



2022

Ons dak

Jaaroverzicht 2022

Maaseik, 31 mei 2023

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 31/12/2022	5
3.1.2. Woningpatrimonium Dilsen-Stokkem per 31/12/2022	6
3.1.3. Woningpatrimonium Kinrooi per 31/12/2022	6
3.1.4. Woningpatrimonium Bree per 31/12/2022	7
3.1.5. Woningpatrimonium Oudsbergen per 31/12/2022	7
3.2. OVERZICHT WONINGPATRIMONIUM (GEBOUWD, IN OPBOUW EN IN BEHEER)	8
3.2.1. Toestand op 31.12.2022	8
3.2.2. Aantal woningen bestemd voor verhuur in functie van het aantal slaapkamers	8
4. PROJECTEN	9
4.1. PROJECTEN OPGELEVERD IN 2022	9
4.1.1. Nieuwbouw	9
4.2. PROJECTEN IN UITVOERING OP 31/12/2022	11
4.2.1. Nieuwbouw	11
4.2.2. Renovaties	12
4.3. PROJECTEN AANBESTEED PER 31/12/2022	12
4.4. PROJECTEN IN ONTWIKKELING PER 31/12/2022	12
4.4.1. Definitief ontwerp	12
4.4.2. Voorontwerp	12
4.4.3. Aanstellen ontwerper	13
4.4.4. Voorbereidingsfase of gronden voor toekomstige ontwikkeling	14

4.4.5. Samenvatting.....	14
5. VERKOPEN.....	15
5.1. VERKOOP VAN HUUR- EN KOOPWONINGEN.....	15
5.2. AANVRAGEN AANKOOP HUURWONINGEN.....	15
6. KANDIDAAT-HUURDERS.....	16
6.1. KANDIDAAT-HUURDERS PER 31/12/2022 – VOLGENS WOONPLAATS.....	16
6.2. KANDIDAAT-HUURDERS – EVOLUTIE PER LEEFTIJDSCATEGORIE.....	16
6.3. KANDIDAAT-HUURDERS PER NATIONALITEIT.....	17
6.4. KANDIDAAT-HUURDERS – GEZINSSAMENSTELLING.....	17
6.5. KANDIDATEN PER JAAR VAN INSCHRIJVING.....	17
6.6. TOEWIJZINGEN / VERHUIZINGEN.....	17
6.6.1. Mobiliteitspercentage.....	17
7. HUURDERS BINNEN HET SOCIAAL HUURSTELSEL.....	19
7.1. HUURDERS – GEZINSSAMENSTELLING.....	19
7.2. HUURDERS PER NATIONALITEIT.....	19
7.3. HUURPRIJZEN.....	20
7.4. INKOMENS VAN DE HUURDERS.....	20
7.4.1. Overzicht aantal huurders volgens het inkomen (geïndexeerd).....	20
7.4.2. Evolutie gemiddelde reële huurprijs.....	20
7.5. DEBITEURENBEHEER.....	21
7.5.1. Juridische dossiers opgestart in 2022.....	21
7.5.2. Uitgesproken vonnissen in 2022.....	21
7.5.3. Evolutie huurachterstallen huurders en vertrokken huurders.....	21
8. BEWONERSCONTACTEN EN COMMUNICATIE MET STAKEHOLDERS.....	22
8.1. DIENST BEWONERSCONTACTEN.....	22
8.2. BEWONERSCONTACTEN – INDIVIDUEEL.....	22
8.2.1. Kennismakingsbezoeken.....	22
8.2.2. Meldingen – onderzoeken.....	22
8.2.3. Samenwerking – overleg op individueel niveau.....	22
8.2.4. Burenbemiddeling.....	22
8.2.5. Klachtenprocedure.....	22
8.3. BEWONERSCONTACTEN - COLLECTIEF.....	22
8.3.1. Collectieve meldingen.....	22
8.3.2. Groepscontacten en -activiteiten.....	22
8.3.3. Bewonersoverleg/Burenbabbels.....	23
8.3.4. Infosessies nieuwbouw.....	23
8.3.5. Infosessies en overleg bij renovaties.....	23
8.3.6. Hura.....	23

8.3.7. <i>Dag van de huurder</i>	24
8.4. COMMUNICATIE	24
8.4.1. <i>Website</i>	24
8.4.2. <i>Ons Krantje</i>	24
9. VRAGENLIJST KLACHTENMANAGEMENT 2022	25
9.1. OVERZICHT ONTVANGEN KLACHTEN	26

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

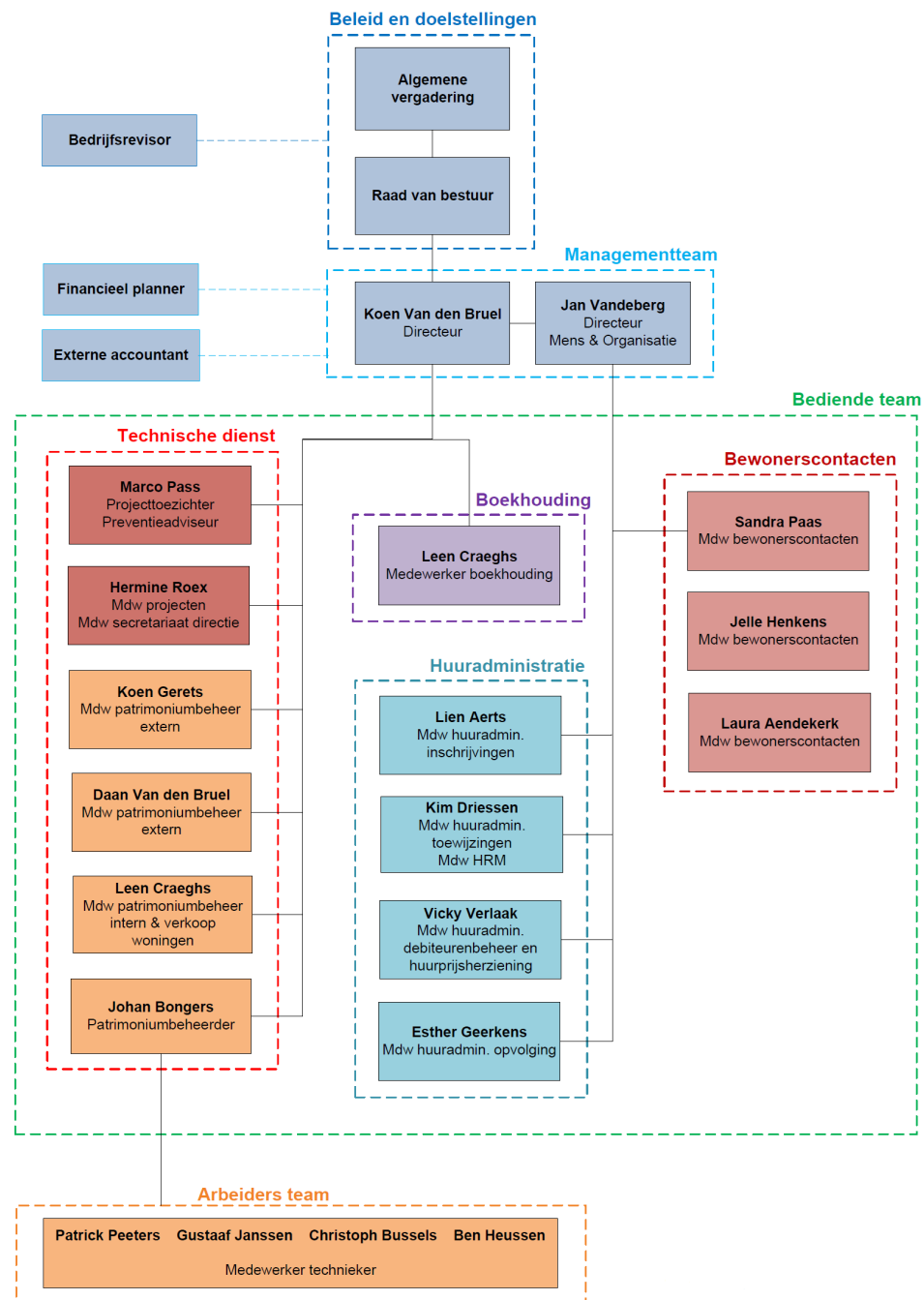
Naam	Functie	Afgevaardigd door
Chretien Van De Beek	Voorzitter	Stad Dilsen-Stokkem
André Willen	Bestuurder	Stad Maaseik
Rosette Dupont	Bestuurder	Stad Maaseik
Jackie Rietjens	Bestuurder	Gemeente Kinrooi
Robert Dirx	Bestuurder	Gemeente Kinrooi
Marina Keymis	Bestuurder	Stad Dilsen-Stokkem
Bruno Dreezen	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 Vandeberg	Directeur Mens en Organisatie
Esther Geerkens	Medewerker Huuradministratie
Vicky Verlaak	Medewerker Huuradministratie (0,80 VTE)
Kim Driessen	Medewerker Huuradministratie (0,80 VTE)
Lien Aerts	Medewerker Huuradministratie
Michele Verstappen	Medewerker Huuradministratie
Sandra Paas	Medewerker Bewonerscontacten
Laura Aendekerk	Medewerker Bewonerscontacten ((0,75 VTE)
Jelle Henkens	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.

