



2018

Ons dak

Jaaroverzicht 2018

Maaseik, 29 mei 2019

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
2.3.1. <i>Prestaties medewerkers</i>	2
2.3.2. <i>Overzicht van de opleidingsinitiatieven</i>	3
2.4. ORGANISATIEORGANOGRAM	3
2.5. PERSONEELSORGANOGRAM.....	3
2.6. ONS DAK EN DE VISITATIERAAD	4
2.7. GLOBAAL ONDERZOEK DOOR AFDELING TOEZICHT	4
2.8. MISSIE EN VISIE	4
2.9. BELEIDSVERKLARING	4
2.10. ISO-CERTIFICAAT.....	5
2.11. VERGADER- EN OVERLEGMOMENTEN.....	6
2.11.1. <i>Raad van bestuur</i>	6
2.11.2. <i>Overleg tussen voorzitter – directeur – senior-directeur</i>	6
2.11.3. <i>B-team</i>	6
2.11.4. <i>Structureel dienstoverleg</i>	6
2.11.5. <i>Overleg technische dienst en dienst bewonerscontacten (TD-BC)</i>	6
2.11.6. <i>A-team</i>	6
2.11.7. <i>C-team</i>	6
2.12. SAMENWERKINGSVERBANDEN	6
2.12.1. <i>VZW Woonplatform Limburg</i>	6
2.12.2. <i>Begeleidende diensten</i>	6
2.12.3. <i>Sociaal Verhuurkantoor Maasland VZW</i>	6
2.12.4. <i>Sociaal Verhuurkantoor Noord-Limburg VZW</i>	6
2.12.5. <i>Vereniging Vlaamse Huisvestingsmaatschappijen</i>	6
3. PATRIMONIUMBEHEER	7
3.1. WONINGPATRIMONIUM PER GEMEENTE	7
3.1.1. <i>Woningpatrimonium Maaseik per 31/12/2018</i>	7
3.1.2. <i>Woningpatrimonium Dilsen-Stokkem per 31/12/2018</i>	8
3.1.3. <i>Woningpatrimonium Kinrooi per 31/12/2018</i>	8
3.1.4. <i>Woningpatrimonium Bree per 31/12/2018</i>	9
3.1.5. <i>Woningpatrimonium Oudsbergen per 31/12/2018</i>	9
3.2. OVERZICHT WONINGPATRIMONIUM (GEBOUWD, IN OPBOUW EN IN BEHEER)	10
3.2.1. <i>Toestand op 31.12.2018</i>	10
3.2.2. <i>Evolutie van het aantal gebouwde/gekochte woningen</i>	10

3.2.3. Aantal woningen bestemd voor verhuur in functie van het aantal slaapkamers	12
3.3. EINDE CONTRACTEN	13
3.4. UITGEVOERDE HERSTELLINGEN	13
3.5. ONDERHOUDSCONTRACT CENTRALE VERWARMING	14
3.6. SCHADEGEVALLEN MET TUSSENKOMST VAN DE VERZEKERING	14
3.7. ENERGIEPRESTATIE	14
3.7.1. EPB.....	14
3.7.2. EPC.....	14
3.7.3. Gemiddelde EPC-waarde per gemeente per wijk	15
3.7.4. Vergelijking gemiddelde EPC-waarde woningen Ons Dak t.o.v. algemeen gemeentelijk gemiddelde.....	17
4. PROJECTEN	18
4.1. PROJECTEN OPGELEVERD IN 2018	18
4.1.1. Nieuwbouw.....	18
4.1.2. Renovaties	20
4.2. PROJECTEN IN UITVOERING OP 31/12/2018	21
4.2.1. Nieuwbouw.....	21
4.2.2. Renovaties	22
4.3. PROJECTEN IN ONTWIKKELING PER 31/12/2018	24
4.3.1. Definitief ontwerp.....	24
4.3.2. Voorontwerp.....	24
4.3.3. Aanstellen ontwerper	24
4.3.4. Procedure via Design and Build	25
4.3.5. Voorbereidingsfase of gronden voor toekomstige ontwikkeling.....	25
4.3.6. Samenvatting.....	25
5. VERKOPEN.....	26
5.1. VERKOOP VAN HUUR- EN KOOPWONINGEN.....	26
5.2. VERKOOP SOCIALE KAVELS.....	27
5.3. AANVRAGEN AANKOOP HUURWONINGEN.....	27
6. KANDIDAAT-HUURDERS	28
6.1. KANDIDAAT-HUURDERS PER 31/12/2017 – VOLGENS WOONPLAATS.....	28
6.2. KANDIDAAT-HUURDERS – EVOLUTIE PER LEEFTIJDSCATEGORIE	29
6.3. KANDIDAAT-HUURDERS PER NATIONALITEIT	29
6.4. KANDIDAAT-HUURDERS – GEZINSSAMENSTELLING.....	29
6.5. KANDIDATEN PER JAAR VAN INSCHRIJVING	29
6.6. GEMIDDELDE WACHTTIJD HUURWONING ONS DAK	30
6.7. GEMIDDELDE WACHTTIJD VOOR EEN APPARTEMENT OVER 2017-2018	31
6.8. GEMIDDELDE WACHTTIJD VOOR EEN APPARTEMENT 65+ OVER 2017-2018.....	31
6.9. GEMIDDELDE WACHTTIJD VOOR EEN BUNGALOW* OVER 2017-2018	31
6.10. GEMIDDELDE WACHTTIJD VOOR EEN BUNGALOW* 65+ OVER 2017-2018	31

6.11. GEMIDDELD WACHTTIJD VOOR EEN HUIS OVER 2017-2018.....	32
6.12. TOEWIJZINGEN / VERHUIZINGEN	32
6.12.1. Mobiliteitspercentage.....	32
6.12.2. Afwijkingen op de toewijzingsregels.....	33
7. HUURDERS BINNEN HET SOCIAAL HUURSTELSEL.....	34
7.1. HUURDERS – GEZINSSAMENSTELLING	34
7.2. LEEFTIJD HUURDERS VOLGENS WOONPLAATS.....	34
7.3. EVOLUTIE HUURDERS VOLGENS LEEFTIJD.....	35
7.4. HUURDERS PER NATIONALITEIT.....	35
7.5. HUURPRIJZEN	35
7.6. INKOMENS VAN DE HUURDERS	36
7.6.1. Overzicht aantal huurders volgens het inkomen (geïndexeerd).....	36
7.6.2. Overzicht aantal huurders i.f.v. de reëel betaalde huurprijs.....	36
7.6.3. Overzicht aantal huurders i.f.v. de minimum en maximum betaalde huurprijs	37
7.6.4. Evolutie gemiddelde reële huurprijs.	37
7.7. DEBITEURENBEHEER.....	37
7.7.1. Juridische dossiers opgestart in 2018	37
7.7.2. Uitgesproken vonnissen in 2018	38
7.7.3. Overzicht uitgesproken vonnissen	38
7.7.4. Evolutie contractbeëindigingen	39
7.7.5. Evolutie huurachterstallen huurders en vertrokken huurders	39
8. BEWONERSCONTACTEN EN COMMUNICATIE MET STAKEHOLDERS.....	40
8.1. BEWONERSCONTACTEN – INDIVIDUEEL	40
8.1.1. Kennismakingsbezoeken.....	40
8.1.2. Meldingen – onderzoeken	40
8.1.3. Samenwerking – overleg op individueel niveau.....	40
8.1.4. Preventieve woonbegeleiding.....	41
8.1.5. Burenbemiddeling.....	41
8.1.6. Klantentevredenheidsmeting nieuwe huurders.....	41
8.1.7. Klachtenprocedure.....	41
8.2. PARTICIPATIE.....	41
8.2.1. Collectieve meldingen.....	41
8.2.2. Bewonersoverleg/burenbabbels.....	41
8.2.3. Infosessies en overleg bij renovaties.....	42
8.2.4. Infosessies nieuwbouw	42
8.2.5. Wijkwerking	42
8.2.6. HURA	42
8.2.7. Dag van de huurder	43
8.2.8. Collectieve meldingen.....	43

8.3. COMMUNICATIE.....	43
8.3.1. Website.....	43
8.3.2. Nieuwsbrief.....	43
8.3.3. Ons Krantje.....	43
8.3.4. Infosessies intermediairen.....	43
9. VRAGENLIJST KLACHTENMANAGEMENT 2018.....	44
9.1. OVERZICHT ONTVANGEN KLACHTEN	44

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

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
OCMW Dilsen-Stokkem	500 AANDELEN
OCMW Kinrooi	370 AANDELEN
Het Vlaamse Gewest	20 AANDELEN
Provincie Limburg	20 AANDELEN
OCMW Maaseik	11 AANDELEN
OCMW Bree	10 AANDELEN
OCMW Oudsbergen	10 AANDELEN
TOTAAL	51.461 AANDELEN

2.2. Raad van bestuur

Naam	Functie	Afgevaardigd door
Gerard Ignoul	Voorzitter	OCMW Maaseik
Mathieu Smeets	Ondervoorzitter	Gemeente Kinrooi
Freddy Bohnen	Bestuurder	Stad Dilsen-Stokkem
Jo Brouns	Bestuurder	Provincie Limburg
Lydie Jacobs	Bestuurder	OCMW Oudsbergen
Helena Koolen	Bestuurder	Gemeente Oudsbergen
Conny Mertens	Bestuurder	OCMW Dilsen-Stokkem
Jackie Rietjens	Bestuurder	Gemeente Kinrooi
Geert Ercken	Bestuurder	OCMW Bree
Eric Sterken	Bestuurder	Stad Bree
Valentin Vaesen	Bestuurder	Stad Dilsen-Stokkem
Jan Vandenberg	Bestuurder	OCMW Kinrooi
Karien Vandewal	Bestuurder	Stad Maaseik
André Willen	Bestuurder	Stad Maaseik
Koen Van den Bruel	Directeur	
Noël Vandeboel	Senior-directeur	

