurs. De eigenaar wordt hier tijdens het bezoek in kader van SVK over geïnformeerd.
- b) Het komt ook voor dat een pand geweigerd wordt door het SVK zelf omdat het niet geschikt bevonden wordt voor verhuur via SVK (vb. indeling, ligging, huurprijs, ...). Waar nodig worden ook deze panden verder opgevolgd door de technisch adviseurs van de Woondienst.
- c) De eigenaar heeft interesse om via SVK te verhuren : Op dat moment gebeurt een **tweede plaatsbezoek**, om nog meer gedetailleerde en gerichter info te kunnen geven (de eigenaar krijgt tijdens het eerste bezoek immers veel info te verwerken). Dit bezoek gebeurt door de patrimoniumbeheerders van het SVK.

^[2] opgesteld door de technisch adviseur van de Woondienst, en wat luik 2 betreft: aangevuld door de prospectiemedewerker en/of de woningbeheerder

^[3] [..\SVK\Blanco's en sjablonen\Infomap potentiële eigenaars\ACTUEEL MAPJE\2. Kwaliteitsvereisten SVK \(3\).doc](#)

^[5] De prospectiemedewerker van het SVK contacteert de eigenaars, wanneer die niet spontaan reageren na het verkennend bezoek.

Stap 3: Start samenwerking eigenaar – SVK

Is er een akkoord tussen de eigenaar en het SVK om verder samen te werken, dan hangt het verder vervolg af van de staat van het pand (zie ook onder : ‘werkwijze inhuren nieuwe panden’) :

1. De woning is **instap-klaar**
2. Vooraleer te verhuren moeten er **werken** uitgevoerd worden (gaande van kleine herstellingswerken tot grote(re) renovatie)

3.2 Werkwijze inhuren nieuwe panden



1. De **ondertekening van de verhuurbelofte** door de eigenaars gebeurt zoveel mogelijk op kantoor^[6]. Op dat moment worden volgende zaken besproken:
 - De **huurprijs** : berekend op basis van de huurberekeningstabel (cf. prospectiefase : kandidaat-verhuurders krijgen de (blanco) tabel reeds tijdens het eerste contact mee in het infomapje)
 - Uitleg mogelijke **premies**, met nadruk op de premies die voor aanvang van de werken aangevraagd moeten worden (gemeentelijke). - > Dit gebeurt in samenwerking met De Woonwinkel (IGS).
 - Minimale **kwaliteitsvereisten** SVK-woningen (cf. prospectiefase : beschrijvend verslag)
 - Verdere concrete **aanpak** (zie onderstaande punten)
2. **Op punt zetten pand** : Wanneer er voor de opstart van een hoofdhuurovereenkomst herstellingen of renovatiewerken moeten gebeuren, dan fungeren de **SVK-patrimoniumbeheerders als contactpersoon voor de eigenaar**. De eigenaar kan m.a.w. bij hen terecht voor technisch advies en ondersteuning. De patrimoniumbeheerders contacteren de eigenaar ook geregeld zelf, ter opvolging van de werkzaamheden.
3. **Als het einde van de werken in zicht is, dient de eigenaar de SVK-patrimoniumbeheerder te verwittigen**. Vervolgens wordt een zgn. controlebezoek (of ‘groen licht’ – bezoek) ingepland.
 - Zowel de betrokken patrimoniumbeheerder, de technisch adviseur van de Woondienst, als de eigenaar(s) zijn hierbij aanwezig.
 - Tijdens het bezoek wordt nagegaan of het pand effectief klaar is voor verhuuring^[7] en of het conformiteitsattest^[8] afgeleverd kan worden.
 - Eventuele opvolgingspunten worden schriftelijk overgemaakt aan de eigenaar^[9]. Daarna ligt het initiatief opnieuw bij de eigenaar, die de patrimoniumbeheerder van het SVK dient te contacteren voor een tweede controlebezoek op het moment dat alle gebreken weggewerkt zijn.
4. **Zodra er effectief ‘groen licht’ is voor verhuuring** :
 - a. Maakt de patrimoniumbeheerder de **hoofdhuurovereenkomst** op^[10]
 - b. Maakt de patrimoniumbeheerder een gedetailleerde intredende **plaatsbeschrijving** op (digitaal op tablet, via softwareprogramma ‘Chapps’).
-> Beide documenten worden vervolgens ondertekend door de eigenaar(s) en de voorzitter en secretaris van het SVK. Tot slot worden alle documenten digitaal geregistreerd.
 - c. Daarnaast brengt de opstart van een verhuuring een aantal vaste **administratieve handelingen** met zich mee, die opgenomen worden door verschillende medewerkers van de Woondienst:
 - Input van alle gegevens in softwareprogramma ‘SVK@plus’ en ons boekhoudprogramma;
 - De opstart van de toewijzingsprocedure i.k.v. de verhuur;
 - Registratie van het pand in de Vlabel-applicatie (voor vermindering onroerende voorheffing voor eigenaars);
 - Afsluit van brandverzekering voor het gebouw, met afstand van verhaal;
 - Opvolging- en afhandeling premie-aanvragen voor eigenaars-verhuurders (gemeentelijk, gewestelijk, federaal, ...)
 - Opmaak CA, opladen in VLOK en doorsturen naar Wonen Vlaanderen.
 - ...

^[6] Indien dit door omstandigheden niet kan : via mail

^[7] Check kwaliteitsvereisten, nodige attesten, alle toestellen in werking, nutsvoorzieningen in orde, ...

^[8] Opvolging door technisch adviseur van de Woondienst (afd. IGS-lokaal woonbeleid)

^[9] door de technisch adviseur (rond woningkwaliteit) en/of de woningbeheerder (rond kwaliteitseisen SVK)

^[10] Op basis van het verplicht te gebruiken model dat door VMSW ter beschikking wordt gesteld.

3.3 Ervaren moeilijkheden m.b.t. prospectie, het inhuren en de ondersteuning van eigenaars

Uitdagingen m.b.t. prospectie:

- **Regionale spreiding van het patrimonium:** Om een voldoende gedifferentieerd woningaanbod te hebben, streven we steeds een regionale spreiding na. Veel hangt evenwel af van de lokale situatie, zoals de mate waarin het lokaal bestuur mee instaat voor het promoten van de werking, aard/typologie van het woningpatrimonium van een bepaalde (deel)gemeente, ... Het SVK heeft een dergelijke spreiding niet volledig zelf in de hand.

- Van toepassing op de volledige sector is de **onzekerheid over de toekomst van de SVK-werking**, nu de vorming de woonmaatschappijen – meteen na de beslissing over de werkingsgebieden – uit de startblokken zal moeten schieten. **Risico is dat dit tijdelijk een rem op de verdere ontwikkeling van sociale huisvesting kan zetten.** Een te vermijden scenario, nu de nood aan betaalbaar wonen – mede onder impuls van de coronacrisis – des te groter is.

Uitdagingen m.b.t. het inhuren:

Verschillende redenen kunnen er toe leiden dat een eigenaar uiteindelijk beslist om niet via SVK te verhuren:

- **De inhuurprijzen :** Het SVK staat continue voor een dubbele uitdaging: de inhuurprijzen zo laag mogelijk houden met oog op betaalbaarheid voor kwetsbare huurders en tegelijk een aantrekkelijk aanbod te doen t.a.v. (potentiële) eigenaars-verhuurders. Het instrument ‘huurberekeningstabel’ (intussen afzonderlijk voor woningen resp. appartementen) wordt al vele jaren gebruikt en kreeg geregeld een update. De lagere huurprijs ten opzichte van de private huurmarkt blijft o.i. te verantwoorden door **de garanties die het SVK de eigenaars aanbiedt:** garantie maandelijkse huur (ook bij wanbetaling of leegstand), een goed beheer van de woning (opvolging onderhoud door de huurbegeleiders, uitvoering van kleine(re) herstellingswerken door onze technische dienst, ...), Vooral eigenaars die eerder een negatieve verhuurervaring hadden zijn zich bewust van die voordelen en zijn overtuigd van de meerwaarde om te verhuren via een SVK.
- **De verwachtingen op vlak van woningkwaliteit :** Om potentiële verhuurders meteen een duidelijk beeld te geven van onze minimum woningkwaliteitsvereisten, werkten we een nota uit. Die wordt geregeld bijgewerkt op basis van concrete ervaringen en evoluties op technisch/energetisch vlak. Logischerwijs is die gebaseerd op de normen van de Vlaamse codex Wonen en het woningkwaliteitscharter van vzw Huurpunt. Elke (potentiële) eigenaar krijgt deze leidraad mee in een handig infomapje. Net als voorgaande jaren blijft de vaststelling dat een aantal eigenaars afhaken door de financiële inspanning die de woningkwaliteitseisen soms vergen. Het is dan ook belangrijk dat blijvend werk gemaakt wordt van een **stimulerend premiebeleid op verschillende beleidsniveaus**, om potentiële verhuurders over de streep te halen om verder te gaan in de renovatie, dan het hoogst noodzakelijke. Op die manier kan het SVK een kwalitatief woningpatrimonium uitbouwen. Vanuit SVK regio Izegem zetten we in op het ondersteunen van eigenaars bij het aanvragen van diverse premies. We signaleren ook eventuele knelpunten aan de bevoegde overheden.
- **De minimale verhuurtermijn van 9 jaar :** is voor een aantal eigenaars te lang (vb. als het over een woning gaat waarbij eigenaar(s) naar een woonzorgcentrum verhuisde(n)).

Uitdagingen m.b.t. de ondersteuning van eigenaars :

- Onderhoud, (dringende) herstellingen, tussentijdse opknapbeurten, renovaties, ... De vele taken zorgen voor een **permanente zoektocht naar een gezond evenwicht m.b.t. de inzet van de technische dienst.** De vraag naar inzet van ‘Wonen en Werken’ voor renovatie blijft vrij groot, o.m. door de financieel interessante formule. Zeker als panden die we reeds langer in huur hebben aan een renovatie toe zijn, en de eigenaar is bereid om daarin mee te stappen, willen we hierop kunnen inzetten. Anderzijds behoeven ook de herstellingen en onderhoudstaken een professionele aanpak. Door de stijging van het aantal SVK-panden, wordt het steeds moeilijker om alles met de eigen technische dienst rond te krijgen. Het personeelsbestand groeit immers niet mee.

In 2021 probeerden wel alle taken zo goed als mogelijk op te nemen (her en der met ondersteuning van externe aannemers), maar in het licht van de woonmaatschappij zal ook dit aspect grondig (her)bekeken moeten worden.

3.4 Projecten in het kader van SVK-Pro?

Op 16/11/2021 lanceerde VMSW een nieuwe SVK-pro procedure, waarop geïnteresseerde private initiatiefnemers konden intekenen. SVK 's die wensten deel te nemen moesten ten laatste op 31/10/2021 de goedgekeurde behoeftebepaling aan VMSW bezorgen.

Naar aanleiding van deze nieuwe oproep werd dit punt in het najaar van 2021 in een aantal gemeenten geagendeerd op het lokaal woonoverleg, in eerste instantie om te peilen of er interesse was om hier in de toekomst op in te pikken. Indien interesse, kan het SVK een volgende oproep grondiger voorbereiden. Van daaruit werden volgende beslissingen genomen¹⁸ :

- **LWO Wielsbeke – 07/10/2021** : *“Er wordt afgesproken om tegen het volgend lokaal woonoverleg werk te maken van zo’n behoeftebepaling. Op basis daarvan kan dan besproken worden of er kan ingegaan worden op een volgende oproep.”*
- **LWO Oostrozebeke – 12/10/2021** : *“Er wordt verwezen naar het GRUP Olieberg waar de zone net ten oosten van de bejaardenwoningen (art. 4 Woonprojectzone voor sociaal wonen) bestemd is voor 100 % sociaal wonen. Deze bestemming kwam voort uit een toegeving van de provincie om landbouwgebied te mogen omzetten naar woongebied, gebaseerd op het (oa. door de provincie) goedgekeurd structuurplan van de gemeente, waar deze visie in opgenomen was. Er werd daarbij geput uit het reservepakket van de provincie, met als tegenprestatie dat de resterende woonuitbreidingsgebieden niet langer ontwikkelbaar zouden zijn (op zich geen probleem, gezien ze in de praktijk door hun slechte ligging toch niet of moeilijk te ontwikkelen zouden zijn). De gemeente had deze 100 % liever anders gezien (met name een pro rata mengeling van sociaal en niet-sociaal, via het samen nemen van onderhavige zone en de zone voor ‘gewoon’ wonen net ten noorden ervan), maar stootte hierbij op bezwaren van de provincie, waardoor de eis 100 % effectief ingeschreven werd. De gemeente zou de voorkeur geven aan sociale koopwoningen, maar dat is door de huidige regelgeving (subsidies) niet meer evident. Vraag is ook of deze site snel moet ontwikkeld worden, dan wel of er best voldoende marge wordt voorzien om in de toekomst te kunnen inspelen op de concrete (sociale) woonnoden. Het GRUP faciliteert immers door de zone in kwestie hiertoe te bestemmen, maar verplicht geen ontwikkeling binnen bepaalde termijnen. Wat SVK-pro betreft is het toch ook een nadeel dat de woningen na 18 jaar hoogstwaarschijnlijk uit het sociaal woonaanbod zou verdwijnen. Dat zou dan strijd zijn met de bepalingen van het GRUP, in dergelijke mate (afwijking op bestemming) dat de afwijking in kwestie de legaliteitstoets niet doorstaat.”*
- **LWO Ingelmunster – 14/10/2021** : *“Er wordt verwezen naar het perceel Doelstraat/Weststraat, waar er eerder al eens contact was met een kandidaat projectontwikkelaar. Dit is toen niet doorgegaan, maar misschien kan dit bekeken worden in het licht van een SVK-pro oproep? Het kan dus nuttig zijn om een volgende keer de behoeftebepaling te bespreken.”*
- **LWO Izegem – 18/10/2021** : *“Het kan nuttig zijn om de oefening te maken, al worden nieuwe projectmogelijkheden misschien best bekeken eenmaal de woonmaatschappij gevormd is.”*
- **LWO Ledegem – 22/3/2021** : *“Vanuit de gemeente zou men in de toekomst liever de klemtoon leggen op het stimuleren van de private huurmarkt, eerder dan nog bijkomende SVK-woningen te realiseren.”* Gezien dit standpunt werd SVK Pro dus niet geagendeerd op het LWO in het najaar van 2021.

3.5 Enkele cijfers

In 2021 werden in totaal **64 prospecties** uitgevoerd. Van deze 64 prospecties zijn op heden reeds 9 hoofdhuurcontracten actief en zijn er nog 4 lopende huurbeloftes. Die 4 betreffen panden dewelke nog in renovatie zitten en waar het groen licht bezoek nog niet kon doorgaan. Ook zijn nog 16 gesprekken lopende met potentiële verhuurders. Redenen hiervoor zijn divers, vb. : er werd nog niet overgegaan tot een aankoop van het desbetreffende pand of het betreft een nieuwbouwpand dat nog in aanbouw is.

35 van de 64 prospecties eindigden bij de prospectie zelf. Wanneer er niet wordt overgegaan tot een samenwerking is dit hoofdzakelijk te wijten aan (zie ook punt 3.3):

- Werken in functie van woonkwaliteit zijn noodzakelijk, eigenaar wenst hier geen gevolg aan te geven.
- Het pand is gelegen in een gemeente waarvan het bestuur groei aan SVK patrimonium op heden niet toestaat.
- De vooropgestelde huurprijs voldoet niet aan de verwachtingen van de eigenaar.

