



2021

Ons dak

Jaaroverzicht 2021

Maaseik, 25 mei 2022

Inhoudsopgave

1. ALGEMENE GEGEVENS VAN DE VENNOOTSCHAP	1
2. ORGANISATIE	1
2.1. AANDEELHOUDERS	1
2.2. RAAD VAN BESTUUR	1
2.3. MEDEWERKERS	2
2.4. PERSONEELSORGANOGRAM	2
2.5. MISSIE EN VISIE	3
2.6. BELEIDSVERKLARING	3
2.7. SAMENWERKINGSVERBANDEN	3
2.7.1. VZW Woonplatform Limburg	3
2.7.2. Begeleidende diensten	3
2.7.3. Sociaal Verhuurkantoor Maasland VZW	4
2.7.4. Sociaal Verhuurkantoor Noord-Limburg VZW	4
2.7.5. Vereniging Vlaamse Huisvestingsmaatschappijen	4
2.8. WOONMAATSCHAPPIJ LIMBURG	4
3. PATRIMONIUMBEHEER	5
3.1. WONINGPATRIMONIUM PER GEMEENTE	5
3.1.1. Woningpatrimonium Maaseik per 31/12/2021	5
3.1.2. Woningpatrimonium Dilsen-Stokkem per 31/12/2021	6
3.1.3. Woningpatrimonium Kinrooi per 31/12/2021	6
3.1.4. Woningpatrimonium Bree per 31/12/2021	7
3.1.5. Woningpatrimonium Oudsbergen per 31/12/2021	7
3.2. OVERZICHT WONINGPATRIMONIUM (GEBOUWD, IN OPBOUW EN IN BEHEER)	8
3.2.1. Toestand op 31.12.2021	8
3.2.2. Aantal woningen bestemd voor verhuur in functie van het aantal slaapkamers	8
4. PROJECTEN	9
4.1. PROJECTEN OPGELEVERD IN 2021	9
4.1.1. Nieuwbouw	9
4.1.2. Renovaties	10
4.2. PROJECTEN IN UITVOERING OP 31/12/2021	11
4.2.1. Nieuwbouw	11
4.2.2. Renovaties	13
4.3. PROJECTEN AANBESTEED PER 31/12/2021	14
4.4. PROJECTEN IN ONTWIKKELING PER 31/12/2021	14
4.4.1. Voorontwerp	14
4.4.2. Voorbereidingsfase of gronden voor toekomstige ontwikkeling	15
4.4.3. Samenvatting	15

5. VERKOPEN	16
5.1. VERKOOP VAN HUUR- EN KOOPWONINGEN.....	16
5.2. AANVRAGEN AANKOOP HUURWONINGEN.....	16
6. KANDIDAAT-HUURDERS	17
6.1. KANDIDAAT-HUURDERS PER 31/12/2021 – VOLGENS WOONPLAATS.....	17
6.2. KANDIDAAT-HUURDERS – EVOLUTIE PER LEEFTIJDSCATEGORIE	17
6.3. KANDIDAAT-HUURDERS PER NATIONALITEIT	18
6.4. KANDIDAAT-HUURDERS – GEZINSSAMENSTELLING.....	18
6.5. KANDIDATEN PER JAAR VAN INSCHRIJVING	18
6.6. TOEWIJZINGEN / VERHUIZINGEN	18
6.6.1. <i>Mobiliteitspercentage</i>	18
7. HUURDERS BINNEN HET SOCIAAL HUURSTELSEL	20
7.1. HUURDERS – GEZINSSAMENSTELLING	20
7.2. HUURDERS PER NATIONALITEIT.....	20
7.3. HUURPRIJZEN	21
7.4. INKOMENS VAN DE HUURDERS	21
7.4.1. <i>Overzicht aantal huurders volgens het inkomen (geïndexeerd)</i>	21
7.4.2. <i>Evolutie gemiddelde reële huurprijs</i>	21
7.5. DEBITEURENBEHEER.....	22
7.5.1. <i>Juridische dossiers opgestart in 2021</i>	22
7.5.2. <i>Uitgesproken vonnissen in 2021</i>	22
7.5.3. <i>Evolutie huurachterstallen huurders en vertrokken huurders</i>	22
8. BEWONERSCONTACTEN EN COMMUNICATIE MET STAKEHOLDERS	23
8.1. DIENST BEWONERSCONTACTEN ⇔ CORONA.....	23
8.1.1. <i>Groepscontacten en -activiteiten</i>	23
8.1.2. <i>Individuele contacten</i>	23
8.2. BEWONERSCONTACTEN – INDIVIDUEEL	23
8.2.1. <i>Kennismakingsbezoeken</i>	23
8.2.2. <i>Samenwerking – overleg op individueel niveau</i>	23
8.2.3. <i>Burenbemiddeling</i>	23
8.2.4. <i>Klachtenprocedure</i>	23
8.3. PARTICIPATIE.....	23
8.3.1. <i>Collectieve meldingen</i>	23
8.3.2. <i>Bewonersoverleg/burenbabbels</i>	24
8.3.3. <i>Infosessies en overleg bij renovaties</i>	24
8.3.4. <i>Infosessies nieuwbouw</i>	24
8.3.5. <i>Wijkwerking</i>	24
8.3.6. <i>HURA</i>	24
8.3.7. <i>Dag van de huurder</i>	25

8.4. COMMUNICATIE.....	25
8.4.1. Website.....	25
8.4.2. Nieuwsbrief.....	25
8.4.3. Ons Krantje.....	25
9. VRAGENLIJST KLACHTENMANAGEMENT 2019.....	26
9.1. OVERZICHT ONTVANGEN KLACHTEN	27

1. ALGEMENE GEGEVENS VAN DE VENNOOTSCHAP

Ons Dak is een burgerlijke vennootschap die de vorm van een coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid met sociaal oogmerk heeft aangenomen en ingeschreven is in het rechtspersonenregister te Tongeren onder het ondernemingsnummer 0401.336.114.

Ons Dak is erkend door de VMSW onder nr. 7070.

Oprichting:

De oprichtingsakte dateert van 14 mei 1928 en verscheen in het Belgisch Staatsblad van 3 juni 1928 onder nummer 8439.

Laatste wijziging:

De statuten werden het laatst gewijzigd op 27 mei 2015 (publicatie in Belgisch Staatsblad van 15 juni 2015). De gecoördineerde statuten zijn raadpleegbaar op www.onsdak.be.

2. ORGANISATIE

2.1. Aandeelhouders

Aandeelhouder	Aantal aandelen
Stad Maaseik	13.120 AANDELEN
Gemeente Kinrooi	11.600 AANDELEN
Stad Dilsen-Stokkem	10.600 AANDELEN
Stad Bree	10.100 AANDELEN
Gemeente Oudsbergen	5.100 AANDELEN
Het Vlaamse Gewest	20 AANDELEN
Provincie Limburg	20 AANDELEN
TOTAAL	50.560 AANDELEN

2.2. Raad van bestuur

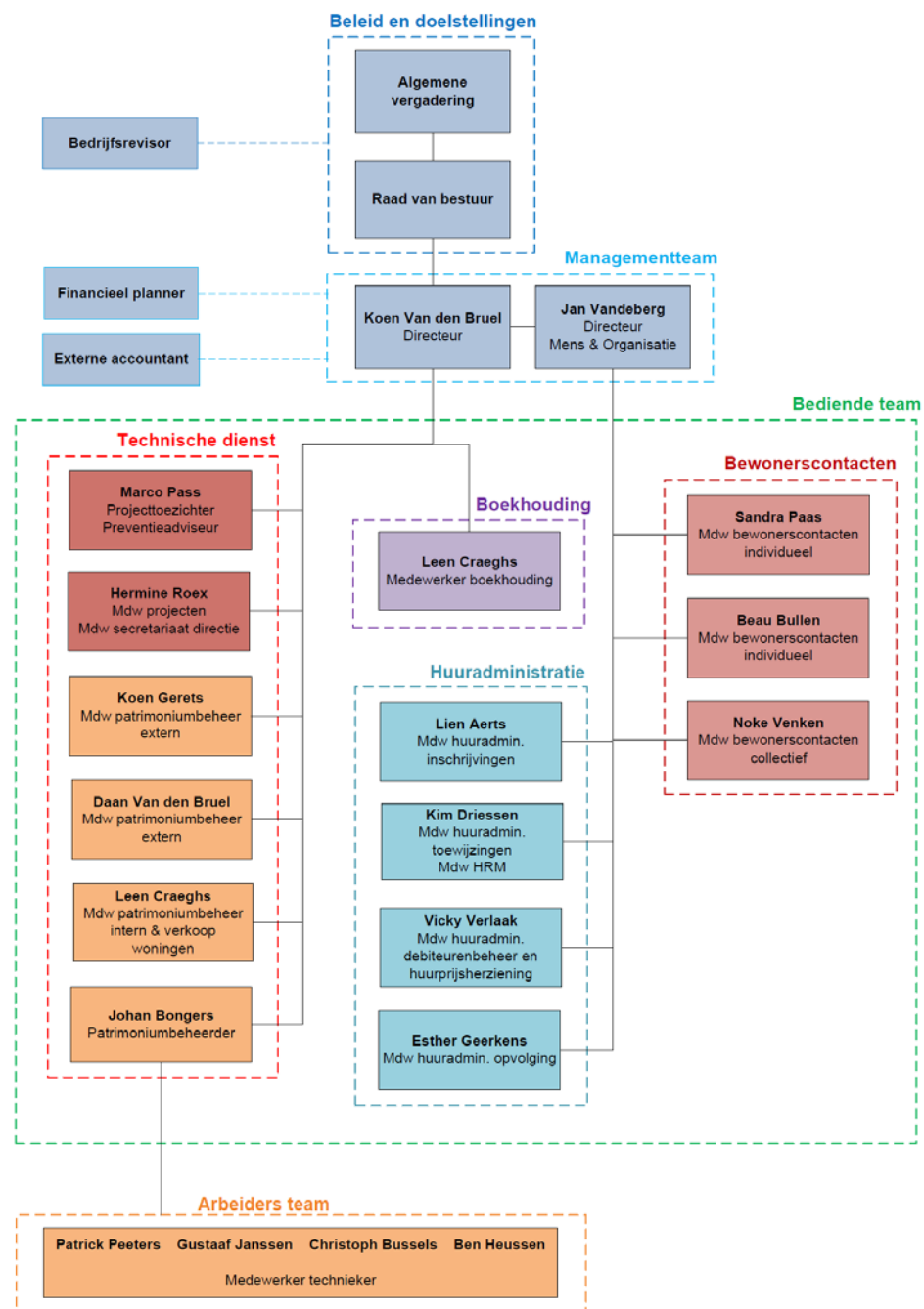
Naam	Functie	Afgevaardigd door
Chretien Van De Beek	Voorzitter	Stad Dilsen-Stokkem
André Willen	Bestuurder	Stad Maaseik
Rosette Dupont	Bestuurder	Stad Maaseik
Jackie Rietjens	Bestuurder	Gemeente Kinrooi
Robert Dirx	Bestuurder	Gemeente Kinrooi
Conny Mertens	Bestuurder	Stad Dilsen-Stokkem
Bruno Dreezen	Bestuurder	Stad Bree
Lydie Jacobs	Bestuurder	Gemeente Oudsbergen
Jaak Beuten	Bestuurder	Provincie Limburg
Koen Van den Bruel	Directeur	
Jan Vandenberg	Directeur Mens en Organisatie	