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

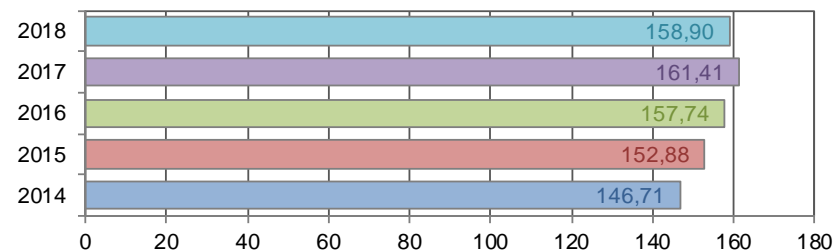
2.3. Medewerkers

Koen Van den Bruel	Directeur
Noël Vandebael	Senior-directeur
Esther Geerkens	Medewerker Huuradministratie
Vicky Verlaak	Medewerker Huuradministratie
Kim Driessen	Medewerker Huuradministratie
Noke Venken	Medewerker Bewonerscontacten
Sandra Paas	Medewerker Bewonerscontacten
Hermine Roex	Medewerker Technische Dienst (0,78 VTE)
Marco Pass	Projecttoezichter
Leen Craeghs	Medewerker Technische Dienst en Boekhouding
Johan Bongers	Patrimoniumbeheerder
Geert Roosen	Medewerker Patrimoniumbeheer
Patrick Peeters	Onderhoudsmedewerker (0,80 VTE)
Gustaaf Janssen	Onderhoudsmedewerker
Koen Bakkers	Onderhoudsmedewerker

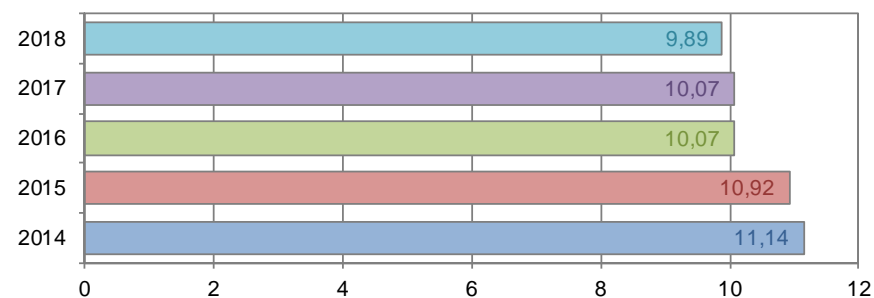
2.3.1. Prestaties medewerkers en uitzendkrachten

Jaar	VTE Arbeiders	VTE Bedienden	VTE Totaal	Arbeiders	%	Bedienden	%	Totaal
2014	3,00	13,51	16,51	2.870,00	11	22.088,11	89	24.958,11
2015	2,80	13,20	16,00	2.993,03	12	22.034,34	88	25.027,37
2016	1,80	12,92	14,72	2.893,53	12	20.523,63	88	23.417,16
2017	1,80	12,62	14,42	2.947,25	13	20.140,23	87	23.087,48
2018	2,53	13,04	15,57	4.211,81	16	21.535,00	84	25.746,81

Verhouding VTE bediende per verhuurde woning/handelspand			
Jaar	Aantal verhuurde woningen en handelspanden	Aantal woningen en handelspanden per VTE bediende	Aantal gepresteerde uren per verhuurde woning en handelspand
2014	1982	146,71	11,14
2015	2018	152,88	10,92
2016	2038	157,74	10,07
2017	2037	161,41	9,89
2018	2072	158,90	10,39



Grafiek 1: Aantal verhuurde woningen en handelspanden per VTE bediende



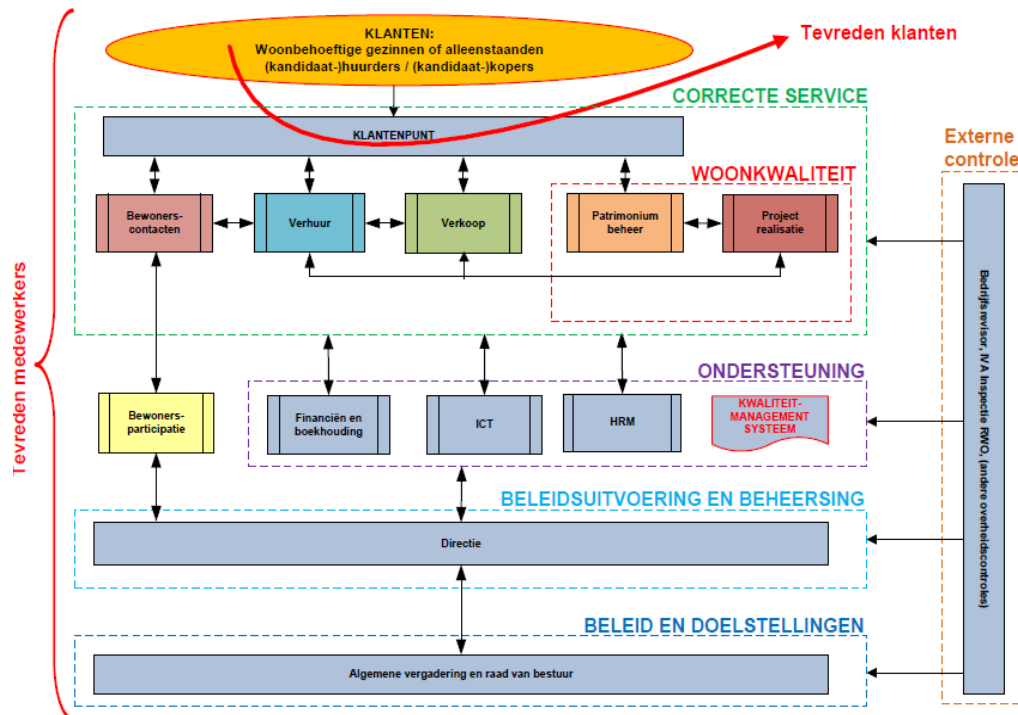
Grafiek 2: Aantal gepresteerde uren per verhuurde woning en handelspand (bedienden)

2.3.2. Overzicht van de opleidingsinitiatieven medewerkers

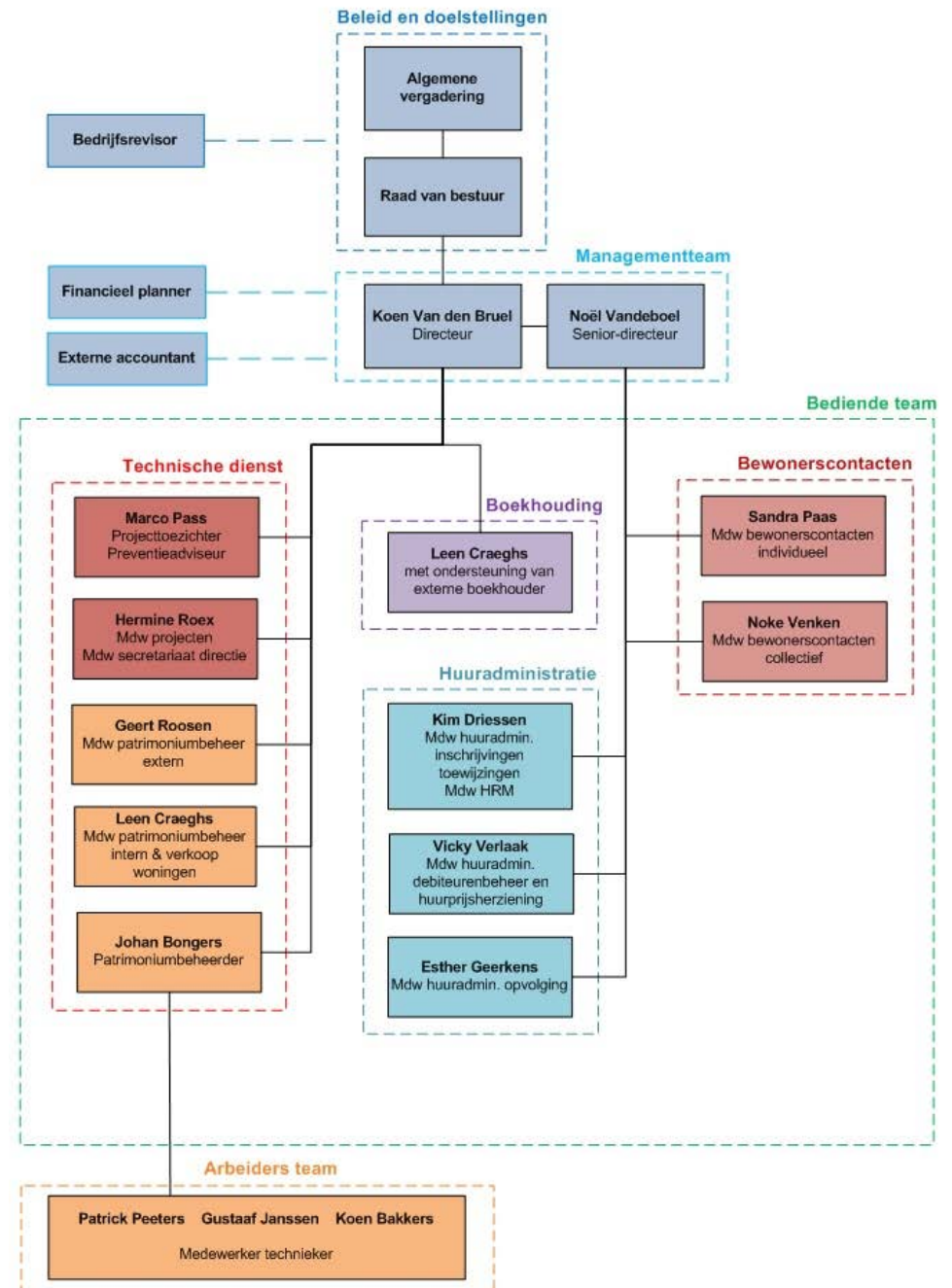
Aantal betrokken werknemers die een opleiding gevolgd hebben				
Jaar	Mannen	Vrouwen	Arbeiders	Bedienden
2014	7	9	2	14
2015	7	9	2	14
2016	7	9	2	14
2017	7	9	2	14
2018	8	9	3	14

Aantal opleidingsuren				Totaal aantal opleidingsuren	
Jaar	Mannen	Vrouwen	Arbeiders		Bedienden
2014	298	204	24	479	503
2015	329	287	19	597	616
2016	313	328	24	617	641
2017	520	342	32	830	862
2018	460	192	40	612	652

2.4. Organisatieorganogram



2.5. Personeelsorganogram



2.6. Ons Dak en de visitatieraad

De visitatieraad evalueert periodiek de werking van een sociale huisvestingsmaatschappij (SHM). Het prestatie-meetsysteem is een instrument voor zelfsturing bij SHM's. Daarnaast vormt de prestatiebeoordeling de basis voor de erkenning als SHM.