3. PATRIMONIUMBEHEER

3.1. Woningpatrimonium per gemeente

3.1.1. Woningpatrimonium Maaseik per 31/12/2022

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		9		6		15
Gasthuisveld I	11		8		3		11
Gasthuisveld II	39		31		8		39
Gasthuisveld III	59		44		15		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	301	366	136	0	812

MAASEIK	Gebouwd/Gekocht		Verhuurd		Verkocht	Opbouw	Totaal
	woningen	appart.	woningen	appart.			
<u>Neeroeteren</u>							
Dorperveld	100		46		54		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	8	0	8	0		8
Totaal Neeroeteren	257	80	171	80	85	0	336
<u>Opoeteren</u>							
Dorperheide	30		23		7		30
Dorperheide II	22		21		1		22
Totaal Opoeteren	52	0	44	0	8	0	52
TOTAAL GEBOUWD							1192
TOTAAL VERHUURD							962
TOTAAL VERKOCHT							229
TOTAAL IN OPBOUW							0
TOTAAL FUSIE MAASEIK	726	466	516	446	229	0	1192

* Woning staat leeg met het oog op afbraak

3.1.2. Woningpatrimonium Dilsen-Stokkem per 31/12/2022

DILSEN-STOKKEM	Gebouwd		Verhuurd		Verkocht	Opbouw	Totaal
	woningen	appart.	woningen	appart.			
Dilsen							
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
Stokkemerbaan	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
Elen							
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
Rotem							
Rijksweg - Kempenstraat	9	6	9	6			15
Hoogbaan - Tienstraat	14	9	11	9	3		23
Totaal Rotem	23	15	20	15	3	0	38
Stokkem							
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 31/12/2022

KINROOI	Gebouwd		Verhuurd		Verkocht	Opbouw	Totaal
	woningen	appart.	woningen	appart.			
Kinrooi							
Zielderveld I	30		16		14		30
Zielderveld II	20		12		8		20
Zielderveld III	24		16		8		24
Dorpsplein		8		8			8
Hoogveld I	16		11		5		16
Breeërsteenweg 276	1				1		1
Breeërsteenweg 353	6	2	6	2			8
Hoogveld II	22	4	16	4	6		26
Gr. Kerkstraat - Kloosterstraat	16	7	16	7			23
Zielderveld IV - fase I	7	18	7	18			25
Totaal Kinrooi	142	39	100	39	42	0	181
Molenbeersel							
Centrum I	35		24		11		35
Centrum II	20		15		5		20
Centrum III	19		16		3		19
Smeetsstraat	4	4	4	4			8
Weertersteenweg 344	5		5				5
Weertersteenweg 378	1	4	1	4			5
Slichtestraat	18		18				18
Schutterstr.-Zandbosstr.	3	5	3	5			8
Totaal Molenbeersel	105	13	86	13	19	0	118
Ophoven							
Het Wielje I	32		29		3		32
Het Wielje II	14		11		3		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			8
Totaal Ophoven	65	48	53	48	12	0	113
Kessenich							
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
Sweversveld III						15	15
Totaal Kessenich	53	9	50	9	3	15	77
TOTAAL GEBOUWD							474
TOTAAL VERHUURD							398
TOTAAL VERKOCHT							76
TOTAAL IN OPBOUW							15
TOTAAL FUSIE KINROOI	365	109	289	109	76	15	489

3.1.4. Woningpatrimonium Bree per 31/12/2022

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 31/12/2022

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			21
Totaal Gruitrode	69	27	67	27	2	0	96
TOTAAL GEBOUWD							96
TOTAAL VERHUURD							94
TOTAAL VERKOCHT							2
TOTAAL IN OPBOUW							0
TOTAAL FUSIE OUDSBERGEN	69	27	67	27	2	0	96

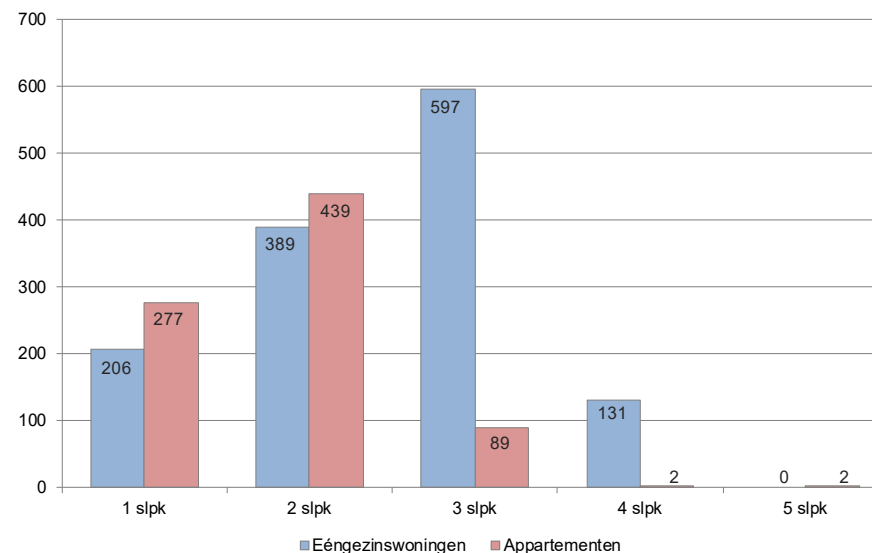
3.2. Overzicht woningpatrimonium (gebouwd, in opbouw en in beheer)

3.2.1. Toestand op 31.12.2022

1. Panden bestemd voor verhuur		
In eigendom		2 132
Eengezinswoningen	938	
Bungalows (gelijkvloerse woning)	354	
Appartementen	663	
Duplexen	146	
Assistentiewoningen	31	
Totaal		2 132
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		2 145
Autostaanplaatsen		269
Totaal aantal verhuurde entiteiten		2 414
2. Verkochte woningen		445
3. Panden in realisatie/opbouw		15
Kinrooi, Molenbeersel Sweversveld	15	
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	389	597	131	0	1323
Appartementen	277	439	89	2	2	809
Totaal	483	828	686	133	2	2132