¹⁸ Zie ook de verschillende verslagen van de LWO-en

4 HUURDERSBEGELEIDING

4.1 Inschrijving en informatie

4.1.1 Aandacht voor laagdrempeligheid en klantvriendelijkheid bij inschrijving

Kandidaat-huurders kunnen als volgt bij het SVK ingeschreven worden :

- Via het **doorsturen van inschrijvingsdossiers** door andere sociale woonactoren.
- Via het **SVK-loket te Izegem**, door één van onze medewerkers 'onthaal en administratie SVK', telkens op afspraak¹⁹.
- Via het **Woonwinkeloket**, met antennepunten (ook telkens op afspraak) in elke gemeente van ons werkingsgebied.
 - Gezien het feit dat de Woonwinkel net als SVK deel uitmaakt van de Woondienst regio Izegem, verloopt de samenwerking in kader van de inschrijving van kandidaat-huurders - alsook de verdere opvolging daarvan – erg vlot. Die wisselwerking komt de dienstverlening t.a.v. de kandidaat-huurder ten goede.
 - Het feit dat men via de antennepunten in de eigen gemeente terecht kan, zorgt voor een goede bereikbaarheid, ook voor wie zich moeilijk(er) naar het SVK-loket in Izegem kan verplaatsen.

Naast een goede fysieke bereikbaarheid, vinden we het belangrijk om **ook tussenin** vlot te reageren op vragen van kandidaat-huurders, gaande van : zijn of haar plaats op de wachtlijst, de aanpassingen van persoonsgegevens (vb. gewijzigde gezinssamenstelling, inkomen, ...), ... Dit gebeurt vnl. telefonisch of via een specifiek mailadres.

Kandidaat-huurders die moeilijkheden ervaren om de nodige **documenten te verzamelen**, kunnen rekenen op **de ondersteuning van een medewerker van het SVK of de Woonwinkel**. Gezien de kernopdracht van een SVK erin bestaat om prioritair de meest kwetsbaren te huisvesten, is dit een belangrijk basisprincipe. Elk initiatief dat genomen wordt om de administratieve afhandeling van kandidaat-huurdersdossiers te vereenvoudigen, wordt dan ook positief onthaald. Dit komt immers zowel de klantvriendelijkheid als de werkdruk binnen het SVK ten goede.

We hopen dat het **centraal inschrijvingsregister**, kortweg CIR, dat in volle ontwikkeling is hier nog extra kan toe bijdragen. Het uitgangspunt dat kandidaat-huurders zich niet langer bij verschillende woonactoren moeten aanbieden/inschrijven, zou drempelverlagend moeten werken en een administratieve vereenvoudiging teweeg brengen. Of deze doelstellingen ook daadwerkelijk gehaald worden, zal afhangen van de concrete uitwerking en -toepassing van deze 'tool'.

4.1.2 Het informeren van huurders en kandidaat-huurders over hun rechten en plichten

Om de huurders en kandidaat-huurders van het SVK tijdens de verschillende fases van de verhuring te informeren over hun rechten en plichten, worden o.a. een aantal **vaste leidraden** gebruikt²⁰. Deze worden door de onthaalmedewerkers (met kandidaat-huurders) of de huurbegeleiders (met huurders) overlopen en toegelicht. Een aantal documenten zijn ook terug te vinden op onze website : <https://www.woondienst.be/nl/huren/sociaal-huren/sociaal-verhuurkantoor-svk/>.

Concreet gaat het bijv. over :

- **Bij inschrijving** : het intern huurreglement, luik kandidaat-huurders (deel 1)
- **Bij opstart verhuring** : de bepalingen in de huurovereenkomst zelf, alsook de bijlage met enkele belangrijke huurdersverplichtingen en afspraken eigen aan ons SVK en het intern huurreglement, luik huurders (deel 2). Bij appartementsgebouwen komt daar ook vaak een reglement inwendige orde bij.

De rechten en plichten als huurder vormen het uitgangspunt voor de verdere huurbegeleiding, waarbij telkenmale ondersteuning op maat geboden wordt :

¹⁹ Zie punt 1 'algemeen beheer'

²⁰ Deze worden vaak als te personaliseren sjablonen aangeleverd door VMSW.

- Concreet wordt gewerkt rond o.m.: **goed buur(t)schap, correcte betaling** van de huur, huurlasten en facturen en een **goed onderhoud** van de woonst. De huurbegleiters trachten de zelfredzaamheid van de huurders daarbij maximaal te stimuleren.
- Waar nodig **verwijst de huurbegleiter** gericht door naar andere, meer gespecialiseerde organisaties, zodat alle huurders de juiste ondersteuning te kunnen krijgen. Door in te spelen op de individuele noden van elke huurder trachten de huurbegleiters maximaal preventief en - waar nodig - curatief op te treden.

4.1.3 Overzicht van de ervaren moeilijkheden en problemen

- Nu het **werken op afspraak eerder standaard** is geworden²¹ blijft enige **waakzaamheid** aan de orde, om te vermijden dat mensen – die vroeger eerder ‘spontaan’ bij het SVK langskwamen - onder de zgn. ‘radar’ blijven. Een groot voordeel is het feit dat de Woonwinkel zich onder hetzelfde dak als het SVK bevindt, waardoor zo nodig snel naar elkaars werking kan doorverwezen worden. In heel wat dossiers wordt ook verder nauw samengewerkt om tot duurzame oplossingen voor - vaak complexe - woonvragen te komen.
- Het feit dat door corona **minder op huisbezoek** kon gegaan worden (quarantaine bewoners, ...), is nadelig voor de (pro)actieve aanpak van o.m. onderhouds- en samenlevingsproblemen. Anderzijds werd hierdoor noodgedwongen gezocht wordt naar **alternatieve manieren om met huurders in contact te blijven**, wat toch een **positief effect** blijkt te hebben.
Het digitale tijdperk biedt immers tal van mogelijkheden, zoals: videobellen, meer communiceren via sms, mail, Facebook²², etc. We stellen vast dat dit bij sommige huurders zelfs zorgt voor een stijging van het aantal contacten:
 - De huurbegleiter is via meerdere kanalen aanspreekbaar;
 - Het gsm-nummer van sommige huurders wijzigt frequent, waardoor ze soms een tijd onbereikbaar waren. Via het gebruik van sociale media zoals Facebook, is dit knelpunt van de baan en kunnen veel huurders vlotter bereikt worden;
 - Via sociale media kunnen huurders ‘gratis’ communiceren via WIFI t.o.v. betalend bellen/sms’en;
 - Voor heel wat huurders is de drempel om via tekstbericht contact te nemen met het SVK beduidend lager dan bij telefonisch contact;
 - ...
- Tot slot vormt de **taalbarrière** nog steeds een belangrijk aandachtspunt. Als belangrijke informatie niet op een degelijke manier naar de betrokken (kandidaat)huurders kan worden overgebracht, dan zijn misverstanden en frustraties soms het gevolg. Tegelijk stellen we vast dat goed opgeleide tolken niet altijd vlot in te schakelen zijn. Er wordt dan noodgedwongen vertaald via een kennis, familielid of kind, maar daar zit vaak (te)veel ‘ruis’ op.
Bij briefwisseling of andere geschreven communicatie maken de huurbegleiters vaak gebruik van **pictogrammen en foto’s** als poging om de boodschap duidelijker te maken.

4.2 De financiële opvolging van huurders

4.2.1 Overzicht van de problemen inzake de financiële opvolging van huurders

- | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • De specifieke situatie in 2021 : combinatie personeelswissels – omschakeling nieuw boekhoudpakket : <ul style="list-style-type: none"> • Per 1/1/2021 schakelde de Woondienst over van de light – naar de full BBC-boekhouding, wat een omschakeling naar een nieuwe boekhoudpakket (Fiad Pro naar New Horizon) impliceerde. Het nieuwe pakket werd met ondersteuning van financiële dienst van de stad Izegem geïntroduceerd. Voor opleiding en overleg rond de aanpak van vb. opvolging huurachterstallen was er weinig tot geen ruimte. Bovendien kon de beginbalans 2020 door allerhande softwarematige problemen pas eind 2021 ingelezen worden in het nieuwe programma, waardoor de huurbegleiters in 2021 niet in de mogelijkheid waren om de openstaande vorderingen van hun huurders te consulteren, laat staan op te volgen. Allesbehalve evident werken, wat voor veel frustratie zorgde bij de huurbegleiters. De professionele benadering van openstaande vorderingen, alsook de begeleiding aan huis (tgv de extra administratieve werklast) kwam hierdoor onder druk te staan. • Voorjaar 2021²³ verliet de waarnemend boekhoudster onze organisatie, na ruim 20 jaar dienst. Het duurde tot eind september 2021 (27/9) vooraleer haar opvolgster, S. Cuylle, effectief van start kon |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

²¹ Zie punt 1

²² Rond de concrete toepassing werd een interne procedure uitgewerkt, in overleg met de DPO van de Woondienst regio Izegem, zodat de spelregels voor elke medewerker duidelijk zijn.

²³ Officieel uit dienst op 16/5/2021, maar feitelijke stop was vroeger door opname verlof, ...

gaan. In de tussenperiode werd de Woondienst tijdelijk ondersteund door o.m. de financiële dienst van stad Izegem, gezien V. Rommelaere uiteraard niet alle taken op zich kon opnemen

- Door de **combinatie** van de maandenlange personeelsonderbezetting en de omschakeling naar een nieuw boekhoudpakket moest vanuit de boekhouding noodgedwongen prioriteit gegeven worden aan de meest dringende taken, waardoor veel ander belangrijk werk bleef liggen.

In 2022 zetten we dan ook alles op alles om de voorheen gehanteerde werkwijze voor de financiële opvolging van huurders te kunnen hervatten.

- **De opvolging van de talrijke huurders met betalingsproblemen is intensief**

Algemene vaststelling blijft dat het innen van de huurgelden, openstaande facturen, voorschotten en afrekeningen van diverse kosten, ... **dagelijks opvolging** vereisen. Heel wat huurders kampen, om diverse redenen, met betalingsproblemen. Voor de opvolging van huurachterstallen en openstaande facturen werd in 2016 een degelijke procedure uitgewerkt. Doorheen het volledige traject wordt intensief samengewerkt met de OCMW 's en de Woonwinkel. **Gezamenlijk streefdoel van deze intensieve opvolging is het aantal gerechtelijke dossiers - en bij uitbreiding het aantal effectieve uithuiszettingen - tot het absolute minimum te beperken.**

Een beknopte samenvatting van de gevolgde stappen bij huurachterstal en/of openstaande facturen :

- a. Huurders met betalingsproblemen worden **intensief begeleid door onze huurbegeleiders**, veelal in samenwerking met het betrokken OCMW en/of de collectieve schuldenregelaar, de bewindvoerder, ... Elke huurbegeleider checkt frequent de betalingen van zijn/haar huurders via de bankhistoriek en het boekhoudprogramma, en houdt het overzicht van de schulden én de reeds genomen acties (brieven, ev. gerechtelijke procedures, ...) up to date.
 - Vóór 2021 werd maandelijks een overleg gehouden met elke huurbegeleider, een medewerker van de boekhouding en de SVK-coördinator, om de dossiers met betalingsachterstand te overlopen en de nodige afspraken te maken. Door de samenloop van omstandigheden (zie supra) konden we deze efficiënte manier van werken in 2021 niet hanteren. In 2022 willen we deze aanpak zeker hervatten.
- b. Sinds de omschakeling naar het nieuwe boekhoudprogramma (begin 2021) is het **niet meer mogelijk** voor de huurders om via **domiciliëring** te werken voor de betaling van hun huur. Alle lopende domiciliëringen werden ook stopgezet. Op zich was dit niet zo'n groot verlies, gezien het werken met domiciliëring voorheen een matig succes was.
- c. Wanneer we via de begeleiding niet tot een oplossing komen (vb. overeengekomen afbetaalplan wordt zonder duidelijke reden niet gevolgd), wordt steeds – behoudens uitzonderingen – een **verzoeningsprocedure** bij de Vrederechter opgestart.
- d. Als het op de zitting niet tot een zgn. 'PV van verzoening' komt (= geen akkoord of verstek), wordt overgegaan tot de opstart van de **grondprocedure**²⁴. Er kan dan telkens verdaagd worden als de afbetaling van openstaande schuld goed loopt en de lopende huur correct betaald wordt. Ook in deze fase speelt de Woonwinkel een actieve rol : zij proberen vanuit hun eigen specifieke opdracht t.a.v. de zgn. 'prioritaire doelgroep', de situatie alsnog op de rails te krijgen.
- e. Komen we ondanks alle inspanningen alsnog niet tot het gewenste resultaat en blijft de openstaande schuld verder oplopen, dan leidt dit tot een **vonnis tot uithuiszetting**. Mits akkoord van het Dagelijks Bestuur (die vb. ook uitstel kan verlenen) wordt dan opdracht gegeven tot uitvoering. Sommige huurders vertrekken nog voor de effectieve datum, wat gestimuleerd wordt door zowel SVK, Woonwinkel als OCMW, gezien hierdoor bijkomende kosten van o.a. de gerechtsdeurwaarder vermeden worden.
- f. De dossiers '**ex-huurders met een openstaande schuld**' worden verder opgevolgd, met de bedoeling alsnog (een deel) te kunnen innen. Bij een aantal dossiers wordt op die manier – vaak via afbetaling – nog een deel aangezuiverd, maar bij een groot deel van de dossiers krijgen we na bijkomend onderzoek door ons deurwaarderskantoor (via onze raadsman) de boodschap dat men insolvent en soms zelfs onvindbaar is²⁵.

²⁴ Behoudens uitzonderingen, bij voldoende argumenten om even 'on hold' te zetten (vb. concreet perspectief)

²⁵ In ons intern huurreglement deel 1 staat beschreven onder welke voorwaarden ex-huurders wiens huurcontract was opgezegd wegens wanbetaling, opnieuw een SVK-woning kunnen toegewezen krijgen.

In **2021** hadden we **3 nieuwe vonnissen** tot uithuiszetting en handelden we **4 dossiers** af, waarvan de **vonnissen in 2020** geveld werden²⁶. Daarvan :

- betaalden 2 gezinnen (HD en EVQ) hun schuld intussen volledig af, waardoor ze in de SVK-woning konden blijven wonen;
- kregen 2 gezinnen (CD en HN) (verder) uitstel van het Dagelijks Bestuur, omwille van bepaalde perspectieven (afbetaling, begeleiding OCMW, huursubsidie, ...);
- werden 3 huurders effectief uit huis gezet (1 met vonnis in 2020 (DV) en 2 in 2021 (JD en KDM)). In de 3 dossiers ging de huurachterstal gepaard met andere schendingen van de huurdersplichten, m.n. overlast en gebrekkige onderhoud van de woning. Het ging hier telkenmale om alleenstaande personen.

Algemeen stellen we vast dat **afbetalingsplannen steeds moeilijker nagekomen (kunnen) worden binnen de** vooropgestelde termijn van 12 maanden (cf. onze procedure). Deze vaststelling heeft o.i. diverse (mogelijke) verklaringen : de schuldenlast van mensen met een beperkt inkomen stijgt, de hoge energiekost weegt bij velen erg zwaar door, ook de winkelmanden worden steeds prijziger, ... Als SVK stemmen we in met een langere afbetaaltermijn, mits de vraag voldoende onderbouwd is (via vb. attestering OCMW).

- **De nood aan (meer) passende woonvormen blijft**

Bij een deel van de vertrekkende huurders stellen we vast dat de huurwaarborg²⁷ (ver) ontoereikend is t.o.v. de openstaande schuld (= optelsom : huurachterstal, achterstallige kosten gemene delen, openstaande facturen, gerechtskosten, herstel huurschade, ...).

De manier waarop een aantal huurders een pand verlaten is schrijnend. Vaak gaat dit over de dossiers waarbij er reeds een procedure bij het vredegerecht lopende was. **De facturen voor het herstellen van de huurschade lopen in dergelijke gevallen meestal hoog op en zijn vaak niet/moeilijk inbaar, wat kan wegen of de financiële gezondheid van een SVK.** Welke acties we ook ondernemen (via huurbegeleiding, inschakeling CAW-woonbegeleiding en/of andere gespecialiseerde hulpverlening, ...), sommige personen/gezinnen lijken er niet in te slagen om op een degelijke manier zelfstandig te wonen. Ook in een volgende woonst lijkt dit verhaal zich dan dikwijls te herhalen. Het Vlaamse (woon-en welzijns)beleid dient o.i. voor deze doelgroep verder werk te maken van meer passende woonvormen, met gepaste begeleiding (intensiteit, methodiek, ...).

