

JAARVERSLAG

2021



KEMPISCH TEHUIS
SOCIALE WOONMAATSCHAPPIJ

Inhoud



Onze
organisatie

6



Onze
woningen

8

Nieuwbouw
en renovatie-
projecten

10



Kandidaat-
huurders
en huurders

15



Sociale
projecten

22



Duurzaamheid

21



Onderhoud

19



Tevredenheids-
onderzoek

26



Personeelsbeleid

27



Klachten-
management

28



Helemaal
digitaal

29

Bij de start van een nieuw jaar, bekijken we het afgelopen jaar met een kritische blik.

Hebben we onze doelen waargemaakt?

Hebben we onze organisatie verder kunnen optillen naar een hoger niveau?

Stefanie Gielen - Directeur



Voor 2021 mogen we met volle overtuiging stellen dat dat zeker het geval was. Het lijkt me dan ook gepast dat we dit jaar ons jaaroverzicht beginnen met **een warme en welgemeende Dankuwel** aan al onze gemotiveerde en enthousiaste medewerkers, ons menselijk kapitaal!

De vorming van de woonmaatschappij beheerste uiteraard een groot deel van ons jaar. Het was duidelijk dat SVK, SHM (huur) en SHM (koop) zouden integreren naar 1 woonmaatschappij, maar het werkingsgebied van onze nieuwe maatschappij bleef lange tijd onduidelijk door het proces “regiovorming” dat tegelijk speelde. In september werd de knoop doorgehakt en engageerden we ons samen met **alle woonactoren in Limburg** om samen **1 grote woonmaatschappij** te vormen, gestoeld op twee pijlers: een sterke centrale organisatie en een decentrale en toegankelijke dienstverlening waarin de klant centraal staat. In 2021 startten we samen met onze collega’s dit ambitieuze traject en ook de komende jaren zullen we hier met veel drive aan verder bouwen om een zo goed mogelijk resultaat te bekomen voor alle betrokken partijen. Uiteraard zorgen we dat de werking te allen tijde gewaarborgd blijft. Onze klanten, partners, bestuur en medewerkers spelen hierin een centrale rol en we stellen voorop om hen optimaal te informeren en te betrekken in dit proces.

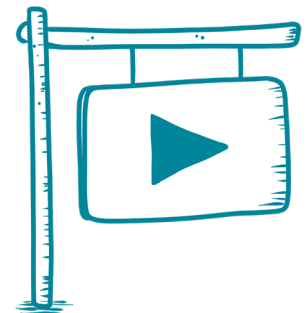
Bovendien bleef ook dit jaar het coronavirus van de partij, maar we slaagden er in om de **dienstverlening te handhaven**. Ondertussen waren we immers meer dan bekend met de do’s en dont’s van covid en wisten hoe we hiermee op een veilige manier konden omgaan.

Focus op de kernactiviteiten.

We leverden **43 nieuwe wooneenheden** op, **renoveerden er 72**, en er zijn **37 nieuwbouwwoningen** en **146 renovaties in uitvoering**.

Voor maar liefst **198 nieuwe wooneenheden** en voor **renovaties aan 219 wooneenheden werd een architect aangesteld**. Onze gemeenten kregen voor 303 wooneenheden een convenant toegewezen. Bovendien hebben we ook ons **vizier op de toekomst** en startten we met de eerste gasloze projecten en ons klimaatplan 2050. Zo kochten we een tool van Energyville-Vito om makkelijk te kunnen berekenen welke renovaties nodig zijn om een **EPC-peil van 100** te kunnen bekomen, de te behalen norm tegen 2050.

Op het vlak van **klantgerichtheid** zijn we **verder blijven optimaliseren**. We organiseerden dit jaar terug onze dialoog-groep (een adviesgroep van huurders), maar ook een bijeenkomst voor onze toezichthouders. We intensifieerden het overleg met de OCMW's in ons werkingsgebied om pro-actief problemen aan te pakken en uithuiszettingen te vermijden en we werkten een brochure uit voor betaalbare klusdiensten voor onze huurders. De wijkbezoeken, pro-actieve huisbezoeken en curatieve huisbezoeken werden actief uitgevoerd, net zoals het structureel overleg met politie en welzijnsactoren ingebed werd in onze agenda's. De zitdagen van Kempisch Tehuis werden bovendien uitgebreid naar nog 3 bijkomende gemeentes.



Maar ook organisatorisch bleven we zeker niet bij de pakken zitten.



We namen verdere stappen naar **een duurzame digitalisering van onze werking**. De oude bouwdoSSIers werden ingescand, we organiseerden een digitaal platform voor onze personeelsleden en we schakelden over naar een digitale telefooncentrale. De optimalisatie en digitalisering van de werking van de onderhoudsdienst bleef in 2021 een hot item. Hierin zijn grote stappen gezet naar tabletwerking, scanning, een nieuwe planningstool en nog veel meer.

We updaten 10 procedures en schreven er 6 nieuwe zodat het voor iedereen altijd duidelijk is wat de geijkte procedure is bij Kempisch Tehuis.

Op HR-gebied hebben we bijzonder **sterk ingezet op opleidingen**. Zo werd een opleiding leidinggeven, time- & taskmanagement, omgaan met agressie, verbindende communicatie, wetgeving overheidsopdrachten, brieven en e-mails schrijven, facility management, asbest, ... georganiseerd voor de medewerkers die hier mee te maken hebben. Bovendien organiseerden we coachingsessies voor onze arbeiders m.b.t. werkdruk. Het arbeidsreglement en het loonbeleid kregen een volledige update, die afgewerkt werd begin 2022 in overleg met onze medewerkers en ons bestuur.

En...gelukkig mochten we in september 2021 nog genieten van een heerlijke teamdag in de zon!

In het bijzonder woelig gestarte 2022, zullen we blijven inzetten op ons menselijk kapitaal, onze kernactiviteiten, onze klanten, onze organisatie en digitalisering, maar uiteraard ook op de vorming van de nieuwe woonmaatschappij. We blijven rationaliteit, integriteit en menselijkheid hoog in het vaandel dragen en hopen dat we deze waarden samen verder kunnen uitdragen.



Onze organisatie

Kempisch Tehuis is als sociale huisvestings maatschappij actief in 10 Limburgse gemeenten: Bocholt, Bree, Hamont-Achel, Hechtel-Eksel, Houthalen-Helchteren, Lommel, Oudsbergen, Peer, Pelt en Zonhoven.