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

4. PROJECTEN

4.1. Projecten opgeleverd in 2022

4.1.1. Nieuwbouw

Maaseik, Neroeteren 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
Verrekeningen	: - 13.853,63 euro, excl. BTW
Allerlei	: 1.85,36 euro excl. BTW
Prijsherzieningen	: 138.795,32 euro, excl. BTW
Eindbedrag	: 978.853,82 excl. BTW



Foto 1: Zijaanzicht



Foto 2: Vooraanzicht

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
Verrekeningen	: 28.851,21 euro excl. BTW
Herzieningen	: 198.885,59 euro excl. BTW
Eindtotaal	: 1.202.204,90 euro excl. BTW



Foto 3: aanzicht langs de straat



Foto 4: aanzicht langs de Zandbosstraat

Kinrooi, Ophoven – Venlosesteenweg

Ombouwen van een winkelruimte naar 8 appartementen

Architect : BPAgroep – architectuur bv, Hasselt
Aanvangsdatum : 04 oktober 2021
Uitvoeringstermijn : 350 kalenderdagen
Aannemer : Vandekerckhof nv, Bocholt
Bestelbedrag : 1.033.606,90 euro excl. BTW
Verrekeningen : 67,21 euro excl. BTW
Herzieningen : 146.601,98 euro excl. BTW
Eindtotaal : 1.180.276,09 euro excl. BTW



Foto 5

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
Verrekeningen : - 42.537,77 euro excl. BTW
Herzieningen : 651.295,37 euro excl. BTW
Allerlei : 4.253,77 euro excl. BTW
Eindtotaal : 3.848.549,88 euro excl. BTW



Foto 7: Vooraanzicht Breekiezel



Foto 6: foto's vooraanzicht appartementen



Foto 8: vooraanzicht Leemakkerstraat

4.2. Projecten in uitvoering op 31/12/2022

4.2.1. Nieuwbouw

Kinrooi – Sweversveld III

Bouwen van 15 aangepaste woningen

Architect : Architect-nburo, Bree
Aanbesteding : 05 februari 2021
Heraanbesteding : 05 april 2022
Uitvoeringstermijn : 450 kalenderdagen
Aanvangsdatum : 02 augustus 2022
Uitvoeringstermijn : 400 kalenderdagen
Aannemer : THV Margema – Concept Building Services, Dilsen-Stokkem
Bestelbedrag : 2.654.632,89 euro excl. BTW



Foto 9: parkeergarage en bergingen



Foto 10: Inrit vanuit Sweversveld

4.2.2. Renovaties

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 11



Foto 12



Foto 13: vernieuwde badkamer foto's 10 – 11 - 12

4.3. Projecten aanbesteed per 31/12/2022

Bree, Beek – Graevenveld

10 woningen

Architect : Architect-nburo, Bree
Aanbesteding : 18 november 2022
Uitvoeringstermijn : 365 kalenderdagen
Aanvangsdatum : voorjaar 2023

4.4. Projecten in ontwikkeling per 31/12/2022

4.4.1. Definitief ontwerp

Maaseik, Neeroeteren – Kraanveldstraat

Bouwen van 1 woning

4.4.2. Voorontwerp

Maaseik – Leemhoek (2 projectzones)

Bouwen van een nieuw jeugdtehuis en 11 huurappartementen met ondergrondse parking

Dilsen-Stokkem, Kolderstaat-Saalweg

Bouwen van 6 woningen en 13 appartementen

Bree, Gerdingen – Meeuwkerkezel

Bouwen van 12 entiteiten

Maaseik – Gasthuisveld

Bouwen van 9 huurwoningen en 70 appartementen (gefaseerde afbraak van 30 bestaande woningen)

Neeroeteren – Het Kramelt fase II a

Bouwen van ca. 28 woningen

Neeroeteren – Het Kramelt fase II b

Bouwen van ca. 28 woningen

Dilsen-Stokkem, Kolderstaat-Lichtstraat-A. Rodenbachstraat

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

Bree – Rode Kruislaan (huidige site De Houborn)

Bouwen van ca. 36 appartementen i.s.m. Stad Bree (afbraak van 42 woningen en 1 welzijnsgebouw)

4.4.3. Aanstellen ontwerper

Maaseik – Leemhoek

Bouwen van 4 woningen

Maaseik – Steenhoven – Fase I

Bouwen van 90 entiteiten (afbraak bestaande jeugdtehuis en 8 woningen)

Diverse wijken te Maaseik, Dilsen-Stokkem en Kinrooi

Badkamerrenovatie in 255 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 (116 woningen) en brievenbussen (193 woningen) fase II

Diverse wijken te Maaseik en Kinrooi

Raamrenovatie in 98 woningen/appartementen fase III

4.4.4. Voorbereidingsfase of gronden voor toekomstige ontwikkeling

Maaseik – Dekenskamp

Bouwen van 60 appartementen (afbraak van 36 woningen)

Maaseik – Steenhoven II – fases nog te bepalen

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

Maaseik, binnengebied Stationsstraat-Kempenstraat-Maastrichtersteenweg

Bouwen van 60 entiteiten

Maaseik, Opoeteren – Gruitroderlaan

Bouwen van 20 appartementen

Kinrooi – Zielderveld fase II

Bouwen van 12 woningen

Kinrooi – Zielderveld fase III

Bouwen van 20 woningen

Kinrooi, Molenbeersel – Zandbosstraat fase II

Bouwen van 9 entiteiten

Oudsbergen, Gruitrode – Breekiezel-Taelstraat

Bouwen van 18 huurappartementen

Maaseik, Maastrichtersteenweg 29

Bouwen van 18 appartementen afbraak van 9 woningen)

4.4.5. Samenvatting

Nieuwbouw	TOTAAL # won./app.
Aanbesteed	10
Definitief ontwerp	1
Voorontwerp	245
Aanstellen ontwerper	94
Procedure Design and Build	0
Vorbereidingsfase of gronden voor toekomstige ontwikkeling	312
TOTAAL	662

Renovaties	TOTAAL # won./app.
Aanbesteed	0
Definitief ontwerp	0
Voorontwerp	0
Aanstellen ontwerper	768
TOTAAL	768

5. VERKOPEN

5.1. Verkoop van huur- en koopwoningen

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
2022	:	10 woningen

Het overzicht betreft de laatste 10 jaar.

In totaal werden 445 woningen verkocht. Dit is 17,26 % van het gerealiseerd patrimonium (2578 woningen).

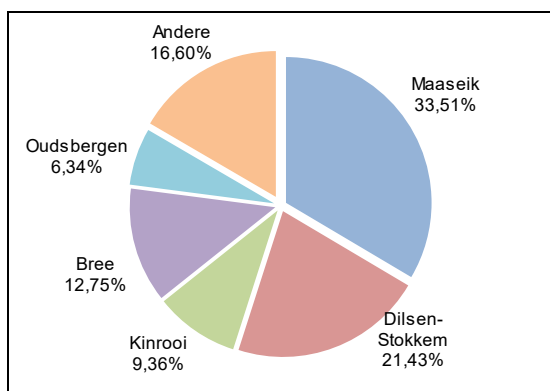
5.2. Aanvragen aankoop huurwoningen

	Verkopen									
	opgestart					verkocht				
	2018	2019	2020	2021	2022	2018	2019	2020	2021	2022
Maaseik	7	18	3	8	10	1	3	1	2	6
Dilsen-Stokkem	1	6	5	3	1	0	2	1	0	0
Kinrooi	1	4	5	5	0	0	2	0	2	4
Bree	3	2	0	0	0	1	0	1	0	0
Oudsbergen	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Totaal	12	31	13	17	11	2	7	3	4	10