De visitaties verlopen volgens een draaiboek prestatiebeoordeling SHM's en vertrekken vanuit een aantal omgevings-, effect- en prestatie-indicatoren, opgenomen in een databank. SHM's hebben toegang tot deze prestatiedatabank.

Meer informatie via <https://www.wonen.vlaanderen.be>

Uit de visitatieraad ontstaan visitatiecommissies die alle sociale huisvestingsmaatschappijen auditen.

Op 11 en 12 december 2012 werd Ons Dak als één van de eersten gevisiteerd. Het integrale visitatieverslag is raadpleegbaar op de website van Wonen Vlaanderen en op www.onsdak.be.

De visitatiecommissie beoordeelde 24 operationele doelstellingen, verdeeld over zes domeinen: woningbeschikbaarheid, kwaliteit van de woning en de woonomgeving, betaalbaarheid, sociaal beleid, interne werking en financiële leefbaarheid en tot slot klantvriendelijkheid.

Om tot een objectief en zo volledig mogelijk oordeel te komen, sprak de commissie apart met verschillende actoren binnen Ons Dak en in het veld: directie, raad van bestuur, medewerkers, huurders, de OCMW's, lokale gemeenteraden, ambtenaren en welzijns-werkers werden allen geïnterviewd. Het rapport resulteerde in een "goede" beoordeling op 15 operationele doelstellingen en een "uitstekende" beoordeling op 3 operationele doelstellingen. Geen enkele doelstelling werd "voor verbetering vatbaar" beoordeeld.

In 2018 startte de tweede visitatieronde. Voor Ons Dak vond die visitatie plaats op 26 en 27 september. Het voorlopige visitatieverslag werd aan de raad van bestuur in december voorgesteld. 12 Operationele doelstellingen werden "goed" beoordeeld, 5 operationele doelstellingen werden "zeer goed" beoordeeld. Geen enkele doelstelling werd "voor verbetering vatbaar" of "onvoldoende" beoordeeld. Het rapport wordt na goedkeuring door de minister in de lente van 2019 gepubliceerd op <https://www.wonen.vlaanderen.be> en op www.onsdak.be.

2.7. Globaal onderzoek door afdeling Toezicht

Afdeling Toezicht (Wonen Vlaanderen) oefent toezicht uit op de kernactiviteiten en het financieel en administratief beheer van sociale woonactoren waaronder sociale huisvestingsmaatschappijen. Ze voert globale onderzoeken (globo's) en kan handhavingsmaatregelen toepassen op beslissingen van SHM's. Daarnaast ziet de afdeling Toezicht toe op de aanwending van gewestelijke subsidies en tegemoetkomingen of premies voor huisvesting, onderzoekt en treedt op tegen domiciliefraude door sociale huurders. Ze behandelt ook de verhalen en beroepen die (kandidaat)-huurders/kopers indienen tegen een beslissing van een SHM.

In 2018 werd Ons Dak niet onderworpen aan een GLOBaal Onderzoek (GLOBO).

2.8. 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.

Het kwaliteitsmanagementsysteem ISO 9001 ondersteunt Ons Dak om op de meest efficiënte en effectieve manier haar doelen te bereiken.

Ons Dak stimuleert de betrokkenheid en ontplooiing van haar medewerkers.

2.9. 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 het kwaliteitsmanagementsysteem ISO 9001 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 samenvloeiën 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.

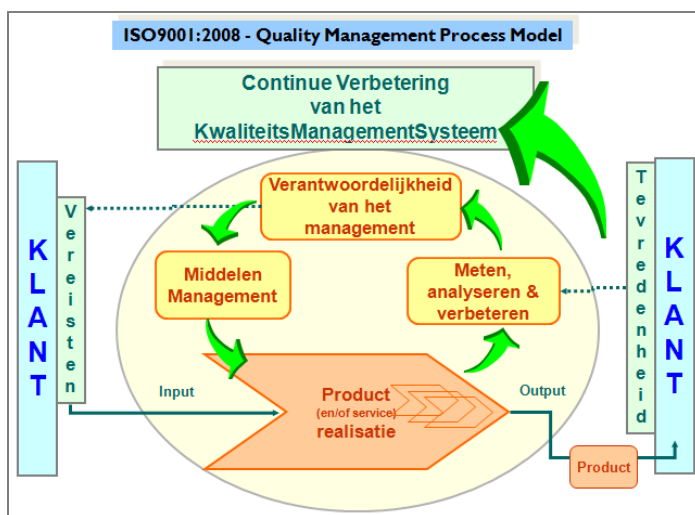
In: de service is niet zomaar een service naast een productaanbod. Het is een productaanbod met een correcte service erbij verweven.

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

2.10. ISO-certificaat

Kwaliteitsmanagementsysteem ISO 9001

Ter bevordering van de klantvriendelijkheid en ter verbetering van de interne werking werd in 2009 het Kwaliteitsmanagementsysteem ISO 9001 geïmplementeerd.



Grafiek 3: Model van een procesmatige benadering van een kwaliteitssysteem

Het kwaliteitsmanagementsysteem werd voor het eerst officieel gecertificeerd door SGS Belgium op 10 maart 2009.

In 2015 werd de internationale norm herwerkt met toevoeging van een aantal nieuwe accenten.

Het huidige kwaliteitsmanagementsysteem werd geactualiseerd om te voldoen aan de nieuwe ISO-norm en werd op 29 juni 2018 gehercertificeerd voor een periode van drie jaar.

Jaarlijks is er een opvolgingsaudit.



2.11. Vergader- en overlegmomenten

2.11.1. Raad van bestuur.

De raad van bestuur vergadert maandelijks. Er is geen directiecomité of dagelijks bestuur.

2.11.2. Overleg tussen voorzitter – directeur – senior-directeur

In functie van de noodzaak en agendapunten worden ad hoc vergadermomenten voorzien.

2.11.3. B-team.

Op vaste data, twee keer per maand, worden de medewerkers ingelicht over de behandelde agendapunten (debriefing) van de raad van bestuur en/of is er tweezijdig overleg over onderwerpen die zowel directie als medewerkers aangeven.

2.11.4. Structureel dienstoverleg

Iedere 2de en/of 4de dinsdag van de maand is er structureel dienstoverleg.

Dit is een maandelijks bespreking tussen individuele medewerkers en de directie over de werking van de dienst (optimalisatie – efficiëntie – effectiviteit) of over de vordering (stand van zaken) van bepaalde onderwerpen die op langere termijn gepland worden (vb. uitbesteden van groenonderhoud, actualisatie, ...). Tijdens het overleg komen alle diensten (of deelaspecten) één voor één aan bod waarbij per deel de betrokken medewerker (of medewerkers) bij het overleg aanwezig is (zijn).

2.11.5. Overleg technische dienst en dienst bewonerscontacten (TD-BC).

De dossiers die dienstoverschrijdend zijn, komen hier om de drie weken aan bod.

2.11.6. A-team.

Tweemaandelijks vindt er een overleg plaats met de directie, de patrimoniumbeheerder en de arbeiders.

2.11.7. C-team.

Het C-team (commissie) beoordeelt de situatie van een huurder of kandidaat-huurder naar redelijkheid. De directeur of senior-directeur, de behandelende medewerker en een afgevaardigde van de dienst bewonerscontacten vormen de leden van het C-team.

2.12. Samenwerkingsverbanden

2.12.1. 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 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).

2.12.2. 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 (vroegere Ter Engelen), 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 individueel en afspraken gemaakt om te komen tot soepele 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 "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.

2.12.3. Sociaal Verhuurkantoor Maasland VZW.

Ons Dak is lid van 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. Noël Vandeboel is lid van de Algemene Vergadering van het SVK.

2.12.4. Sociaal Verhuurkantoor Noord-Limburg VZW.

Ons Dak is lid van de algemene vergadering van het sociaal verhuurkantoor.

2.12.5. 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.