Kempisch Tehuis wil de woonvoorwaarden van woonbehoeftige gezinnen en alleenstaanden verbeteren door te zorgen voor een voldoende aanbod van geschikte sociale huurwoningen.



Aandeelhouders

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap	435
Gemeente Pelt	185
Stad Lommel	180
Gemeente Houthalen-Helchteren	130
Provincie Limburg	110
Stad Peer	100
Gemeente Zonhoven	90
Gemeente Bocholt	80
Stad Hamont-Achel	80
Gemeente Hechtel-Eksel	55
Stad Bree	30
Gemeente Oudsbergen	30
Delsupehe Jozef	13
Maes Paul	12
Knevels Marcel	11
Beerten François	10
Bollen Johan	10
Kelchtermans Lambert (†)	10
Vanoevelen Maurice	8
Dupont Ivo	6
Boonen Jan	5
Chiaradia Michel	5
Drieskens Raf	5
Geuens François	5
Kelchtermans Theo	5
Kenis Mathieu	5
Kog Jef	5
Kuppens Marleen	5
Lenaerts Ghislaine	5
Moons Magda	5
Reyskens Wilfried	5
Schepers Ludo	5
Truyers Marcel	5
Vanmierlo Erik	5



Totaal 1655

Raad van bestuur

Voorzitter

Raf Drieskens

Ondervoorzitters

Ivette Leten

Maurice Vanoevelen

Bestuurders

Koen Boonen

Marc Chiaradia

Sigrid Cornelissen

Michel Creemers

Mathieu Kenis

Marleen Kuppens

Sofie Mertens

Staf Nijs

Bert Schelmans

Directeur

Stefanie Gielen



In het jaar 2021 is de raad van bestuur **13 maal** in vergadering bijeengekomen.



Dagelijks bestuur



Voorzitter

Raf Drieskens

Ondervoorzitters

Ivette Leten

Maurice Vanoevelen

Bestuurders

Marc Chiaradia

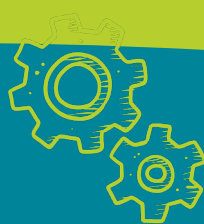
Sigrid Cornelissen

Staf Nijs

Directeur

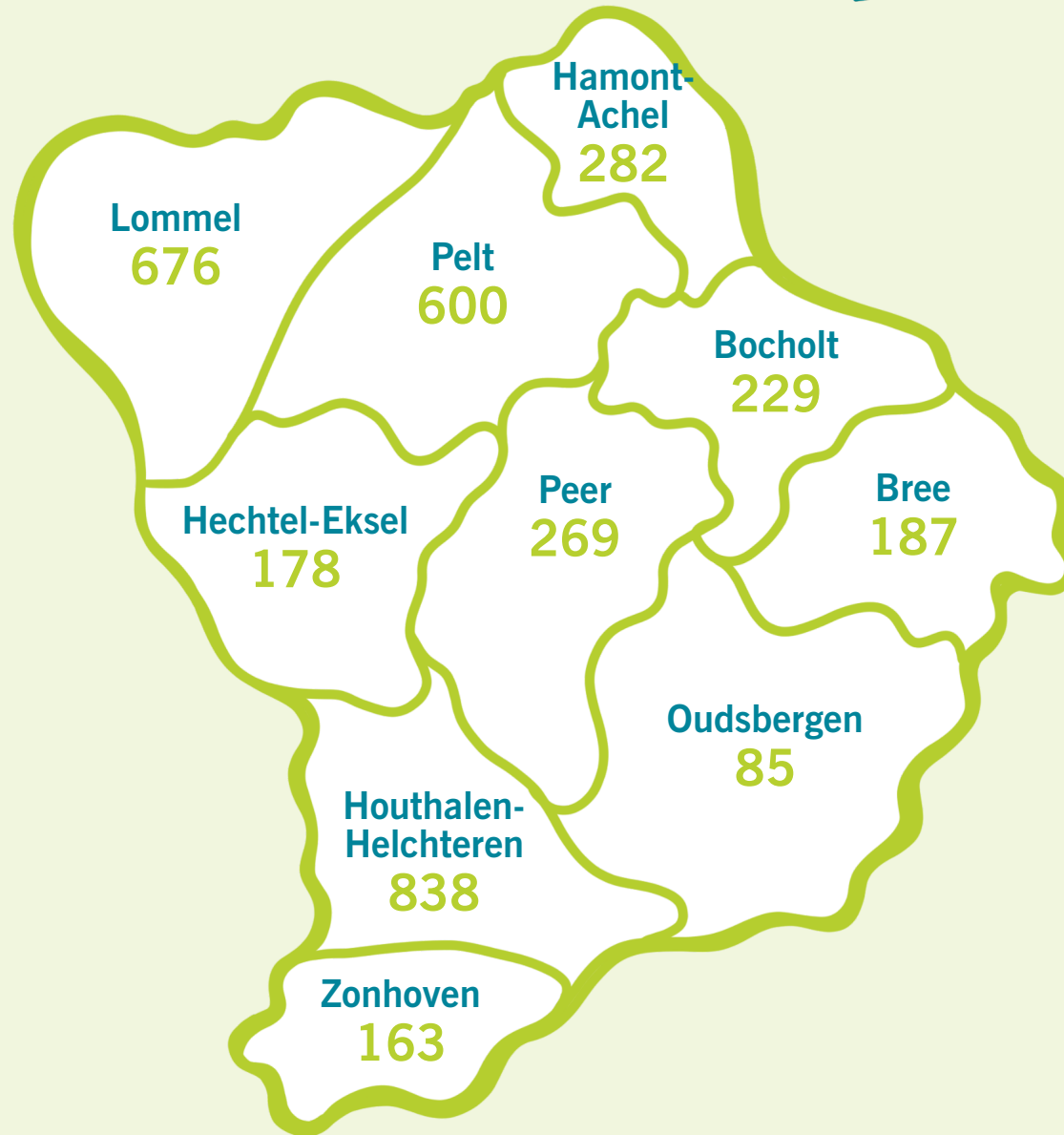
Stefanie Gielen

Medewerkers



Onderhoudsdienst administratie	7
Onderhoudsdienst arbeiders	21
Boekhouding	4
Verhuring, onthaal en sociale dienst	7
Technische dienst	4
Directie & ondersteuning	5