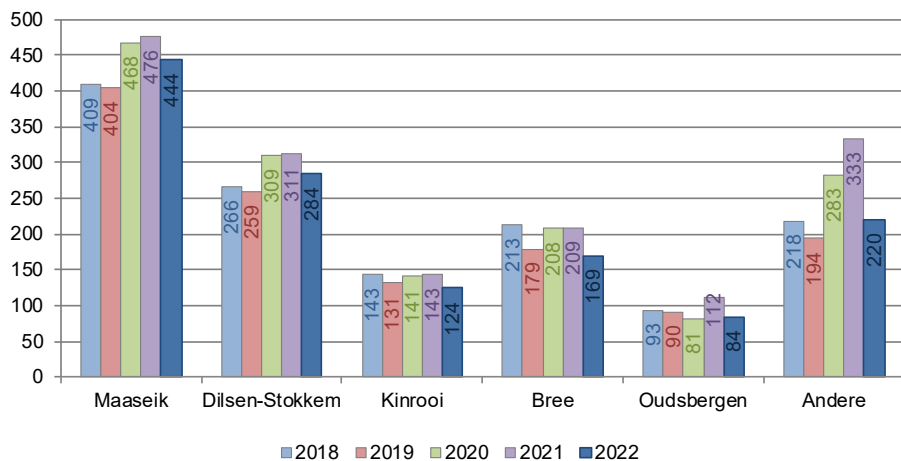
6. KANDIDAAT-HUURDERS

6.1. Kandidaat-huurders per 31/12/2022 – volgens woonplaats

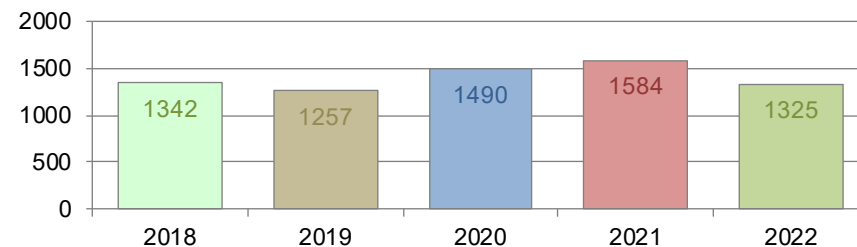
Maaseik	444 = 33,51% waarvan	71 eigen huurders = 15,99%
Dilsen-Stokkem	284 = 21,43% waarvan	37 eigen huurders = 13,03%
Kinrooi	124 = 9,36% waarvan	15 eigen huurders = 12,10%
Bree	169 = 12,75% waarvan	9 eigen huurders = 5,33%
Oudsbergen	84 = 6,34% waarvan	1 eigen huurders = 1,19%
Andere	220 = 16,60% waarvan	0 eigen huurders = 0,00%
TOTAAL	1325 = 100,00% waarvan	133 eigen huurders = 10,04%



Grafiek 2: kandidaat-huurders 2021 volgens woonplaats



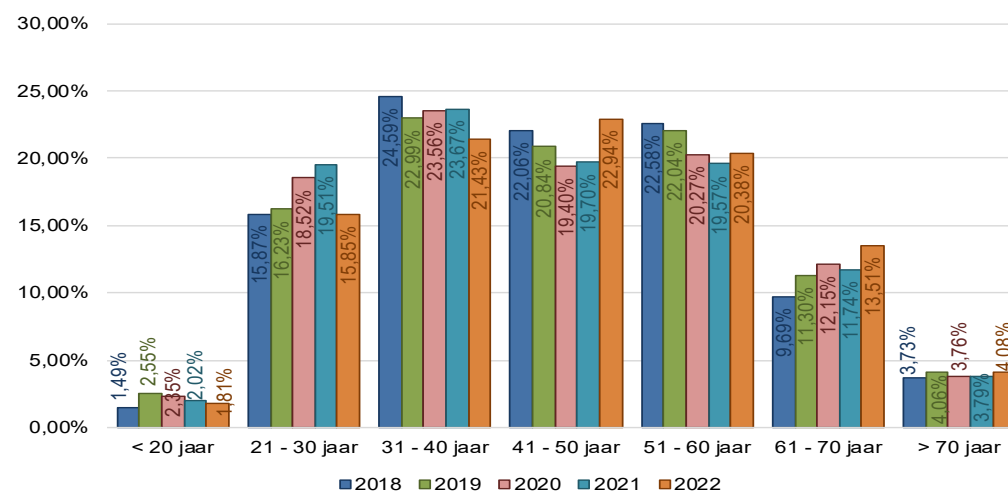
Grafiek 3: Evolutie unieke kandidaat-huurders volgens woonplaats



Grafiek 4: Evolutie totaal aantal kandidaat-huurders

6.2. Kandidaat-huurders – evolutie per leeftijdscategorie

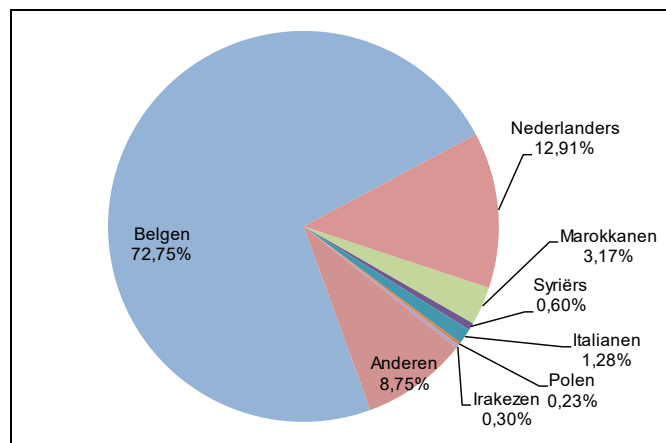
Leeftijd	2018		2019		2020		2021		2022	
< 20 jaar	20	1,49%	32	2,55%	35	2,35%	32	2,02%	24	1,81%
21 - 30 jaar	213	15,87%	204	16,23%	276	18,52%	309	19,51%	210	15,85%
31 - 40 jaar	330	24,59%	289	22,99%	351	23,56%	375	23,67%	284	21,43%
41 - 50 jaar	296	22,06%	262	20,84%	289	19,40%	312	19,70%	304	22,94%
51 - 60 jaar	303	22,58%	277	22,04%	302	20,27%	310	19,57%	270	20,38%
61 - 70 jaar	130	9,69%	142	11,30%	181	12,15%	186	11,74%	179	13,51%
> 70 jaar	50	3,73%	51	4,06%	56	3,76%	60	3,79%	54	4,08%
TOTAAL	1342	100,00%	1257	100,00%	1490	100,00%	1584	100,00%	1325	100,00%



Grafiek 5: Kandidaat-huurders - evolutie per leeftijdscategorie

6.3. Kandidaat-huurders per nationaliteit

	Aantal	%
Belgen	964	72,75%
Nederlanders	171	12,91%
Marokkanen	42	3,17%
Syriërs	8	0,60%
Italianen	17	1,28%
Polen	3	0,23%
Irakezen	4	0,30%
Anderen	116	8,75%
Totaal	1325	100,00%



Grafiek 6: Kandidaat-huurders per nationaliteit

6.4. Kandidaat-huurders – gezinssamenstelling

Uitsplitsing aantallen	#	%	Totaal % per groep
Alleenstaanden	688	51,92	75,25
Eénoudergezinnen met 1 kind	152	11,47	
Eénoudergezinnen met 2 kinderen	99	7,47	
Eénoudergezinnen met 3 of meer kinderen	58	4,38	
Paar met 1 kind	71	5,36	17,28
Paar met 2 kinderen	71	5,36	
Paar met 3 of meer kinderen	87	6,57	
Paar zonder kinderen	99	7,47	7,47
TOTAAL	1325	100,00	