- **Verdere digitalisering blijft noodzakelijk, maar wordt een uitdaging voor de nieuwe woonmaatschappij(en)**

De koppeling SVK@plus – financieel beheerpakket ... : de ultieme oplossing die komaf zou maken met dubbele input !

- In het najaar van 2019 nam SVK regio Izegem deel aan de werkgroep – onder leiding van VMSW en firma ‘Optiminds’ – die een bestek uitwerkte voor de koppeling tussen geschikt financieel beheerpakket voor de sector en het huidig SVK-softwareprogramma : SVK@plus.
- In 2020 werd de aanbestedingsprocedure verder opgevolgd door VMSW : publicatie bekendmaking (sept 2020), de ingediende kandidaatstellingen beoordelen, alsook het bestek bezorgen aan de weerhouden kandidaten (okt-nov 2020).

We keken uit naar de verdere **afhandeling in 2021**. Via de koppeling tussen het financieel beheerpakket en SVK@plus zou o.m. de dubbele input verleden tijd moeten zijn en ook het bijhouden van allerhande Excel-bestanden zou drastisch moeten dalen. De hieraan gelinkte modules m.b.t. ‘werkplanning’ en ‘stockbeheer’ stonden als volgende op onze verlanglijst, gezien de Woondienst over een eigen technische dienst beschikt. Zoals gekend kreeg dit verhaal evenwel een andere wending ten gevolge van de plannen m.b.t. de vorming van woonmaatschappijen. De sector besliste niet langer te investeren in SVK@plus²⁸, waarmee ook de plannen rond de koppeling definitief opgeborgen werden.

Het ontwikkelen van kwalitatieve software wordt dan ook een erg belangrijke uitdaging voor de toekomstige woonmaatschappijen.

²⁶ Zie ook verslagen Dagelijks Bestuur 2021

²⁷ = bedrag 2,5 maanden huur

²⁸ Wordt nog ondersteund door Microsoft tot begin 2024

4.3 Inspraak en participatie

4.3.1 Overzicht van de activiteiten rond huurdersbetrokkenheid, inspraak en participatie en de resultaten hiervan

- **Woonhygiëne**

In 2021 werd het project “woonhygiëne” vanuit het SVK opgestart, vanuit de doelstelling om meer preventief te kunnen ingrijpen, daar waar het relatief snel na opstart van de verhuring duidelijk wordt dat het onderhoud van de woning een struikelblok vormt. Door kort op de bal te spelen willen we ernstige problemen en hoog oplopende kosten ten gevolge van gebrekkig onderhoud vermijden.

Via concrete acties wil het SVK - al dan niet in samenwerking met andere diensten –met huurders aan de slag rond het goed onderhoud van de huurwoning. Doel is om via deze interventies **de zelfredzaamheid van betrokken huurders te stimuleren**, zodat men op termijn ook zonder (of met beperkte) ondersteuning zorg kan dragen voor de woning. Het ultieme doel is uiteraard om te vermijden dat huurders hun woning verliezen (mede) omwille van gebrekkig onderhoud.

In 2021 konden we via dit project al 3 casussen concreet uitwerken, in samenwerking met **De Lochting**. Daarbij werd gewerkt volgens de ‘**1-2-3**’-methode :

1. Wat moet naar het containerpark?
2. Wat kan naar de kringloopwinkel?
3. Wat houden we?

Vervolgens werd het materiaal ook effectief met betrokken huurders naar de Kringwinkel en het containerpark gebracht.

Bij elke actie was de **actieve bijdrage van de huurders** een belangrijk **uitgangspunt**, waarmee het dus verder ging dan een loutere opruimactie. Op een heel tastbare manier werden een aantal concrete zaken bijgebracht : hoe te sorteren, locatie en werkwijze containerpark en Kringwinkel, ...

Idealiter leidt **meer inzet op preventieve acties** tot minder curatieve tussenkomsten. Als SVK willen we daar dan ook graag expliciet werk van maken.

Eén van de instrumenten die we hier in 2021 reeds voor uitwerkten, is onze **brochure “zorg voor je woning!”**. Hierin wordt in ‘klare taal’ aan de hand van 5 bouwstenen uitgelegd wat de aandachtspunten en verwachtingen zijn omtrent het onderhoud van de (SVK-)woning. Daarnaast bevat de brochure ook enkele nuttige contactgegevens en informatie (bv. rond containerparken), en is er plaats voorzien om een concreet actieplan uit te werken bij eventuele moeilijkheden op vlak van onderhoud.

De brochure is dus **niet enkel informatief, maar wordt ook als werkinstrument** gebruikt. Sinds maart 2021 wordt ze bij elk nieuw huurcontract overlopen en meegegeven met de huurders. Verder gebruiken we die als maatstaf bij huisbezoeken (objectivering begrip ‘goed onderhoud’).

De brochure werd opgesteld in samenwerking met organisatie ‘Klare Taal’²⁹. Mede door hun input wordt veelvuldig gebruik gemaakt van afbeeldingen, waardoor ze ook perfect bruikbaar is bij anderstalige- en/of ongeletterde huurders.

²⁹ Klare Taal (onderdeel van Ligo Centrum voor Basiseducatie Midden- en Zuid-West-Vlaanderen) maakt een tekst duidelijker om te lezen via verschillende vuistregels en biedt ook workshops aan met verschillende tips en voorbeelden om als organisatie zelf mee aan de slag te gaan. (<https://www.ligo.be/midden-en-zuid-west-vlaanderen/klare-taal>)



Zorg voor je woning! Hoe? Denk aan de 5 bouwstenen!

1. afval
2. gezondheid
3. buiten
4. schade
5. structuur en gewoontes

In 2022 worden nog meer dergelijke acties uitgewerkt via een experimenteel project (gedurende 3 jaar) “**Goed wonen en woonhygiëne**”, dat goedgekeurd werd door Minister Diependaele. Het project richt zich op de – preventief mogelijke - aanpak van vervuilde woonsituaties. Via een breed partnerschap (wonen-welzijn) zal gezocht worden naar efficiënte en haalbare methodieken en acties. In het begin zal de focus liggen op sociale huurders, maar de bedoeling is om dit project uit te rollen naar de gehele woonmarkt (incl. eigenaar-bewoners).

- **Bewonersvergadering project ‘De Perelaar’ (meersgezinswoning, 30 appartementen)**

In 2021 ging de bewonersvergadering van De Perelaar door op 09/11/2021, in Dorpshuis Emelgem (corona-proof én vlot bereikbaar voor de huurders).

De agenda bestond uit punten die zowel door de bewoners als de betrokken huurbegeleiders aangebracht worden.

Het doel is om een open communicatie te hebben tussen het SVK en de bewoners :

- Zo toetsen we enkele **ideeën** af bij de bewoners (bv. ‘containerpark’ sluiten vanaf 22u ’s avonds tot ’s morgens 8u), maar uiteraard kunnen ook de bewoners zelf suggesties doen (bv. infoborden hangen in gemeenschappelijke ruimtes).
- Verder benutten we deze gelegenheid om bewoners te herinneren aan de **geldende afspraken** (bv. niet roken in gemeenschappelijke delen, deur van de fietsenberging steeds sluiten, ...).
- Er wordt telkens een **PowerPointpresentatie** gemaakt met foto’s en afbeeldingen, zodat dat ook anderstaligen goed kunnen volgen (en omdat een beeld meestal meer aanspreekt).
- We voorzien ook steeds een **kleine attentie** om de aanwezige bewoners te bedanken voor hun aanwezigheid. In 2021 was dit een letterlijke ‘merci’ (chocolaatjes). We kozen er bewust voor om dit jaar geen ‘poets-gerelateerde attentie’ te geven zoals de voorbije jaren (bus antikal en vuilblik).
- Kort na de vergadering krijgen alle bewoners, ook degene die niet aanwezig waren op de vergadering, een **brief met een samenvatting van de afspraken** die tijdens de vergadering gemaakt werden.

De knelpunten van de vorige vergadering blijven ook nu nog gelden: vooral de **meest mondige huurders komen aan bod + de taalbarrière** blijft. Ondanks deze 2 knelpunten blijven we de vergadering wel zeker nuttig en noodzakelijk vinden. We zullen deze dus ook jaarlijks blijven organiseren.

We merken ook ieder jaar dat de **anderstalige bewoners de medewerkers na de vergadering nog eens apart aanspreken** om bepaalde zaken te vragen/verduidelijken.

Een bijkomend knelpunt in 2021 was de **magere opkomst**. Helaas waren er dit jaar slechts bewoners van 10 van de 30 appartementen aanwezig. Mogelijks speelt de coronacrisis een rol.

De huurbegeleiders hebben alvast geïnformeerd bij andere SVK ’s. Van daaruit werd besloten om de bewonersvergadering volgend jaar te koppelen aan een thema, zodat dit een minder formele stempel krijgt. **In 2022 wordt dan ook geen bewonersvergadering maar een “Paasbabbel” georganiseerd.** De doelstelling blijft dezelfde, maar op een minder formele manier.

- **Vorming**

- In 2021 werden geen specifieke vormingen voor huurders georganiseerd, m.u.v. de presentatie op de bewonersvergadering van 'De Perelaar'. In 2022 zal, in het kader van het project "goed wonen en woonhygiëne" (zie hoger), actief ingezet worden op het organiseren van vorming rond onderhoud en woonhygiëne. Deze zullen dan uiteraard ook opengesteld worden voor SVK-huurders.
- Via **huisbezoeken** wordt zoveel mogelijk ingegaan op de individuele vragen en noden van de huurders. Zo mogelijk wordt verwezen naar het aanbod van andere organisaties.

- **Website**

Op de website van de Woondienst kunnen (kandidaat)huurders³⁰ de nodige informatie m.b.t. de SVK-werking terugvinden. Dit kanaal biedt ons de mogelijkheid om op een haalbare wijze snel relevante informatie met onze huurders te delen.

4.3.2 Bemiddeling tussen huurders of bij samenlevingsproblemen in het afgelopen jaar

Het SVK organiseert zo nodig bemiddelingsgesprekken, zowel met huurders onderling, met huurders en hun bureaus (niet-SVK-huurders dus),.... Deze opdracht maakt deel uit van het takenpakket van onze huurbegeleiders. Het gaat dan vaak over lawaaioverlast, omheiningen, afvalproblematiek, ...

We werken daarbij maximaal op maat en passen onze methodiek in die zin aan. Soms wordt hiertoe samengewerkt vb. wijkagenten. De successen die we met dergelijke bemiddelingspogingen boeken hangt af van situatie tot situatie.

Sommige huurders stelden zich in volle 'coronatijd' minder verdraagzaam en prikkelbaar op (vb. door meer rondlopende kinderen in vb. appartementen, meer thuiswerk, ...). De huurbegeleiders probeerden bij signalen steeds kort op de bal te spelen, om verdere escalatie te vermijden. **In 2021 blijft de impact van de coronacrisis op samenlevingsproblemen nog bestaan, maar in mindere mate dan in 2020.**

4.4 Individuele begeleiding

4.4.1 Doorverwijzing (kandidaat)huurders naar welzijnsorganisaties

De **SVK-huurbegeleiders** hebben dagelijks contact met diverse welzijns- en zorgactoren, sociale huisvestingsmaatschappijen, woonwinkels, ... Gezien het SVK zich in eerste instantie richt tot de meest kwetsbaren in onze samenleving (laag inkomen, hoge woonnood, ...), is dit in feite eigen aan de werking. Ook de **medewerkers onthaal en administratie SVK** nemen contact op of verwijzen door naar diverse instanties, bijvoorbeeld :

- in functie van nodige bewijsstukken i.k.v. de inschrijving op onze wachtlijst;
- indien een kandidaat aan het SVK-loket aangeeft dat hij/zij nood heeft aan crisisopvang (dan wordt steeds doorverwezen naar de collega 's van de Woonwinkel);
- ...

4.4.2 Hoe verloopt de samenwerking met deze diensten?

De samenwerking met andere woonactoren :

- De link tussen de woonwinkel regio Izegem (met antennenpunten in elke gemeente van het werkingsgebied) en het SVK regio Izegem is groot, gezien beide werkingen deel uitmaken van de Woondienst regio Izegem. Uiteraard wordt ook samengewerkt met andere **woonwinkels en woondiensten** in de regio. Het SVK en de woonwinkel werken immers beiden – ieder vanuit zijn eigen kerntaken en opdrachten - rond het recht op wonen.
- Los van individuele dossiers is er – vb. op niveau van de regio Midden-West-Vlaanderen – ook samenwerking tussen de verschillende woonactoren, zoals in het kader van het RTR 'Proef-wonen'.

De samenwerking met zorg- en welzijnsactoren ...:

- **... wordt steeds cruciaal** : De samenwerking met zorg- en welzijnsactoren blijft onder impuls van een aantal maatschappelijke evoluties, zoals de vermaatschappelijking van de zorg, cruciaal. Het SVK doet dan ook zeer frequent beroep op meer gespecialiseerde hulpverlening vanuit: Geestelijke Gezondheidszorg, jongerenwelzijn, Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, ...
Als sociale woonactor beschikken we immers niet over de specifieke kennis en evenmin over de nodige mankracht om dergelijke intensieve en gespecialiseerde begeleidingen op te nemen.

³⁰ Net als (potentiële) eigenaars

- **... is nog vatbaar voor verbetering** : Op vlak van de concrete samenwerking wonen-welzijn zien we vanuit het SVK nog een aantal aandachtspunten:
 - Het is niet altijd evident om vlot de weg te vinden naar de juiste begeleidingsvorm, gezien de blijvende hervormingen (anno 2021 dus ook binnen onze eigen sector, cf. de vorming van de woonmaatschappijen). Idealiter is er een regionaal overlegplatform waarop dergelijke evoluties geagendeerd kunnen worden. Helaas is dat er in onze regio al vele jaren niet meer (vroeger : regionale welzijnsraad).
 - Bijkomende uitdaging is de tijdige opstart van begeleiding. Soms zijn er wachttijden of moeten bepaalde procedures doorlopen worden, vooraleer een begeleiding kan opgestart worden. Daartegenover staat dat net de beginfase van de verhuring cruciaal is.
 - Ook kan gesteld worden dat bepaalde vormen van hulpverlening niet altijd even laagdrempelig zijn. Er wordt vaak een bepaald engagement, een zekere vorm van motivatie, een welomlijnde hulpvraag van de cliënt verwacht, vooraleer er sprake kan zijn van de effectieve opstart van een begeleiding. Die werkwijze is begrijpelijk vanuit het oogpunt van de organisaties, maar anderzijds zorgt dit voor een (te) grote drempel voor een zeker segment van het SVK-huurderspubliek. We stellen immers vast dat een aantal huurders over weinig tot geen zelfinzicht beschikken en bijgevolg zelf geen vragende partij zijn om begeleiding op te starten, niettegenstaande die nood er volgens het SVK (en soms ook andere actoren) wel duidelijk is. Verder zijn er een aantal huurders die wel enigszins die nood erkennen, maar er niet in slagen om een duidelijke hulpvraag te formuleren, hun motivatie over te brengen,...
 - Daar tegenover staat dat de regelgevende overheid het afsluiten van een begeleidingsovereenkomst als maximaal te benutten alternatief naar voor schuift voor o.m. het weigeren van een kandidaat-huurders en de beëindiging van onderhuurovereenkomsten wegens het niet nakomen van de huurdersverplichtingen.
- **... maar loopt ook vaak (heel) vlot** :
 - Bij huurdersdossiers waar er wel in geslaagd wordt de nodige begeleiding te installeren en te bestendigen, wordt steeds frequenter **cliëntoverleg** georganiseerd. Het SVK is daarin een partner of initiatiefnemer. In complexe dossiers – waar verschillende woon- welzijns- en of zorgactoren actief zijn, is het immers cruciaal om aan hetzelfde zeel te trekken en de huurders daarbij ook maximaal te betrekken. Wanneer de huurders zich niet achter de doelstellingen van de ondersteuning of begeleiding kunnen scharen, leidt dit logischerwijs zelden of nooit tot het gewenste resultaat.
 - Sinds september 2015 is het SVK regio Izegem officieel opgenomen in het **intergemeentelijk toewijzingsreglement Proef-wonen Midden West-Vlaanderen**. Doel is om via intensieve en passende begeleiding mensen uit de beoogde doelgroep op een degelijke manier zelfstandig te laten wonen. Een gestroomlijnde samenwerking tussen wonen en welzijn vormt de hoeksteen van dit model. Ook in 2021 was het SVK regio Izegem verder actieve partner, zowel in de concrete toepassing, als vast lid van het team Proef-wonen regio Izegem³¹ en als lid van de stuurgroep.