Onze woningen



3507

verhuurde
woonegelegenheden

+

29

verhuurd buiten sociaal stelsel

29

verhuurd commercieel pand

49

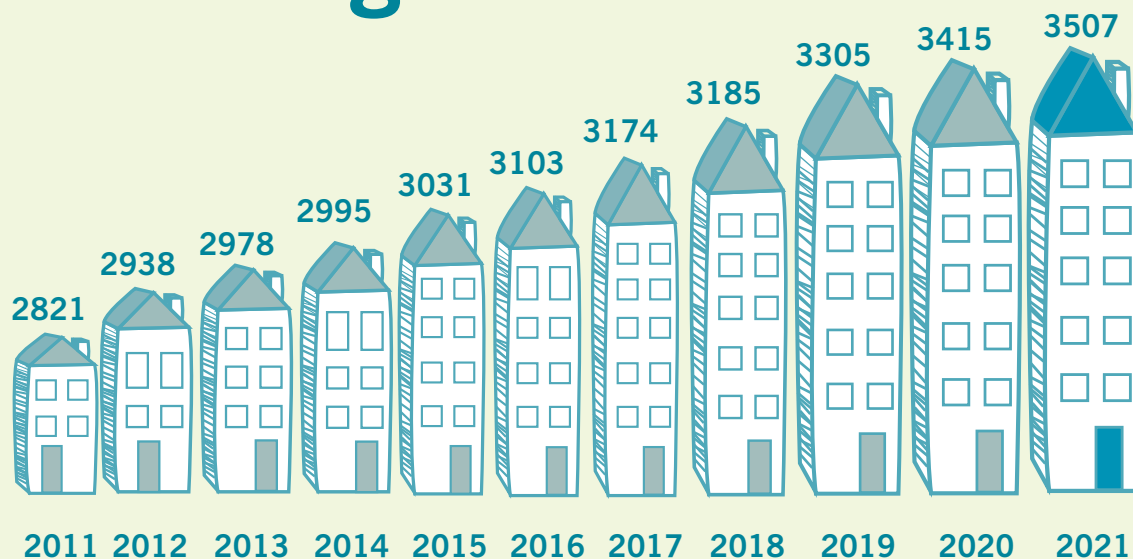
leegstand in afwachting van
renovatie of verhuur

30

in renovatie

3644 totaal

Aantal verhuurde woningen



3507
verhuurd binnen het
sociale huurstelsel

5069
gebouwde woningen

64
woningen in beheer

-132
afgebroken woningen

-1.389
verkochte woningen

32
wederingekochte woningen

-49
leegstaande woningen

-30
woningen in renovatie

-29
commercieel verhuurde panden

-29
woningen verhuurd buiten
het sociale huurstelsel

3644
woningen in beheer

37
woningen in opbouw

198
in ontwerp

3879 totaal





Nieuwbouw- en renovatieprojecten

Bocholt (nieuwbouw)
Passantenhaven
8 woningen



KEMPISCH TEHUIS
SOCIALE WOONMAATSCHAPPIJ

Grondreserve
17ha 29a 93ca

op 20 locaties verspreid over
10 gemeenten

Bouwen & renoveren

van woongelegenheden
in 2021

Nieuwbouw

gerealiseerd	43
in uitvoering	37
in voorbereiding	198

Renovatie

gerealiseerd	72
in uitvoering	146
in voorbereiding	219

Nieuwbouw projecten

Opgeleverd

Bocholt
Passantenhaven
8 woningen



Zonhoven
Halvenweg
9 appartementen



Pelt
Project Fierkensbroek
26 appartementen

Rolstoeltoegankelijke huisvesting
voor personen met een beperking.
- i.s.m. Sint-Elisabeth



In uitvoering



Peer
Beschut Wonen
12 appartementen



Houthalen-Helchteren
vervangbouw Houthalen 11
25 woongelegenheden
fase 1



Nieuwbouwprojecten in voorbereiding

198
woongelegenheden

Bree

Gerdingen Thijsstraat

> 20 woongelegenheden

Bree

Kanaallaan CBO

> 14 appartementen

Bocholt

Kaulille - Winterdijkweg

> 32 woongelegenheden

Hamont-Achel

Patershof fase 2

> 10 appartementen

Houthalen-Helchteren

Vervangbouw Houthalen 11 fase 2

> 28 woongelegenheden

Houthalen-Helchteren

Mijnpark CBO 11

> 28 woongelegenheden

Houthalen-Helchteren

Muveld

> 18 appartementen

Houthalen-Helchteren

Palmenstraat" i.s.m.

cv Vooruitzien

> 10 huurwoningen

Lommel

Kerkhovensesteenweg

> 6 woongelegenheden

Pelt

Vlierstraat D&B

> 6 woongelegenheden

Pelt

Het Look fase 5 Plataanstraat

> 16 woongelegenheden

Pelt

Zinkstraat

> 10 appartementen



Project in de kijker



12 appartementen zijn voorzien voor personen met een beperking

In Sint-Huibrechts-Lille werd het inclusieve project Fierkens Broek gerealiseerd, in samenwerking met begeleidingscentrum Sint Elisabeth vzw. Het project bestaat uit 26 appartementen, waarvan 12 zijn voorzien voor personen met een beperking. Op 26 oktober 2021 kregen zij de sleutel van hun woning.

Twee appartementen zijn volledig aangepast aan personen met een fysieke handicap. Alle zorgappartementen werden gebouwd naast het begeleidingscentrum van Sint Elisabeth, waar gemeenschapsruimtes zijn voor leuke activiteiten. Ook het centrum van Sint-Huibrechts Lille ligt op een steenworp van het complex. Er is bovendien een mooie gemeenschappelijke tuin voorzien. Dat de zorgappartementen deel uitmaken van een groter geheel van reguliere appartementen zorgt voor een leuke samenleving en interactie met de bewoners.

De bewoners met een beperking wonen volledig zelfstandig in hun eigen appartement en het team van begeleiders kijkt samen met hen wat ze zelf kunnen en waarvoor ze hulp nodig hebben. Groepsvorming, onderling contact en dagactiviteiten staan centraal in het project.