Ons Dak in 2 minuten: bedrijfsfilm op www.onsdak.be

2.3. Medewerkers

Koen Van den Bruel	Directeur
Jan Vandenberg	Directeur Mens en Organisatie
Esther Geerkens	Medewerker Huuradministratie
Vicky Verlaak	Medewerker Huuradministratie
Kim Driessen	Medewerker Huuradministratie
Lien Aerts	Medewerker Huuradministratie
Noke Venken	Medewerker Bewonerscontacten
Sandra Paas	Medewerker Bewonerscontacten
Beau Bullen	Medewerker Bewonerscontacten
Hermine Roex	Medewerker Technische Dienst (0,78 VTE)
Marco Pass	Projecttoezichter
Leen Craeghs	Medewerker Technische Dienst en Boekhouding
Johan Bongers	Patrimoniumbeheerder
Koen Gerets	Medewerker Patrimoniumbeheer
Daan Van den Bruel	Medewerker Patrimoniumbeheer
Patrick Peeters	Onderhoudsmedewerker
Gustaaf Janssen	Onderhoudsmedewerker
Christoph Bussels	Onderhoudsmedewerker (0,80 VTE)
Ben Heussen	Onderhoudsmedewerker

2.4. Personeelsorganogram



2.5. Missie en visie

MISSIE

Op professionele wijze en in overleg met haar partners wil Ons Dak een betaalbaar, kwalitatief en leefbaar woonaanbod realiseren in Noordoost-Limburg.

Wij doen dat op een transparante, correcte en servicegerichte manier met respect voor de mens, zijn omgeving en de wet.

VISIE

Ons Dak wil een goede huisbaas zijn en streeft naar tevreden bewoners.

We willen laagdrempelig, transparant overleg met onze klanten en met alle andere stakeholders.

Ons Dak evolueert creatief mee met maatschappelijke veranderingen en verbetert permanent haar woonkwaliteit en dienstverlening.

Ons Dak stimuleert de betrokkenheid en ontplooiing van haar medewerkers.

2.6. Beleidsverklaring

Ons Dak beseft dat de klant en zijn veranderende omgeving enkel en alleen vertrouwen zullen schenken aan een organisatie die dat vertrouwen in hun ogen ook waard is, met andere woorden een organisatie die voldoende meerwaarde biedt en resultaat garandeert in functie van betrokkenheid.

Om die reden zal Ons Dak de klant en zijn omgeving begrijpen en in vertrouwen doen voelen dat haar organisatie perfect geregeld is om op een dynamische en transparante wijze een correct antwoord te geven op hun vragen en behoeften.

Ons Dak behandelt iedereen correct, stipt, begripvol en met respect binnen de krijtlijnen van de wet, zowel de klant en zijn omgeving, de medewerkers en belanghebbenden.

Ons Dak zoekt oplossingen en legt daarvoor alle creativiteit aan de dag, start samenwerkingsprojecten op, speelt in op opportuniteiten en voert daarin een transparant beleid.

Ons Dak hanteert een intern kwaliteitsmanagementsysteem als leidraad om een steeds hoger niveau van dienstverlening voor de klant en zijn omgeving te bereiken door permanent haar interne processen te evalueren en bij te sturen met het oog op verbetering.

Ons Dak laat dit samenvloeien met een transparante communicatie en een verhoging van de medewerkerstevredenheid.

Ons Dak biedt **correcte service in woonkwaliteit**.

Correcte: binnen de wettelijke bepalingen waarbij niemand een voorkeursbehandeling kan krijgen ongeacht zijn situatie of de personen die hij kent.

Service: correcte service op administratief en op technisch gebied. Mensen mogen rekenen op de medewerkers van Ons Dak.

In: de service is niet zomaar een service naast een productaanbod. Het is een productaanbod met een correcte service erbij verweven.

Woonkwaliteit: de organisatie van Ons Dak is er op gericht om niet enkel woningen maar vooral woonkwaliteit aan te bieden.

2.7. Samenwerkingsverbanden

2.7.1. VZW Woonplatform Limburg.

Ons Dak is lid van de VZW Woonplatform Limburg die ontstaan is uit het samenwerkingsverband tussen de negen Limburgse sociale huisvestingsmaatschappijen uit de huursector.

Ons Dak is secretaris, penningmeester, verzorgt de verslaggeving en de zetel van de VZW is er gevestigd. Ons Dak neemt binnen Woonplatform Limburg de coördinerende rol op zich.

Binnen de VZW Woonplatform Limburg – raad van bestuur en directeursoverleg – is er regelmatig overleg over actuele thema's en gezamenlijke initiatieven (www.woonplatform.be).

In het kader van de geplande fusie in Limburg tussen alle sociale woonactoren om één woonmaatschappij te vormen, treedt de vzw Woonplatform op als opdrachtgever voor de begeleiding door externe experts.

2.7.2. Begeleidende diensten.

Er zijn nauwe samenwerkingsverbanden met het CAW inzake woonbegeleiding en structureel overleg met de OCMW's op vlak van huurdersdossiers.

Met SHERPA, Covida, Noolim, VZW Jeugdzorgcentrum en De Meander wordt nauw samengewerkt met het oog op de begeleiding van gemeenschappelijke doelgroepen, ieder vanuit de eigen visie in relatie tot de klant, maar wel rekening houdend met een globaal beeld.

Er is een goede samenwerking met WVC van de stad Dilsen-Stokkem, jeugddienst en dienst integratie van de stad Maaseik, project RGZ (Radicaal Geïntegreerde Zorg) Kinrooi en de politiezones Carma en Maasland.

Met het huurderssyndicaat werden afspraken gemaakt om te komen tot een soepele en transparante dossierbehandeling van huurders die bij het huurderssyndicaat aankloppen. Die afspraken zijn eerder gebaseerd op een overlegstructuur dan op conflictsituaties.

Ons Dak is lid van het door de stad Maaseik en gemeente Kinrooi opgerichte "Huis van het Kind" en werkt samen met de seniorenwerking in de verschillende gemeenten.

Ons Dak werkt samen met STEBO voor het organiseren van energiescans bij huurders.

2.7.3. Sociaal Verhuurkantoor Maasland VZW.

De directeur van Ons Dak is lid van het dagelijks bestuur en de raad van bestuur van het SVK Maasland. Hiermee wordt een win-win situatie gecreëerd inzake doorstroming van huurders, worden rechten van huurders van het SVK door middel van soepele informatie-uitwisseling beveiligd en wordt knowhow uitgewisseld.

2.7.4. Sociaal Verhuurkantoor Noord-Limburg VZW.

Ons Dak is lid van de algemene vergadering van het sociaal verhuurkantoor en wordt vertegenwoordigd door de directeur.

2.7.5. Vereniging Vlaamse Huisvestingsmaatschappijen.

Ons Dak is lid van de VVH: de koepel- en belangenvereniging van de Vlaamse huisvestingsmaatschappijen uit de huursector. De directeur is lid van de raad van bestuur van de VVH.

De vereniging heeft tot doel het behartigen en verdedigen van de gemeenschappelijke belangen van alle sociale huisvestingsmaatschappijen in het Vlaams Gewest, het verstrekken van informatie aan haar leden en het organiseren van een samenwerkingsverband tussen de leden. Om haar maatschappelijk doel te verwezenlijken kan de vereniging alle daartoe noodzakelijke verrichtingen doen.

2.8. Woonmaatschappij Limburg.

In 2020 besliste de Vlaamse Regering dat tegen 1 januari 2023 sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM's) en sociale verhuurkantoren (SVK's) één woonactor moeten vormen met maar één speler per gemeente: de woonmaatschappij. Op 17 juli 2020 werden afspraken gemaakt over het regelgevend- en implementatietraject voor deze woonmaatschappijen.

Momenteel zijn er, verspreid over 42 gemeenten, nog 9 sociale huurmaatschappijen, 3 sociale koopmaatschappijen en 7 sociale verhuurkantoren in Limburg.

Op 6 september 2021 werd via een persbericht bekend gemaakt dat N-VA, CD&V, Open Vld, Vooruit en Groen een politiek akkoord hebben bereikt en hebben beslist om die 19 organisaties vanaf 1 januari 2023 samen te smelten tot één grote Limburgse woonmaatschappij.

Bij de operatie zijn een 385-tal personeelsleden betrokken. Alle maatschappijen beschikken samen over 23.000 huurwoningen.

Deze nieuwe Limburgse woonmaatschappij steunt op twee pijlers: een sterke centrale organisatie en een decentrale en toegankelijke dienstverlening waarin de klant centraal staat.

In de vergadering van 20 september 2021 besliste de raad van bestuur van Ons Dak akkoord te gaan met het politieke voorstel om te fusioneren tot 1 Limburgse woonmaatschappij.

3. PATRIMONIUMBEHEER

3.1. Woningpatrimonium per gemeente

3.1.1. Woningpatrimonium Maaseik per 31/12/2021

MAASEIK	Gebouwd/Gekocht		Verhuurd		Verkocht	Opbouw	Totaal
	woningen	appart.	woningen	appart.			
<u>Maaseik</u>							
K. Astridlaan I	10				10		10
K. Astridlaan II	19	4	4	4	15		23
Relindis	84	48	49	48	35		132
Izeven I	49		35		14		49
Izeven II	15		10		5		15
Gasthuisveld I	11		8		3		11
Gasthuisveld II	39		33		6		39
Gasthuisveld III	59		45		14		59
Gasthuisveld VI		30		30			30
Van Eycklaan	24	24	20	24	4		48
Everstraat I	11		11				11
Everstraat II		8		8			8
Everstraat III	3		3				3
Schillingsstraat	3		3				3
De Globe		8		8			8
Rode Kruisstraat		30		30			30
Het Hamont		48		48			48
Schillingsstraat II	1		1				1
Bleumerstraat		18		18			18
Kleine Kerkstraat		11		11			11
Sionstraat		14		14			14
Geiboomstraat		24		24			24
H. v/d Goesstraat		16		16			16
Gr. Kerkstraat 23		6		6			6
Rueelstraat		2			2		2
Marktstraat	2	3	2	3			5
H. Relindis	11		11				11
Kempenweg - Th. Kubbenstr.	14		14				23
K. Astridlaan 6-8		5		5			5
Bleumerstraat 59	2		2				2
K. Albertlaan 80		5		5			5
Bosmolenlaan 7		6		6			6
Everstraat 14	1		1				1
Acht Meilaan	7	49	7	31	18		56
St.Elisabethstr. - Valderenstr.	25		19		6		25
Vullerstraat 46		2		2			2
Grote Kerkstraat 13-17		7		7			7
Schillingsstraat 8-10		6		6			6
Bleumerstraat 29		3		3			3
Dekenskamp	36		36				36
Totaal Maaseik	417	386	305	366	132		812