3. PATRIMONIUMBEHEER

3.1. Woningpatrimonium per gemeente

3.1.1. Woningpatrimonium Maaseik per 31/12/2018

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	5	4	14		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		35		4		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
Geiboornstraat		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	9	14	9			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
Totaal Maaseik	381	386	272	368	127		776

MAASEIK	Gebouwd/Gekocht		Verhuurd		Verkocht	Opbouw	Totaal
	woningen	appart.	woningen	appart.			
<u>Neeroeteren</u>							
Dorperveld	100		48		52		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	1	8			9
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		40
Totaal Neeroeteren	257	72	174	72	83	0	309
<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							1148
TOTAAL VERHUURD							931
TOTAAL VERKOCHT							217
TOTAAL IN OPBOUW							0
TOTAAL FUSIE MAASEIK	690	458	491	440	217	0	1148

3.1.2. Woningpatrimonium Dilsen-Stokkem per 31/12/2018

DILSEN-STOKKEM	Gebouwd		Verhuurd		Verkocht	Opbouw	Totaal
	woningen	appart.	woningen	appart.			
<u>Dilsen</u>							
Hoefkamp I	86		37		49		86
Hoefkamp II	20				20		20
Hoefkamp III	30		19		11		30
Hoefkamp IV	65		57		8		65
Hoefkamp V	56		44		12		56
Lodderkuil	20		20				20
De Licht	12	24	5	23	8		36
Europalaan 91	8	7	8	7			15
Stokkemerbaan	3	4	3	4			7
Kantonsweg	12	2	12	2			14
Europalaan 93	12	3	12	3			15
	1	2	1	2			3
Totaal Dilsen	325	42	218	41	108	0	367
<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
Totaal Elen	62	41	45	41	17	0	103
<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							598
TOTAAL VERHUURD							468
TOTAAL VERKOCHT							130
TOTAAL IN OPBOUW							0
TOTAAL FUSIE DILSEN-STOKKEM	424	174	295	173	130	0	598

3.1.3. Woningpatrimonium Kinrooi per 31/12/2018

KINROOI	Gebouwd		Verhuurd		Verkocht	Opbouw	Totaal
	woningen	appart.	woningen	appart.			
<u>Kinrooi</u>							
Zielderveld I	30		19		11		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	18	4	4		26
Gr. Kerkstraat - Kloosterstraat	16	7	16	7			23
Zielderveld IV - fase I						25	25
Totaal Kinrooi	135	21	100	21	35	25	181
<u>Molenbeersel</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
Totaal Molenbeersel	102	8	83	8	19	0	110
<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
Totaal Ophoven	65	40	54	40	11	0	105
<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							433
TOTAAL VERHUURD							365
TOTAAL VERKOCHT							68
TOTAAL IN OPBOUW							25
TOTAAL FUSIE KINROOI	355	78	287	78	68	25	458

3.1.4. Woningpatrimonium Bree per 31/12/2018

BREE	Gebouwd/Gekocht		Verhuurd		Verkocht	Opbouw	Totaal
	woningen	appart.	woningen	appart.			
Opitter							
Omselweg I	30		27		3		30
Omselweg II	10		10				10
Omselweg III	11		11				11
P. Neyenslaan 19	10		10				10
Totaal Opitter	61	0	58	0	3	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
Totaal Bree	47	43	46	43	1	12	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 Gerdingen	9	0	9	0	0	0	9
TOTAAL GEBOUWD							193
TOTAAL VERHUURD							189
TOTAAL VERKOCHT							4
TOTAAL IN OPBOUW							12
TOTAAL FUSIE BREE							205
	131	62	127	62	4	12	205

3.1.5. Woningpatrimonium Oudsbergen per 31/12/2018

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
Totaal Gruitrode	66	6	64	6	2	0	72
TOTAAL GEBOUWD							72
TOTAAL VERHUURD							70
TOTAAL VERKOCHT							2
TOTAAL IN OPBOUW							0
TOTAAL FUSIE OUDSBERGEN							72
	66	6	64	6	2	0	72

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

3.2.1. Toestand op 31.12.2018

1. Panden bestemd voor verhuur			
In eigendom			2.023
Eengezinswoningen	947		
Bungalows (gelijkvloerse woning)	317		
Appartementen	584		
Duplexen	144		
Assistentiewoningen	31		
In beheer (*)			36
Bungalows (gelijkvloerse woning)	36		
Totaal			2.059
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			2.072
Autostaanplaatsen			383
Totaal aantal verhuurde entiteiten			2.455
2. Verkochte woningen			421
3. Panden in realisatie/opbouw			37
Bree, Grauwe Torenwal 2	12		
Kinrooi, Zielderveld	25		
4. Kantoor Ons Dak, Maastrichtersteenweg 31			1
5. Polyvalente ruimte "De Licht", Kantonsweg Dilsen-Stokkem			1
Hoeve "Slichtehof", Slichtenstraat, Kinrooi, Molenbeersel			1
(geklasseerd woonhuis met polyvalente ruimte)			
(*) 36 woningen in beheer per 01/05/2014 overgenomen van het OCMW Maaseik met optie tot aankoop (andere statistieken in het jaarverslag houden geen rekening met deze woningen behalve: p. 2-3, 9, 11-12, 32-37)			

3.2.2. Evolutie van het aantal gebouwde/gekochte woningen

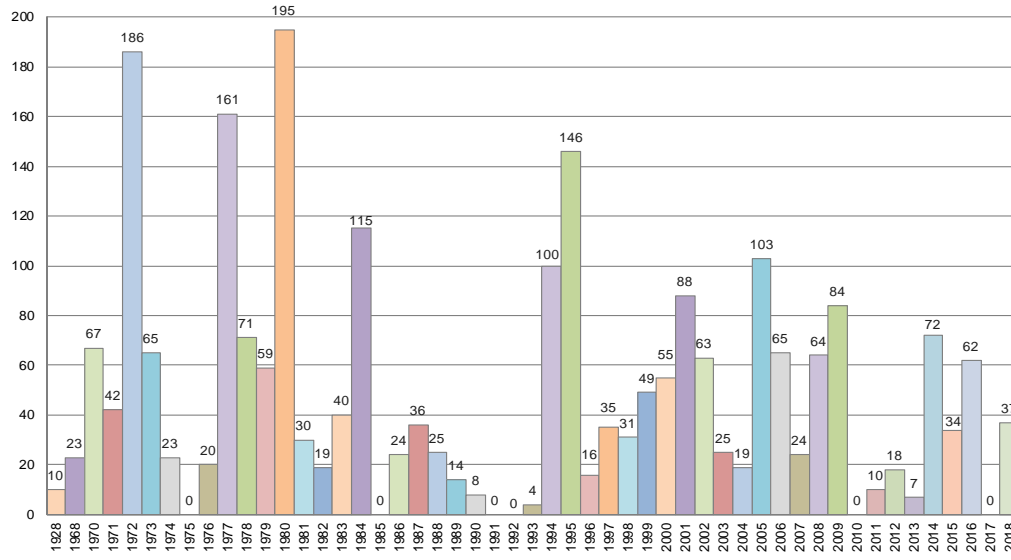
			gebouwd	gekocht	won/jaar	totaal
1928	MAASEIK	K.ASTRIDLAAN I	10		10	10
1968	MAASEIK	K.ASTRIDLAAN II	23		23	33
1970	MAASEIK	RELINDIS	67		67	100
1971	MAASEIK	RELINDIS	42		42	142
1972	NEEROETEREN	DORPERVELD	100			
	DILSEN-STOKKEM	HOEFKAMP I	86		186	328
1973	KINROOI	ZIELDERVELD I	30			
	MOLENBEERSEL	CENTRUM I	35		65	393
1974	MAASEIK	RELINDIS	23		23	416
1976	KINROOI	ZIELDERVELD II	20		20	436
1977	MOLENBEERSEL	CENTRUM II	20			
	OPHOVEN	BAEKHOVEN I	32			
	ELEN	KAPELHOF	60			
	MAASEIK	IZEVEN I	49		161	597
1978	DILSEN-STOKKEM	HOEFKAMP II + BAII	20			
	NEEROETEREN	GEYSTEREN I	51		71	668
1979	MAASEIK	VAN EYCKLAAN	48			
	MAASEIK	GASTHUISVELD I	11		59	727
1980	OPITTER	OMSELWEG I	30			
	GRUITRODE	HET DORP	31			
	MAASEIK	GASTHUISVELD II	39			
	DILSEN-STOKKEM	HOEFKAMP II NFH	30			
	DILSEN-STOKKEM	HOEFKAMP III	65		195	922
1981	OPOETEREN	DORPERHEIDE I	30		30	952
1982	MOLENBEERSEL	CENTRUM III	19		19	971
1983	NEEROETEREN	KLEESKENSVELD	40		40	1.011
1984	MAASEIK	GASTHUISVELD III	59			
	DILSEN-STOKKEM	HOEFKAMP IV	56		115	1.126
1986	KINROOI	ZIELDERVELD III	24		24	1.150
1987	KESSENICH	SWEVERVELD I	22			
	MAASEIK	SCHILLINGSSTRAAT	3			
	MAASEIK	EVERSTRAAT I	11		36	1.186
1988	MAASEIK	EVERSTRAAT II	8			
	NEEROETEREN	GEYSTEREN II	17		25	1.211
1989	OPHOVEN	BAEKHOVEN II	14		14	1.225
1990	MAASEIK	EVERSTRAAT III	3			
	KESSENICH	OUDE RIJKSWAACHT	5		8	1.233
1993	GRUITRODE	HET DORP II	4		4	1.237
1994	MAASEIK	DE GLOBE	8			
	STOKKEM	RECHTESTRAAT	19			
	MAASEIK	GASTHUISVELD VI	30			
	GRUITRODE	HET DORP II fase 2	8			
	DILSEN-STOKKEM	HOEFKAMP V	20			
	MAASEIK	IZEVEN II	15		100	1.337