**Project Fierkens Broek
in Sint-Huibrechts-Lille**
26 appartementen

Renovatieprojecten



Afgewerkt

72 woningen

Grote Brogel 1 & Achel 2

30 woningen
dakrenovatie

Peer 2 en Peer 3

22 woningen
gedeeltelijke renovatie

Neerpelt 6

20 woningen
renovatie buitenschrijnwerk



In uitvoering

146 woningen

Zonhoven 3

40 woningen
gedeeltelijke renovatie

Lommel 9

40 woningen
gedeeltelijke renovatie

Lommel 4, Lommel 7 & Lommel 13

66 woningen
dakrenovatie



Verkoop

1 kavel in Pelt

4 woningen in Houthalen-Helchteren
1 woning in Hamont-Achel

Aankoop

1 woning wederingekocht in Bocholt

In voorbereiding 219 woningen

Lommel 1, 2 & 3

49 woningen
dakrenovatie

Peer 4

21 woningen
gedeeltelijke renovatie

Hechtel 1

20 woningen
gedeeltelijke renovatie

Verschillende wijken

129 woningen
renovatie buitenschrijnwerk



Kandidaat- huurders en huurders



KEMPISCH TEHUIS
SOCIALE WOONMAATSCHAPPIJ

3929

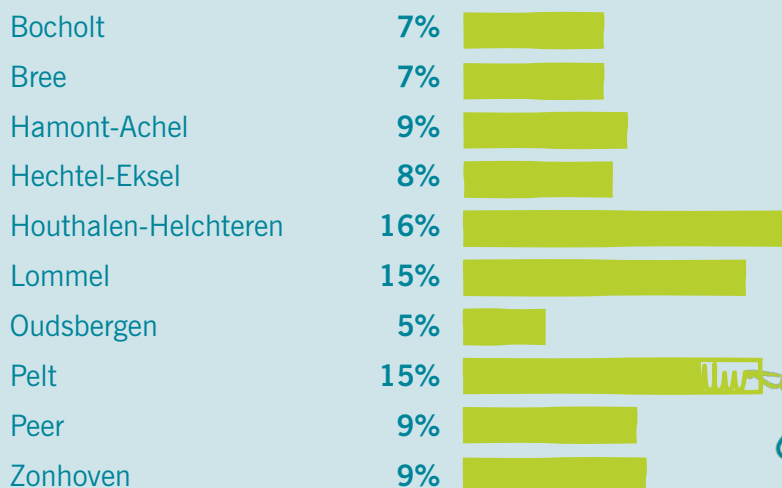
kandidaat-huurders (unieke inschrijvingen)

822 totaal

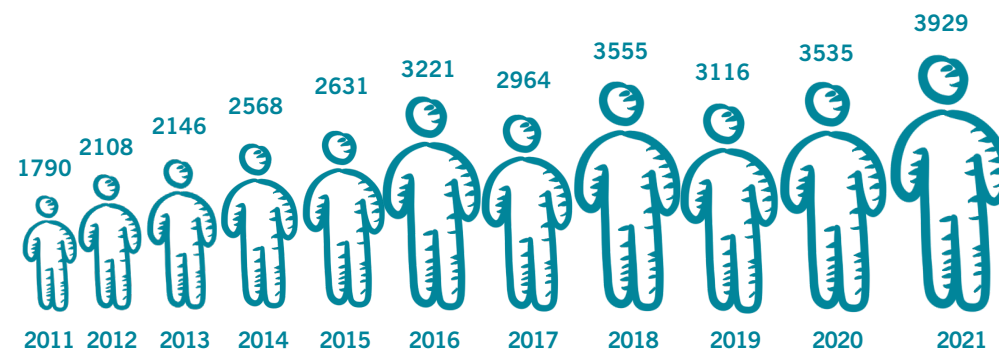
nieuwe inschrijvingen

Inschrijvingen per gemeente

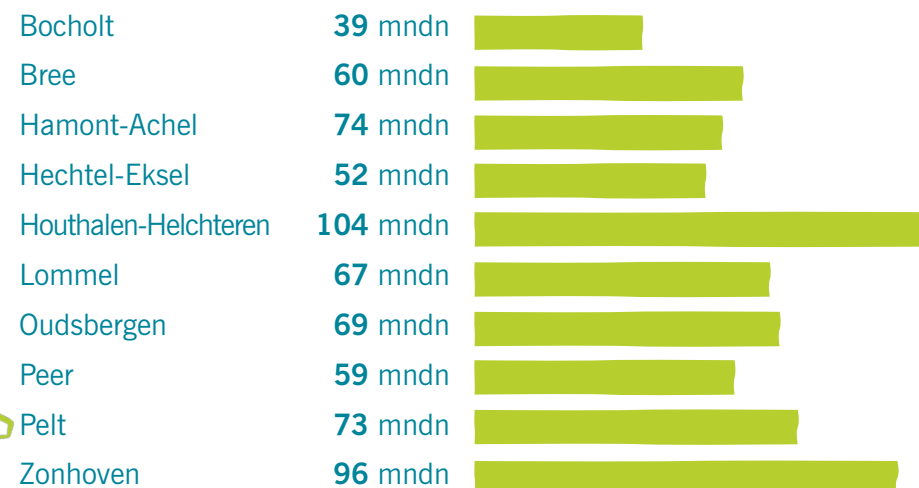
Elke kandidaat-huurder kan een aanvraag voor een woning voor meerdere gemeenten indienen.



Evolutie aantal kandidaat-huurders



Wachttijd per gemeente



69 mndn
gemiddelde wachttijd

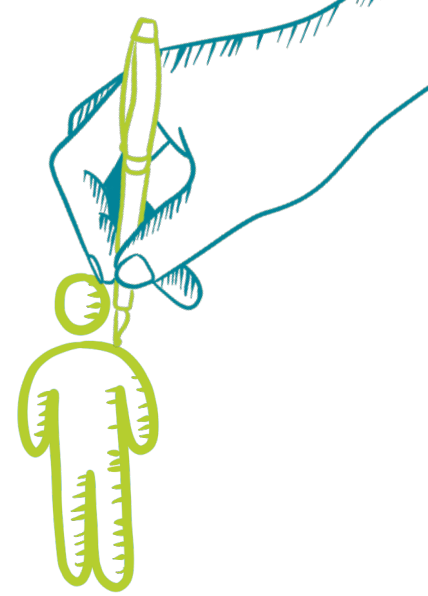
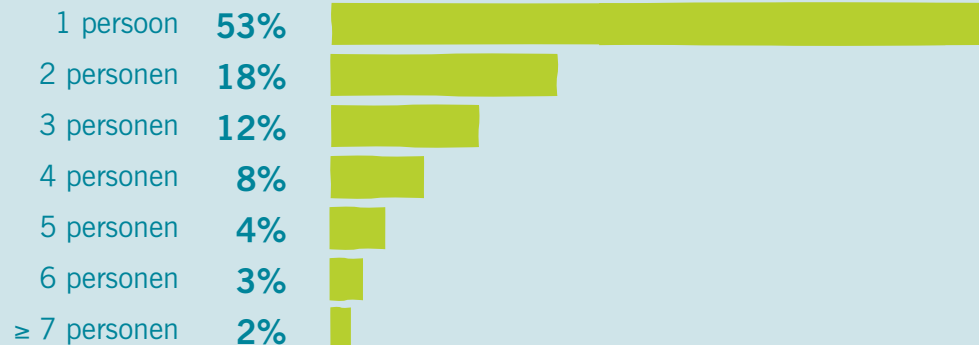