MAASEIK	Gebouwd/Gekocht		Verhuurd		Verkocht	Opbouw	Totaal
	woningen	appart.	woningen	appart.			
<u>Neeroeteren</u>							
Dorperveld	100		47		53		100
Geysteren I	51		42		9		51
Geysteren II	17		17				17
Parkhotel	40		37		3		40
Pier De Smid		22		22			22
Oud Postgebouw*	1	8	0	8			8
Ophovenstraat 53-59		20		20			20
Ophovenstraat 91-95	5		5				5
Voorshoventerweg	3	2	3	2			5
Het Kramelt	40	20	21	20	19		60
Plattenhofweg	0	0	0	0	0	8	8
Totaal Neeroeteren	257	72	172	72	84	8	336
<u>Opoeteren</u>							
Dorperheide	30		24		6		30
Dorperheide II	22		21		1		22
Totaal Opoeteren	52	0	45	0	7	0	52
TOTAAL GEBOUWD							1184
TOTAAL VERHUURD							960
TOTAAL VERKOCHT							223
TOTAAL IN OPBOUW							8
TOTAAL FUSIE MAASEIK	726	458	522	438	223	8	1192

* Woning staat leeg met het oog op afbraak

3.1.2. Woningpatrimonium Dilsen-Stokkem per 31/12/2021

DILSEN-STOKKEM	Gebouwd		Verhuurd		Verkocht	Opbouw	Totaal
	woningen	appart.	woningen	appart.			
<u>Dilsen</u>							
Hoefkamp I	86		36		50		86
Hoefkamp II	20				20		20
Hoefkamp III	30		18		12		30
Hoefkamp IV	65		57		8		65
Hoefkamp V	56		43		13		56
Lodderkuil	20		20				20
Lodderkuil	12	24	5	23	8		36
De Licht	8	7	8	7			15
Europalaan 91	3	4	3	4			7
Stokkemberbaan	12	2	12	2			14
Kantonsweg	12	3	12	3			15
Europalaan 93	1	2	1	2			3
Heilderveld		11		11			11
Totaal Dilsen	325	53	215	52	111	0	378
<u>Elen</u>							
Kapelhof	42	18	25	18	17		60
Bergerkampstraat	4		4				4
Rijksweg		15		15			15
Langstraat	4		4				4
Stationsstraat	12	8	12	8			20
Kapelhof	2		2				2
Totaal Elen	64	41	47	41	17	0	105
<u>Rotem</u>							
Rijksweg - Kempenstraat	9	6	9	6			15
Hoogbaan - Tienstraat	14	9	11	9	3		23
Totaal Rotem	23	15	20	15	3	0	38
<u>Stokkem</u>							
Rechtestraat		19		19			19
Poelstraat	7	5	5	5	2		12
Maasstraat 32-36	4	1	4	1			5
Mariaschool		10		10			10
A. Sauwenlaan		4		4			4
Maasstraat 38		2		2			2
Sen. G. Ruttenstraat 1-7	3	2	3	2			5
Sen. G. Ruttenstraat 10		2		2			2
Stockheim		31		31			31
Totaal Stokkem	14	76	12	76	2	0	90
TOTAAL GEBOUWD							611
TOTAAL VERHUURD							478
TOTAAL VERKOCHT							133
TOTAAL IN OPBOUW							0
TOTAAL FUSIE DILSEN-STOKKEM	426	185	294	184	133	0	611

3.1.3. Woningpatrimonium Kinrooi per 31/12/2021

KINROOI	Gebouwd		Verhuurd		Verkocht	Opbouw	Totaal
	woningen	appart.	woningen	appart.			
<u>Kinrooi</u>							
Zielderveld I	30		17		13		30
Zielderveld II	20		12		8		20
Zielderveld III	24		16		8		24
Dorpsplein		8		8			8
Hoogveld I	16		12		4		16
Breeërsteenweg 276	1				1		1
Breeërsteenweg 353	6	2	6	2			8
Hoogveld II	22	4	17	4	5		26
Gr. Kerkstraat - Kloosterstraat	16	7	16	7			23
Zielderveld IV - fase I	7	18	7	18			25
Totaal Kinrooi	142	39	103	39	39	0	181
<u>Molenbeersele</u>							
Centrum I	35		24		11		35
Centrum II	20		15		5		20
Centrum III	19		16		3		19
Smeetsstraat	4	4	4	4			8
Weetersteenweg 344	5		5				5
Weetersteenweg 378	1	4	1	4			5
Slichtestraat	18		18				18
Schutterstr.-Zandbosstr.						8	8
Totaal Molenbeersel	102	8	83	8	19	8	118
<u>Ophoven</u>							
Het Wielje I	32		29		3		32
Het Wielje II	14		12		2		14
Het Wielje III	12		6		6		12
Jan Geerkensstraat I		19		19			19
Jan Geerkensstraat II	7	21	7	21			28
Jan Geerkensstraat III						8	8
Totaal Ophoven	65	40	54	40	11	8	113
<u>Kessenich</u>							
Sweversveld I	22		20		2		22
Venlosesteenweg I	5		5				5
Sweversveld II	16		15		1		16
De Borg	10	5	10	5			15
Venlosesteenweg II		4		4			4
Totaal Kessenich	53	9	50	9	3	0	62
TOTAAL GEBOUWD							458
TOTAAL VERHUURD							386
TOTAAL VERKOCHT							72
TOTAAL IN OPBOUW							16
TOTAAL FUSIE KINROOI	362	96	290	96	72	16	474

3.1.4. Woningpatrimonium Bree per 31/12/2021

BREE	Gebouwd/Gekocht		Verhuurd		Verkocht	Opbouw	Totaal
	woningen	appart.	woningen	appart.			
Opitter							
Omselweg I	30		27		3		30
Omselweg II	10		9		1		10
Omselweg III	11		11				11
P. Neyenslaan 19	10		10				10
Totaal Opitter	61	0	57	0	4	0	61
Bree							
Refugiehuis		16		16			16
Gruitroderkiezel - Rozenlaan	3		2		1		3
Opitterkiezel 42-44	2		2				2
Cobbestraat - Nieuwstadpoort		15		15			15
Opitterkiezel 21		4		4			4
Kanaalkom 3		8		8			8
De Houborn 1-42	42		42				42
Grauwe Torenwal 2		12		12			12
Totaal Bree	47	55	46	55	1	0	102
Tongerlo							
Schansstraat - Dorpstraat	9		9				9
Dorpstraat 61		4		4			4
Dorpstraat - Groenstraat	5		5				5
Dorpstraat 4		2		2			2
Dorpstraat - Bosstraat		7		7			7
Totaal Tongerlo	14	13	14	13	0	0	27
Gerdingen							
Barrierstraat - Gerdingerpoort		6		6			6
Totaal Gerdingen	0	6	0	6	0	0	6
Beek							
Bocholterstraat - Saffierstraat	9		9				9
Totaal Beek	9	0	9	0	0	0	9
TOTAAL GEBOUWD	205						
TOTAAL VERHUURD	200						
TOTAAL VERKOCHT	5						
TOTAAL IN OPBOUW	0						
TOTAAL FUSIE BREE	131	74	126	74	5	0	205

3.1.5. Woningpatrimonium Oudsbergen per 31/12/2021

OUDSBERGEN	Gebouwd		Verhuurd		Verkocht	Opbouw	Totaal
	woningen	appart.	woningen	appart.			
Gruitrode							
Het Dorp I	31		29		2		31
Het Dorp II	4		4				4
Het Dorp II fase 2	8		8				8
Het Dorp III + IV	12		12				12
Het Dorp V	5		5				5
Breekiezel 8-10	6	6	6	6			12
Kruisveld-+Derconingenstr.	3		3				3
Breekiezel-Leemakkerstr.						21	21
Totaal Gruitrode	69	6	67	6	2	21	96
TOTAAL GEBOUWD	75						
TOTAAL VERHUURD	73						
TOTAAL VERKOCHT	2						
TOTAAL IN OPBOUW	21						
TOTAAL FUSIE OUDSBERGEN	69	6	67	6	2	21	96

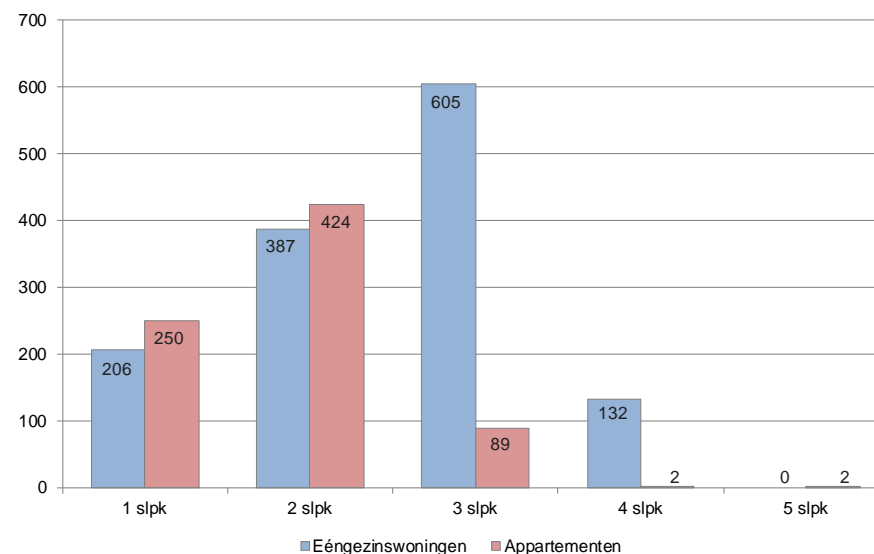
3.2. Overzicht woningpatrimonium (gebouwd, in opbouw en in beheer)

3.2.1. Toestand op 31.12.2021

1. Panden bestemd voor verhuur		2 097
In eigendom		2 097
Eengezinswoningen	945	
Bungalows (gelijkvloerse woning)	354	
Appartementen	621	
Duplexen	146	
Assistentiewoningen	31	
Totaal		2 097
Commerciële panden		13
Maaseik, Bleumerstraat 52-66 (handelsruimte)	10	
Maaseik, Maastrichtersteenweg 33 (kantoorruimte)	1	
Maaseik, Bleumerstraat 29 (handelsruimte)	1	
Bree, De Houborn (welzijnsgebouw)	1	
Totaal		2 110
Autostaanplaatsen		269
Totaal aantal verhuurde entiteiten		2 379
2. Verkochte woningen		435
3. Panden in realisatie/opbouw		45
Maaseik, Neeroeteren Plattenhofweg	8	
Kinrooi, Molenbeersel Schutterstr.-Zandbosstr.	8	
Oudsbergen, Gruitrode Breekiezel-Leemakkerstr.	21	
Kinrooi, Ophoven Venlosesteenweg	8	
4. Kantoor Ons Dak, Maastrichtersteenweg 31		1
5. Polyvalente ruimte "De Licht", Kantonsweg Dilsen-Stokkem		1
Hoeve "Slichtehof", Slichtenstraat, Kinrooi, Molenbeersel (geklasseerd woonhuis met polyvalente ruimte)		1