De werkwijze van Proef-wonen werd geëvalueerd, wat in 2021 leidde tot een aantal concrete bijsturingen : de aanmeldingen gebeuren nu anoniem, de aanmeldingsdocumenten werden vereenvoudigd, de doelen werden meer afgestemd op de huurdersverplichtingen³² en het principe 'driehoeksoverleg' werd ingevoerd³³. In 2022 wordt de taak van de trajectbegeleiders meer specifiek omschreven en in kader van uniformiteit afgestemd onder de drie regio's.

Tot slot willen we wat de samenwerking met welzijnsorganisaties betreft, nog **de Adviesgroep Wonen-Welzijn (of AWW)** vermelden :

- In 2021 bleef de samenstelling van de Adviesgroep ongewijzigd (los van personeelwissels) : Naast een afvaardiging van de sociale diensten van de OCMW 's van Izegem, Ledegem, Oostrozebeke, Ingelmunster en Wielsbeke, is er een actieve deelname van het Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW) Centraal-West-Vlaanderen, vzw Samenspel (GGZ), OC St. Idesbald (VAPH), IZI Wonen en de Woondienst regio Izegem (IGS). De opdracht van de Adviesgroep bleef net als voorgaande jaren: het voorbereiden van diverse punten ter bespreking op de Raad van Bestuur (wijzigingen intern huurreglement, verfijning/bijsturing procedures, ...), beslissen over de toewijzingen bij SVK en eventuele vragen tot afwijking/versnelde toewijzing en het opvolgen van diverse aspecten m.b.t. (lokaal) woonbeleid. **In 2021 gaf de Adviesgroep Wonen-Welzijn in elk geval haar goedkeuring over 66 toewijzingen.**

³¹ Daarnaast is er ook een team actief in de regio Roeselare en Tielt, om aldus de volledige regio Midden-West-Vlaanderen te bedekken.

³² De andere doelen (bv. werk zoeken) werden wel nog opgenomen in het begeleidingstraject maar zijn eerder bijkomstig.

³³ regelmatig contact tussen de huisvester, proef-woner en trajectbegeleider

4.4.3 De mate waarin SVK regio Izegem zelf huurders opvolgt

De begeleiding van SVK-huurders spitst zich logischerwijs toe op het nakomen van de **huurdersverplichtingen**: stipt betalen van de maandelijkse huur en eventuele huurlasten en facturen, goed onderhoud van de woning, vermijden van overlast, ...

- Die ondersteuning gebeurt steeds **op maat**. Huurder X heeft immers nood aan een intensieve ondersteuning, terwijl bij huurder Y een jaarlijks opvolgingsbezoek en enkele telefonische contacten tussenin volstaan. De begeleiding verloopt via diverse kanalen : huisbezoek, gesprek op kantoor, telefoon, SMS, mail, WhatsApp, via facebook-Messenger ... We proberen steeds (soms met de nodige creativiteit) ook moeilijk(er) te bereiken huurders te contacteren.
- Het belangrijkste principe is dat de begeleiding zoveel mogelijk via **huisbezoeken** gebeurt. Vanuit kantoor kan de woonsituatie immers niet ten gronde opgevolgd worden. Anderzijds blijft de huurbegeleider wel belast met heel wat administratieve taken i.k.v. de verhuring (regelen waarborg, afsluiten huurovereenkomsten, aanvraag huursubsidies, opvolgen (af)betaling huur(achterstal), lasten, facturen, ...)

Zoals eerder aangegeven kwamen net die cruciale huisbezoeken in 2021 extra onder druk te staan, t.g.v. de bijkomende administratieve last, nu de huurachterstallen veel minder vlot geconsulteerd konden worden.

- Een ander belangrijk principe is het **aanklampend werken**. Wanneer een huurder niet of moeilijk te bereiken – en/of thuis aan te treffen is, tracht de huurbegeleider op verschillende manieren contact te leggen. In situaties waar dit – ondanks alle inspanningen - niet lukt, zijn we genooddaakt om dit via gerechtelijke weg aan te pakken (startende met een poging tot verzoening). Sommige situaties raken hierdoor terug op de rails, andere eindigen uiteindelijk in een beëindiging van de huurovereenkomst
- Huisbezoeken gebeuren ook vaak **samen met een andere actor**. Dit kan om diverse redenen: specifieke problematiek, veiligheid van de huurbegeleider, nakende uithuiszetting, ... Het gaat dan vaak om een samenwerking met onze OCMW 's, diensten VAPH, de Woonwinkel, wijkagenten, ...

- Methodiek: In 2022 willen we - in **samenwerking met een hogeschool** - de visie en daaraan gekoppelde methodieken/aanpak door huur-en woonbegeleiders binnen de Woondienst opnieuw scherpstellen. Het huisvesten van kwetsbare groepen brengt verschillende uitdagingen met zich mee: begeleiden van (soms zorgwekkende) zorgmijders, grenzen stellen, wat is nu precies huurbegeleiding?, schuldmodel, welke alternatieve woonvormen zijn er, etc. We willen vanuit eenzelfde visie en missie vertrekken, om van daaruit allerhande thema's te concretiseren. Een dergelijke oefening gebeurde ruim 10 jaar terug al een keer, maar is nu opnieuw aan de orde (cf. vb. de personeelwissels, diverse ontwikkelingen, ...).

- Nieuw sinds eind 2019 is de aanpak van **problemen rond afval en onderhoud van de tuin**, die de huurbegeleiders tijdens hun huisbezoeken vaststellen. Feit is dat vb. klusjesdiensten van de OCMW 's over onvoldoende capaciteit beschikken, waardoor de vraag naar dergelijke praktische hulp het aanbod ruim overstijgt. De voorbije twee jaar werden geregeld contacten gelegd met sociale economie, met de bedoeling hier een project rond op te zetten. Eind 2020 kwam er een voorstel om in samenwerking met DVV Midden-West-Vlaanderen en sociaal economie-project 'De Lochting' een kleinschalig en experimenteel project op te zetten. Het project kreeg de naam '**Woonhygiëne**' opgespeld, en werd verder uitgewerkt in 2021. In 2022 is het uitdrukkelijk de bedoeling om dit verder te concretiseren. Het recent goedgekeurde project "goed wonen en woonhygiëne" - dat gesubsidieerd wordt door Vlaanderen - zal hierop voortbouwen. Zie voor meer informatie bij 4.3.1 "woonhygiëne".

5 AANVULLENDE INFORMATIE

5.1 Het SVK woningpatrimonium en het vooropgestelde groeipad 2021-2025

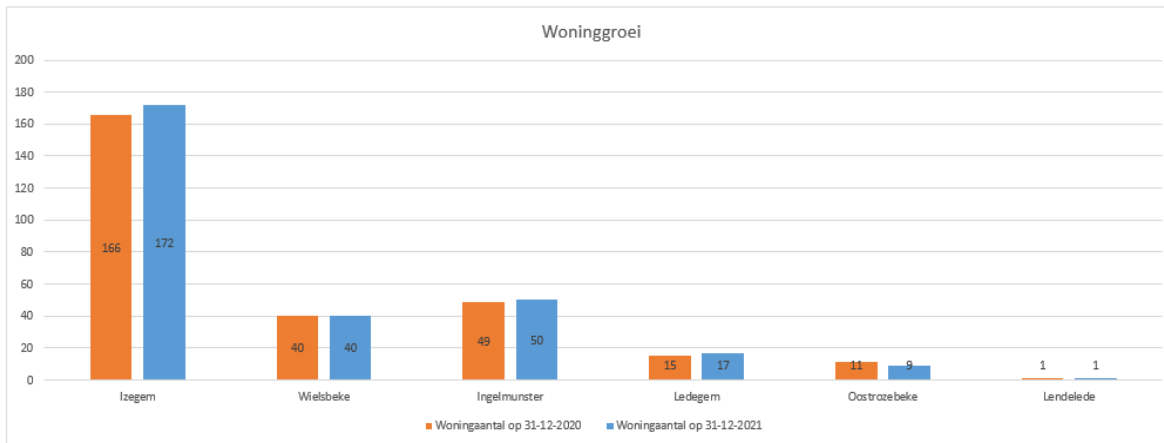
In 2020 diende het SVK regio Izegem opnieuw een verlengingsaanvraag basissubsidie in voor de periode **2021-2025**. Intussen werd die ook goedgekeurd.

In dit dossier werd volgend groeipad vooropgesteld, op basis van zowel meetbare als niet-meetbare factoren³⁴:

PROGNOSE WONINGAANGROEI SVK REGIO IZEGEM 2021-2025																			
SVK regio Izegem	situatie op: 31/12/2019	2020			2021			2022			2023			2024			2025		
		in (1)	uit (2)	subtot.	in (3)	uit (4)	subtot.	in (5)	uit (6)	subtot.	in (7)	uit (8)	subtot.	in (9)	uit (10)	subtot.	in (11)	uit (12)	eindtot.
Izegem	168	6	6	168	7	2	173	13	10	176	11	6	181	12	7	186	10	5	191
Ingelmunster	45	5	1	49	4	2	51	5	4	52	5	7	50	5	4	51	5	0	56
Ledegem	15	0	0	15	1	0	16	2	1	17	1	0	18	2	1	19	1	0	20
Oostrozebeke	10	1	1	10	1	1	10	2	1	11	1	0	12	2	0	14	1	0	15
Wielsbeke	41	0	1	40	2	1	41	3	4	40	3	1	42	3	0	45	3	1	47
Lendeledede	1	0	0	1	1	0	2	0	0	2	1	0	3	0	0	3	1	0	4
totaal	280	12	9	283	16	6	293	25	20	298	22	14	306	24	12	318	21	6	333

Op 31/12/2021 - had het SVK 289 panden in beheer. Het groeide daarmee netto 7 panden t.o.v. 31/12/2020 (in 2021 : 24 in beheer en 17 uit beheer, incl. de zogenaamde 'panden uit en in na renovatie of verkoop'). Hiermee komen we dus op 4 panden minder dan de vooropgestelde prognose, een relatief beperkt verschil dus. De coronacrisis zette net als in 2020 een zekere rem op het groeiritme. Daarnaast had het vertrek van onze woningbeheerder S. Haezebrouck tot gevolg dat prospectiemedewerkster L. Catteeuw moest inspringen voor de technische opvolging van het volledige SVK-patrimonium. Hierdoor bleef de (pro)actieve prospectie grotendeels uit en werd vnl. ingegaan op woningaanbod dat eigenaars spontaan naar het SVK toe deden. Voor 2022 is opnieuw versterking voorzien via L. Verbauwhede (weliswaar gedeeltelijk tot de zomer), waarna de groei opnieuw in stijgende lijn moet gaan.

³⁴ Voor meer info, cf. de 'verlengingsaanvraag basissubsidie SVK regio Izegem 2021-2025, p. 6 en verder.



C. Tabel

Gemeente	Provincie	Woningaantal op 31-12-2020	Nieuwe woningen in beheer in 2021	Woningen uit beheer in 2021	Netto woninggroei 2021
Izegem	West-Vlaanderen	166	14	8	6
Wielsbeke	West-Vlaanderen	40	2	2	0
Ingelmunster	West-Vlaanderen	49	5	4	1
Ledegem	West-Vlaanderen	15	3	1	2
Oostrozebeke	West-Vlaanderen	11	0	2	-2
Lendelede	West-Vlaanderen	1	0	0	0

- **Nieuwe panden in beheer 2021 – concrete gegevens**

N	Gemeente	Straat en huisnr	Basis woningtype	Aantal slp	Is eigendom van (Pand)	Geïndex Huurp	Datum Ing	Duurtijd	Toelichting
1	Izegem	P. Benoitstraat	Huis	3	Private persoon	470 €	15/03/2021	9 jaar	Nieuw
2	Izegem	Kasteelstraat	Huis	2	Private persoon	455 €	15/12/2021	9 jaar	Uit (voor '21) en in na reno
3	Izegem	Krekelstraat	Huis	1	Private persoon	360 €	15/02/2021	9 jaar	Nieuw
4	Izegem	Zwingelaarstraat	Huis	3	Private persoon	470 €	1/09/2021	9 jaar	Nieuw
5	Izegem	Schoolstraat	Appartement	2	Private persoon	402 €	1/05/2021	9 jaar	Nieuw
6	Izegem	Baronstraat	Appartement	2	Private persoon	500 €	1/07/2021	> 15 jaar	Nieuw
7	Izegem	Kapelstraat	Appartement	2	Private persoon	495 €	1/09/2021	15 jaar	Nieuw
8	Izegem	Wantje Pietersstraat	Huis	3	Private persoon	480 €	1/08/2021	9 jaar	uit (in '21) en in na verkoop
9	Izegem	Eigenhaardstraat	Huis	2	Private persoon	500 €	1/05/2021	9 jaar	Nieuw
10	Izegem	Sint Pietersstraat	Appartement	2	Private persoon	485 €	1/08/2021	9 jaar	Nieuw
11	Izegem	Vredestraat	Huis	4	Private persoon	500 €	15/10/2021	9 jaar	Nieuw
12	Izegem	Parkietstaat	Huis	3	Private persoon	560 €	1/10/2021	9 jaar	Nieuw
13	Izegem	Reperstraat	Huis	2	Private persoon	485 €	1/12/2021	9 jaar	Uit (in '21) en in na reno
14	Izegem	Baronstraat	Huis	2	Private persoon	450 €	1/03/2021	9 jaar	Uit en in na reno
15	Ingelmunster	J. Kennedystraat	Huis	3	Private persoon	465 €	1/11/2021	9 jaar	Nieuw
16	Ingelmunster	Lenteakkerstraat	Huis	4	Private persoon	520 €	1/03/2021	9 jaar	Uit (in '21) en in na reno
17	Ingelmunster	Stationsplein	Appartement	1	Private persoon	370 €	1/10/2021	9 jaar	Uit (in '21) en in na reno
18	Ingelmunster	Stationsplein	Appartement	1	Private persoon	370 €	1/10/2021	9 jaar	Uit (in '21) en in na reno
19	Ingelmunster	Stationsstraat	Appartement	1	Private persoon	350 €	1/10/2021	9 jaar	Uit (in '21) en in na reno
20	Ledegem	Hugo Verriestlaan	Huis	2	Private persoon	475 €	1/02/2021	9 jaar	Nieuw
21	Ledegem	Stationsstraat	Appartement	1	Private persoon	400 €	15/03/2021	9 jaar	Nieuw
22	Ledegem	Gullegemstraat	Huis	3	Private persoon	510 €	15/09/2021	9 jaar	Uit (in '21) en in na reno
23	Wielsbeke	WB Cartonstraat	Huis	3	Private persoon	495 €	1/05/2021	9 jaar	Nieuw
24	Wielsbeke	Hulstersestraat	Huis	3	Private persoon	415 €	15/11/2021	9 jaar	Uit (in '21) en in na reno