3929

kandidaat-huurders



Aantal personen per gezin



822

nieuwe inschrijvingen

Woonplaats nieuwe kandidaten

Leeftijd gezinshoofd

< 30 jaar	>	20%
31-40 jaar	>	27%
41-50 jaar	>	21%
51-60 jaar	>	17%
61-70 jaar	>	11%
> 71 jaar	>	4%

Bocholt	50
Bree	37
Hamont-Achel	47
Hechtel-Eksel	22
Houthalen-Helchteren	118
Lommel	231
Oudsbergen	24
Peer	56
Pelt	136
Zonhoven	41
Andere gemeenten	60

3507

huurders

Aantal huurders:

3415
2020

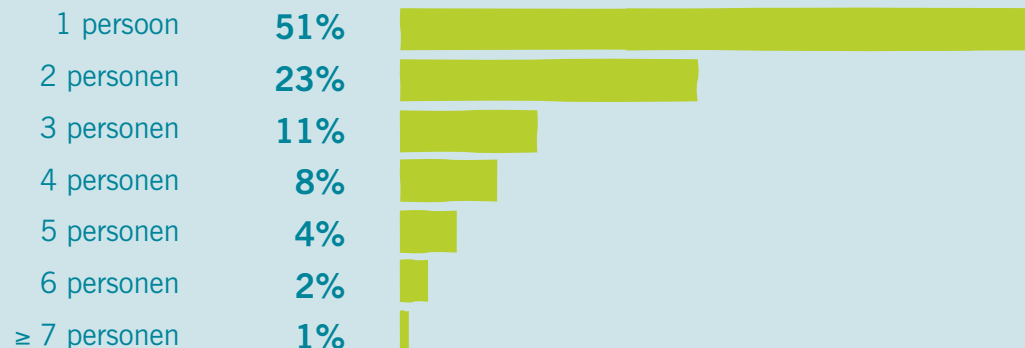
3507
2021

207

nieuwe contracten

Bocholt	28
Bree	11
Hamont-Achel	11
Hechtel-Eksel	13
Houthalen-Helchteren	29
Lommel	21
Oudsbergen	9
Peer	12
Pelt	56
Zonhoven	17

Aantal personen per gezin



Huurprijs

De gemiddelde huurprijs in 2021 is **346 euro**.

63% van de huurders betaalt minder dan **325 euro** huur per maand.

Sinds 2020 geldt de **nieuwe huurprijsberekening**. Deze houdt rekening met de sociale huurschatter, woningkenmerken, energiecorrectie, inkomsten huurders en alle meerderjarige duurzame bijwoners (met uitzondering van de kinderen voor wie men kinder- of wezenbijslag ontvangt).



Leeftijd gezinshoofd

< 30 jaar	>	3%
31-40 jaar	>	10%
41-50 jaar	>	17%
51-60 jaar	>	22%
61-70 jaar	>	25%
> 71 jaar	>	23%

Optimalisatie van de onderhoudsdienst 2021

Evaluatie interne / externe opdrachten

In 2021 is er hard gewerkt aan de uitvoering van de visie om bepaalde werkzaamheden door externen te laten uitvoeren. Hiervoor werden in 2020 raamcontracten opgemaakt en werden prijsvragen gelanceerd om bepaalde werken uit het jaarprogramma te laten uitvoeren door externe aannemers. Het resultaat hiervan is zichtbaar in de omzet cijfers van 2021. In 2021 lag de omzet 60% hoger dan het gemiddelde van de vorige jaren. De hogere omzet is het resultaat van zowel de inzet van externe aannemers als van de omzet van de eigen onderhoudsdienst.

Opvolgen jaarprogramma

In 2021 vond maandelijks een evaluatie plaats van de voortgang van het jaarprogramma om een goed zicht te hebben over de stand van zaken, de werken proactief en tijdig in te plannen of bij te sturen. Er werd een kwartaalrapportering opgemaakt om het bestuur te informeren over de stand van zaken.

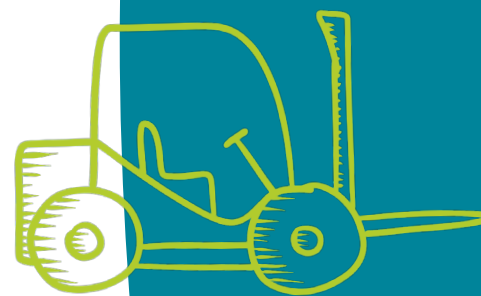
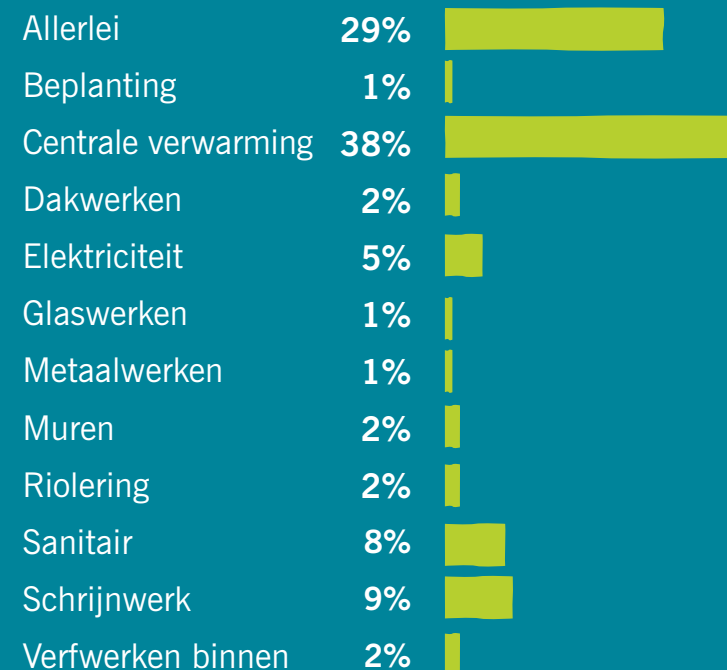
In 2021 werd het jaarprogramma 2022 vroeger opgemaakt en goedgekeurd door de Raad van Bestuur. Op deze manier kon de voorbereiding van de prijsvragen vroeger gestart worden om in 2022 zo snel mogelijk met de werken te kunnen starten.