3.2.2. Aantal woningen bestemd voor verhuur in functie van het aantal slaapkamers

	1 slpk	2 slpk	3 slpk	4 slpk	5 slpk	totaal
Eéngesinswoningen	206	387	605	132	0	1330
Appartementen	250	424	89	2	2	767
Totaal	456	811	694	134	2	2097



Grafiek 1: Aantal woningen bestemd voor verhuur in functie van aantal slaapkamers

4. PROJECTEN

4.1. Projecten opgeleverd in 2021

4.1.1. Nieuwbouw

Dilsen-Stokkem – Heilderveld

Bouwen van 11 huurappartementen

Architecten	: Ontwerpatelier bvba, Olen
Aanvangsdatum	: 5 augustus 2019
Uitvoeringstermijn	: 500 kalenderwerkdagen
Aannemer	: Compass Projectontwikkeling nv, Peer
Bestelbedrag	: 1.465.054,65 euro excl. BTW
Verrekeningen	: - 10.158,73 euro, excl. BTW
Prijsherzelingen	: - 2.741,82 euro, excl. BTW
Allerlei	: 1.015,87 euro, excl. BTW
Eindbedrag	: 1.453.169,97 euro, excl. BTW



Foto 1: Vooraanzicht Houtissenweg



Foto 2: Inkom rechterzijde



Foto 3: Linkerzijde vooraanzicht

Diverse wijken te Maaseik, Dilsen-Stokkem en Kinrooi

Badkamerrenovatie in 197 woningen/appartementen fase I

Architect	: Architect-nburo, Bree
Aanvangsdatum	: 8 november 2018
Uitvoeringstermijn	: 365 kalenderdagen
Aannemer	: E. Baillien bvba, Maasmechelen
Bestelbedrag	: 1.639.967,57 euro, excl. BTW
Verrekeningen	: 319.076,79 euro, excl. BTW
Prijsherzieningen	: - 2.353,59 euro, excl. BTW
Eindbedrag	: 1.956.690,77 euro, excl. BTW



Foto 4: vóór de renovatie met ligbad



Foto 5: na de renovatie bad vervangen door douche

Diverse wijken te Maaseik, Dilsen-Stokkem, Opitter en Oudsbergen

Keukenrenovatie in 137 woningen/appartementen fase IV

Architect	: Architect-nburo, Bree
Aanbesteding	: 31 oktober 2019
Uitvoeringstermijn	: 250 kalenderdagen
Aanvangsdatum	: 2 maart 2020
Aannemer	: Building Group Jansen nv, Oudsbergen
Bestelbedrag	: 1.082.396,48 euro, excl. BTW
Verrekeningen	: 5.248,82 euro, excl. BTW
Prijsherzieningen	: 00,00 euro, excl. BTW
Eindbedrag	: 1.087.645,30 euro, excl. BTW



Foto 6



Foto 7: foto 6 en 7 diverse opstellingen nieuwe keuken

4.2. Projecten in uitvoering op 31/12/2021

4.2.1. Nieuwbouw

Neeroeteren – Plattenhofweg Administratief Centrum Maaseik Renovatie van kantoor- en vergaderruimte naar 8 appartementen

Architect : RoexGoyens architecten, Dilsen-Stokkem
Aanvangsdatum : 03 mei 2021
Uitvoeringstermijn : 340 kalenderdagen
Aannemer : I.B. Projects bvba, Bree
Bestelbedrag : 852.526,77 euro excl. BTW



Foto 8: voorkant links



Foto 9: voorkant rechts

Kinrooi, Molenbeersel – Zandbosstraat (fase I) en Centrum (inbreiding) Bouwen van 8 huurwoningen (via Design and Build)

Architect : Architect-nburo, Bree
Aanvangsdatum : 01 september 2020
Uitvoeringstermijn : 365 kalenderdagen
Aannemer : Bouwbedrijf Margema bvba, Dilsen-Stokkem
Bestelbedrag : 974.468,10 euro excl. BTW



Foto 10: schets voorkant gebouw



Foto 11: evolutie bouwwerken - achterzijde gebouw

Oudsbergen, Gruitrode Leemakkerstraat

Bouwen van 21 huurappartementen (via Design and Build)

Architect : Architect-nburo, Bree
Aanvangsdatum : 15 september 2021
Uitvoeringstermijn : 450 kalenderdagen
Aannemer : Bouwonderneming Haex nv, Oudsbergen
Bestelbedrag : 3.235.538,51 euro excl. BTW



Foto 12: schets overzicht project

Kinrooi, Ophoven – Venlosesteenweg

Ombouwen van een winkelruimte naar 8 appartementen

Architect : BPAgroep – architectuur bv, Hasselt
Aanvangsdatum : 04 oktober 2021
Uitvoeringstermijn : 350 kalenderdagen
Aannemer : Vandekerkhof nv, Bocholt
Bestelbedrag : 1.033.606,90 euro excl. BTW



Foto 14: schets voorzijde project



Foto 13: evolutie bouwwerken



Foto 15: evolutie bouwwerken

4.2.2. Renovaties

Diverse wijken te Maaseik en Kinrooi

Badkamerrenovatie in 104 woningen/appartementen fase II + vernieuwing van enkele opritten en daken

Architect : Architect-nburo, Bree
Aanvangsdatum : 13 januari 2020
Uitvoeringstermijn : 420 kalenderdagen
Aannemer : Baillien E. bvba, Maasmechelen
Bestelbedrag : 1.641.300,71 euro excl. BTW



Foto 16: vervanging van ligbad door douche



Foto 17: vernieuwde oprit

Diverse wijken te Maaseik, Dilsen-Stokkem, Bree en Oudsbergen

Badkamerrenovatie in 229 woningen/appartementen fase III

Architect : Architect-nburo, Bree
Aanvangsdatum : 04 augustus 2021
Uitvoeringstermijn : 700 kalenderdagen
Aannemer : TM Vanderstraeten-Poels R., Zelem
Bestelbedrag : 2.761.737,47 euro excl. BTW



Foto 18



Foto 19



Foto 20: vernieuwde badkamer foto's 10 – 11 - 12

4.3. Projecten aanbesteed per 31/12/2021

Kinrooi – Sweversveld III

Bouwen van 15 aangepaste woningen

Architect : Architect-nburo, Bree
 Aanbesteding : 05 februari 2021
 Heraanbesteding : 05 april 2022
 Uitvoeringstermijn : 450 kalenderdagen
 Aanvangsdatum : voorjaar 2021

4.4. Projecten in ontwikkeling per 31/12/2021

4.4.1. Voorontwerp

Maaseik – Leemhoek (2 projectzones)

Bouwen van een nieuw jeugdtehuis en 11 huurappartementen met ondergrondse parking

Dilsen-Stokkem, Kolderstaat-Saalweg

Bouwen van 7 woningen en 12 appartementen

Bree, Gerdingen – Meeuwkerkezel

Bouwen van 12 – 15 huurappartementen

Maaseik, Neeroeteren – Kraanveldstraat

Bouwen van 1 woning

Maaseik – Gasthuisveld

Bouwen van 9 huurwoningen en 50 appartementen (gefaseerde afbraak van 30 bestaande woningen)

Neeroeteren – Het Kramelt fase II a

Bouwen van ca. 32 woningen

Overleg Stad Maaseik – toekomstvisie via stedenbouwkundige studie

Neeroeteren – Het Kramelt fase II b

Bouwen van ca. 32 woningen

Overleg Stad Maaseik – toekomstvisie via stedenbouwkundige studie

Bree, Beek – Graevenveld

10 woningen

Dilsen-Stokkem, Kolderstaat-Lichtstraat-A. Rodenbachstraat

Vervangingsbouw van 26 appartementen en 6 woningen (afbraak 17 woningen)

4.4.2. Aanstellen ontwerper

Maaseik – Leemhoek

Bouwen van 8 huurwoningen

Maaseik – Steenhoven – Fase I

Bouwen van een nieuw jeugdtehuis + vervangingsbouw/nieuwbouw van 63 appartementen (afbraak bestaande jeugdtehuis en 8 woningen)

Diverse wijken te Maaseik, Dilsen-Stokkem en Kinrooi

Badkamerrenovatie in 256 woningen/appartementen – fase IV

Diverse wijken te Maaseik, Dilsen-Stokkem, Bree en Oudsbergen

Badkamerrenovatie in 127 woningen/appartementen – fase V

Diverse wijken te Maaseik, Dilsen-Stokkem, Kinrooi, Bree en Oudsbergen

Keukenrenovatie in 172 woningen/appartementen – fase V

Diverse wijken te Maaseik, Dilsen-Stokkem, Kinrooi, Bree en Oudsbergen

Renovatie garagepoorten (120 woningen) en brievenbussen (193 woningen) fase II

Diverse wijken te Maaseik en Kinrooi

Raamrenovatie in 101 woningen/appartementen fase III

4.4.3. Voorbereidingsfase of gronden voor toekomstige ontwikkeling

Maaseik – Dekenskamp

Stedenbouwkundige studie gestart i.s.m. VMSW en Stad Maaseik

Maaseik – Steenhoven – fases nog te bepalen

Vervangings-/nieuwbouw van 95 woningen/appartementen (afbraak 30 woningen)

Maaseik, binnengebied Stationsstraat-Kempenstraat-Maastrichtersteenweg

Bouwen van 40 woningen/appartementen

Maaseik, Opoeteren – Gruitroderlaan

Bouwen van 20 appartementen

Kinrooi – Zielderveld fase II

Bouwen van 11 huurwoningen

Kinrooi – Zielderveld fase III

Bouwen van 12 huurwoningen

Kinrooi, Molenbeersel – Zandbosstraat fase II

Bouwen van 2 huurwoningen

Bree – De Houborn

Stedenbouwkundige studie gestart i.s.m. VMSW en Stad Bree

Oudsbergen, Gruitrode – Breekiezel-Taelstraat

Bouwen van 18 huurappartementen

4.4.4. Samenvatting

Nieuwbouw	TOTAAL # won./app.
Aanbesteed	15
Definitief ontwerp	0
Voorontwerp	209
Aanstellen ontwerper	98
Procedure Design and Build	0
Vorbereidingsfase of gronden voor toekomstige ontwikkeling	198
TOTAAL	520

Renovaties	TOTAAL # won./app.
Aanbesteed	0
Definitief ontwerp	0
Voorontwerp	0
Aanstellen ontwerper	776
TOTAAL	776

5. VERKOPEN

5.1. Verkoop van huur- en koopwoningen

2011	:	8 woningen
2012	:	4 woningen
2014	:	22 woningen
2015	:	-1 woning*
2016	:	2 woningen
2017	:	1 woning
2018	:	2 woningen
2019	:	7 woningen
2020	:	3 woningen
2021	:	4 woningen

Het overzicht betreft de laatste 10 jaar.

In totaal werden 435 woningen verkocht. Dit is 17,17 % van het gerealiseerd patrimonium (2533 woningen).