Panden uit beheer 2021 – concrete gegevens

Nr	Gemeente	Straat en huisnr	Basis Woningtype	Aantal slpk	Is eigendom van (Pand)	Geïndexeerde Huurprijs	Datum Ingang	Einddatum HHC	Opgezegd door	Reden einde HHC
1	Wielsbeke	Heirweg	Huis	4	Private Persoon	527,12	1/10/2012	30/09/2021	Verhuurder	Einde HHC
2	Wielsbeke	Hulsterestraat	Huis	3	Private Persoon	438,85	1/03/2013	14/11/2021	SVK	pand uit en in na reno
3	Ingelmunster	Lenteakkerstraat	Huis	4	Private Persoon	487,04	15/07/2011	28/02/2021	Verhuurder	pand uit en in na reno
4	Ingelmunster	Stationsplein	Appartement	1	Private Persoon	385,26	1/11/2013	30/09/2021	SVK	pand uit en in na reno
5	Ingelmunster	Stationsplein	Appartement	1	Private Persoon	385,26	1/11/2013	30/09/2021	SVK	pand uit en in na reno
6	Ingelmunster	Stationsstraat	Appartement	1	Private Persoon	318,19	1/03/2015	30/09/2021	SVK	pand uit en in na reno
7	Oostrozebeke	Stationsstraat	Huis	4	Private Persoon	477,96	15/11/2008	12/02/2021	Verhuurder	Einde HHC (sloop)
8	Oostrozebeke	Tieltsesteenweg	Huis	3	Private Persoon	389,42	1/11/2012	31/07/2021	Verhuurder	Einde HHC
9	Izegem	Slabbaardstraat Noord	Huis	2	Private Persoon	387,67	1/03/2009	18/01/2021	SVK	Kwaliteitsgebreken
10	Izegem	Stationsstraat	Huis	2	Private Persoon	388,68	15/01/2010	1/04/2021	SVK	Andere
11	Izegem	Reperstraat	Huis	2	Private Persoon	407,45	1/10/2011	30/11/2021	SVK	pand uit en in na reno
12	Izegem	Wantje Pietersstraat	Huis	3	Private Persoon	412,73	1/07/2012	30/06/2021	Verhuurder	Einde HHC
13	Izegem	Nederweg	Huis	2	Private Persoon	286,47	1/03/2013	15/03/2021	SVK	Kwaliteitsgebreken
14	Izegem	Baronstraat	Huis	2	Private Persoon	385,23	20/06/2013	28/02/2021	SVK	Kwaliteitsgebreken
15	Izegem	Ommegangstraat	Huis	2	Private Persoon	441,98	1/03/2018	30/11/2021	Verhuurder	Eigen gebruik
16	Izegem	Parkietstraat	Huis	3	Private Persoon	560,00	1/10/2021	25/11/2021	Verhuurder	Eigen gebruik
17	Ledegem	Gullegemstraat	Huis	3	Private Persoon	491,77	1/08/2010	14/09/2021	SVK	pand uit en in na reno

Gezien heel wat panden al langere tijd in huur zijn, wordt bij elke huurderswissel nagegaan of het pand nog voldoet aan de geldende woningkwaliteitsnormen³⁵. Wanneer dit niet het geval is, neemt het SVK contact op met betrokken eigenaar(s). Dit kan leiden tot één van volgende drie scenario 's:

1. De eigenaar wil meegaan in ons voorstel tot (grondige) renovatie, **dat verder gaat dan het louter voldoen aan de minimale kwaliteitsvereisten**. In dat geval wordt gewerkt met een opschorting van huur gedurende de renovatiewerken. We berekenen dan een **nieuwe huurprijs** op basis van de geldende huurberekeningstabel en dit uiteraard op basis van de gerenoveerde toestand. In dat geval wordt een nieuwe hoofhuurovereenkomst afgesloten voor een nieuwe negenjarige periode. **In 2021 ging het in dit geval om 7 panden³⁶. Ook werd 1 pand verkocht, door de nieuwe eigenaar volledig op punt gezet, waarna het opnieuw via SVK verhuurd wordt (Wantje Pieterstraat te Izegem).**
2. Indien de eigenaar enkel bereid is om werken te doen om de woning opnieuw **conform de minimale kwaliteitsvereisten** te maken, dan blijft de huurprijs ongewijzigd.³⁷
3. Indien de eigenaar geen verdere investeringen wenst te doen en de woning is niet langer conform, dan **zegt het SVK de woning op** (zo mogelijk via minnelijke beëindiging).

• Typologie en aantal slaapkamers SVK-woningen per gemeente – situatie 31/12/2021

Op 31/12/2021 bestond had het SVK 162 woningen, 123 appartementen en 4 studio 's³⁸ in beheer :

OVERZICHT PATRIMONIUM SVK REGIO IZEGEM - 31/12/2021												
	Huizen						Appartementen				Studio	TOTAAL
	1 slp	2 slp	3 slp	4 slp	5 slp	6 slp	1 slp	2 slp	3 slp	4 slp	0 slp	
Izegem	6	48	35	7	1	1	26	40	8		4	172
Ingelmunster		6	10	6			11	9	3	1		50
Oostrozebeke	1	1	1	2	1			2	1			9
Ledegem	1	3	5	4			2	2				17
Wielsbeke	0	11	7	5			11	4	2			40
Lendeledede								1				1
TOTAAL	8	69	58	24	2	1	50	58	14	1	4	289

³⁵ Vlaamse codex Wonen + kwaliteitseisennota SVK regio Izegem

³⁶ zie bovenstaande tabel, lichtblauw

³⁷ M.u.v. de jaarlijkse indexatie

³⁸ In de Stationsstraat te Ingelmunster

- **Aantal panden in eigendom lokaal bestuur – situatie 31/12/2021**

Op 31/12/2021 bestond het SVK-woningbestand uit 252 panden in eigendom van particulieren, en 37 in eigendom van een lokaal bestuur. Voor 14 van die 37 panden ontvangt het SVK geen subsidie³⁹ van de Vlaamse overheid, gezien voor de bouw of renovatie Vlaamse middelen verkregen werden:

Aantal panden in eigendom lokaal bestuur situatie 31/12/2021		
Gemeente	Aantal	subsiabel*
Izegem	11	4
Ingelmunster	3	1
Ledegeem	0	0
Oostrozebeke	2	2
Wielsbeke	21	16
Lendelede	0	0
Totaal	37	23

* komen in aanmerking voor SVK-subsidie

Noot: van de 16 subsidiabele panden te Wielsbeke, worden er in 2022 (voorjaar) 12 verkocht aan SHM Mijn Huis (project Schrijverkeshoek).

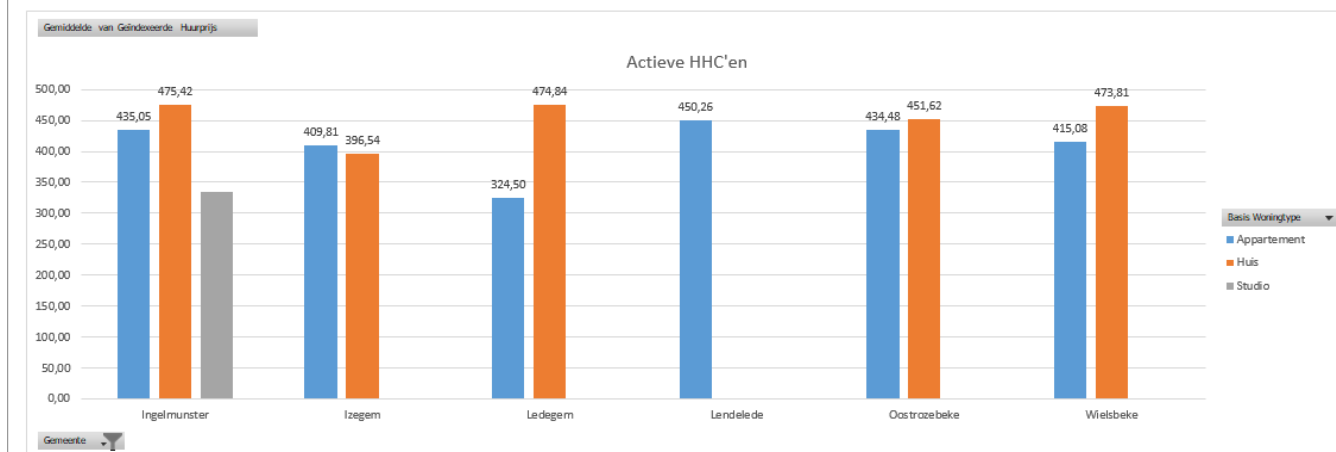
- **De huurprijzen van SVK regio Izegem in 2021 (hoofdhuur)**

Onderstaande tabel is een weergave van het **gemiddelde van de geïndexeerde huurprijzen (hoofdhuur) op 31/12/2021, weergegeven per gemeente en per woningtype.**

In vergelijking met de geldende huurprijzen op de private huurmarkt liggen de SVK-huurprijzen uiteraard een stuk lager, maar daartegenover staan heel wat voordelen voor de eigenaar (garantie betaling huur, eigen technische dienst, huurbegeleiding, ...).

Actieve HHC'en op 31-12-2021

A. Grafiek



B. Tabel

Gemiddelde van Geïndexeerde Huurprijs Rijlabels	Kolomlabels			Eindtotaal
	Appartement	Huis	Studio	
Ingelmunster	435,05	475,42	334,29	442,74
Izegem	409,81	396,54	402,25	402,25
Ledegeem	324,50	474,84	439,47	439,47
Lendelede	450,26	450,26	450,26	450,26
Oostrozebeke	434,48	451,62	445,90	445,90
Wielsbeke	415,08	473,81	448,85	448,85
Eindtotaal	413,44	426,54	334,29	419,42

³⁹ Cf. jaarlijkse aanvraag aanvullende subsidie SVK

Evolutie m.b.t. de huurprijzen (hoofdhuur)

Onderstaande tabel geeft – op basis van de jaarverslagen van de voorbije jaren – de evolutie weer inzake de gemiddelde huurprijs die het SVK aan de eigenaars betaalt. Dit betreft de geïndexeerde huurprijzen, telkens op datum 31/12.

Evolutie gemiddelde huurprijs (hoofdhuur)				
	Studio	Appartement	Huis	Totaal
2017	€ 298,85	€ 357,83	€ 384,75	€ 372,95
2018				€ 386,63
2019	€ 313,55	€ 397,90	€ 406,09	€ 401,28
2020	€ 316,69	€ 404,09	€ 412,43	€ 407,59
2021	€ 334,29	€ 413,44	€ 426,54	€ 419,42

Nieuw voor 2021 : We merkten op dat onze huurprijzen voor nieuwbouw aan de lage kant zaten, waardoor potentiële initiatiefnemers afhaakten. Na bespreking op het Dagelijks Bestuur werd beslist om volgende aanpassingen aan de huurprijsberekeningstabel te doen :

- Verhoging van de bonus voor een garage van 20 naar 25 €
- Het voorzien van een bonus van 10 € voor een autostaanplaats
- Verhoging van bonus voor nieuwbouw van 20 naar 30 €

5.2 De kandidaat – huurders : profiel en wachtlijst

In dit onderdeel schetsen we het profiel van de **kandidaat-huurders** van het SVK regio Izegem. De gegevens zijn enigszins te nuanceren, gezien de situatie van de kandidaten gedurende de wachttijd kan wijzigen. Voor elke toe te wijzen woning worden dan ook de actuele gegevens opgevraagd van de 20 à 30 kandidaten met de hoogste puntenscore. Onderstaande gegevens betreffen dus een momentopname (situatie op 31.12.2021), maar geven toch een beeld. We bespreken achtereenvolgens:

1. Het **aantal kandidaat-huurders** op de wachtlijst van SVK regio Izegem op 31/12/2021
2. De **gezinsgrootte** van onze kandidaat-huurders;
3. Hun **woonplaats**;
4. Hun **besteedbaar inkomen**;
5. Hun **woonsituatie**;
6. Hun **nationaliteit**;
7. Hun **leeftijd**

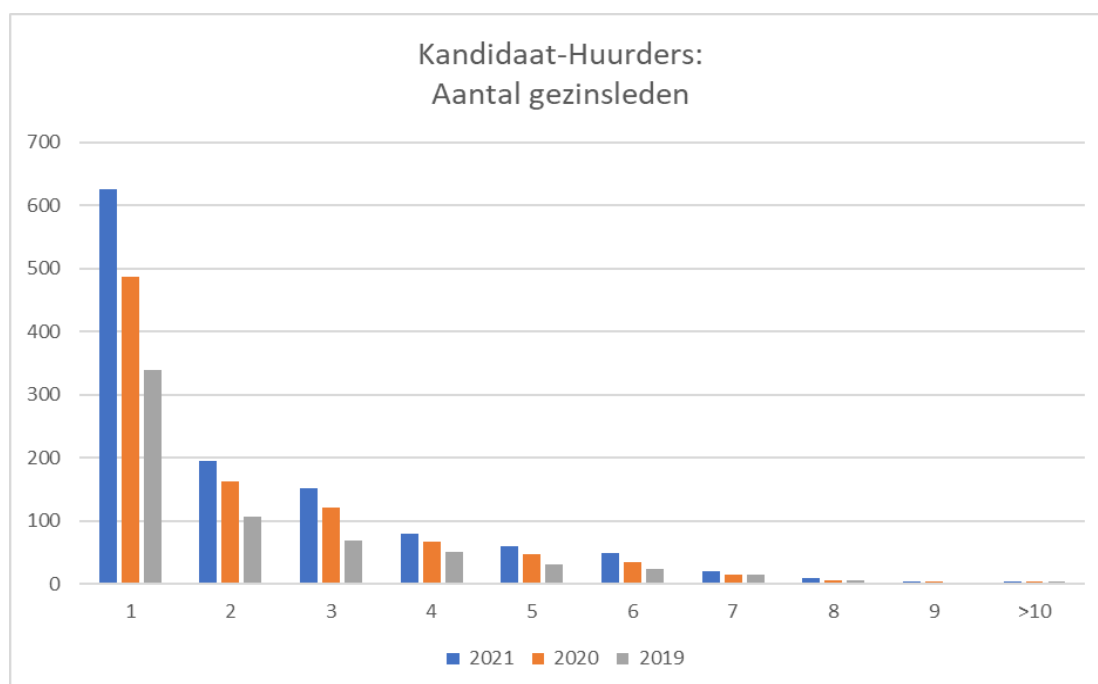
1. Het aantal kandidaat-huurders op de wachtlijst – evolutie 2019-2021

- Op **31.12.2019** had het SVK regio Izegem **645** kandidaat-huurders op zijn wachtlijst.
- Op **31.12.2020** was de wachtlijst gegroeid tot **942** kandidaat-huurders. Deze stijging was te wijten aan een samenloop van omstandigheden : er werd niet geactualiseerd in 2020, gezien dit enkel gebeurt in de oneven jaren, t.g.v. de coronamaatregelen mochten kandidaten die een woning weigerden tijdelijk niet geschrapt worden ...
- Op **31.12.2021** telde het SVK regio Izegem **1 196** kandidaat-huurders, waarmee de wachtlijst bijna verdubbelde t.o.v. van eind 2019. Feit dat t.g.v. coronacrisis niet geactualiseerd mocht worden in 2021 (straks wel in 2022) speelt hier zeker een rol. Het aantal inschrijvingen in 2021 was immers gelijklopend aan het aantal in 2019 en 2020 (cf. supra, punt 2.1).