6.5. Kandidaten per jaar van inschrijving

	Aantal	%	waarvan eigen huurders
1996-2010	8	0,60	0
2011	3	0,23	0
2012	3	0,23	1
2013	7	0,53	1
2014	15	1,13	1
2015	30	2,26	3
2016	34	2,57	1
2017	57	4,30	5
2018	119	8,98	12
2019	192	14,49	16
2020	214	16,15	22
2021	246	18,57	22
2022	397	29,96	49

6.6. Toewijzingen / Verhuizingen

6.6.1. Mobiliteitspercentage

- 156 contracten voor bestaande woningen
- 39 contracten voor nieuwe woningen
- totaal 156 contracten waarvan 38 interne verhuizingen

Overzicht per gemeente

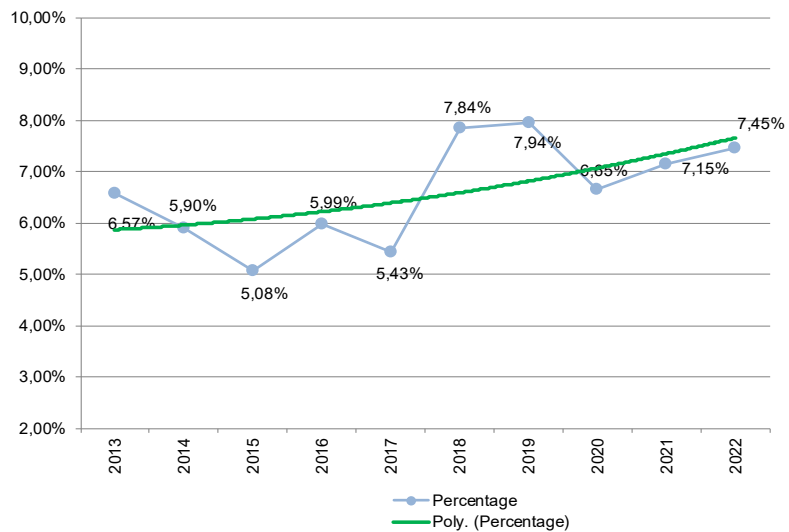
	I*	II*	III*	IV*
Maaseik	70	8	21	7,34%
Dilsen-Stokkem	30	0	6	6,28%
Kinrooi	36	13	7	9,35%
Bree	10	0	1	5,00%
Oudsbergen	10	18	3	13,16%
Totaal	156	39	38	7,45%

I* = aantal contracten voor bestaande woningen

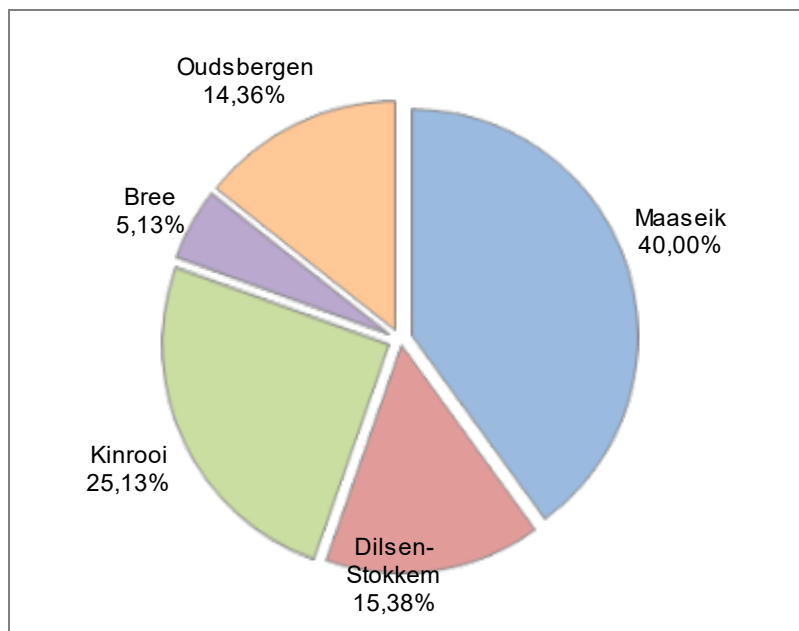
II* = aantal contracten voor nieuwe woningen

III* = interne verhuizers binnen I + II

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



Grafiek 7: Evolutie mobiliteitspercentage

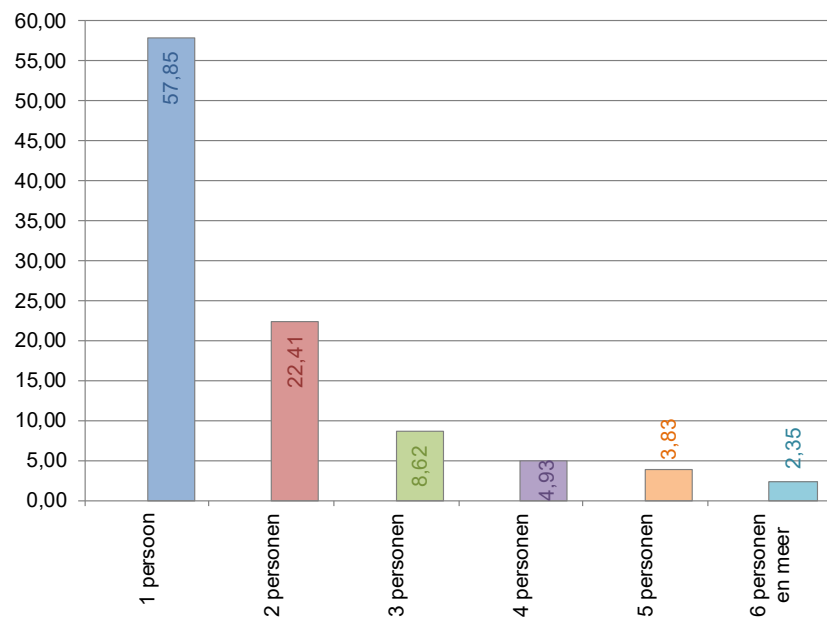


Grafiek 8: Aantal toewijzingen per gemeente

7. HUURDERS BINNEN HET SOCIAAL HUURSTELSEL

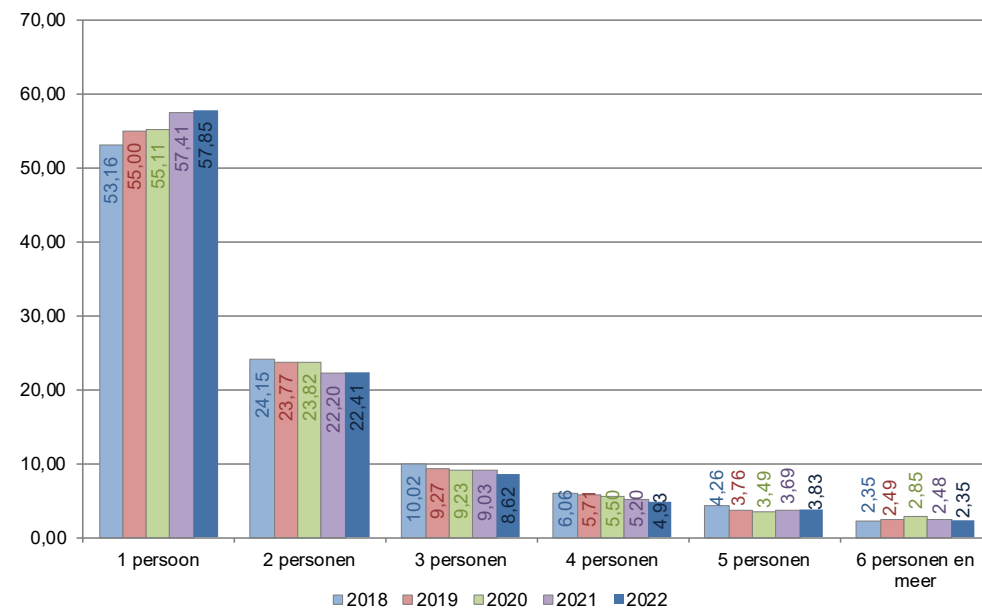
7.1. Huurders – gezinnsamenstelling

2088 gezinnen bestaande uit		
1 persoon	57,85%	1208
2 personen	22,41%	468
3 personen	8,62%	180
4 personen	4,93%	103
5 personen	3,83%	80
6 personen en meer	2,35%	49