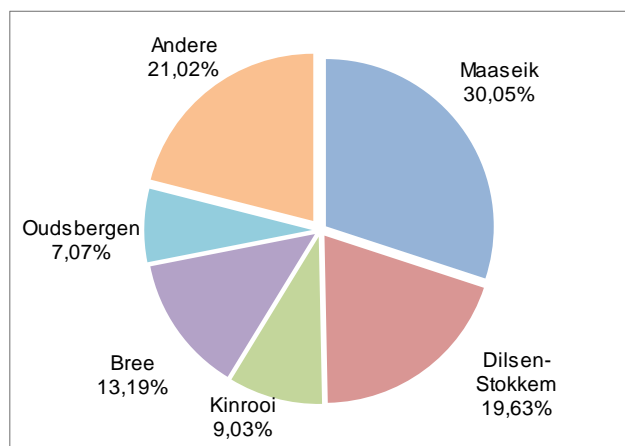
5.2. Aanvragen aankoop huurwoningen

	Verkopen									
	opgestart					verkocht				
	2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021
Maaseik	6	7	18	3	8	0	1	3	1	2
Dilsen-Stokkem	1	1	6	5	3	0	0	2	1	0
Kinrooi	5	1	4	5	5	1	0	2	0	2
Bree	1	3	2	0	0	0	1	0	1	0
Oudsbergen	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0
Totaal	15	12	31	13	17	1	2	7	3	4

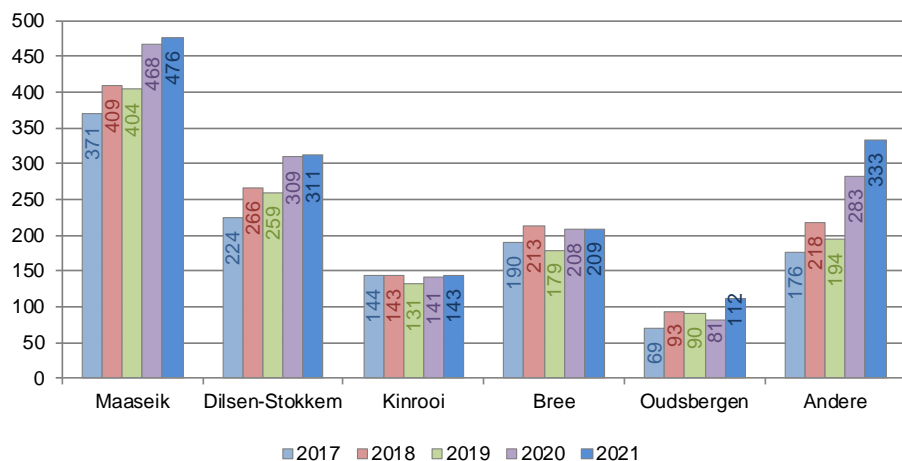
6. KANDIDAAT-HUURDERS

6.1. Kandidaat-huurders per 31/12/2021 – volgens woonplaats

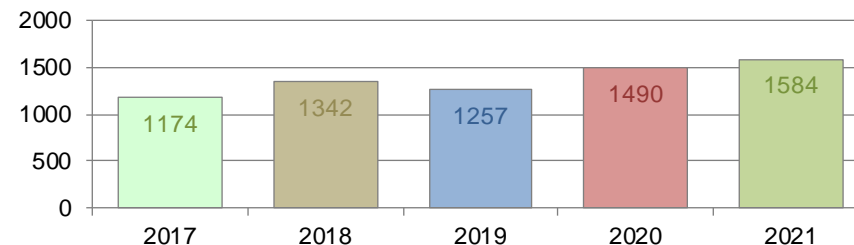
Maaseik	476 = 30,05%	waarvan	71 eigen huurders = 14,92%
Dilsen-Stokkem	311 = 19,63%	waarvan	29 eigen huurders = 9,32%
Kinrooi	143 = 9,03%	waarvan	17 eigen huurders = 11,89%
Bree	209 = 13,19%	waarvan	6 eigen huurders = 2,87%
Oudsbergen	112 = 7,07%	waarvan	2 eigen huurders = 1,79%
Andere	333 = 21,02%	waarvan	0 eigen huurders = 0,00%
TOTAAL	1584 = 100,00%	waarvan	125 eigen huurders = 7,89%



Grafiek 2: kandidaat-huurders 2021 volgens woonplaats



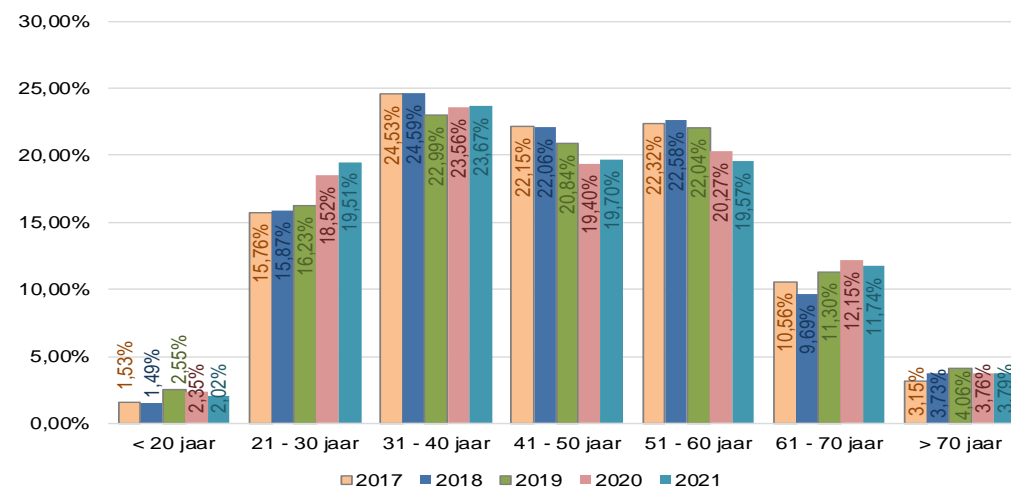
Grafiek 3: Evolutie unieke kandidaat-huurders volgens woonplaats



Grafiek 4: Evolutie totaal aantal kandidaat-huurders

6.2. Kandidaat-huurders – evolutie per leeftijdscategorie

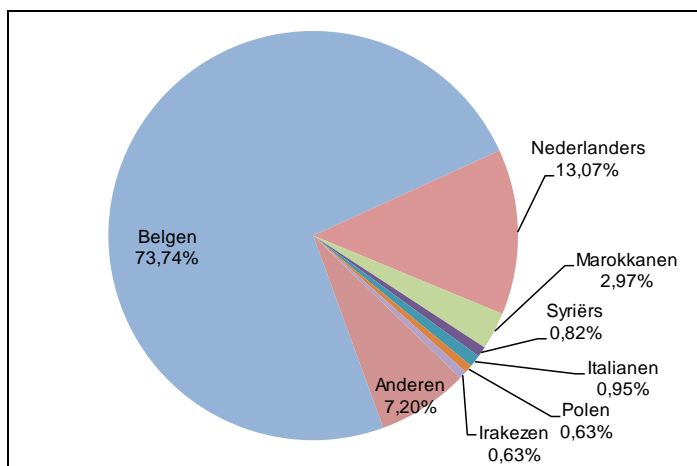
Leeftijd	2017		2018		2019		2020		2021	
< 20 jaar	18	1,53%	20	1,49%	32	2,55%	35	2,35%	32	2,02%
21 - 30 jaar	185	15,76%	213	15,87%	204	16,23%	276	18,52%	309	19,51%
31 - 40 jaar	288	24,53%	330	24,59%	289	22,99%	351	23,56%	375	23,67%
41 - 50 jaar	260	22,15%	296	22,06%	262	20,84%	289	19,40%	312	19,70%
51 - 60 jaar	262	22,32%	303	22,58%	277	22,04%	302	20,27%	310	19,57%
61 - 70 jaar	124	10,56%	130	9,69%	142	11,30%	181	12,15%	186	11,74%
> 70 jaar	37	3,15%	50	3,73%	51	4,06%	56	3,76%	60	3,79%
TOTAAL	1174	100,00%	1342	100,00%	1257	100,00%	1490	100,00%	1584	100,00%



Grafiek 5: Kandidaat-huurders - evolutie per leeftijdscategorie

6.3. Kandidaat-huurders per nationaliteit

	Aantal	%
Belgen	1168	73,74%
Nederlanders	207	13,07%
Marokkanen	47	2,97%
Syriërs	13	0,82%
Italianen	15	0,95%
Polen	10	0,63%
Irakezen	10	0,63%
Anderen	114	7,20%
Totaal	1584	100,00%



Grafiek 6: Kandidaat-huurders per nationaliteit

6.4. Kandidaat-huurders – gezinssamenstelling

Uitsplitsing aantallen	#	%	Totaal % per groep
Alleenstaanden	834	52,65	77,78
Eénoudergezinnen met 1 kind	195	12,31	
Eénoudergezinnen met 2 kinderen	137	8,65	
Eénoudergezinnen met 3 of meer kinderen	66	4,17	
Paar met 1 kind	64	4,04	16,04
Paar met 2 kinderen	83	5,24	
Paar met 3 of meer kinderen	107	6,76	
Paar zonder kinderen	98	6,19	6,19
TOTAAL	1584	100,00	

6.5. Kandidaten per jaar van inschrijving

	Aantal	%	waarvan eigen huurders
1996-2010	19	1,20	1
2011	4	0,25	0
2012	5	0,32	1
2013	11	0,69	1
2014	27	1,70	3
2015	43	2,71	5
2016	62	3,91	1
2017	107	6,76	7
2018	212	13,38	19
2019	344	21,72	21
2020	372	23,48	26
2021	378	23,86	40
Totaal	1584	100,00	125

6.6. Toewijzingen / Verhuizingen

6.6.1. Mobiliteitspercentage

- 150 contracten voor bestaande woningen
- 0 contracten voor nieuwe woningen
- totaal 150 contracten waarvan 28 interne verhuizingen

Overzicht per gemeente

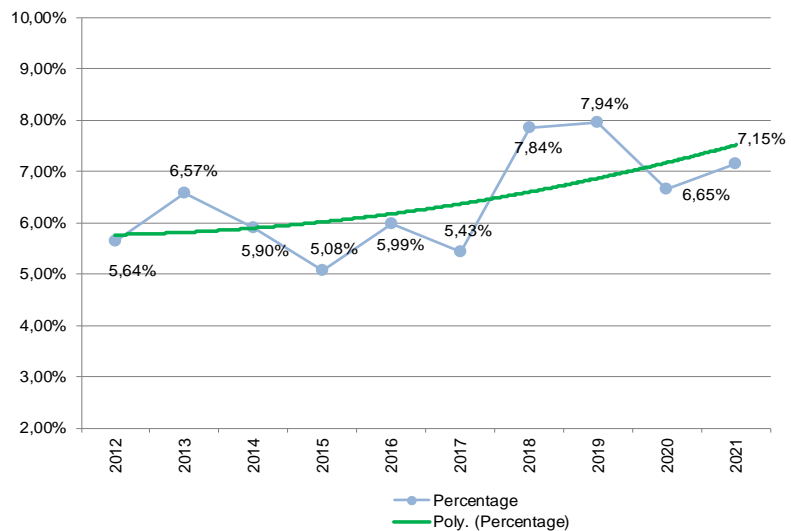
	I*	II*	III*	IV*
Maaseik	64	0	12	6,67%
Dilsen-Stokkem	43	0	9	9,00%
Kinrooi	20	0	5	5,18%
Bree	19	0	0	9,50%
Oudsbergen	4	0	2	5,48%
Totaal	150	0	28	7,15%