2. Kandidaat-huurders: aantal gezinsleden

Wat de gezinsgrootte van de kandidaat-huurders betreft zien we een bijna identiek beeld als dat van 2020 :

- Het aandeel **alleenstaanden en kleine(re) gezinnen** (1 tot 2 personen) op onze wachtlijst bedraagt **69%**.
- De **middelgrote gezinnen** (3 tot 5 personen) zijn goed voor **24%** van de woningzoekenden.
- Bij de **grote(re) gezinnen** (6 tot > 10 personen) lag dit percentage op 31/12 op zo'n **7%**.



Aantal gezinsleden van de kandidaat-huurders op 31/12 - percentages											
	Totaal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	> 10
31/12/2019	645	52,56%	16,43%	10,54%	7,91%	4,81%	3,72%	2,17%	0,93%	0,31%	0,62%
31/12/2020	942	51,70%	17,20%	12,74%	7,01%	4,88%	3,72%	1,59%	0,53%	0,32%	0,32%
31/12/2021	1196	52,34%	16,30%	12,63%	6,69%	5,02%	4,10%	1,67%	0,75%	0,25%	0,25%

Concluderend kunnen we stellen dat het SVK verder moet **streven naar een mix op vlak van woningtypologie**.

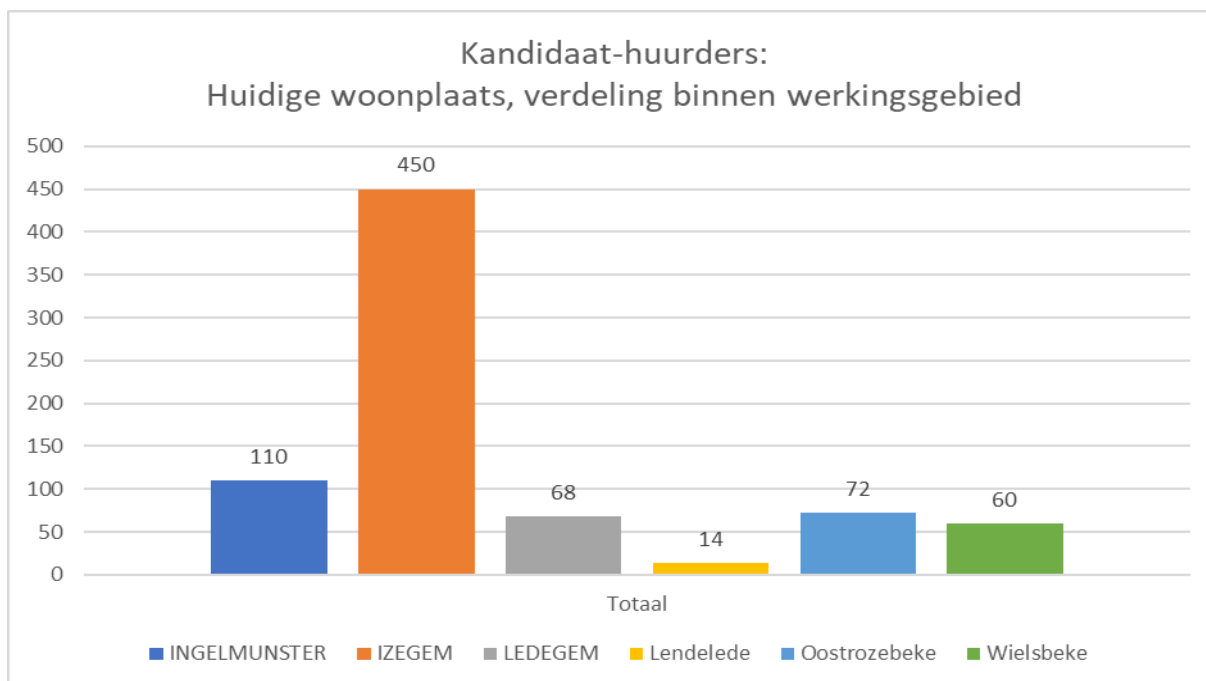
Niettegenstaande het overgrote deel van de kandidaten 1- en 2 persoonsgezinnen betreft, blijft de zoektocht naar grotere woningen aan de orde. Die zijn op de private huurmarkt immers vaak onbetaalbaar geworden, zeker voor gezinnen met bescheiden inkomens. Bovendien heeft de krapte op de huizenmarkt tot gevolg dat huiseigenaars hun huurders uit een groot aantal geïnteresseerden kunnen uitkiezen, waarbij de tweeverdienersgezinnen de voorkeur genieten.

In appartementsgebouwen is een dergelijke mix ook in kader van de leefbaarheid een belangrijk aspect.

3. Kandidaat – huurders: woonplaats⁴⁰

774 kandidaat-huurders (of 65%) wonen in één van de gemeenten van het werkingsgebied. In onderstaande grafiek geven we de verdeling weer per gemeente :

⁴⁰ Views uit SVK@plus bieden gegevens van alle KH 's op 31/12, maar kijken wel naar hun (meest) actuele woonplaats



Van de 422 kandidaten die buiten het werkingsgebied wonen, krijgen 220 kandidaten wel punten lokale binding. In dat geval krijgt men het vooropgesteld aantal punten lokale binding (max. 6) volgens het intern huurreglement :

“Een band met de gemeente / werkingsgebied is:

- *als u op het ogenblik van de toewijzing **effectief verblijft** in de gemeente / werkingsgebied van de vrijkomende SVK-woning.*
- *als u in de **periode van zes jaar voorafgaand aan de toewijzing** ingeschreven bent (of geweest) in het bevolkingsregister van de gemeente / in een van de gemeenten van het werkingsgebied.*

Hoe passen we dit toe:

- *Indien u een band aantoont met de **gemeente**, krijgt u **4** extra punten*
- *En indien u zo'n band kunt aantonen met eender welke gemeente van het SVK-werkingsgebied, krijgt u **nog eens 2** extra punten”⁴¹*

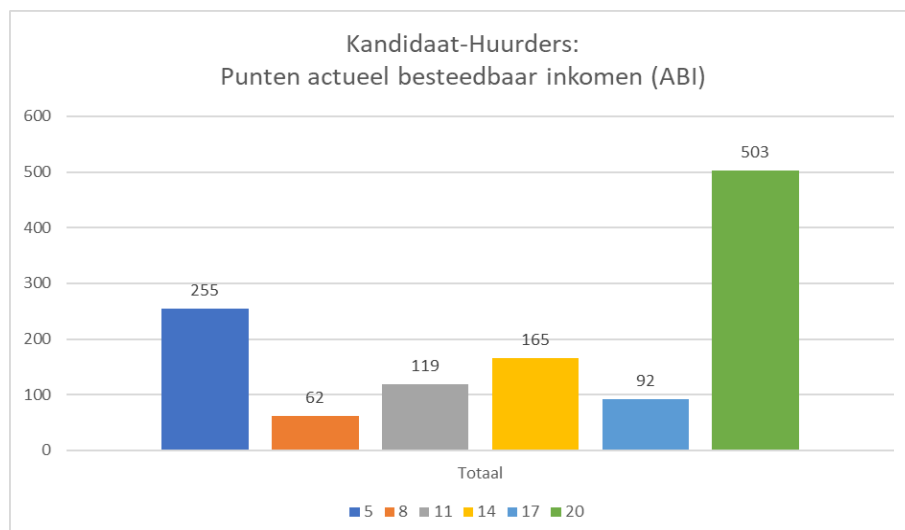
Opgelet: De woonplaats van de kandidaten zegt uiteraard niets over de gemeenten waarvoor men zich inschrijft :

- Sommige kandidaten kiezen er immers expliciet voor om wel of juist niet **in de eigen gemeente te blijven** wonen.
- Heel wat mensen stellen zich ook kandidaat voor **meerdere gemeenten** binnen het werkingsgebied, vooral als de woon nood hoog is (geen vaste verblijfplaats, woning slechte kwaliteit, ...) .
- ...

Aspecten die de woonstkeuze mee bepalen zijn o.m.: mobiliteit, werk of schoolgaande kinderen in een bepaalde gemeente, netwerk, ...

⁴¹ In de feiten krijgt men dus 0, 2 of 6 punten.

4. Punten 'actueel besteedbaar inkomen' (of ABI) van de kandidaten



Net als de voorbije jaren scoren opvallend veel kandidaten 17 en 20 punten voor 'actueel besteedbaar inkomen' op het moment van inschrijving (50 % in 2021, in 2020 was dit 48%). **Voor alleenstaanden met 20 punten betekent dit concreet dat zij moeten rondkomen met een maandelijks inkomen dat max. € 55 boven het toepasselijk leefloon zit, bij gezinnen is dat max. € 132 boven het leefloon⁴².** Hoe lager de punten, hoe hoger het bedrag dat men boven het leefloon zit (en dus hoe hoger beschikbare inkomen).

Het criterium 'actueel besteedbaar inkomen' weegt – samen met de punten 'woonnood' – zwaar door op de totale puntenscore die een kandidaat-huurder krijgt.

Het is dan ook **belangrijk dat de kandidaat steeds belangrijke wijzigingen m.b.t. het inkomen aan het SVK meldt.**

Immers, bij elke toewijzing worden enkel de 20 à 30 kandidaten met de hoogste (totale) puntenscore aangeschreven. Indien men een daling van het inkomen niet meldde, kan men dus uit de boot vallen. Dit wordt steeds uitdrukkelijk vermeld bij de inschrijving en daaropvolgende contactmomenten, door de medewerkers onthaal en administratie SVK. Er wordt hiervoor ook frequent aan onze partnerorganisaties – o.a. via de Adviesgroep Wonen-Welzijn - de nodige alertheid gevraagd.

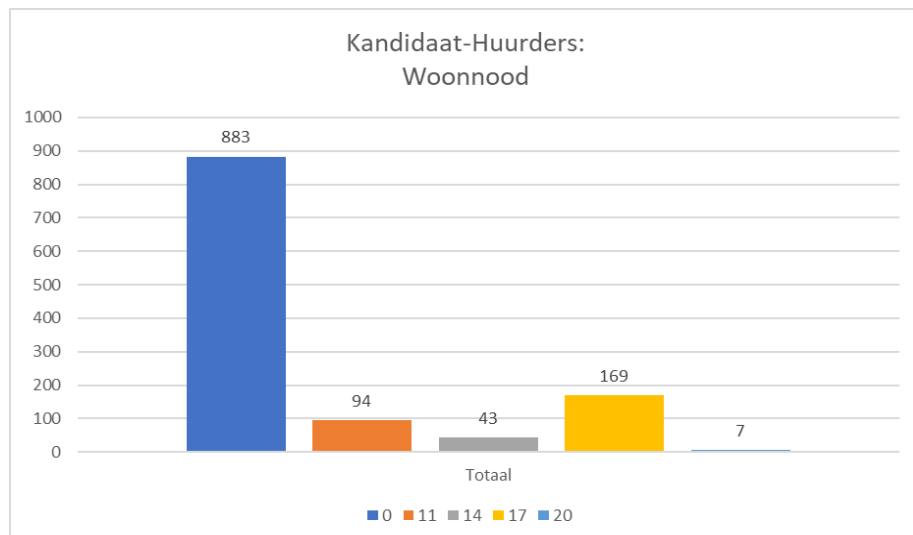
Onderstaande tabel geeft een beeld van de **evolutie van de inkomenssituatie van onze kandidaat-huurders.**

We zien daarbij een significante stijging van het aantal KH 's met de hoogste puntenscore (bijna een verdubbeling t.o.v. 2019). De actualisatie in 2022 zal een nog accurater beeld geven, maar **onderstaande cijfers wijzen alvast andermaal op de grote nood aan betaalbare woningen.** Gezinnen met een inkomen om en bij het leefloon kunnen immers niet - of uiterst moeilijk op de private huurmarkt terecht.

Evolutie punten "actueel besteedbaar inkomen"			
	2019	2020	2021
5 punten	124	191	255
8 punten	58	63	62
11 punten	80	127	119
14 punten	77	108	165
17 punten	50	67	92
20 punten	256	386	503
TOT	645	942	1196

⁴² Het leefloon voor een alleenstaande bedraagt € 1 072,30 netto per maand, voor een samenwonende € 714,86 netto per maand en voor een persoon die samenwoont met een gezin te zijnen laste € 1 449,15 netto per maand. Deze bedragen zijn sinds 1 januari 2022 van kracht.

5. Punten woonnood op 31/12/2021



De wettelijk voorziene criteria voor het bepalen van 'woonnood' zijn:

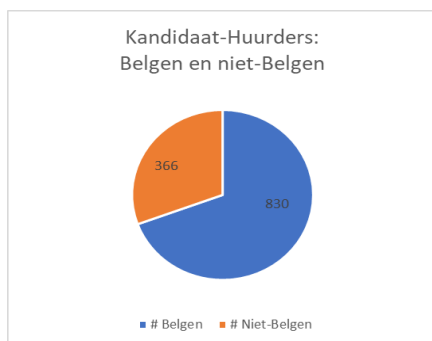
- een effectieve of dreigende **dakloosheid**
- wonen in een goed dat **niet geschikt** is voor wonen
- de verminderde **kwaliteit of over-bewoning** van een woning
- de **betaalbaarheid** van de huurprijs
- het zelfstandig wonen of gaan wonen van een **minderjarige** met begeleiding door een erkende dienst

Bovenstaande grafiek geeft een beeld dat vergelijkbaar is met de voorbije jaren :

- Kandidaten met **20 punten** komen in onze regio minder frequent voor, gezien ze enkel toegekend worden aan mensen die in zeer precare woonomstandigheden verkeren, zoals : effectief dakloos zijn, in een nachtopvang verblijven, wonen in een (on)roerend goed dat niet bestemd is voor wonen en waarvoor een stakingsbevel is of wonen in een onbewoonbaar- of overbewoond verklaarde woning (met besluit),...
- De **17 punten-score** komt het frequentst voor. Die personen/gezinnen verkeren dan bijv. in één van volgende situaties: Een instelling of gevangenis kunnen of moeten verlaten en geen woonrecht meer hebben elders of verblijven in noodwoning, crisisopvang, transitwoning, hotel of opvangtehuis of tijdelijke opvang bij vrienden of familie na verlies woonrecht, een vonnis tot uithuiszetting hebben of een opzeg van huurovereenkomst door eigenaar gekregen hebben, waarvan de opzegtermijn intussen minder dan 3 maanden telt, ...
- Het aantal kandidaten dat **score '0'** krijgt op basis van woonnood blijft op eenzelfde niveau (71% in 2019, 71% in 2020, 74% in 2021). De kandidaten die geen punten krijgen op basis van woonnood kunnen uiteraard op de andere criteria wel hoog scoren en ook hier betreft het steeds een momentopname.

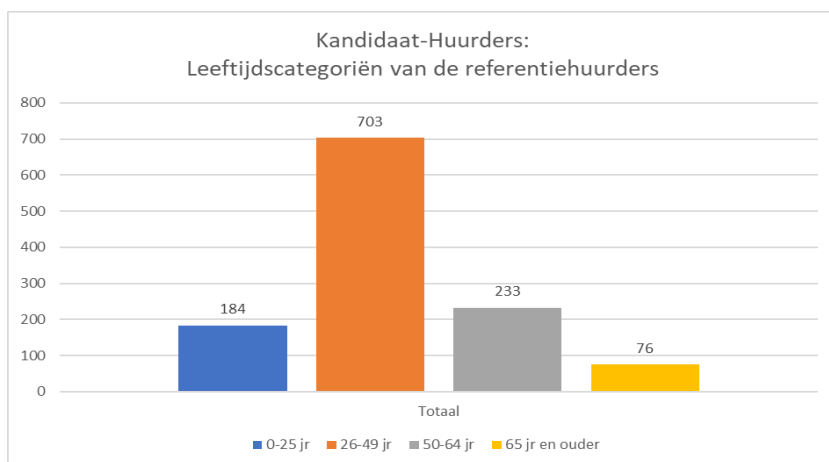
Op het moment dat een SVK-woning toegewezen wordt, worden de scores woonnood van de aangeschreven kandidaten uiteraard aangepast aan de actuele woonsituatie (op basis van de bezorgde bewijsstukken).