			gebouwd	gekocht	won/jaar	totaal
1995	MAASEIK	RODE KRUISSTRAAT	30			
	OPITTER	OMSELWEG II	10			
	MAASEIK	HET HAMONT	48			
	NEEROETEREN	PIER DE SMID	22			
	DILSEN-STOKKEM	LODDERKUIL	36		146	1.483
1996	KESSENICH	SWEVERVELD II	16		16	1.499
1997	OPHOVEN	HET WIELJE III	12			
	DILSEN-STOKKEM	DE LICHT	15			
	KINROOI	DORPSPLEIN	8		35	1.534
1998	MAASEIK	SCHILLINGSSTRAAT	1			
	GRUITRODE	HET DORP III	12			
	MAASEIK	BLEUMERSTRAAT	18		31	1.565
1999	ELEN	BERGERKAMPSTRAAT	4			
	STOKKEM	POELSTRAAT	12			
	OPOETEREN	DORPERHEIDE II	22			
	OPITTER	OMSELWEG III	11		49	1.614
2000	ELEN	RIJKSWEG/ZONNESTRAAT	15			
	KESSENICH	DE BORG	15			
	BREE	REFUGIEHUIS	16			
	MAASEIK	KLEINE KERKSTRAAT 40		9	55	1.669
2001	MAASEIK	SIONSTRAAT	14			
	KINROOI	HOOGVELD FASE I	16			
	STOKKEM	MAASSTRAAT	5			
	DILSEN-STOKKEM	EUROPALAAN 91	7			
	MAASEIK	GEIBOOMSTRAAT 2-4-6		22		
	STOKKEM	A. SAUWENLAAN 4 B		4		
	MAASEIK	K. ASTRIDLAAN 6-8		3		
	MAASEIK	HUGO V.D. GOESSTR. 1-3-5		10		
	MAASEIK	GROTE KERKSTRAAT 23		10		
	MAASEIK	RUEELSTRAAT 4		2		
	MAASEIK	GROTE KERKSTRAAT 17		4		
	MAASEIK	RELINDIS*	-9		88	1.757
2002	TONGERLO	SCHANSSTRAAT	9			
	STOKKEM	MARIASCHOOL	10			
	DILSEN-STOKKEM	STOKKEMERBAAN	14			
	MAASEIK	RELINDIS	11			
	MAASEIK	MARKSTRAAT	5			
	KINROOI	BREEERSTEENWEG 276	1			
	ELEN	LANGSTRAAT	4			
	MAASEIK	HUGO V.D. GOESSTR. 5/3		1		
	MAASEIK	GEIBOOMSTRAAT 4/1		1		
	TONGERLO	DORPSTRAAT-BOSSTRAAT		3		
	TONGERLO	BOSSTRAAT 61		4		
	TONGERLO	DORPSTRAAT-BOSSTRAAT *		-3		
	KESSENICH	VENLOSESTEENWEG		3	63	1.820
2003	GRUITRODE	HET DORP V	5			
	MOLENBEERSEL	SMEETSSTRAAT	8			
	NEEROETEREN	OUD POSTGEBOUW	9			
	BREE	GRUITRODERKIEZEL	3		25	1.845
2004	ELEN	STATIONSSTRAAT	20			
	BREE	OPITTERKIEZEL 42-44	2			
	MAASEIK	K. ASTRIDLAAN 6-8 **		-3	19	1.864

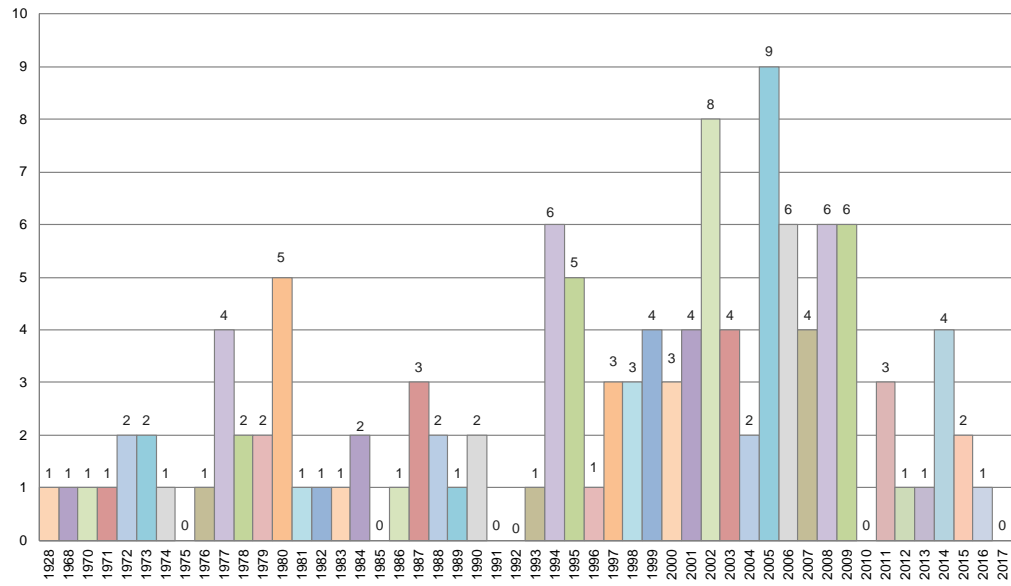
			gebouwd	gekocht	won/jaar	totaal
2005	KINROOI	BREEERSTEENWEG 353	8			
	MAASEIK	KEMPENWEG-TH. KUBBENSTR.	23			
	NEEROETEREN	OPHOVENSTRAAT 53-59	20			
	DILSEN-STOKKEM	KANTONSWEG	15			
	MAASEIK	K. ASTRIDLAAN 6-8	5			
	BREE	NIEUWSTADPOORT- COBBESTR.	15			
	MAASEIK	BLEUMERSTR.-SCHILLINGSSTR.	2			
	KINROOI	HOOGVELD FASE II	10			
	TONGERLO	DORPSTRAAT-GROENSTRAAT	5		103	1.967
2006	KINROOI	HOOGVELD FASE II	16			
	MAASEIK	KLEINE KERKSTRAAT 40/4		1		
	MOLENBEERSEL	WEERTERSTEENWEG 344	5			
	BREE	OPITTERKIEZEL 21	4			
	MAASEIK	BOSMOLENLAAN 7	6			
	MAASEIK	K. ALBERTLAAN 80	5			
	NEEROETEREN	OPHOVENSTRAAT 91-95	5			
	KINROOI	GROTE KERKSTR./ KLOOSTERSTR.	23		65	2.032
2007	STOKKEM	MAASSTRAAT 38	2			
	MAASEIK	EVERSTRAAT 14	1			
	MAASEIK	HUGO V.D. GOESSTR. 3/4		1		
	MOLENBEERSEL	WEERTERSTEENWEG 378	5			
	ROTEM	RIJKSWEG/KEMPENSTRAAT	15		24	2.056
2008	KESSENICH	VENLOSESTEENWEG **	-3			
	MAASEIK	GROTE KERKSTRAAT 17 **	-4			
	MAASEIK	ST-ELISABETHSTR./ VALDERENSTR.	25			
	MAASEIK	VULLERSTRAAT 46	2			
	DILSEN-STOKKEM	EUROPALAAN 93	3			
	ROTEM	HOOGBAAN-TIENSTRAAT	23			
	GERDINGEN	BARRIERSTRAAT	6			
	GRUITRODE	BREEKIEZEL 6-8	12		64	2.120
2009	MAASEIK	KLEINE KERKSTRAAT 40/8		1		
	MAASEIK	HUGO V/D GOESSTR. 3/1-2-5-6		4		
	MAASEIK	BANMOLEN (ACHT MEILAAN)	56			
	STOKKEM	SEN. G. RUTTENSTRAAT 1-7	5			
	TONGERLO	DORPSSTRAAT 4	2			
	KESSENICH	VENLOSESTEENWEG	4			
	NEEROETEREN	VOORSHOVENTERWEG 81	5			
	MAASEIK	GROTE KERKSTRAAT 13-17	7		84	2.204
2011	MAASEIK	GROTE KERKSTRAAT 23 ***		-10		
	BREE	KANAALKOM	8			
	MAASEIK	SCHILLINGSSTRAAT 8-10	6			
	MAASEIK	GROTE KERKSTRAAT 23 ***	6		10	2.214
2012	MOLENBEERSEL	SLICHTENVELD	18		18	2.232
2013	TONGERLO	BOSSTRAAT 50	7		7	2.239
2014	NEEROETEREN	HET KRAMELT FASE I	60			
	STOKKEM	SEN. G. RUTTENSTRAAT 10	2			
	OPITTER	P. NEYENSLAAN 19	10		72	2.311
2015	MAASEIK	BLEUMERSTRAAT 29	3			
	STOKKEM	STOCKHEIM	31		34	2.345
2016	BREE	DE HOUBORN		42		
	OPHOVEN	JAN GEERKENSSTRAAT I	19			
	MAASEIK	GEIBOOMSTRAAT 2/2		1	62	2.407
2018	BEEK	BOCHOLTERSTR./SAFFIERSTR.	9			
	OPHOVEN	JAN GEERKENSSTRAAT II	28		37	2.444
TOTAAL AANTAL WONINGEN						2.444

* wegens afbraak / ** wegens renovatie / ***renovatie van 8 studio's en 2 app. naar 6 app.