I* = aantal contracten voor bestaande woningen

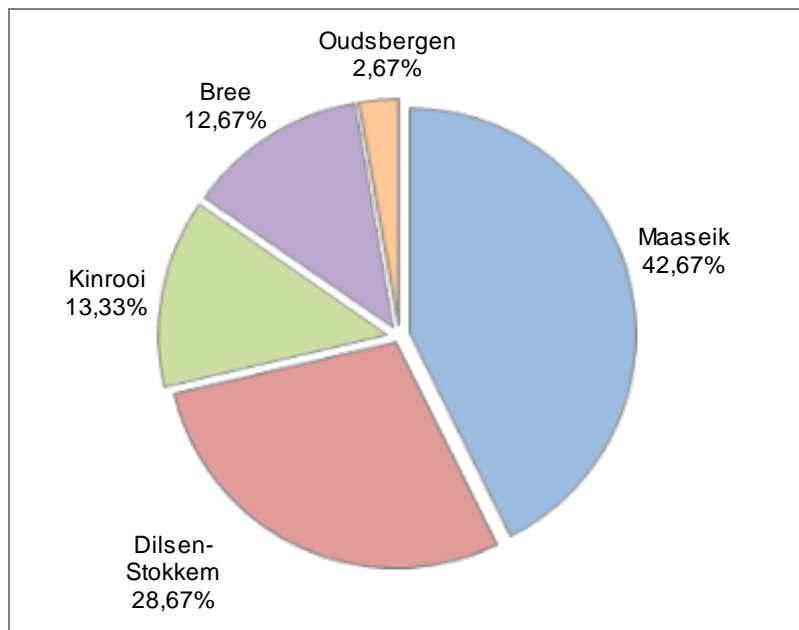
II* = aantal contracten voor nieuwe woningen

III* = interne verhuizers binnen I + II

IV* = mobiliteitspercentage (I: (# verhuurde woningen - II))



Grafiek 7: Evolutie mobiliteitspercentage

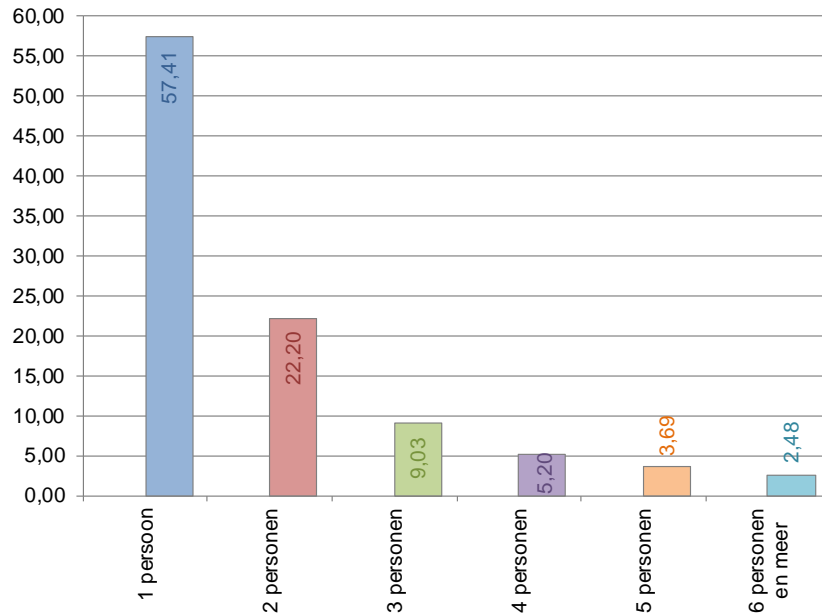


Grafiek 8: Aantal toewijzingen per gemeente

7. HUURDERS BINNEN HET SOCIAAL HUURSTELSEL

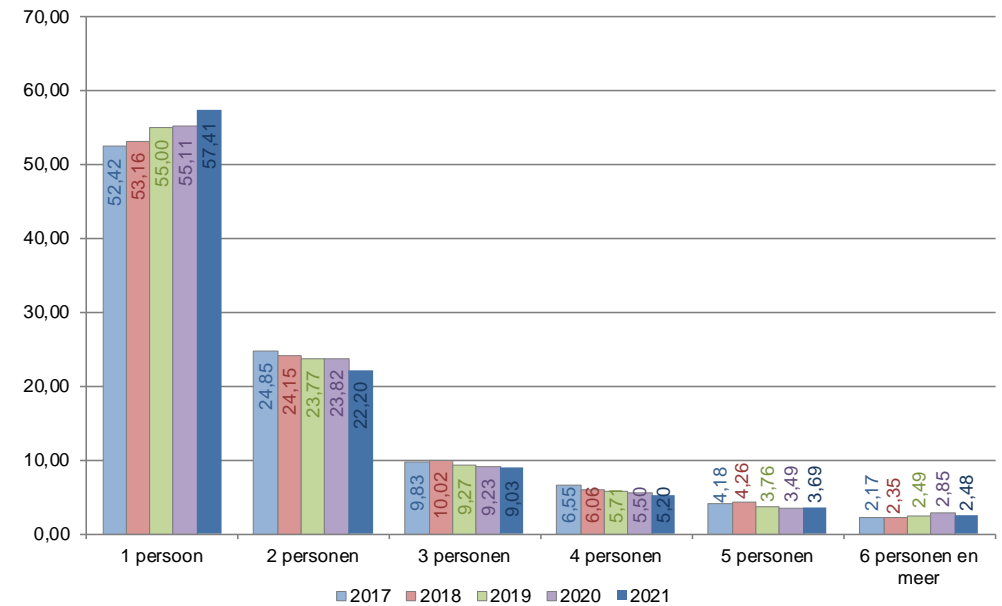
7.1. Huurders – gezinnsamenstelling

2059 gezinnen bestaande uit		
1 persoon	57,41%	1182
2 personen	22,20%	457
3 personen	9,03%	186
4 personen	5,20%	107
5 personen	3,69%	76
6 personen en meer	2,48%	51



Grafiek 9: Overzicht gezinnsamenstelling in %

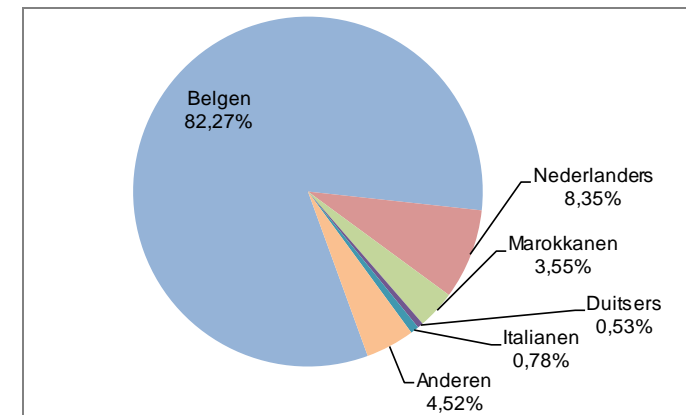
Uitsplitsing aantallen	#	%	Totaal % per groep
Alleenstaanden	1 182	57,41	71,59
Eénoudergezinnen (1 volwassene + bijwoner(s))	9	0,44	
Eénoudergezinnen (1 volwassene + kind(eren) + bijwoner(s))	8	0,39	13,89
Eénoudergezinnen (1 volwassene + kind(eren))	275	13,36	
Paar met kinderen (2 volwassenen + kind(eren) + bijwoner(s))	7	0,34	14,52
Paar met kinderen (2 volwassenen + kind(eren))	279	13,55	
Paar zonder kinderen (2 volwassenen + bijwoner(s))	1	0,05	14,52
Paar zonder kinderen (2 volwassenen)	298	14,47	
TOTAAL	2 059	100,00	



Grafiek 10: Huurders - evolutie gezinnsamenstelling in %

7.2. Huurders per nationaliteit

	#	%
Belgen	1694	82,27%
Nederlanders	172	8,35%
Marokkanen	73	3,55%
Duitsers	11	0,53%
Italianen	16	0,78%
Anderen	93	4,52%
Totaal	2059	100,00%



Grafiek 11: Huurders per nationaliteit

7.3. Huurprijzen

De gemiddelde huurprijs op 31/12/2021 bedraagt 336,79 euro (exclusief huurlasten).

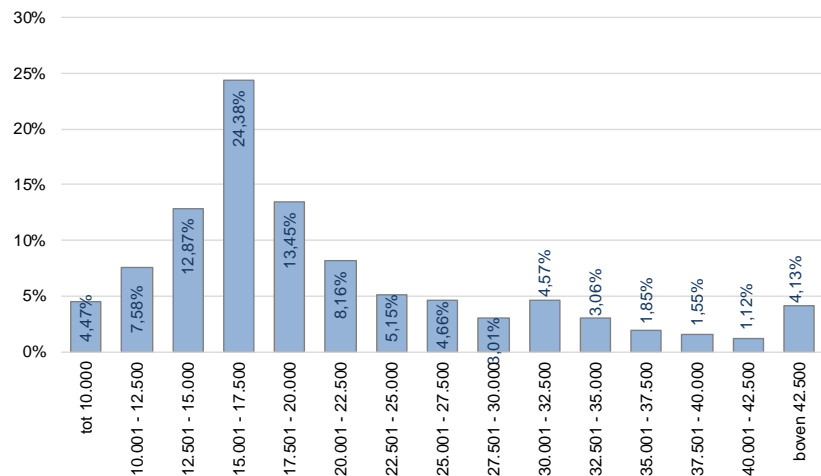
- 1358 gezinnen of 65,95% betaalt een huurprijs die lager ligt dan deze gemiddelde huurprijs.
- 547 gezinnen of 26,57% betaalt de minimale huurprijs
- 39 gezinnen of 1,89% betaalt breuk cfr inkomstengrens (1/55-1/55-1/54-1/53-1/52)
- 1360 gezinnen of 66,05% betaalt een aangepaste huurprijs
- 113 gezinnen of 5,49% betaalt de maximum huurwaarde

De mediaan van de huurprijs bedraagt 273,95 euro.