Werking en beheer voorraden/magazijn

Volgende zaken werden aangepast in het magazijn in 2021:

- ✓ Implementatie barcodes elektriciteit, PVC en CV
- ✓ Inrichting magazijn en eliminatie oude producten voor elektriciteit, PVC en CV
- ✓ Oplijsting elektrisch materiaal per camionette met nummering
- ✓ Aankoop nieuwe formaatzaag en lijmmachine voor de schrijnwerkerij
- ✓ Vernieuwing elektrische toestellen

Overzicht percentage per klacht



Aanpak aankopen/ raamcontracten

Volgende dossiers werden in 2021 opgemaakt:

- ✓ Schilderwerken (jaarprogramma)
- ✓ Klinkerwerken (jaarprogramma)
- ✓ Materiaal en inrichting camionettes
- ✓ Dakwerken (jaarprogramma)
- ✓ Aankoop gaswandketels (jaarprogramma)
- ✓ Raamovereenkomst vervangen gaswandketels (jaarprogramma)
- ✓ Raamovereenkomst pleisterwerken
- ✓ Raamovereenkomst herstellingen CV
- ✓ Raamovereenkomst bedrijfskleding
- ✓ Raamovereenkomst branddeuren
- ✓ Raamovereenkomst tankkaarten voor diverse SHM's

Procedure overname door nieuwe huurder

Er werd een procedure ingevoerd voor de overname van bepaalde elementen in de woning door nieuwe huurders. Dankzij de nieuwe procedure kunnen de verhuisdossiers en bijhorende vrijgave van de waarborg tijdig afgewerkt worden.



Duurzaamheid



Peer
Beschut Wonen
12 appartementen
fase 1

Duurzaamheid hand in hand met doelgroepen

Kempisch Tehuis kent een lange traditie van samenwerking met organisaties voor het werken met doelgroepen. In 2021 startte de bouw van 12 appartementen in het centrum van Peer voor Beschut Wonen, waarvoor we reeds verschillende projecten bouwden.

Sterk partnerschap

Voor dit project stelde de stad Peer, via erfpacht, de grond ter beschikking van Kempisch Tehuis. Samen met alle woonpartners in Peer werd een lokaal toewijzingsreglement opgesteld en werd in 2021 gestart met de bouw. De stad Peer, Beschut Wonen en Kempisch Tehuis organiseerden samen een drukbezochte infoavond voor de buurtbewoners waar ze met al hun vragen terecht konden.

Duurzaam bouwen

De **12 appartementen** zijn de eerste woningen van Kempisch Tehuis die niet met een klassieke gasketel verwarmd zullen worden. Er werd hier gekozen voor een collectief systeem met **warmtepompen**.

Voor de **warmwaterproductie** worden individuele **warmtepompboilers** voorzien.

Elektriciteit wordt opgewekt via de **PV-panelen**.

In het kader van **duurzaam waterbeheer** en vertraagde afvoer wordt het regenwater gebufferd en **herbruikt voor buitenkranen en enkele toiletten**. De patio wordt als dakterras en **groen dak** uitgevoerd. Duurzaam bouwen is meer dan enkel vernieuwende technieken toepassen. Daarom werd er ook gelet op de oriëntatie van de woningen, de toegankelijkheid en compactheid ervan, de toepassing van energiebesparende maatregelen zoals **goede isolatie, luchtdichtheid, een regenwaterinstallatie en -infiltratie, korte warmwaterleidingen, enzovoort**.

Sociale projecten

Uitbreidingen zitdagen Kempisch Tehuis

Om de bereikbaarheid te verhogen en een laagdrempelig aanspreekpunt te vormen, breidde Kempisch Tehuis sinds september 2021 haar zitdagen uit.

Na de zitdag in Pelt werd ook een maandelijkse zitdag in Lommel, Bree en Houthalen Meulenberg toegevoegd. Een medewerker van de dienst verhuur beantwoordt er vragen over uiteenlopende thema's zoals inschrijving of huurherziening of toont er hoe de huurder technische meldingen kan aanmaken via de website.

De juiste data en uren van onze zitdagen kan je terugvinden op onze website.



Opening soep- en lekkernijenwinkel “Effe Tijd”

In het sociale woonproject “Weg op Bree” te Oudsbergen voorzag Kempisch Tehuis een commerciële ruimte die ingezet kon worden voor dagbesteding van personen met een beperking. Op 24 november opende er de nieuwe soep- en lekkernijenwinkel “Effe Tijd” van Covida vzw de deuren.

Bij “Effe Tijd” worden dagvers verschillende soepen, gebakjes en leuke wenskaarten gemaakt door personen met een verstandelijke beperking. Met trots stelden zij hun pareltje aan alle betrokkenen voor.



Feestelijke opening nieuwbouw Meulenberg

Naar aanleiding van de feestelijke opening van het nieuwbouwcomplex in Meulenberg sloegen Saamo Limburg, gemeente Houthalen-Helchteren, De Goei Wei en Kempisch Tehuis de handen in elkaar voor een buurtmoment. Meulenberg maakt stilaan een hele metamorfose door en dat werd gevierd met de bewoners die deze wijk zo uniek maken. Als welkomstgeschenkje kreeg iedere aanwezige bovendien een bloemetje mee naar huis.

Zo hoopt Kempisch Tehuis van Meulenberg terug de kleurrijke bloemenwijk te maken waarvoor hij vroeger bekend stond.



Intervisie toezichthouders

Kempisch Tehuis organiseerde een intervisie voor alle toezichthouders van de appartementencomplexen. Zij houden een oogje in het zeil en rapporteren eventuele problemen aan Kempisch Tehuis. Tijdens deze intervisie werden bepaalde moeilijkheden en struikelblokken besproken en ontvingen ze een klein geschenkje om hen te bedanken voor de taak die zij op zich nemen.