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

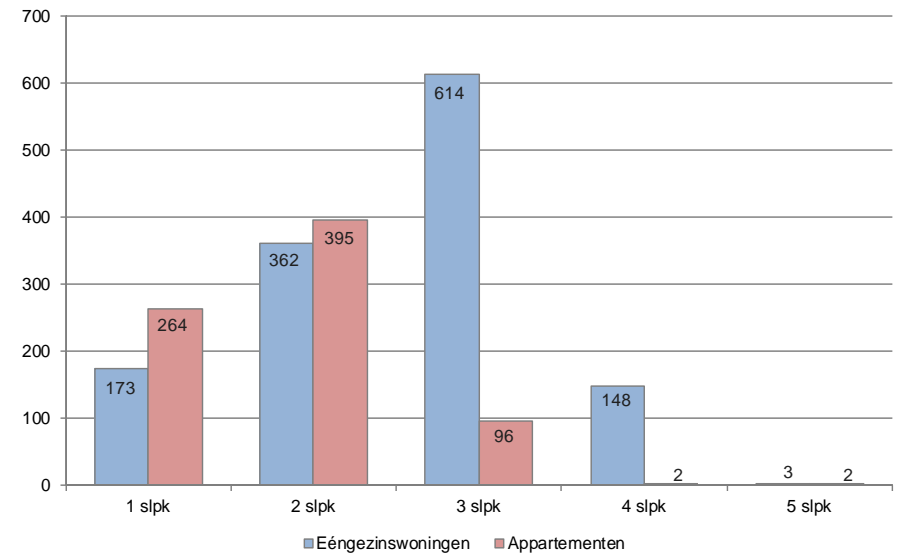


Grafiek 4: Aantal gebouwde/gekochte woningen per jaar

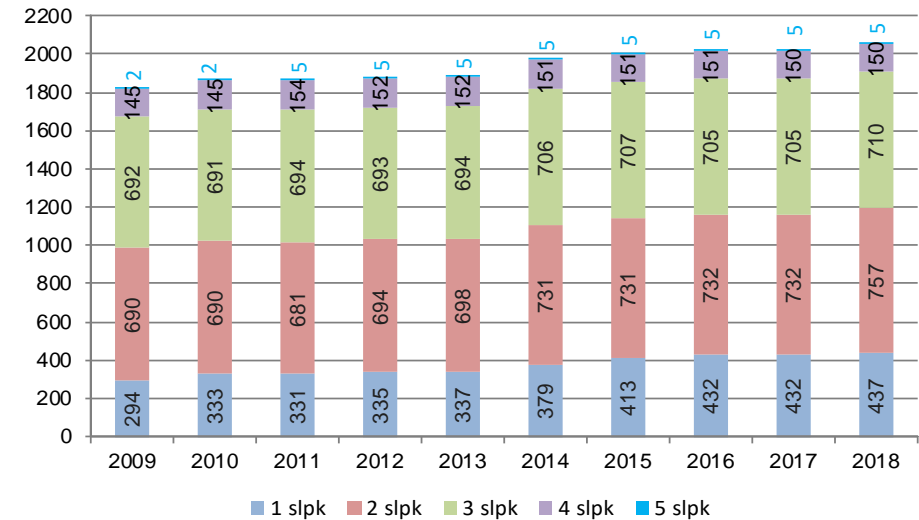


Grafiek 5: Aantal gerealiseerde projecten per jaar

	1 slpk	2 slpk	3 slpk	4 slpk	5 slpk	totaal
Eéngesinswoningen	173	362	614	148	3	1300
Appartementen	264	395	96	2	2	759
Totaal	437	757	710	150	5	2059



Grafiek 6: Aantal woningen bestemd voor verhuur in functie van aantal slaapkamers



Grafiek 7: Evolutie aantal woningen bestemd voor verhuur in functie van het aantal slaapkamers

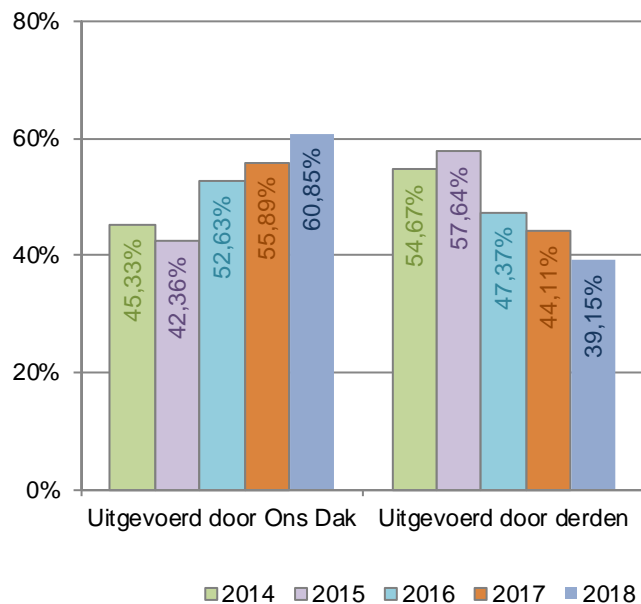
3.3. Einde contracten

	2014		2015		2016		2017		2018	
Einde contract	134		94		123		120		144	
Woningen/appartementen	119		87		119		106		127	
Garages	15		7		4		14		17	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Waarvan met huurschade*	58	43%	51	54%	41	33%	47	39%	44	31%
Waarvan zonder huurschade	76	57%	43	46%	82	67%	73	61%	100	69%

* In 2018 werd voor 71.391,24 euro aan kosten aangerekend in het kader van huurschade.

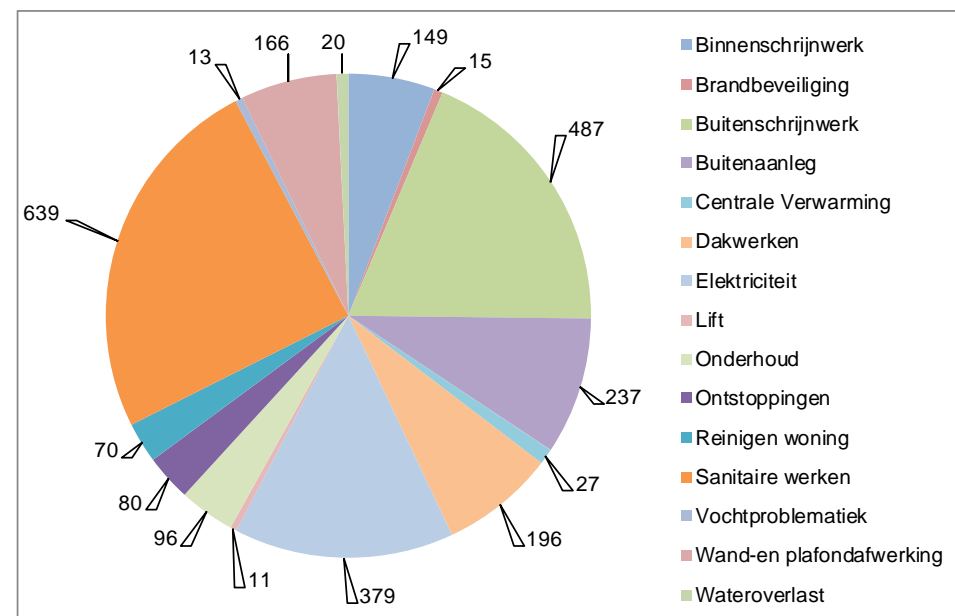
3.4. Uitgevoerde herstellingen

	2014		2015		2016		2017		2018	
Totaal	2.592		2.866		2.835		2.732		2.585	
Door Ons Dak	1.175	45,33%	1.214	42,36%	1.492	52,63%	1.527	55,89%	1.573	60,85%
Door derden	1.417	54,67%	1.652	57,64%	1.343	47,37%	1.205	44,11%	1.012	39,15%



Grafiek 8: Evolutie uitgevoerde herstellingen

Herstellingsgroepen	2018	
	Aantal	%
Binnenschrijnwerk	149	5,76%
Brandbeveiliging	15	0,58%
Buitenschrijnwerk	487	18,84%
Buitenaanleg	237	9,17%
Centrale Verwarming	27	1,04%
Dakwerken	196	7,58%
Elektriciteit	379	14,66%
Lift	11	0,43%
Onderhoud	96	3,71%
Ontstoppingen	80	3,09%
Reinigen woning	70	2,71%
Sanitaire werken	639	24,72%
Vochtproblematiek	13	0,50%
Wand-en plafondafwerking	166	6,42%
Wateroverlast	20	0,77%
Totaal	2.585	
Waarvan uitgevoerd door Ons Dak	1.573	60,85%
Waarvan uitgevoerd door derden	1.012	39,15%



Grafiek 9: Uitgevoerde herstellingen 2018

3.5. Onderhoudscontract centrale verwarming

Per 1 juli 2015 werd voor herstellingswerken en onderhoud van centrale verwarming een onderhoudscontract afgesloten met de firma Cofely Services.

Maandelijks is er overleg met Cofely over planning onderhoud, uitgevoerde herstellingen, klantentevredenheid, ...

In 2018 bedragen de totale kosten aan Cofely 337.895,16 euro excl. BTW voor het onderhoud van 2002 woningen. Dit betekent per woning een gemiddelde onderhoudskost van 168,78 euro excl. BTW.

Naast onderhoud en herstellingen aan de centrale verwarming staat Cofely ook in voor onderhoud aan ventilatiesystemen.

Momenteel zijn 88 woningen met een ventilatiesysteem opgenomen in het onderhoudscontract.

Voor 2018 bedraagt de onderhoudskost voor ventilatie 5.273,64 euro excl. BTW, of een gemiddelde kost van 59,93 euro excl. BTW per woning.

3.6. Schadegevallen met tussenkomst van de verzekering

	2014	2015	2016	2017	2018
Schadegevallen waarbij Ons Dak aansprakelijk werd gesteld	21	17	27	22	24
Schadegevallen waarbij huurders/derden aansprakelijk werden gesteld	30	21	20	21	20
Totaal	51	38	47	43	44

De schadedossiers handelen voornamelijk over waterschade en glasbraak.

Voor de schadegevallen, aangegeven in 2018, werd 32.807,39 euro aan vergoedingen uitbetaald door de verzekeringsmaatschappij, Ethias.

Van de 44 schadegevallen zijn 35 dossiers afgehandeld; 9 dossiers zijn nog in behandeling.