7.4. Inkomens van de huurders

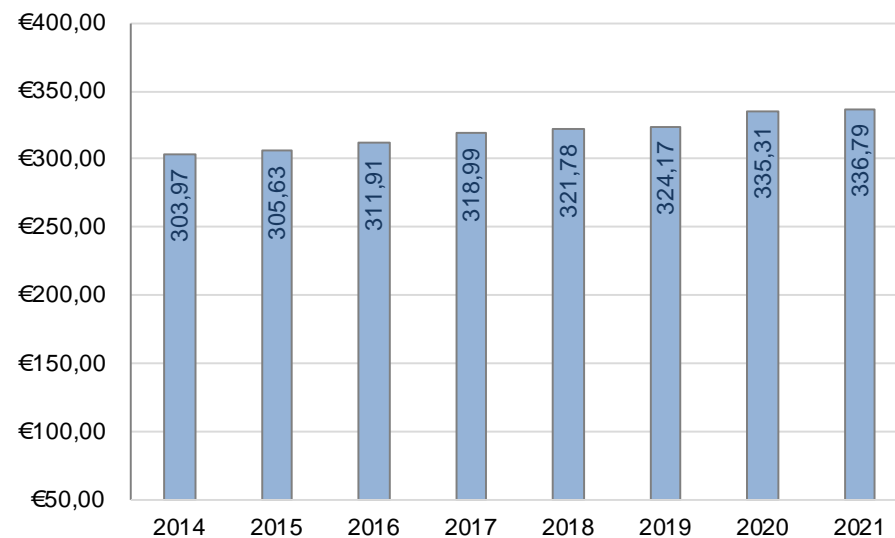
7.4.1. Overzicht aantal huurders volgens het inkomen (geïndexeerd).

Inkomens huurders (geïndexeerd)	% aantal huurders	Inkomens huurders (geïndexeerd)	% aantal huurders
onder 10000	4,47%	27.501 - 30.000	3,01%
10.000 - 12.500	7,58%	30.001 - 32.500	4,57%
12.501 - 15.000	12,87%	32.501 - 35.000	3,06%
15.001 - 17.500	24,38%	35.001 - 37.500	1,85%
17.501 - 20.000	13,45%	37.501 - 40.000	1,55%
20.001 - 22.500	8,16%	40.001 - 42.500	1,12%
22.501 - 25.000	5,15%	boven 42.500	4,13%
25.001 - 27.500	4,66%		



Grafiek 12: Overzicht aantal huurders (%) volgens het inkomen (geïndexeerd)

7.4.2. Evolutie gemiddelde reële huurprijs.



Grafiek 13: Evolutie gemiddelde reële huurprijs

7.5. Debiteurenbeheer

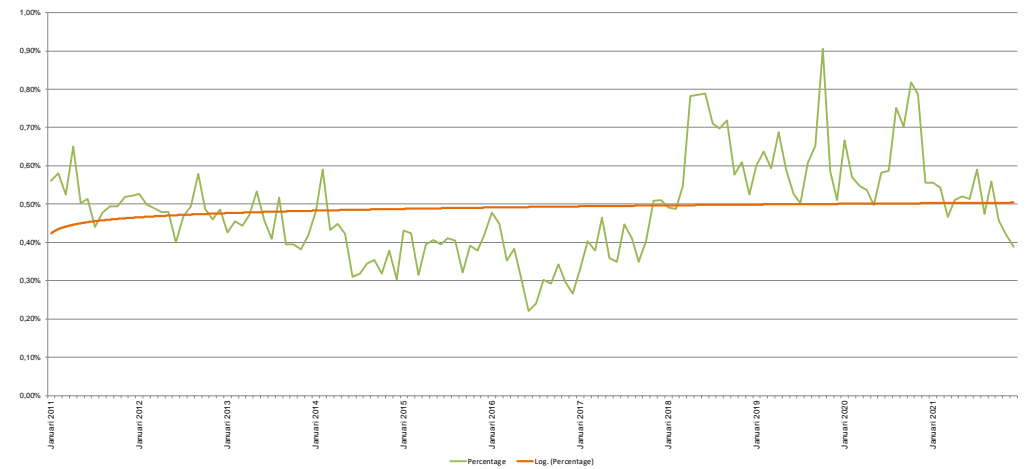
7.5.1. Juridische dossiers opgestart in 2021

	Dossiers opgestart in 2021	Waarvan afgesloten	Waarvan nog in behandeling
Maaseik	9	6	3
Dilsen-Stokkem	1	1	0
Kinrooi	3	3	0
Bree	1	1	0
Oudsbergen	1	1	0
Totaal	15	12	3

7.5.2. Uitgesproken vonnissen in 2021

	Betaling	Vonnis verbreking	Vonnis huurschade na plaatsbeschrijving	Vonnis herstellingskost	Domiciliefraude	Totaal
Maaseik	0	7	2	1	1	11
Dilsen-Stokkem	0	1	0	0	0	1
Kinrooi	1	1	0	0	1	3
Bree	0	1	0	0	1	2
Oudsbergen	0	1	0	0	0	1
Totaal	1	11	2	1	3	18

7.5.3. Evolutie huurachterstallen huurders en vertrokken huurders



Grafiek 14: Evolutie huurachterstallen huurders en vertrokken huurders

8. BEWONERSCONTACTEN EN COMMUNICATIE MET STAKEHOLDERS

8.1. Dienst bewonerscontacten ↔ corona

Net zoals bij de andere diensten heeft corona ook een grote invloed op de werking van de dienst bewonerscontacten binnen Ons Dak.
Alle activiteiten en contacten die plaatsvonden, gebeurden steeds met inachtneming van de geldende maatregelen.

8.1.1. Groepscontacten en -activiteiten

Helaas hebben er in 2021 omwille van Corona zeer weinig groepsactiviteiten kunnen plaatsvinden. De medewerker probeert zo creatief mogelijk om te gaan met de situatie om zo alsnog invulling te zoeken om de sociale cohesie te vergoten.

8.1.2. Individuele contacten

Het individuele gedeelte werd in 2021, rekening houdend met de Corona-beperkingen, in stand gehouden.

8.2. Bewonerscontacten – individueel

8.2.1. Kennismakingsbezoeken

Wanneer een huurder naar een nieuwe woning verhuist, krijgt hij een kennismakingsbezoek aan huis. Zulk kennismakingsbezoek is een preventieve manier van werken door kort na de verhuis een inschatting te maken van het woongedrag van de huurder en hoe hij zich in de omgeving aanpast.

In 2021 hebben deze bezoeken opnieuw kunnen plaatsvinden, ondanks COVID-19. De 425 bezoeken die nog doorgingen, gebeurden met inachtneming van de geldende maatregelen.

Tijdens de aanwezigheid in de wijken en wooncomplexen of via meldingen wordt wel eens vastgesteld dat bewoners zich niet altijd als een goede huisvader gedragen: leefbaarheidsproblemen, nachtlawaai, burengeschillen, het stockeren van afval, parkeerproblemen, onderhoud van de woning en/of tuin... Zulke vaststellingen kunnen leiden tot een schrijven naar de huurder, een telefonisch gesprek, een huisbezoek of een buurtonderzoek.
In 2021 werden een 103 meldingen en een 80-tal onderzoeken behandeld.

8.2.2. Samenwerking – overleg op individueel niveau

Een goede samenwerking met interne en externe diensten is belangrijk voor de afdeling bewonerscontacten.
Intern werkt deze dienst nauw samen met de technische dienst en de huuradministratie. Extern voornamelijk met de OCMW's, het CAW, Noolim, Sherpa, de thuisbegeleidingsdiensten en de Politie.

Ons Dak heeft een samenwerkingsakkoord met de dienst preventieve woonbegeleiding van het Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW).

Huurders met ernstige problemen inzake wooncultuur, waardoor er een acute dreiging tot uithuiszetting is, worden begeleid.

Eén interventiedossier van 2020 kon in maart 2021 positief worden afgerond.
In 2021 werden 4 nieuwe interventiedossiers inzake het verwaarlozen van de woning opgestart, waarvan er 1 afgehandeld werd in 2021 en 2 stopgezet (1 omwille van "beëindigen huurcontract" door de huurder en 1 t.g.v. overlijden). Eén dossier loopt nog verder in 2022.

8.2.3. Burenbemiddeling

Een conflict tussen twee burens.... het komt in iedere woonomgeving voor. Een bemiddelaar kan de communicatie tussen de twee partijen herstellen en het probleem bespreekbaar maken.

Alvorens naar de Vrederechtbank te stappen, kunnen huurders beroep doen op een buurtbemiddelaar.

In sommige gemeenten zijn er vrijwilligers opgeleid tot buurtbemiddelaars. In andere gemeenten trachten de wijkagenten en de dienst bewonerscontacten zelf te bemiddelen en/of bewoners door te verwijzen.

8.2.4. Klachtenprocedure

Het klachtendecreet d.d. 01/06/2011 bevat een algemene regeling voor de klachtenbehandeling door bestuursinstellingen. Dit decreet geeft aan iedereen het recht om binnen bepaalde voorwaarden een klacht in te dienen over de handelingen en de werking van de instelling. De ontvankelijkheid van de klacht wordt beoordeeld en iedere ontvankelijke klacht wordt getoetst aan de ombudsnormen.

Een (kandidaat-)huurder kan per brief, per email, telefonisch of aan het loket een klacht indienen. Deze klacht moet betrekking hebben op een concrete handelswijze van Ons Dak of de concrete toepassing van een bestaande regelgeving.

In 2021 werden er zeven klachten ingediend. Zes daarvan werden "ontvankelijk" verklaard, drie waren "deels" gegrond en vier werden "deels" opgelost. Concrete informatie staat onder "9. Vragenlijst klachtenmanagement 2021" van dit jaaroverzicht.

8.3. Participatie

8.3.1. Collectieve meldingen

Voor een kwalitatieve leefbaarheid is het belangrijk dat alle bewoners rekening houden met elkaar en de gemaakte afspraken naleven. Indien nodig wordt er door een bewoner of medewerker melding gemaakt en zal de dienst bewonerscontacten actie ondernemen om het samenleven goed te laten verlopen. Deze actie kan zich vertalen in een brief gericht aan alle bewoners, een bewonersoverleg, een afspraak ter plaatse,...

In 2021 ontving Ons Dak 31 collectieve meldingen betreffende gemeenschappelijke belangen. De meest voorkomende thema's zijn afval en onderhoud van de gemeenschappelijke gang.

8.3.2. Bewonersoverleg/burenbabbels

Aan de hand van bewonersoverleg volgt Ons Dak de leefbaarheid in de wooncomplexen op. De bewoners worden uitgenodigd om met elkaar en met Ons Dak rond de tafel te zitten. Ze kunnen met elkaar kennis maken en de leefbaarheid bespreken. Bewoners kunnen zelf ook agendapunten aanreiken. Het is voor hen een laagdrempelig en vrijblijvend contact.

In 2021 organiseerde Ons Dak 7 keer een bewonersoverleg. In totaal werden 157 bewoners uitgenodigd. Er waren 41 bewoners die op de uitnodiging ingingen.



Foto 21: Maaseik Acht Meilaan

8.3.3. Infosessies en overleg bij renovaties

In 2021 organiseerde Ons Dak in totaal 1 infosessies over renovatiewerken. Er werden 41 bewoners uitgenodigd, waarvan er 22 aanwezig waren. De afwezigen kregen alle informatie per post bezorgd.



Foto 22: infosessie badkamerrenovatie Geysteren Neeroeteren

8.3.4. Infosessies nieuwbouw

In 2021 vonden er geen infosessies over nieuwbouw plaats.

8.3.5. Wijkwerking

Wijkoverleg

Op vraag van huurders ondersteunt Ons Dak een aantal wijkbesturen. Deze ondersteuning bestaat uit het organiseren van vergaderingen, ontwerpen en drukken van flyers, plannen en organiseren van activiteiten. Voor de praktische uitvoering van die activiteiten staan de bewoners zelf in.