Grafiek 9: Overzicht gezinnsamenstelling in %

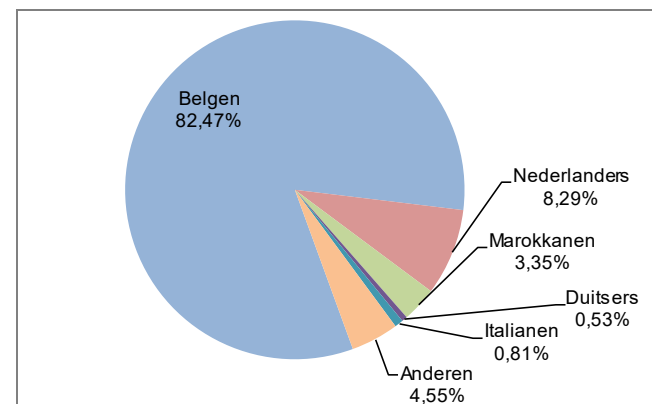
Uitsplitsing aantallen	#	%	Totaal % per groep
Alleenstaanden	1 208	57,85	72,61
Eénoudergezinnen (1 volwassene + bijwoner(s))	8	0,38	
Eénoudergezinnen (1 volwassene + kind(eren) + bijwoner(s))	16	0,77	12,69
Eénoudergezinnen (1 volwassene + kind(eren))	284	13,60	
Paar met kinderen (2 volwassenen + kind(eren) + bijwoner(s))	10	0,48	14,70
Paar met kinderen (2 volwassenen + kind(eren))	255	12,21	
Paar zonder kinderen (2 volwassenen + bijwoner(s))	4	0,19	14,51
Paar zonder kinderen (2 volwassenen)	303	14,51	
TOTAAL	2 088	100,00	



Grafiek 10: Huurders - evolutie gezinnsamenstelling in %

7.2. Huurders per nationaliteit

	#	%
Belgen	1722	82,47%
Nederlanders	173	8,29%
Marokkanen	70	3,35%
Duitsers	11	0,53%
Italianen	17	0,81%
Anderen	95	4,55%
Totaal	2088	100,00%



Grafiek 11: Huurders per nationaliteit

7.3. Huurprijzen

De gemiddelde huurprijs op 31/12/2022 bedraagt 338,43 euro (exclusief huurlasten).

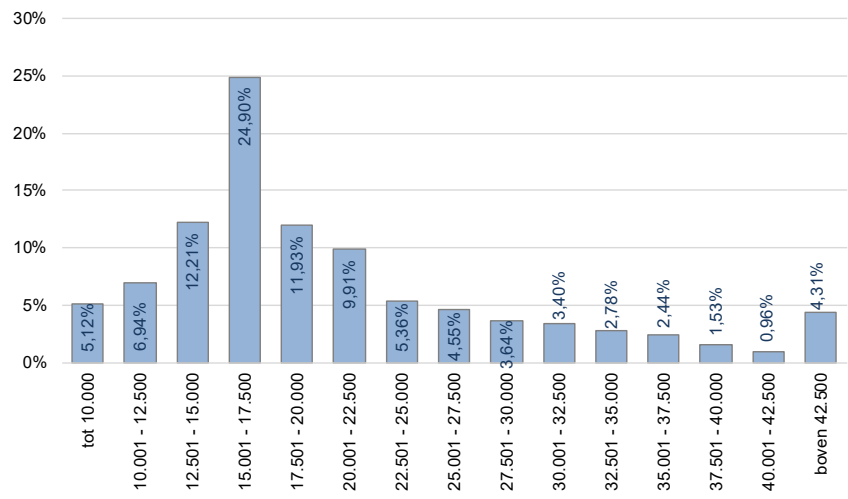
- 1391 gezinnen of 66,62% betaalt een huurprijs die lager ligt dan deze gemiddelde huurprijs.
- 579 gezinnen of 27,73% betaalt de minimale huurprijs
- 37 gezinnen of 1,77% betaalt breuk cfr inkomstengrens (1/55-1/55-1/54-1/53-1/52)
- 1351 gezinnen of 64,70% betaalt een aangepaste huurprijs
- 121 gezinnen of 5,80% betaalt de maximum huurwaarde

De mediaan van de huurprijs bedraagt 278,16 euro.

7.4. Inkomens van de huurders

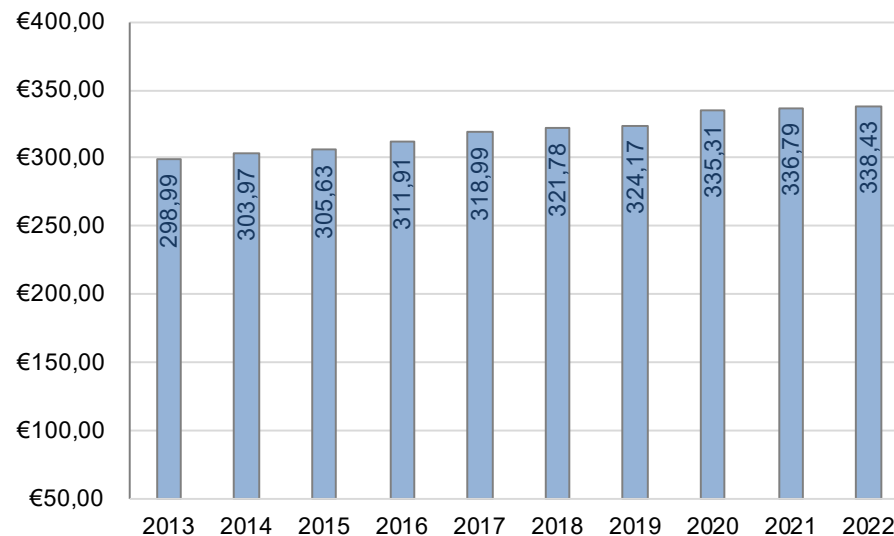
7.4.1. Overzicht aantal huurders volgens het inkomen (geïndexeerd).

Inkomens huurders (geïndexeerd)	% aantal huurders	Inkomens huurders (geïndexeerd)	% aantal huurders
onder 10000	5,12%	27.501 - 30.000	3,64%
10.000 - 12.500	6,94%	30.001 - 32.500	3,40%
12.501 - 15.000	12,21%	32.501 - 35.000	2,78%
15.001 - 17.500	24,90%	35.001 - 37.500	2,44%
17.501 - 20.000	11,93%	37.501 - 40.000	1,53%
20.001 - 22.500	9,91%	40.001 - 42.500	0,96%
22.501 - 25.000	5,36%	boven 42.500	4,31%
25.001 - 27.500	4,55%		