Huisbezoeken en bijeenkomsten

In 2021 was er een sterke intensifiëring van huisbezoeken door de sociale dienst. Er werden zowel proactieve als curatieve huisbezoeken uitgevoerd door de medewerkers. De medewerkers gaan sinds 2021 op huisbezoek bij iedere nieuwe huurder om vragen te beantwoorden en tijdig in te spelen op leefbaarheidsproblemen. In het verleden ging de dienst enkel langs voor het invullen van tevredenheidsmetingen. Ook werden er opnieuw bewonersvergaderingen en wijkbezoeken georganiseerd.

227

proactieve huisbezoeken

73

wijkbezoeken

25

bewonersvergaderingen

1

bijeenkomst van DIALOOG

11

overleggen met OCMW/CAW/EKWO/politie

369

curatieve huisbezoeken met als thema

47

huur

23

burenruzie

2

autowrak

123

wanonderhoud

114

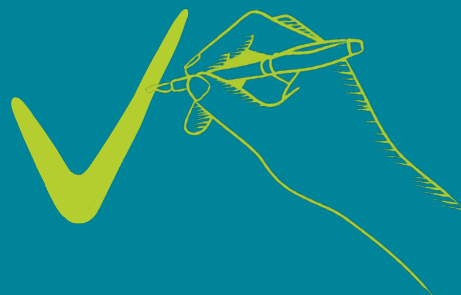
welzijn

50

overlast

10

domiciliefraude



Heropstart DIALOOG bewonersparticipatie

De DIALOOG groep is een groep afgevaardigden van huurders die graag hun schouders zet onder een optimale werking van Kempisch Tehuis. Samen met hen wordt tweemaal per jaar bekeken wat beter kan en hoe bepaalde wetgeving of regels duidelijker kunnen gemaakt worden voor de sociale huurders. In oktober 2021 kwam de groep bewoners voor het eerst sinds Corona terug bij elkaar.

Volgende punten werden besproken:

- ✓ De nieuwe telefooncentrale van Kempisch Tehuis
- ✓ De vernieuwde website
- ✓ Hoe je online een huurherziening aanvraagt
- ✓ De algemene communicatiebronnen van Kempisch Tehuis
- ✓ De inboedelverzekering
- ✓ Het verdere verloop van DIALOOG





Project Sedari

Sedari is Arabisch voor 'salon' en is de metafoer om tieners een thuis te geven in de publieke ruimte en te verbinden met de buurt.

Tieners mochten samen met Kempisch Tehuis brainstormen over hoe de publieke ruimte in de nieuwbouwcomplexen van Meulenberg en De Standaard kon worden ingevuld. Op basis hiervan werden reeds een aantal zaken aangekocht met subsidies.



Brochure tuindiensten

De sociale dienst van Kempisch Tehuis ontwikkelde een brochure met betaalbare tuindiensten in haar gemeentes. Deze wordt overhandigd tijdens huisbezoeken of op zitdagen wanneer gezinnen moeite hebben met het onderhoud van hun tuin. Per gemeente worden enkele betaalbare initiatieven opgelijst waar de huurders gebruik van kunnen maken en waarin wordt uitgelegd hoe ze zich kunnen aanmelden.

De Biehal

- Regio
Hamont-Achel – Peer – Hechtel-Eksel

- Aanmelding
Rechtstreeks via de Biehal op het nummer 011/ 79 03 90 of via mail klusengroendienstnoordlimburg@debiehal.be

Of contact opnemen met lokale OCMW, samen aanvraagformulier invullen, via deze weg heb je kans op verlaagd tarief

- Tarief
Standaardtarief (alle prijzen excl. Btw):
18 EUR/uur:
- Kilometervergoeding = 6,5 euro per dag per opdracht
- Bijkomende verplaatsing aan 0,8 euro/km
- Verwerking groenafval = 15 euro/m³

Verminderd tarief:

- Vooraf aan te vragen bij OCMW van uw gemeente
- 15 EUR/uur (voor pers. met een beperkt inkomen en/of verhoogde tegemoetkoming)
 - 8 EUR/uur (voor leefloongerechtigden)

DIENSTEN TUINONDERHOUD



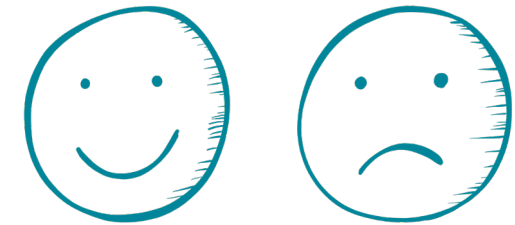
HULP NODIG BIJ KLUSJES IN DE TUIN?

Neem een kijkje in deze brochure en contacteer de diensten in jouw regio.



Tevredenheidsonderzoek

De tevredenheid van huurders is van groot belang voor Kempisch Tehuis. In 2021 heeft een medewerker van de sociale dienst alle vertrekkende en nieuwe huurders aangeschreven met de vraag de tevredenheidsmeting online of per post, met een voorgefrankeerde enveloppe, in te vullen. Deze enquêtes worden verstuurd zodat Kempisch Tehuis concrete acties kan ondernemen om de tevredenheid van nieuwe huurders te verhogen en mogelijke slechte ervaringen van vertrekkende huurders vroegtijdig op te sporen en stappen te ondernemen. Tweejaarlijks wordt ook de tevredenheid bij zittende huurders en kandidaat-huurders bevraagd. In 2020 gebeurde dit voor het eerste via de online-tool. In 2022 worden kandidaat-huurders en zittende huurders opnieuw bevraagd.



Peiling naar algemene tevredenheid

Tevredenheid vertrekkende huurders



Tevredenheid nieuwe huurders



Personeelsbeleid

Update arbeidsreglement

Om met een overzichtelijk en duidelijk personeelsbeleid, interne regels en voorwaarden naar de nieuwe woonmaatschappij over te stappen, kreeg het arbeidsreglement, tijdens het laatste kwartaal van 2021, een grondige update. Samen met een afvaardiging van het personeel werd het nieuwe reglement grondig geanalyseerd en aangepast om daarna voor te stellen aan het voltallige personeel. Vervolgsamenkomsten met het personeel en de goedkeuring staan gepland voor het eerste kwartaal van 2022.



Teamdag

In 2021 werden de coronaregels iets versoepeld en kon er weer een teamdag georganiseerd worden. De medewerkers van Kempisch Tehuis trokken met z'n allen naar Diest. Het ideale moment om elkaar eens op een andere manier te leren kennen.