Er wordt nauw contact gehouden met verschillende wijkbesturen via opgerichte whatsappgroepen. Dit wordt door iedereen als positief ervaren. Deelnemers bestaan uit bewoners van het wijkbestuur, buurtwerkers, Ons Dak, gemeenschapswachten,...

Bewonersactiviteiten

In samenwerking met SAAMO organiseerde Ons Dak in het najaar een burenbabbel en een halloweenactie in wijk Hoefkamp in Dilsen. In samenwerking met Stad Dilsen-Stokkem organiseerde Ons Dak een garageverkoop en een buurtbarbecue in wijk Kapelhof in Elen. Samen met de buurtwerkster van Stad Maaseik vonden er een knutselnamiddag in wijk Geysteren en een ontbijt in wijk Relindis in Maaseik plaats.



Foto 23: barbecue Kapelhof Elen

8.3.6. HURA

In 2021 kwamen de leden van HURA (huurdersraad) en Ons Dak 3 keer samen.



De HURA nam (al dan niet digitaal) deel aan de maandelijkse stuurgroepen van VIVAS.

8.3.7. Dag van de huurder

Op tien september 2021 vond de dag van de huurder plaats. Deze editie trakteerde Ons Dak haar huurders op een frietje op de site van Stockheim. We zetten daarbij dit project van 32 assistentiewoningen in de kijker. De aanwezigen konden deelnemen aan een kleine wandelwedstrijd.

8.4. Communicatie

8.4.1. Website

In 2021 werd de interactieve kaart aan de website toegevoegd. Deze kaart biedt een overzicht waar de woningen van Ons Dak gesitueerd zijn. Per wooncomplex of wijk zijn er foto's en een beknopte informatie beschikbaar.

8.4.2. Nieuwsbrief

In 2021 werden 3 digitale nieuwsbrieven verspreid. De nieuwsbrief bestaat uit korte nieuwsberichten. Van daaruit wordt de lezer doorverwezen naar de website voor een uitgebreide versie van het nieuwsbericht. Er zijn 222 personen voor de nieuwsbrief ingeschreven.

Ons dak
CORRECTE SERVICE IN WOONKWALITEIT
niewsbrief

Nieuwe huurprijs
Alle huurders ontvingen hun nieuwe huurprijs. Vanaf 2022 kunnen ze deze via domiciliëring betalen.
[Lees meer](#)

Boekenruilkastje in Bree
Danny uit Tongerlo heeft al twee jaar een boekenruilkastje voor zijn woning staan.
[lees meer](#)

Cofely werd Equans
Engie Cofely veranderde van naam. De diensten en contactgegevens bleven hetzelfde maar de naam veranderde naar Equans.
[Lees meer](#)

8.4.3. Ons Krantje

Elk jaar brengt Ons Dak vier edities uit van Ons Krantje. Ook in 2021 ontvingen alle huurders vier edities in hun brievenbus.

Ons dak
Huisvestingsmaatschappij van de Provincie Vlaanderen
HURA
Flemish Government
178 PP-B-2017
Brievenbus

Ons Krantje december 2021

De krantje is opgesteld door de HURA in samenwerking met Ons Dak. V.o. Ons Dak. De bevoegdende HURA bestaat uit huurders die mee beslissen over de dienstverlening van Ons Dak. Dinsdagnacht 15/12/2021 - maart-juni-september-december
1000/14

Een warme kerst voor je buur

Wijk Relindis in Maaseik organiseerde met Halloween een angstaanjagend lekker ontbijt voor de buurtbewoners. Het wijkbestuur vindt het belangrijk om bewoners samen te brengen. Veel mensen wonen alleen. In deze moeilijke coronatijd is het belangrijk om je buur te kennen en te kunnen helpen indien nodig. Het wijkbestuur organiseert enkele keren per jaar een activiteit om buurtbewoners de kans te geven elkaar te ontmoeten en bij te babbelen.

Vlak voor kerstmis bezorgt het wijkbestuur elke buurtbewoner een kleine kerstster. Een klein gebaar in een moeilijke tijd.

Buren

Wees zelf ook attent naar je buren toe. Informeer eens hoe het gaat en steun elkaar indien wenselijk.

Heb je zelf iets leuks bedacht om je buren een warme kerst toe te wensen? Laat het ons weten via nok.venken@onsdak.be

Wv

Ons Dak is tijdens de feestdagen gesloten van vrijdag 24 december 2021 tot en met vrijdag 31 december 2021. Maandag 3 januari 2022 staan we terug voor je klaar.

In dit nummer:

- 01] Een warme kerst voor je buur
- 02] Boekenruilkastje in Tongerlo
- 02] Ons Dak op sociale media
- 03] Buurtbewoners ontmoeten elkaar in de Unit
- 03] Gezond binnen, dat lucht op!
- 04] Je nieuwe huurprijs

Naam van uw maatschappij: SHM Ons Dak, Maaseik Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Sandra Paas, sandra.paas@onsdak.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	7
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal (deels) gegronde klachten:	3
--	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	4
---	---

2. Klachtenbeeld 2021

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021.

Klacht A:

Huurder staat op de wachtlijst voor een andere woning van Ons Dak. Toont per mail (klacht over dienstverlening) ongenoegen over de lange wachttijd. Heeft een aanbod ontvangen, doch als 2de reserve. Volgens de wachtlijst, die hij kan raadplegen via de website, staat hij momenteel nog steeds op de tweede plaats. → telefonisch contact opgenomen met meneer en duidelijkheid verschaft. Voor een aanpassing van de wachtlijst, dient eerst alles m.b.t. de toewijzing in orde te zijn. Wanneer hij deze achter een tweetal weken opnieuw raadpleegt, zal deze wel gewijzigd zijn. Boodschap is duidelijk en meneer stelt zelf voor om de klacht te laten vallen.

Ontvankelijk – Ongegrond – Deels opgelost

Klacht B:

Zoon van huurder dient klacht in via Vlaamse Ombudsdienst.
 Klacht 1: Omheining in achtertuin is in slechte staat en willen dat Ons Dak hierin tussenkomt. Na inzage in het dossier bleek hier in 2018 reeds een goedkeuring voor gegeven te zijn, doch tot op heden is de huurder hier nog niet aan begonnen. Huurder heeft de zoon hier ook niet over geïnformeerd. Huurder wil enkel houten schotten en geen Bekaert draad, voor houten schotten komt Ons dak niet tussen.
 Klacht 2: Wensen ook houten schotten in hun voortuin te plaatsen. Gezien deze het zicht wegnemen van inrijdend verkeer in de straat werd deze aanvraag terecht geweigerd.

Ontvankelijk – Ongegrond – Deels opgelost

Klacht C:

Klacht over het gedrag van een medewerker, tijdens een voorcontrole (voor verhuur) van een woning. Mevrouw voelt zich onrechtmatig behandeld, doch personeelslid begrijpt niet waar de boodschap fout overgekomen is. Na een gesprek met beide partijen afzonderlijk is tot de volgende oplossing gekomen: Medewerker Ons Dak zal nog eens teruggaan ter opvolging van de voorcontrole. Tijdens dit bezoek zal hij meer begrip tonen voor de leefsituatie van mevrouw, doch moet hij wel ook zijn job naar behoren kunnen uitvoeren. Huurder begrijpt dus ook dat indien iets niet ok is hij deze boodschap alsnog zal moeten geven.

Ontvankelijk – Deels gegrond – Opgelost

Klacht D:

Klacht via de 'Vlaamse ombudsdienst'.

Huurder vertelt het volgende:

Huurder krijgt woning aangeboden van Ons Dak en aanvaardt deze, tekent het huurcontract en betaalt de waarborg. Ons Dak trekt het huurcontract terug in. Ons Dak kan hierover het volgende meegeven:

Voormalige huurder van het toegewezen pand is in april overleden. Bij overlijden eindigt het huurcontract van rechtswege principieel op het einde van de tweede maand volgend op het overlijden. De eventuele overblijvende bewoners hebben de mogelijkheid en het recht om 6 maanden in de woning te blijven, eventueel verlengbaar tot maximum 5 jaar.

Om leegstand te vermijden en op basis van eerste contacten met de inwonende persoon van de overleden huurder werd het pand opnieuw ter beschikking gesteld vanaf 1 december 2021 (na een opzeg van 6 maanden). Het pand werd daarop toegewezen aan betreffende huurder die het contract tekende en de waarborg betaalde. Inmiddels blijkt de inwonende persoon beroep te willen doen op een artikel 6.35 van de Vlaamse Codex Wonen om langer in het pand te blijven wonen in afwachting van de toewijzing van een sociale woning.

Deze aanvraag werd intern onderzocht en op basis van een sociaal verslag goedgekeurd. Helaas heeft dit tot gevolg dat de huurovereenkomst met de betreffende huurder dient ingetrokken te worden.

Wij namen hiervoor reeds meermaals contact op met de huurder en hopen hen snel een andere, gepaste, sociale woning te kunnen aanbieden. Uiteraard werd de waarborg inmiddels teruggestort op de rekening van de huurder.

Ontvankelijk – Deels gegrond – 'voorlopig' onopgelost

Klacht E:

Dezelfde klacht als hierboven, doch ingediend via de afdeling toezicht van het Agentschap Wonen-Vlaanderen.

Kleine wijziging in de situatie:

Overblijvende bewoner weigert de bezettingsovereenkomst te tekenen, waardoor de SHM genoodzaakt is om juridisch advies in te winnen.

Oordeel afdeling toezicht:

Op basis hiervan kan ik enkel maar besluiten dat de SHM correct heeft gehandeld (willen handelen) maar door overmacht de toewijzing aan u heeft moeten intrekken. Aangezien u heden over een sociale huurovereenkomst beschikt en deze overeenkomst enkel van rechtswege zal ontbonden worden eenmaal een

nieuwe sociale huurovereenkomst effectief zal ingaan, bent u verder niet benadeeld maar zal u een volgende aanbieding van een vrijkomende woning moeten afwachten.

Ontvankelijk – Deels gegrond – ‘voorlopig’ onopgelost

Klacht F:

Melding onbekend persoon. Wenst directie te spreken over een aanhoudend probleem. Weigert meer info te geven over identiteit, adres en beweegreden.

Onontvankelijk

Klacht G:

Kandidaat huurder geeft aan onvolledige informatie gekregen te hebben van een medewerker van de dienst bewonerscontacten. Kandidaat werd aangehoord en probleeminzichten konden weerlegd worden. Kandidaat heeft ondertussen een huurcontract aangegaan en woont goed binnen een woning van Ons Dak.

Ontvankelijk – Ongegrond – Opgelost

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

- Geen opleidingen in 2021 n.a.v. COVID-19.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- Nihil.

9.1. Overzicht ontvangen klachten

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	3	2	4	4	6
Gegrond/deels gegrond	1	1	2	2	3
Totaal aantal ontvangen klachten	3	2	4	4	7

Heeft u dit jaaroverzicht goed gelezen?

Graag ontvangen wij uw suggesties voor verbetering op info@onsdak.be

Koen Van den Bruel, directeur.