6. Nationaliteit van de kandidaten



Op 31.12.2021 had 69% van de kandidaat-huurders de Belgische nationaliteit (in 2019: 68%, in 2020: ook 69%). De verhouding Belgen - niet-Belgen op de wachtlijst blijft dus gelijk aan voorgaande jaren.

7. Leeftijd van de kandidaat-huurders



Afgerond komen we hierbij op volgende percentages:

0-25 jaar : 15%

26-49 jaar : 59%

50-64 jaar : 20%

65 of ouder: 6%

5.3 De huurders

Profiel van onze huurderspopulatie

Op 31.12.2021 had het SVK regio Izegem **271 panden in verhuur**⁴³ en dus evenveel op te volgen huurders(gezinnen).

In 2021 werden **63 nieuwe onderhuurovereenkomsten** gestart⁴⁴.

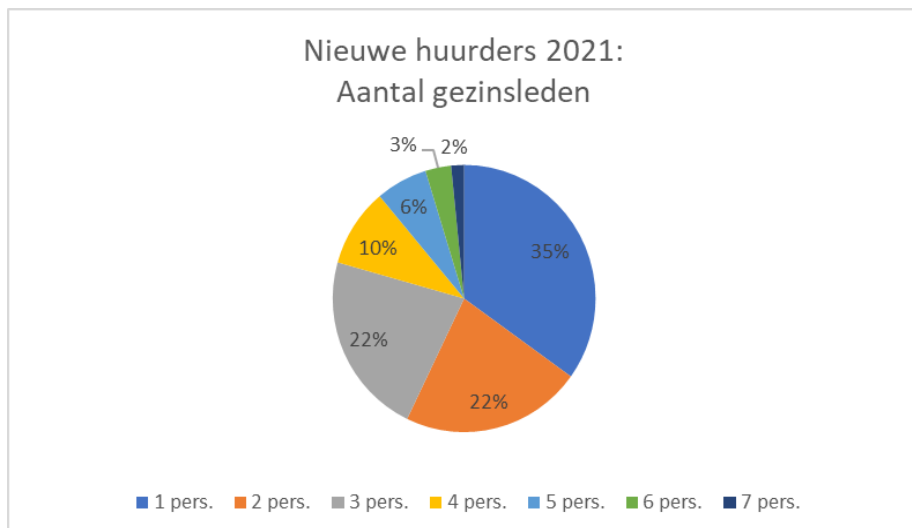
Hieronder wordt via een aantal cijfermatige gegevens getracht om het profiel van onze huurders weer te geven. Het gaat concreet over:

1. Uit welk **type gezinnen** bestaat het huidig SVK-huurderspubliek (totaal + voor de nieuwe huurders 2021)?
2. Wat was hun **inkomenssituatie** bij toewijzing (" ")?
3. Wat was hun **nationaliteit**?
4. In welke **woonsituatie** verkeerde men bij toewijzing?
5. **Hoelang stond men op de wachtlijst** vooraleer een woning werd toegewezen?
6. Wat is **de leeftijd** van onze referentiehuurders?

⁴³ 289 in beheer – van de leegstaande panden zat het grootste deel in de lopende toewijzingsprocedure (eindfase), 3 appartementen zaten in opzeg (einde 31.12.21), 1 in renovatie en 1 in opschorting (verzekeringsdossier)

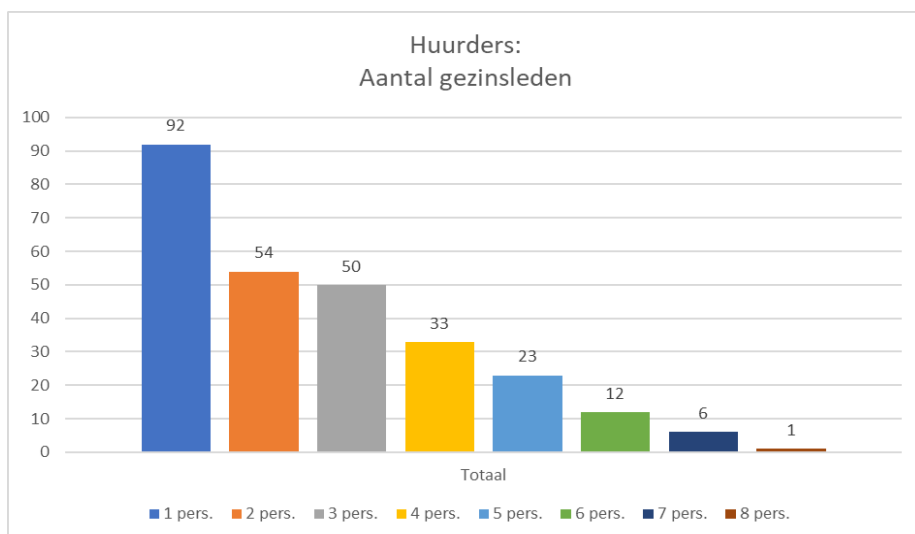
⁴⁴ Er gebeurden 66 toewijzingen, maar 3 contracten worden pas begin 2022 opgestart.

1. Huurders: aantal gezinsleden bij toewijzing



- **57%** van de toewijzingen gebeurde aan **alleenstaanden of tweepersoonsgezinnen**, wat in de lijn ligt van 2020 (56%).
- **38%** van de gezinnen die in 2021 een woning of appartement kregen toegewezen, zijn middelgrote gezinnen (**3-5 personen**), een stijging van 5% t.o.v. 2020.
- **5%** van de nieuwe huurders in 2021 waren grote(re) gezinnen (**6-7 personen**), een daling van 6% t.o.v. 2020.

Op de totale SVK-huurderspopulatie (271 gezinnen) op 31.12.2021 geeft dit volgend beeld:

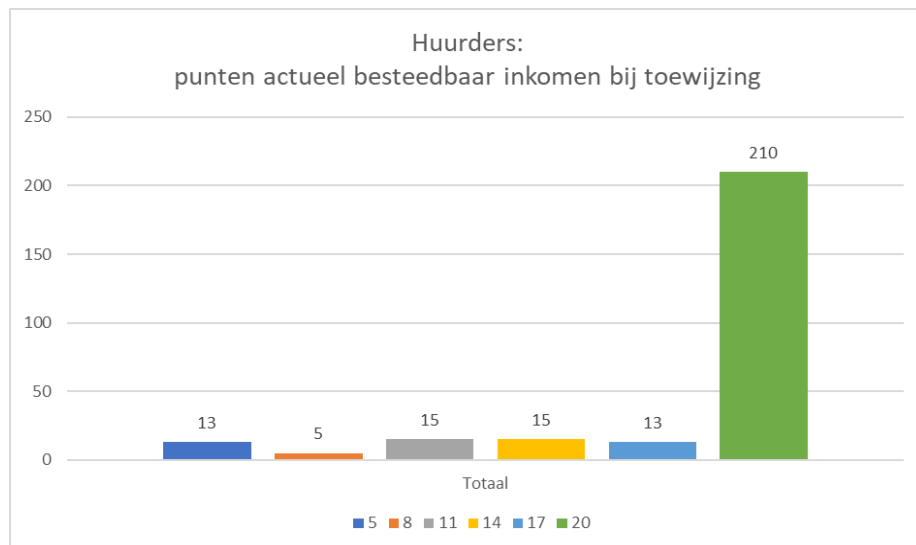


De gezinssamenstelling van het SVK-huurderspubliek blijft doorheen de jaren vrij gelijklopend. Uiteraard hangt dit samen met het SVK-woningaanbod.

Overzicht aantal gezinsleden van de SVK-huurders op 31/12 - percentages										
Totaal	1p	2p	3p	4p	5p	6p	7p	8p	9p	> 10p
31/12/2019	276	36,59%	20,29%	17,03%	11,59%	7,61%	4,35%	1,45%	1,09%	0,00%
31/12/2020	271	36,16%	19,93%	16,24%	11,81%	8,86%	4,06%	2,58%	0,37%	0,00%
31/12/2021	271	33,95%	19,93%	18,45%	12,18%	8,49%	4,43%	2,21%	0,37%	0,00%

2. Huurders: punten actueel besteedbaar inkomen (kortweg ABI) bij toewijzing

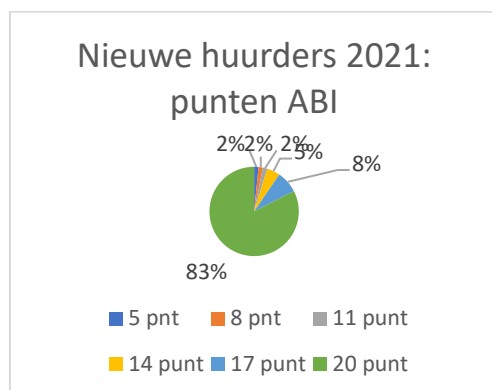
77% van onze totale huurderspopulatie had op moment van toewijzing een inkomen dat ongeveer gelijk was aan het leefloon (2020 : 79%)



De toewijzingen aan kandidaten met een lage puntenscore (5 en 8 punten) – en dus een hoger inkomen – hebben vooral te maken met:

1. De datamigratie van SVK@min naar SVK@plus destijds
2. Versnelde toewijzingen
3. Toewijzingen in het kader van doelgroepenplannen, vnl. Proef-wonen
4. Toewijzingen bij eerste in huurname project 'De Perelaar'⁴⁵, waarbij we uitzonderlijk ook kandidaten met een lagere puntenscore aan bod konden laten komen, door het hoge aantal toewijzingen op (zeer) korte termijn.

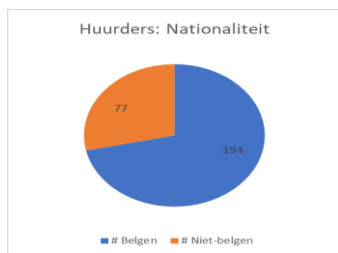
Specifiek voor de 63 nieuwe huurders in 2021 geeft dit volgende verdeling:



Ten opzichte van de totale huurderspopulatie had 6% meer huurders de hoogste puntenscore voor inkomen bij toewijzing. Ten opzichte van 2020 is er een daling van 2%.

⁴⁵ Appartementsblok met 30 entiteiten te Izegem (nieuwbouw, met opstart verhuringen in 2019)

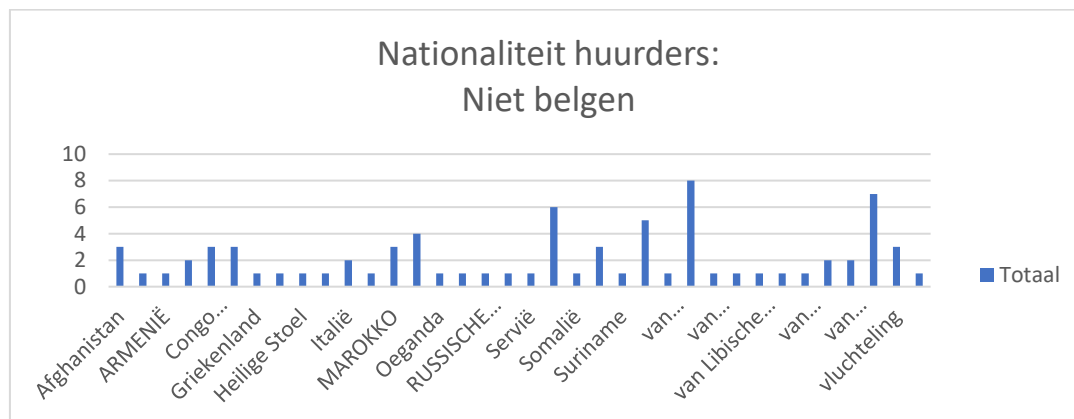
3. Huurders: nationaliteit van de referentiehuiders bij toewijzing



72% onze huurderspopulatie had de **Belgische nationaliteit bij start van de onderhuurovereenkomst.**

In 2020 was dat 74% en in 2019 was dat 73 %. De verhouding Belgen/niet-Belgen blijft dus van dezelfde grootorde.

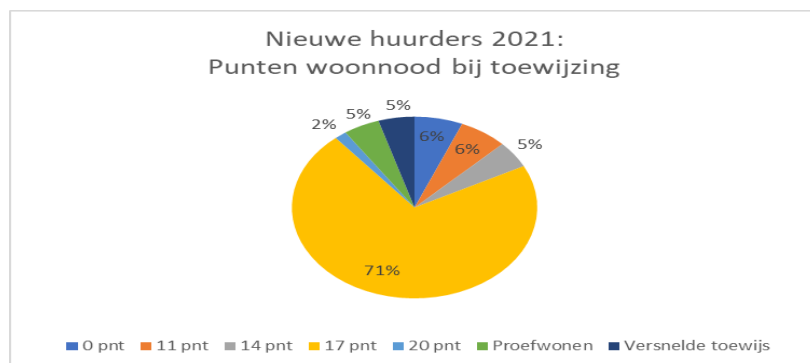
De nationaliteiten van de 77 'niet-Belgen' zijn – net als voorgaande jaren - zeer uiteenlopend:



4. Huurders: woonnood bij toewijzing

De SVK 's hebben de specifieke opdracht om de meest woonbehoeftige personen en gezinnen te huisvesten. De diverse precare woonsituaties worden in het SVK-puntensysteem onderverdeeld in scores. Hoe hoger de score, hoe slechter de woonomstandigheden waarin de kandidaat-huurders zich bevinden.

De 63 gezinnen die in 2021 SVK-huurder werden, kregen hun woning toegewezen op basis van volgende scores 'woonnood' (in combinatie met de andere punten uiteraard) :



73% van de nieuwe huurders in 2021 verkeerden dus voorheen in (erg) moeilijke, onstabiele woonomstandigheden (17 en 20 punten).

- Zoals eerder aangegeven⁴⁶ komen 20 punten in onze regio in veel mindere mate voor, gezien het hier om dakloosheid of verblijf in een nachtopvang gaat. In 2021 was **1 nieuwe huurder voorheen effectief dakloos** (cf. 2% bij 20 pnt).

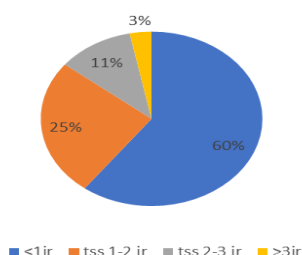
- Ten opzichte van 2020 is er **stijging van 12% van het aantal 17-punten** voor woonnood.
- De 6% nieuwe huurders met 0 punten woonnood betreffen vnl. absolute prioriteiten voor renovatiewerken en versnelde toewijzingen.