3.7. Energieprestatie

3.7.1. EPB

Vanaf 1 januari 2006 moeten nieuwbouw- en verbouwde woningen, waarvoor een stedenbouwkundige vergunning wordt aangevraagd, voldoen aan de energieprestatieregelgeving (EPB-regelgeving), die de energieprestatie- en binnenklimaatnormen vastlegt.

De EPB-verslaggever rapporteert aan de overheid de genomen maatregelen die het energieverbruik beperken.

De EPB-aangifte wordt opgemaakt na de oplevering en vermeldt het niveau van:

- thermische isolatie: K-peil en U-waarden
- energieprestatie: E-peil en netto-energiebehoefte voor verwarming
- binnenklimaat: ventilatie en beperken van het risico op oververhitting
- hernieuwbare energie (vanaf 1 januari 2014)

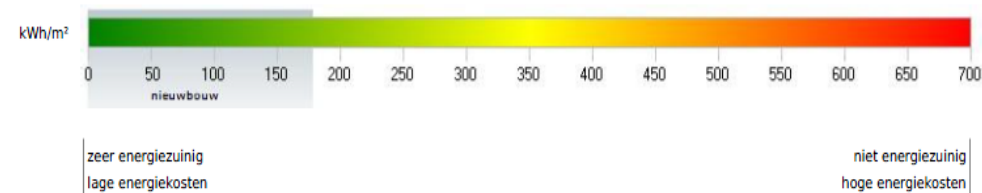
Het EPB-verslag is 10 jaar geldig.

3.7.2. EPC

Vanaf 1 januari 2009 moet elke verhuurder van een woning aan zijn huurder een energieprestatiecertificaat of EPC kunnen voorleggen.

Het EPC informeert huurders over de energiezuinigheid van de woning en is 10 jaar geldig.

De energiescore wordt uitgedrukt in kWh/m² en geeft het geschatte jaarlijkse energieverbruik per m² bruikbaar vloeroppervlak van de woning weer. De score wordt weergegeven op onderstaande balk:



Sinds 2015 beschikt Ons Dak voor alle huurwoningen over een EPC-certificaat.

3.7.3. Gemiddelde EPC-waarde per gemeente per wijk

	APP	HUIS	Tot. Gem.
Maaseik			
Maaseik	192	284	231
1968 MSK - K. ASTRIDLAAN 2 (23W)	290	311	299
1970 MSK - RELINDIS 1 (40W)		400	400
MSK - RELINDIS 1 APP D.TENIERSSTRAAT (18)	157		157
1971 MSK - RELINDIS 2 (24W)		382	382
MSK - RELINDIS 1 APP D.TENIERSSTRAAT (6)	158		158
MSK - RELINDIS 2 APP. J.VERMEER/J.JORDAENSTRAAT (12)	218		218
1974 MSK - RELINDIS 3 (11W)		386	386
MSK - RELINDIS 3 APP. J.VERMEER/J.JORDAENSTRAAT (12)	218		218
1976 MSK - GEIBOOMSTRAAT (24W)	204		204
1977 MSK - IZEVEN 1 (49W)		341	341
1979 MSK - GASTHUISVELD 1 (11W)		340	340
MSK - VAN EYCKLAAN (24W)		234	234
MSK - VAN EYCKLAAN HET VEER		246	246
MSK - VAN EYCKLAAN JEUGDHUIS		160	160
MSK - VAN EYCKLAAN APP D.BOUTSSTRAAT 15 (8W)	214		214
MSK - VAN EYCKLAAN APP D.BOUTSSTRAAT 9 (8W)	213		213
1980 MSK - GASTHUISVELD 2 - (39W)		241	241
1983 MSK - K. ASTRIDLAAN 3 (3W)		151	151
1984 MSK - GASTHUISVELD 3 - (59W)		301	301
1987 MSK - EVERSTRAAT 1 (11W)		236	236
MSK - SCHILLINGSTRAAT (3W)		167	167
1988 MSK - EVERSTRAAT 2 (8W)	157		157
MSK - RUEELSTRAAT (2W)	184		184
1990 MSK - EVERSTRAAT 3 (3W)		204	204
1994 MSK - GLOBE (8W)	380		380
MSK - IZEVEN 2 (15W)		308	308
MSK - GASTHUISVELD 6 MSK - (30W)	230		230
1995 MSK - HET HAMONT (48W)	176		176
MSK - RODE KRUISSTRAAT (30W)	208		208
1998 MSK - BLEUMERSTRAAT (10H + 18W)	232		232
MSK - SCHILLINGSTRAAT (1W)		185	185
2001 MSK - SION/MGR.KONINGSSTRAAT (14W)	185		185
2002 MSK - H. RELINDISWIJK (11W)		308	308
MSK - MARKTSTRAAT (4W)	189	143	171

	APP	HUIS	Tot. Gem.
2005 MSK - BLEUMERSTRAAT 59 (2W)		150	150
MSK - K. ASTRIDLAAN 6 - 8 (5W)	167		167
MSK - KORP. TH. KUBBENSTRAAT (GHVLD 4) (23W)	169	207	192
2006 MSK - BOSMOLENLAAN (6W)	156		156
MSK - K. ALBERTLAAN 80 (5W)	151		151
2007 MSK - EVERSTRAAT 14 (1W)		232	232
MSK - HUGO VAN DER GOESSTRAAT 1 (6W)	157		157
2008 MSK - ST-ELISABETHSTRAAT (GHVLD 5) (19W)		190	190
MSK - VULLERSTRAAT 44 (2W)	205		205
2009 MSK - BANMOLEN (38W)	155	179	159
MSK - GROTE KERKSTRAAT 13 (7W)	149		149
2011 MSK - GROTE KERKSTRAAT 23 (6W)	113		113
MSK - SCHILLINGSTRAAT 8-10 (6W)	180		180
2012 MSK - KLEINE KERKSTRAAT (11W)	189		189
2013 MSK - HUGO VAN DER GOESSTRAAT 3-5 (10W)	159		159
2015 MSK - BLEUMERSTRAAT 29 / MARKTSTRAAT 16	99		99
Neeroeteren	170	306	266
1972 NRT - DORPERVELD (100W)		410	410
1978 NRT - GEYSTEREN 1 (51W)		308	308
1983 NRT - PARKHOTEL 1 (40W)		272	272
1988 NRT - GEYSTEREN 2 (17W)		338	338
1995 NRT - PIER DE SMID (22W)	117		117
2003 NRT - POSTGEBOUW (9W)	298	361	305
2005 NRT - OPHOVENSTRAAT/CORNER (20W)	205		205
2006 NRT - OPHOVENSTRAAT 91-95 (5W)		163	163
2009 NRT - VOORSHOVENTERWEG 81 (5W)	170	161	164
2014 NRT - HET KRAMELT (41W)	143	151	147
Opoeteren		270	270
1981 OPO - DORPERHEIDE (30W)		327	327
1999 OPO - DORPERHEIDE 2 (22W)		209	209
Tot. Gem.	188	291	243

	APP	HUIS	Tot. Gem.
Dilsen-Stokkem			
Dilsen	183	320	297
1972 DLS - HOEFKAMP 1 - (86W)		360	360
1980 DLS - HOEFKAMP 2 - (30W)		292	292
DLS - HOEFKAMP 3 - (65W)		435	435
1984 DLS - HOEFKAMP 4 - (56W)		326	326
1994 DLS - HOEFKAMP 5 - (20W)		209	209
1995 DLS - HOEFKAMP 6 - (28W)	164	174	166
1997 DLS - DE LICHT - (16W)	233	230	231
2001 DLS - EUROPALAAN 91 - (7W)	192	210	199
2002 DLS - STOKKEMERBAAN (14W)	230	209	212
2005 DLS - KANTONSWEG (15W)	203	237	230
2008 DLS - EUROPALAAN 93 (3W)	135	188	153
Elen	190	255	224
1977 ELE - KAPELHOF (60W)	188	284	244
1999 ELE - BERGERKAMP - (4W)		196	196
2000 ELE - RIJKSWEG - (15W)	199		199
2002 ELE - LANGSTRAAT (4W)		227	227
2004 ELE - SFINX (20W)	176	222	203
Rotem	190	162	174
2007 ROT - RIJKSWEG/KEMPENSTRAAT (15W)	187	182	184
2008 ROT - HOOGBAAN/TIENSTRAAT (19W)	192	143	167
Stokkem	173	171	173
1994 STOK - RECHTE/GALLESTRAAT (19W)	235		235
1999 STOK - BLOEMENDAAL D-S (12W)	159	187	173
2001 STOK - A.SAUWENLAAN - (4W)	211		211
STOK - MAASSTRAAT 32 - 36 (5W)	279	186	204
2002 STOK - PENITENTENHOF - MARIASCHOOL (10W)	227		227
2007 STOK - MAASSTRAAT 38 (2W)	177		177
2009 STOK - S.G. RUTTENSTRAAT (5W)	144	125	133
2014 STOK - S.G. RUTTENSTRAAT 10	117		117
2015 STOK - STOCKHEIM	117		117
Tot. Gem.	181	292	250