Vorming

De grootste kracht van een organisatie zijn de medewerkers. Dit beseft Kempisch Tehuis erg goed, en we investeren dan ook graag in ons menselijk kapitaal. Medewerkers gaan graag in op bijkomende vormingen en opleidingen.

In 2021 werden volgende opleidingen gevolgd:

- ✓ Opleiding leiding geven en timemanagement
- ✓ Omgaan met verbale agressie
- ✓ Toolboxmeetings
- ✓ Omgaan met elektrische installaties (BA4)
- ✓ BTW-regelgeving
- ✓ Gashnet
- ✓ Brieven en e-mails schrijven
- ✓ Verbindende communicatie
- ✓ Ontbinding huurcontracten
- ✓ Digitaal projectportaal
- ✓ Digitale simulatietabel
- ✓ Vochtproblemen
- ✓ Overheidsopdrachten
- ✓ Asbest
- ✓ Facilitymanagement
- ✓ ...

Klachtenmanagement

In 2021 ontving de klachtenbehandelaar meer dan dubbel zo veel klachten dan in 2020. De klachten waren op te delen in een aantal categorieën:

1. **Ontevredenheid herstellingen door eigen diensten**
2. **Ontevredenheid over herstellingen aan nieuwbouw of renovatiebouw door externe aannemer;**
3. **Samenlevingsproblemen.**



Wet betreft de oorzaken van ontevredenheid herstellingen, zijn deze als volgt op te delen:

- ✓ **Afhankelijkheid van externe leverancier of aannemer;**
- ✓ **Uitblijven van prestatie – lang aanslepen**

De klachten die volgen na een nieuwbouw of renovatie zijn op te lossen door de aannemer. Wanneer deze in gebreke blijft, is het moeilijk om dit snel op te lossen. Kempisch Tehuis blijft streven naar een optimale samenwerking en vooral problemen preventief aanpakken door degelijke controles van de werven voor oplevering. Een aantal mankementen komen echter pas later boven water. Er werd een nieuwe aanwerving gedaan voor het opvolgen van klachten bij nieuwbouw en renovatie.

Aangezien dit in 2020 ook een probleem was, werd in 2021 gestart met een kortere manier van opvolging van de aannemers. Zowel in 2020 als in 2021 speelden de coronamaatregelen parten, maar hierin is wel een vooruitgang zichtbaar.

Wat betreft langslappende klachten werd vastgesteld dat dit vaak de technisch moeilijkere herstellingen zijn, die moeilijk te detecteren en op te lossen zijn. Eind 2021 werd beslist om voor aanslepende klachten meer beroep te gaan doen op externe firma's. Er werd ook een vacature uitgeschreven voor een planner die voor Kempisch Tehuis de complexe herstellingen en het opvolgen van externe aannemers zal behartigen.



35
ontvankelijke
klachten

25
gegrond

25
opgelost

Helemaal digitaal



Digitalisering bouwdoSSIERS

Tijdens de zomer van 2021 werden al de bouwdoSSIERS herleid tot de essentie en gedigitaliseerd zodat deze makkelijk raadpleegbaar zijn voor alle diensten. Zo is voor elk bouwproject nu het aannemingscontract, de bouwvergunning en het postinterventiedossier digitaal raadpleegbaar. In een volgende fase wordt onderzocht of dit in een document management systeem kan ingepast worden om de gebruiksvriendelijkheid van het digitale archief te verhogen.

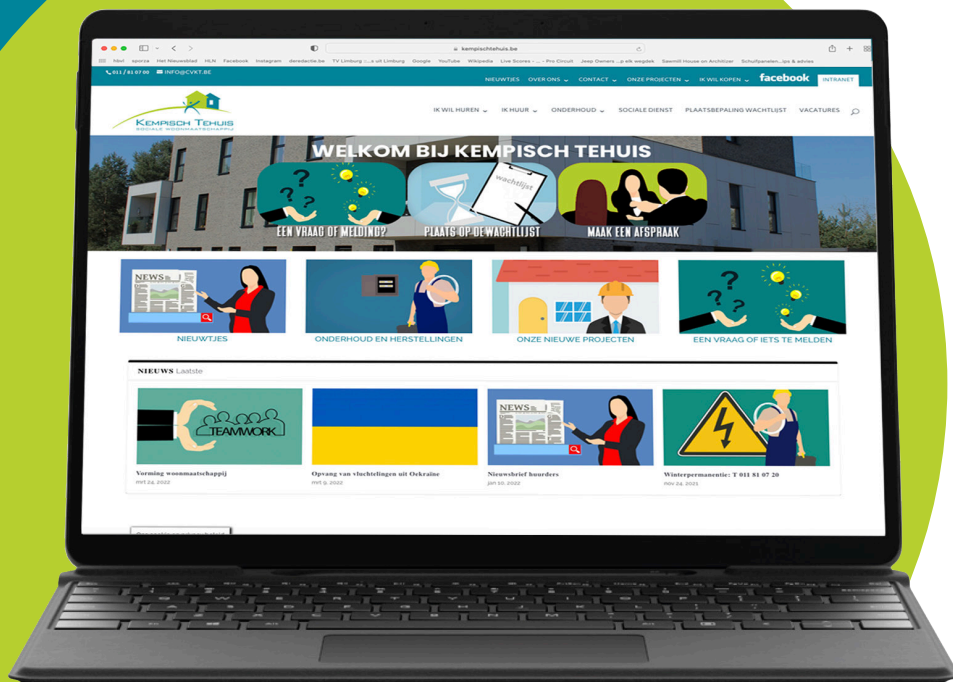
De voorbereiding van de digitalisering van kandidaten- en huurdersdoSSIERS werd ook opgestart.

Digitalisering onderhoudsdienst

De onderhoudsdienst nam een nieuwe digitale planningstool in gebruik en de arbeiders deden de eerste tests met de digitale werkbonnen via tablets.

Intranet voor personeel

Voor het personeel werd een website gelanceerd waarop zij kunnen inloggen. Op het intranet worden foto's gedeeld, verjaardags- en activiteitenkalender, personeelsdocumenten, nieuwtjes, enzovoort.



www.kempischtehuis.be



KEMPISCH TEHUIS

RINGLAAN 20,

3530 HOUTHALEN-HELCHTEREN

WWW.KEMPISCHTEHUIS.BE



KEMPISCH TEHUIS
SOCIALE WOONMAATSCHAPPIJ