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

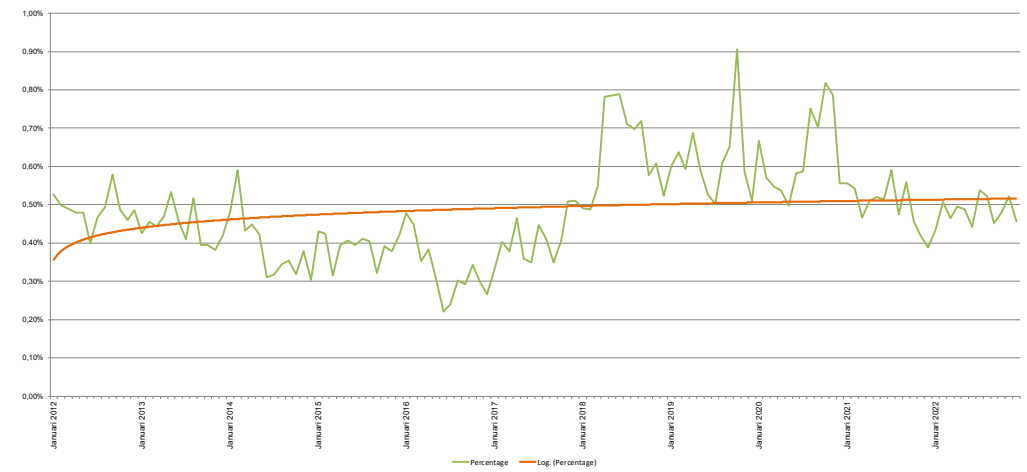
7.5.1. Juridische dossiers opgestart in 2022

	Dossiers opgestart in 2022	Waarvan afgesloten	Waarvan nog in behandeling
Maaseik	8	6	2
Dilsen-Stokkem	5	3	2
Kinrooi	2	2	0
Bree	0	0	0
Oudsbergen	1	1	0
Totaal	16	12	4

7.5.2. Uitgesproken vonnissen in 2022

	Betaling	Vonnis verbreking	Vonnis huurschade na plaatsbeschrijving	Eigendom	Domiciliefraude	Totaal
Maaseik	0	3	2	1	1	7
Dilsen-Stokkem	1	1	1	0	0	3
Kinrooi	0	1	1	0	0	2
Bree	0	0	0	0	0	0
Oudsbergen	0	1	1	0	0	2
Totaal	1	6	5	1	1	14

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

2022, het jaar waarin corona eindelijk terug een beetje naar de achtergrond verdween en de werking van de dienst bewonerscontacten opnieuw (min of meer) zoals voorheen kon functioneren.

Voor zowel de individuele alsook de collectieve werking was 2022 een wisseljaar als gevolg van een personeelwijziging. De dienst was in de periode juni-oktober onderbemand als gevolg van het vertrek van twee medewerkers, het aanwervingsproces en de opleiding van de nieuwe medewerkers.

8.2. Bewonerscontacten – individueel

8.2.1. Kennismakingsbezoeken

Wanneer een kandidaat-huurder hoog op de toewijzingslijst staat of een effectieve toewijzing ontvangen heeft en dus naar een nieuwe woning zal verhuizen, krijgt hij een kennismakingsbezoek aan huis. Zulk kennismakingsbezoek is een preventieve manier van werken door zowel vóór als kort na de verhuis een inschatting te kunnen maken van het woongedrag van de huurder en hoe hij zich in de omgeving aanpast. In 2022 werden er 365 kennismakingsbezoeken afgelegd.

8.2.2. Meldingen – onderzoeken

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 2022 werden er 162 meldingen en 36 onderzoeken behandeld.

8.2.3. Samenwerking – overleg op individueel niveau

Een goede samenwerking met interne en externe diensten is belangrijk voor de dienst bewonerscontacten. Intern werkt de 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.

In 2022 vonden er 6 LCO's (lokaal cliënt overleg) en 1 hulpverlenersoverleg plaats.

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.

Van één interventiedossier in 2021 werd einde 2022 het huurcontract ontbonden wegens een negatief resultaat. In 2022 werden vier nieuwe interventiedossiers inzake het verwaarlozen van de woning opgestart, waarvan er één stopgezet werd omwille van overlijden en een ander omwille van 'opstart huurpzeg', wegens het niet toelaten van de CAW-begeleiding (in afwachting op vonnis). Twee dossiers lopen nog verder in 2023.

8.2.4. 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.

8.2.5. Klachtenprocedure

Ons Dak is verplicht klachten te behandelen zoals vastgelegd in het bestuursdecreet van 7 december 2018 (art. II.74 tot en met art. II.88). 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 op afspraak 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 2022 werden er 7 klachten ingediend. 7 daarvan werden "ontvankelijk" verklaard, 4 waren "deels" gegrond en 5 werden "deels" opgelost. Concrete informatie staat onder "9. Vragenlijst klachtenmanagement 2022" van dit jaaroverzicht.

8.3. Bewonerscontacten - collectief

8.3.1. Collectieve meldingen

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

De meest voorkomende thema's van deze collectieve meldingen zijn afval en onderhoud in/van de gemeenschappelijke delen van een wooncomplex.

8.3.2. Groepscontacten en -activiteiten

Activiteiten

Vanaf het voorjaar van 2022 hebben er opnieuw heel wat activiteiten kunnen plaatsvinden. Zo participeerde Ons Dak en droegen we een steentje bij aan de buurtwerking in Dilsen-Stokkem, in samenwerking met SAAMO. Hier organiseerden ze o.a. de jaarlijkse Halloween activiteit, een multiculturele picknick, een garageverkoop, een burenbabbel...



Foto 14: Wijk Hoefkamp – multiculturele picknick



Foto 15: Wijk Hoefkamp – Halloweenactiviteit

In samenwerking met de buurtbewoners en Stad Dilsen-Stokkem organiseerde Ons Dak een garageverkoop in wijk Kapelhof te Elen.

Ook in de Stad Maaseik konden er opnieuw verschillende activiteiten georganiseerd worden. Zo organiseerde de buurtwerkster, in samenwerking met enkele bewoners, o.a. een opening van de voetbalkooi op wijk Gasthuisveld en een frietavond op wijk Izeven.,.

Jubileum 50 jaar huurder

Op donderdag 6 oktober verzamelden we onze trouwe huurders, welke reeds 50 jaar (of meer) een woning huren van Ons Dak. De Viering werd omwille van corona immers enkele jaren uitgesteld. De jubilarissen werden in 1970, 1971 en 1972 huurder.

Het was een gezellige namiddag waarbij er heel wat herinneringen en leuke anekdotes uit het verleden werden opgediept. Een stukje vlaai en tasje koffie konden uiteraard niet ontbreken.

Tot slot poseerden onze jubilarissen voor een foto, welke zij allen ontvangen als aandenken.



Foto 16: 50 jaar huurder bij Ons Dak

8.3.3. 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 2022 organiseerde Ons Dak 4 keer een bewonersoverleg.

8.3.4. Infosessies nieuwbouw

In 2022 organiseerde Ons Dak in totaal 4 infosessies voor nieuwe huurders. De afwezigen kregen alle informatie tijdens een afzonderlijk huisbezoek.

Projecten:

- Plattenhofweg Neeroeteren
- Zandbosstraat Molenbeersel
- Venlosesteenweg Ophoven
- Leemakkerstraat Gruitrode

8.3.5. Infosessies en overleg bij renovaties

In 2022 organiseerde Ons Dak in totaal 5 infosessies over renovatiewerken. De afwezigen kregen alle informatie per post bezorgd.

8.3.6. Hura

In 2022 kwamen de leden van de HURA (huurdersraad) en Ons Dak 2 keer samen. Verschillende leden van de HURA namen deel aan het VIVAS Congres.



8.3.7. Dag van de huurder

Ons Dak organiseert jaarlijks 'de dag van de huurder', een ontmoetingsmoment voor huurders in aanwezigheid van de medewerkers van Ons Dak. Dit jaar ging de dag van de huurder door op vrijdag 9 september in voetbalkantine 'De Borg' in Neeroeteren. Traditiegetrouw trakteerden we iedereen op een frietje en een snack.