⁴⁶ bij het punt rond 'kandidaat-huurders'

5. Huurders: wachttijd voor effectieve toewijzing

Voor de nieuwe verhuringen in 2021 hadden we binnen SVK volgende wachttijden:

Nieuwe huurders 2021:
Termijn op wachtlijst voor toewijzing

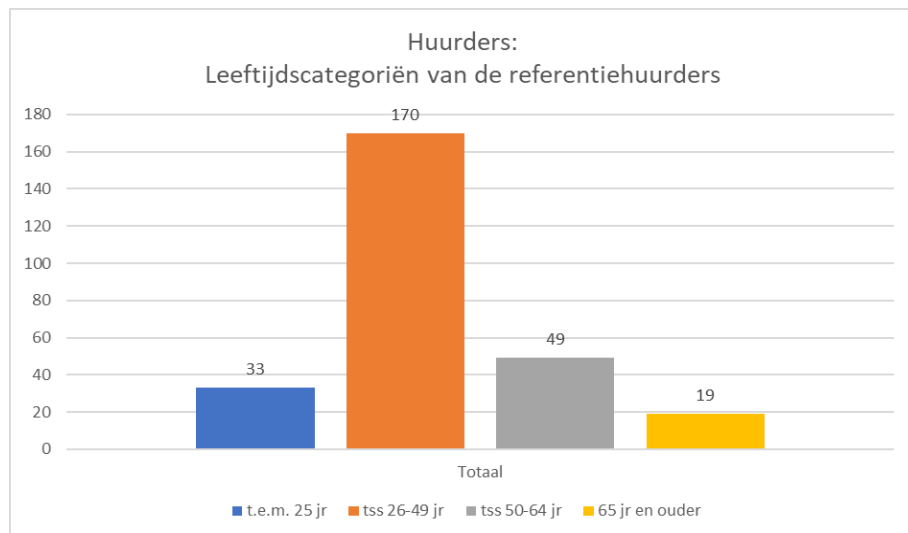


Via het SVK-puntensysteem konden we in 2021 60% van de nieuwe huurders in minder dan een jaar na inschrijvingsdatum aan een degelijke woonst helpen. In 2020 was dit 74%. Die daling is grotendeels te verklaren door **de sterk groeiende wachtlijsten in verhouding tot de veel beperktere woninggroei. De komende jaren zullen moeten uitwijzen of deze tendens vooral een gevolg is van de coronacrisis dan wel of er ook andere zaken meespelen.**

Dit gegeven zal straks ook in de schoot van de op til staande woonmaatschappijen opgevolgd moeten worden. Gezien de moeilijke leefomstandigheden (woonst, inkomen, ...) waarin veel gezinnen op onze wachtlijst verkeren, is het immers cruciaal om de wachttijd voor die specifieke doelgroep tot een minimum te beperken.

Het SVK-puntensysteem was tot op heden complementair aan het toewijssysteem van de sociale huisvestingsmaatschappijen, waar (behoudens uitzonderingen) de chronologie gehanteerd wordt. Het wordt dus een **uitdaging om ervoor dat gezinnen met een (erg) laag inkomen en in precare woonsituaties ook via het nieuwe toewijssysteem voldoende snel geholpen kunnen worden.**

6. Huurders: leeftijdscategorie van de referentiehuurders op 31/12/2021



Afgerond komen we hierbij op volgende percentages:

0-25 jaar :	12%	(tov 15% bij kandidaat-huurders)
26-49 jaar :	63%	(tov 59% bij kandidaat-huurders)
50-64 jaar :	18%	(tov 20% bij kandidaat-huurders)
65 of ouder :	7%	(tov 6% bij kandidaat-huurders)

4 WONEN EN WERKEN

1 RENOVATIEPROJECT

De “afdeling” Wonen en Werken is nauw verbonden met de werking van het Sociaal Verhuurkantoor. De renovatieploeg wordt immers ingezet voor de renovatie van woningen die in het patrimonium van het SVK opgenomen worden. Wonen en Werken wordt ook ingezet voor onderhoudswerkzaamheden in de woningen die door het SVK worden verhuurd.

Overzicht van de voornaamste activiteiten in 2021:

- Grondige renovatiewerken van woningen die reeds langere tijd in SVK-patrimonium zitten:
 - Kasteelstraat 4 - Izegem (volledige renovatie)
 - Stationstraat 30/101 – Ingelmunster (volledige renovatie)
- Opknapbeurt na verhuis huurder in SVK-woningen:

Straat	Nr	Bus	Gemeente	Uitgevoerd op
Kruisstraat	18	0101	Izegem	15/01/2021
BARONSTRAAT	23		IZEGEM	26/02/2021
Stationsstraat	30	0101	Ingelmunster	30/09/2021
MEZESTRAAT	16		OOSTROZEBEKE	18/02/2021
KETENSTRAAT	35		INGELMUNSTER	7/01/2021
OOSTROZEBEKESTRAAT	51	0201	INGELMUNSTER	24/02/2021
Ernest Brengierstraat	14	0005	Oostrozebeke	9/06/2021
LENDELEEDSESTRAAT	61		IZEGEM	29/01/2021
RIJKSWEG	67	102	WIELSBEKE	12/02/2021
Mandelstraat	55		Izegem	24/02/2021
Weststraat	13	202	Ingelmunster	8/03/2021
Prinsessestraat	124	0202	Izegem	3/03/2021
DE MAURISSENSSTRAAT	28		WIELSBEKE	18/02/2021
MOLENSTRAAT	65	A201	WIELSBEKE	7/04/2021
Fabiolalaan	18		Ledegem	27/04/2021
Prinsessestraat	120	0101	Izegem	16/03/2021
PLAATS	20		LEDEGEM	11/05/2021
MOLENSTRAAT	65	A002	WIELSBEKE	29/06/2021
OOSTROZEBEKESTRAAT	51	0103	INGELMUNSTER	27/05/2021
SINT-ELOOIS-WINKELSTRAAT	24	2	LEDEGEM	7/07/2021
KREKELSTRAAT	8		IZEGEM	18/05/2021
Brugstraat	43	2	Izegem	9/07/2021
Krekelstraat	10		Izegem	31/08/2021
GULLEGEMSESTRAAT	140		LEDEGEM	15/10/2021
DIRK MARTENSLAAN	33		IZEGEM	12/07/2021
WANTJE PIETERSSTRAAT	17		IZEGEM	25/08/2021
LENDELEEDSESTRAAT	57		IZEGEM	30/07/2021
STATIONSPLEIN	57	101	INGELMUNSTER	24/09/2021
Schrijverkeshoek	2		Wielsbeke	30/08/2021

Ommegangstraat	48		Izegem	30/09/2021
ROEELAARSESTRAAT	198		IZEGEM	13/09/2021
STATIONSPLEIN	57	001	INGELMUNSTER	8/09/2021
STATIONSPLEIN	57	001	INGELMUNSTER	30/09/2021
STATIONSPLEIN	57	001	INGELMUNSTER	30/09/2021
Wijngaardstraat	4		Izegem	5/11/2021
Wijngaardstraat	4		Izegem	5/11/2021
REPERSTRAAT	37		IZEGEM	30/11/2021
Schoolstraat	48	3	Izegem	16/12/2021
Roeselaarsestraat	262	0003	Izegem	15/12/2021
Rijksweg	82		Wielsbeke	19/11/2021
Ketelstraat	2	1	Izegem	17/11/2021
GULLEGEMSESTRAAT	140		LEDEGEM	27/10/2021
SINT-ELOOIS-WINKELSTRAAT	24	3	LEDEGEM	7/12/2021
Kruisstraat	18	0101	Izegem	15/12/2021
Kruisstraat	18	0101	Izegem	15/12/2021

- Onderhoudswerken (karweien) in de SVK-woningen
- Onderhoud CV-ketels (2-jaarlijks wettelijk verplicht) in de SVK- en crisiswoningen
- Onderhoudswerken crisiswoningen

2 WERKERVARINGSPROJECT

Wonen en Werken vervult ook een belangrijke functie als werkervaringsproject voor leefloners en langdurig werklozen. We staan ook open voor andere vormen van werkplekieren zoals een beroepsverkennde stage (BVS), voortraject op art. 60, stages BUSO, werkstraffen, ... Onder leiding van een coördinator, 5 vakmannen en een jobcoach krijgen deelnemers de kans om technische vaardigheden en de juiste arbeidsattitudes aan te leren met oog op een doorstroming naar een meer duurzame vorm van tewerkstelling.

Voor de tewerkstelling van de leefloners wordt nauw samengewerkt met de OCMW's in het kader van tewerkstelling art.60§7.

Cijfergegevens aantal tewerkgestelde deelnemers

- Nieuwe toeleiding in 2021 vanuit:
 - OCMW Izegem 4
 - OCMW Ingelmunster 1
 - OCMW Ledegem 0
 - OCMW Wielsbeke 0
 - OCMW Oostrozebeke 0
 - OCMW Roeselare 1
 - Halte R (werkstraf) 0
 - TOTAAL 6
- Reeds toeleiding in 2020 en nog gewerkt in 2021
 - OCMW Izegem 2 deelnemers
 - OCMW Ingelmunster 0 deelnemers
 - OCMW Ledegem 0 deelnemers
 - OCMW Wielsbeke 0 deelnemer
 - OCMW Oostrozebeke 0 deelnemers
 - OCMW Roeselare 4 deelnemers
 - TOTAAL 6

- Totaal aantal tewerkgestelden in 2021: 12 deelnemers
- Beëindigde tewerkstellingen in 2021: 6 deelnemers
doorstromingsresultaten:
 - werk in privé-sector 3
 - sociale tewerkstelling 0
 - VDAB-opleiding 0
 - werkloos 1
 - ziekteverlof 0
 - vroegtijdige stopzetting 2
 - Terug naar school 0
 - geen info 0

Profiel van de tewerkgestelden:

Aantal en leeftijd

	mannen	vrouwen
<25	3	0
25-40	8	0
41-60	1	0
TOTAAL	12	0

Afkomst

	aantal
Autochtoon	10
Allochtoon	2
TOTAAL	12

Scholingsgraad

	Aantal
L.O.	2
Buso	1
L.S.O.	7
H.S.O.	2

3 WERKPUNTEN 2021:

Om de interne werking te optimaliseren werd in 2021 bijzondere aandacht besteed aan:

- Ondersteuning/vorming instructeurs
 - Toolbox VONSt (lesmateriaal reeds aanwezig) organiseren op regelmatige basis bv 3-maandelijks op vrijdagnamiddag. Nog 1 sessie doorgedaan op 26/02/2021.
 - Opleiding onderhoud CV-ketel.
 - Opleiding schilderen bij leverancier verf materiaal.
- Ondersteuning/vorming deelnemers
Thema veiligheid op de werkvloer:
Alle opleidingen zijn opgemaakt en worden op geregelde tijdstippen ingepland zodat alle deelnemers deze opleidingen gevolgd hebben. Liefst zo snel mogelijk in hun traject.
 - Persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's)
 - Ladders en stellingen/hoogetwerkers
 - EHBO/brand

- Gevaarlijke producten
- Hanteren van aangedreven gereedschap
- Ondersteuning deelnemers
 - De evaluatieformulieren werden aangepast. Voortaan voor alle OCMW's dezelfde werkwijze.
 - Verder uitwerken van het groeitraject - waarbij de deelnemers ook zichzelf moeten evalueren. Dit groeitraject dient vooral om hen te helpen bij hun job- of opleidingskeuze na art. 60. Waar ligt de meeste interesse en technische handeling en wat is niet haalbaar? Op die manier kunnen ze een realistische keuze maken. OCMW's werden over deze manier van werken geïnformeerd.
- Magazijn
 - Er werd op 1/09/2021 een nieuw pc-programma in gebruik genomen: Furoo. Daardoor is er veel meer automatisering op het vlak van stock, werkbons en facturatie. Er is ook een app op de smartphone van de instructeurs.
- Rollend materiaal
 - Voorlopig geen aankoop nieuwe camionette gepland.
 - Logo aanbrengen op camionetten

4 OPVOLGEN SECTORONTWIKKELINGEN

Woondienst Regio Izegem volgt de sectorontwikkelingen inzake werkervaring op via:

- Lidmaatschap algemene vergadering vzw Tot Uw Dienst (B. Sintobin)
- Lidmaatschap raad van bestuur en algemene vergadering Kringwinkel Midwest (B. Sintobin)

PERSONEELSOMKADERING 2021

In 2021 zijn er meer personeelsverschuivingen geweest in vergelijking met vorige jaren. De onzekerheid m.b.t. de vorming van de woonmaatschappijen, waar het SVK deel van zal uitmaken, de vrij hoge werkdruk, en de schaarste op de arbeidsmarkt zijn ongetwijfeld redenen die dit mee hebben veroorzaakt.

naam	Functie	deelproject			in dienst
		IGS	SVK	WW	
Benoit Sintobin	Diensthof	1 VE			10/04/2000
Patricia Vandeputte	Boekhoudster	0,225 VE	0,30 VE	0,225 VE	03/05/1999 – 16/05/2021
Shauny Cuyllie		0,24 VE	0,30 VE	0,26 VE	27/09/2021
Vanessa Rommelaere	Medew. Boekhouding	0,1 VE	0,5 VE	0,4 VE	20/06/2016
Debby Vermeersch	Medew. Administratie en loket	0,8 VE			14/04/2009 – 17/10/2021
Soraya Lema		1 VE			6/09/2021
Sofie Defour	Medew. Administratie en loket	0,8 VE			01/06/2013
Charlotte Braeckvelt	Logistiek medewerker	0,8 VE			01/07/2017
Nathalie Vandendriessche	Woonbegeleider Woonwinkel Huurbegeleider SVK	0,8VE			12/02/2001 Vanaf 16/11/2021
Maaïke Debruyne	Woonbegeleider Woonwinkel	1 VE 0,5 VE			3/12/2018 Vanaf 1/10/2021
Annelies Vierstraete	Woonbegeleider 2° lijnstaken	0,8 VE			27/06/2011 – 31/01/2021
Bart Beernaert	Stafmedewerker	0,8 VE			
Sylvie Vandecasteele	Woonbegeleider Woonwinkel	1 VE			01/03/2017
Isabelle Malfait	Woonbegeleider Woonwinkel	0,5 VE			gedetacheerd vanuit OCMW Ingelmunster
Magali Verbeke	Woonbegeleider Woonwinkel	1 VE			16/01/2019
Johan Vansteenkiste	Technisch adviseur	1 VE			06/08/2001
Alain De Burghgraeve	Technisch adviseur	1 VE			08/01/2007
Lander Verbauwhede	Technisch adviseur	1 VE			1/04/2019
Nathalie Folens	Coördinator SVK		1 VE		06/01/2004
Charlotte Soetaert	Huurbegeleider SVK		0,80 VE		05/01/2004
Nathalie Vandeperre	Huurbegeleider SVK		0,80 VE		26/11/2018
Fébe Bille	Huurbegeleider SVK		0,80 VE		11/03/2019 – 26/09/2021
Mathieu Blondeau	Huurbegeleider SVK		0,80 VE		20/06/2016 – 31/12/2021

Melissa Desmet Soraya Lema	Medew. admin. en onthaal SVK		0,5 VE 0,5 VE		05/01/2004 01/01/2021 – 05/09/2021
Mieke Vandenberghe Eveline Deroo Annelies Smedts	Medew. admin. en onthaal SVK		0,6 VE 0,5 VE 0,5 VE		23/01/2018 4/01/2021 – 17/02/2021 20/06/2021
Ann-Gaëlle Dejonghe	Huurbegeleider SVK Woonbegeleider woonwinkel		1 VE		9/11/2020
Stijn Haezebrouck	Woningbeheerder SVK		1 VE		01/04/2016 (techn. Instr.) / 15/04/2019 (WB) – 20/10/2021
Lise Catteeuw	Patrimoniumbeheerder SVK		0,8 VE		3/11/2020
Bart Vanmechelen	Technisch coördinator			1 VE	24/03/2014
Dominique Pattyn	Technisch instructeur			1 VE	17/06/2019
Francis Ghekiere	Technisch instructeur			1 VE	1/04/2019
Johan Stroobant	Technisch instructeur			1 VE	03/12/2012
Gino Hollevoet	Technisch instructeur			0,8 VE	05/01/2009 – 30/06/2021 (pensioen)
Jurgen Callewaert	Technisch instructeur			0,8 VE	8/11/2010
Maarten Oosterlynck	Technisch instructeur			1 VE	
Tom Steyaert	Technisch instructeur			0,8 VE	
Petra Destoop	Jobcoach			0,39 VE	gedetacheerd vanuit vzw Tot Uw Dienst

IGS: Project Intergemeentelijke Samenwerking Lokaal Woonbeleid cluster Izegem / SVK: Sociaal Verhuurkantoor / WW: Wonen en Werk

Gemiddelde personeelsbezetting 2021

- Intergemeentelijke samenwerking lokaal woonbeleid (IGS): 11,84 VE
- Sociaal Verhuurkantoor: 9,90 VE
- Wonen & Werken: 7,65 VE

Totaal: 29,39 VE (verdeeld over 34 medewerkers, waarvan 2 gedetacheerd vanuit een andere organisatie).