Met een 180-tal inschrijvingen, de zon die ons last minute toch nog kwam vergezellen, lekkere frietjes, een springkasteel, ... mogen we de editie van 2022 een succes noemen!

8.4. Communicatie

8.4.1. Website

In 2022 hielden we de werking van onze website in stand. Er deden zich geen bijzondere wijzigingen/vernieuwingen voor.

8.4.2. Ons Krantje

Elk jaar worden door Ons Dak vier edities van Ons Krantje gemaakt.

 **Ons dak**
SABOTIE ORDE EN HOOGWAARDIGHEIT
Maastrichtsesteenweg 31 - 3580 Maastricht

 **Sport**
PB-PP1/B-23157
050 607 600 60 6

Ons Krantje

December 2022

Dit krantje is opgesteld en uitgegeven door Ons Dak. V.u.: Ons Dak
Driemaandelijks tijdschrift : maart-juni-september-december
Pg15754

Stijging huurlasten:
De kosten van materialen, energie en uurlonen zijn het afgelopen jaar flink gestegen. Daardoor stijgen vanaf 2023 ook de huurlasten, zeker voor het gemeenschappelijk groenonderhoud en stroomverbruik.

Jubileum 50 jaar huurder

Op donderdag 6 oktober verzamelden onze trouwe huurders, welke reeds 50 jaar (of meer) een woning huren van Ons Dak. De viering werd omwille van corona immers enkele jaren uitgesteld. De jubilarissen werden in 1970, 1971 en 1972 huurder.

Het was een gezellige namiddag waarbij er heel wat herinneringen en leuke anekdotes uit het verleden werden opgediept.

Een stukje vlaai en tasje koffie konden uiteraard niet ontbreken.

Tot slot poseerden onze jubilarissen voor een foto, welke zij allen ontvangen als aandenken.



In dit nummer:

1) Jubileum 50 jaar huurder	4) Sociaal tarief en energiebesparende tips
2) Halloweenactiviteit Hoefkamp	5) Appi hulpdiensten
3) Let op voor CO-vergiftiging	6) Brandveiligheid feestdagen

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:	7

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

Aantal (deels) opgeloste klachten:	5
---	---

2. Klachtenbeeld 2021

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022.

Klacht A:

Vriend van dochter van huurder neemt telefonisch contact op met Ons Dak. Huurder moet van medewerker Ons Dak zijn auto weg doen. Kan dit zomaar? Medewerker komt ook regelmatig 'onaangekondigd' op controlebezoek en probeert dan met smoesjes toch binnen te geraken. Medewerker doet erg onvolwassen tegen schoonvader, vooral de manier van behandelen stoort hen. Schoonvader doet zijn best om het ordelijk en netjes te houden en toch is er telkens iets dat niet goed is of anders moet. De familie begrijpt dat er controle kan zijn maar zijn daar ook grenzen aan?

→ Gesprek met medewerker. Respons: Langdurig onderhoudsdossier. Geen sprake geweest van verwijderen auto. Wel gesproken over het vrijmaken van de garage, gezien deze dient om een auto in te parkeren. Huurder heeft drie auto's rondom de woning staan.

1. 1 op de oprit
2. 1 in de voortuin (dit mag niet)
3. 1 op de openbare weg

Het klopt dat de medewerker hier regelmatig op huisbezoek gaat, doch aangekondigd. Er is een periode sprake geweest van sociale fraude (hetgeen een terecht vermoeden was en uiteindelijk rechtgezet is door huurder) en toen is de medewerker wel onaangekondigd op controle geweest. De huurder heeft echter altijd het recht om de toegang te weigeren.

Nooit een terugkoppeling kunnen doen naar melder zelf. Meneer was telefonisch onbereikbaar en gaf ook geen reactie op de voicemail. Huisbezoeken bij betreffende huurder gaan nog steeds door.

Ontvankelijk – Ongegrond – Onopgelost

Klacht B:

Huurder is ontevreden over de manier van werken van een onderaannemer. Geeft aan dat deze onderaannemer zich niet aan de gemaakte afspraken houdt, de werken voor overlast zorgen en ze schade hebben berokkend aan het behang in het appartement.

In overleg met huurder afgesproken dat onze verantwoordelijke van de technische dienst ter plaatse gaat, samen met de betreffende aannemer. Tijdens dit bezoek zijn er oplossingen geboden en afspraken gemaakt waarmee de huurder akkoord was.

Ontvankelijk – Gegrond - Opgelost

Klacht C:

Huurder heeft bij de sleuteloverdracht te weinig sleutels ontvangen van de woning. Door miscommunicatie zijn deze nog niet bijbesteld. Na overleg met huurder en uitklaring van de situatie heeft Ons Dak alsnog twee sleutels laten bijmaken.

Ontvankelijk – Gegrond – Opgelost

Klacht D:

Huurder dient klacht in per mail (klacht ontevreden over dienstverlening) over de overlast die zichzelf en medebewoners ervaren, door de renovatiewerken die gaande zijn in hun woonblok. Benedenverdiep van bestaande woonblok wordt omgevormd tot 8 'specifiek aangepaste' appartementen. De werkzaamheden die plaatsvinden zijn ingrijpend en het is dus begrijpelijk dat bewoners hier enige overlast van ervaren.

Na overleg met bewoners en aannemer, tot een compromis kunnen komen. Communicatie over de dagelijkse activiteiten was voornamelijk hetgeen hier in eerste instantie ontbrak. Bewoners na de werken ook uitgenodigd voor een bedankmoment.

Ontvankelijk – gegrond – Opgelost

Klacht E:

Huurder wil intern verhuizen. Huidige woning is onaangepast voor kind. Wensen zijn echter onrealistisch. Wenst een gelijkvloers huis (een bungalow) met drie of vier slaapkamers, in een regio waar deze amper aanwezig zijn.

Gesprek hierover aangegaan met huurder. Alle mogelijkheden besproken en uiteindelijk de keuze gemaakt voor een reguliere woning, waar op termijn een traplift geïnstalleerd zou kunnen worden.

Ontvankelijk – Ongegrond – Opgelost

Klacht F:
Huurder dient klacht in per mail (klacht ontevredenheid over dienstverlening) over schade aan beplanting in zijn tuin na werken van medewerker Ons Dak.

Medewerker Ons Dak is in gesprek met de huurder samen tot een oplossing gekomen.

Ontvankelijk – Gegrond – Opgelost

Klacht G:
Kandidaat-huurder maakt een telefonische melding over onprofessioneel gedrag van medewerker Ons Dak t.o.v. hem. Medewerker zou info doorgegeven hebben aan zijn familie, hetgeen meneer aanvoelt als een inbreuk op zijn privacy. Telefonisch gehoor gegeven aan relaas van kandidaat-huurder. Meneer verwacht een terugkoppeling.

Situatie besproken met directie, dewelke op hun buurt met medewerker gesproken hebben. Medewerker heeft geen weet van het doorgeven van informatie.

→ Opnieuw contact gelegd met melder. Deze houdt voet bij stuk en geeft aan dat hij ons schriftelijk bewijs (een bericht/mail?) gaat bezorgen.

Nooit bewijs mogen ontvangen. Kandidaat-huurder heeft ook geen contact meer gelegd met Ons Dak. Wij mochten ook geen respons meer ontvangen op mails en telefoontjes vanuit onze kant.

Ontvankelijk – Ongegrond - Onopgelost

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Geen bijzonderheden.

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

- Nihil.

9.1. Overzicht ontvangen klachten

	2018	2019	2020	2021	2022
Ontvankelijk	2	4	4	6	7
Gegrond/deels gegrond	1	2	2	3	4
Totaal aantal ontvangen klachten	2	4	4	7	7

Heeft u dit jaaroverzicht goed gelezen?

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

Koen Van den Bruel, directeur.