	APP	HUIS	Tot. Gem.
Kinrooi			
Kessenich	197	271	260
1987 KES - SWEVERSVELD 1 (22W)		274	274
1990 KES - RIJKSWACHTWON. (5W)		516	516
1996 KES - SWEVERSVELD 2 (10W)		234	234
1999 KES - DE BORG - (15W)	247	199	215
2009 KES - VENLOSESTEENWEG (4W)	135		135
Kinrooi	197	231	225
1973 KIN - ZIELDERVELD 1 (30W)		196	196
1976 KIN - ZIELDERVELD 2 (20W)		383	383
1986 KIN - ZIELDERVELD 3 (24W)		243	243
1997 KIN - DORSPLEIN - (8W)	201		201
2001 KIN - HOOGVELD (16W)		286	286
2002 KIN - BREEERSTEENWEG (1W)		262	262
2005 KIN - EUREKA (8W)	218	208	211
KIN - HOOGVELD II - (22W)	223	184	191
2006 KIN - GROTE KERKSTRAAT - KLOOSTERSTRAAT (23W)	171	166	168
Molenbeersel	192	276	268
1973 MOL - CENTRUM 1 (35W)		274	274
1977 MOL - CENTRUM 2 (20W)		309	309
1982 MOL - CENTRUM 3 (19W)		372	372
2003 MOL - SMEETS- & VERVERSTRAAT (8W)	214	164	189
2006 MOL - ONS HUIS WEERTERSTWG 344 (5W)		225	225
2007 MOL - DE SMIDSE WEERTERSTWG 378 (5W)	170	196	175
2012 MOL - SLICHTENVELD (18W)		207	207
Ophoven	120	243	209
1977 OPH - BAEKHOVEN T WIELJE 1 (32W)		265	265
1989 OPH - BAEKHOVEN T WIELJE 2 (14W)		188	188
1997 OPH - BAEKHOVEN T WIELJE 3 (6W)		261	261
2016 OPH - JAN GEERKENSSTRAAT	120		120
Tot. Gem.	171	254	240

			APP	HUIS	Tot. Gem.
Bree					
Bree			178	311	243
1996	BRE - DE HOUBORN			325	325
2000	BRE - REFUGIEHUIS - (16W)	193			193
2003	BRE - GRUITRODERKIEZEL - (3W)		207		207
2004	BRE - OPITTERKIEZEL - (2W)		172		172
2005	BRE - COBBESTRAAT/VELKUILENSTRAAT (5W)	187			187
	BRE - NIEUWSTADPOORT 17/19/21 (5W)	191			191
	BRE - NIEUWSTADPOORT/COBBESTRAAT (5W)	161			161
2006	BRE - OPITTERKIEZEL 21 - (4W)	160			160
2008	BRE - BARRIERSTRAAT - GERDINGEN 8 (6W)	191			191
2011	BRE - KANAALKOM (8W)	144			144
Opitter			257		257
1980	OPI - OMSSELWEG 1 - (30W)		307		307
1995	OPI - OMSSELWEG 2 - (10W)		280		280
1999	OPI - OMSSELWEG 3 - (11W)		252		252
2014	OPI - PATER NEYENSLAAN (10W)		103		103
Tongerlo			140	207	175
1993	TON - DORPSTRAAT 61 (4W)	157			157
2002	TON - SCHANSSTRAAT - (9W)		205		205
2005	TON - DORPSSTRAAT/GROENSTRAAT (5W)		211		211
2009	TON - DORPSSTRAAT 4 (2W)	138			138
2013	TON - BOSSTRAAT 50 (7W)	131			131
Tot. Gem.			170	273	237

			APP	HUIS	Tot. Gem.
Oudsbergen					
Gruitrode			165	261	253
1980	GRT - HET DORP GRUITRODE 1 (31W)			271	271
1993	GRT - HET DORP GRUITRODE 2 (4W)		290		290
1994	GRT - HET DORP GRUITRODE 3 (8W)		287		287
1998	GRT - HET DORP GRUITRODE 4 (12W)		294		294
2003	GRT - HET DORP GRUITRODE 5 (5W)		192		192
2008	GRT - BREEKIEZEL 6-8 - NP (12W)	165	151		158
Tot. Gem.			165	261	253

3.7.4. Vergelijking gemiddelde EPC-waarde woningen Ons Dak t.o.v. algemeen gemeentelijk gemiddelde

De gemiddelde waarden per gemeente voor de woningen en appartementen van Ons Dak werden vergeleken met de gemeentelijke statistieken die het Vlaams Energieagentschap verspreidt.

	Maaseik		Dilsen-Stokkem		Kinrooi		Bree		Oudsbergen	
	Ons Dak	Gemeente	Ons Dak	Gemeente	Ons Dak	Gemeente	Ons Dak	Gemeente	Ons Dak	Gemeente
App.	188	249	181	248	171	295	170	263	165	244
Won. GB		307		348		263		381		334
Won. HOB	291	377	292	435	254	349	273	454	261	420
Won. OB		514		467		488		538		522

GB = gesloten bebouwing - HOB = halfopen bebouwing - OB = gesloten bebouwing

De resultaten zijn zeer gunstig in vergelijking met de statistische gemiddelden, zeker wanneer rekening wordt gehouden met de leeftijd van de woningen in het patrimonium van Ons Dak.

4. PROJECTEN

4.1. Projecten opgeleverd in 2018

4.1.1. Nieuwbouw

Kinrooi, Ophoven – Jan Geerkensstraat (fase II)

Bouwen van 7 huurwoningen en 21 huurappartementen

Architect	: Hubert Bijmens – ARO-Group, Zutendaal
Aanvangsdatum	: 2 mei 2017
Uitvoeringstermijn	: 540 kalenderwerkdagen
Aannemer	: Willemen Construct, Hasselt
Bestelbedrag	: 3.285.033,89 euro, excl. BTW
Verrekeningen	: 21.359,21 euro, excl. BTW
Prijsherzieningen	: 118.187,72 euro, excl. BTW
Eindbedrag	: 3.424.580,82 euro, excl. BTW



Foto 1: 7 woningen blok A



Foto 2: 16 appartementen blok B



Foto 3: 5 appartementen blok C

Bree, Beek – Bocholterstraat-Saffierstraat (Graevenveld)

Bouwen van 9 huurwoningen

Architect	: architect-nburo, Bree
Aanvangsdatum	: 3 juli 2017
Uitvoeringstermijn	: 440 kalenderwerkdagen
Aannemer	: THV Jan Nullens bvba – IB Projects, Bree
Bestelbedrag	: 1.021.090,84 euro, excl. BTW
Verrekeningen	: - 10.139,95 euro, excl. BTW
Prijsherzieningen	: 23.373,06 euro, excl. BTW
Allerlei	: 1.014,00 euro, excl. BTW
Eindbedrag	: 1.035.337,95 euro, excl. BTW



Foto 4: zicht woningen vanuit Saffierstraat

Architect : architect-nburo, Bree
Aanvangsdatum : 1 september 2017
Uitvoeringstermijn : 380 kalenderdagen
Aannemer : THV Jan Nullens bvba – IB Projects, Bree
Bestelbedrag : 1.815.209,81 euro, excl. BTW
Verrekeningen : 7.879,37 euro, excl. BTW
Prijsherzieningen : 23.347,95 euro, excl. BTW
Allerlei : 722,19 euro, excl. BTW
Eindbedrag : 1.847.159,32 euro, excl. BTW



Foto 5: zicht woningen vanuit Bocholterstraat



Foto 7: achterzijde Jeugdzorgcentrum



Foto 6: Algemeen zicht



Foto 8: voor- en rechterzijde Jeugdzorgcentrum

4.1.2. Renovaties

Diverse wijken te Maaseik, Dilsen-Stokkem en Kinrooi fase III

Keukenrenovatie in 277 woningen/appartementen

Architect : architect-nburo, Bree
Aanvangsdatum : 19 juni 2017
Uitvoeringstermijn : 450 kalenderwerkdagen
Aannemer : Building Group Janssen nv, Oudsbergen
Bestelbedrag : 2.036.759,05 euro, excl. BTW
Verrekeningen : 66.719,15 euro, excl. BTW
Prijsherzieningen : 0,00 euro, excl. BTW
Eindbedrag : 2.103.478,20 euro, excl. BTW



Foto 9: Vóór de renovatie



Foto 10: Na de renovatie

4.2. Projecten in uitvoering op 31/12/2018

4.2.1. Nieuwbouw

Kinrooi – Zielderveld fase I

Bouwen van 7 huurwoningen en 18 –appartementen via Design & Build

Architecten	: DJV architecten en LINEA architectuur & stedenbouw, Maasmechelen
Aanvangsdatum	: 1 juni 2017
Uitvoeringstermijn	: 550 kalenderwerkdagen
Aannemer	: TV Vandekerckhof, Bocholt en Nullens, Bree
Bestelbedrag	: 3.119.232,11 euro, excl. BTW (bouwkosten)
	: 187.153,93 euro, excl. BTW (erelonen)



Foto 11: Voorzijde woningen Natterveld



Foto 12: Voorzijde appartementen Zielderveld

Bree – Grauwe Torenwal 2-4

Renovatie van voormalig administratief gebouw naar 12 appartementen

Architect	: Architect-nburo, Bree
Aanvangsdatum	: 1 februari 2017
Uitvoeringstermijn	: 365 kalenderwerkdagen
Aannemer	: Bouwbedrijf Driessen, Maasmechelen (faillissement 11/1/2018)
	: Verderzetting op 15 mei 2018 door Bouwbedrijf Margema bvba na onderhandelingsprocedure
Bestelbedrag	: 1.032.073,34 euro, excl. BTW



Foto 13: Voorzijde gebouw

Bree, Beek – Bocholterstraat-Saffierstraat (Graevenveld)

Aanleg wegen- en rioleringswerken

Ontwerper : Tractebel Engineering, Hasselt
Uitvoeringstermijn : 60 werkdagen
Aannemer : Ronny Beuten bvba, Dilsen-Stokkem
Aanvangsdatum : 11 juni 2018
Bestelbedrag : 331.843,78 euro, excl. BTW

Kinrooi, Zielderveld fase I

Aanleg wegen- en rioleringswerken

Ontwerper : Buro LST, Maaseik
Uitvoeringstermijn : 125 werkdagen
Aannemer : J en N bvba, Tessenderlo
Aanvangsdatum : 4 april 2018
Bestelbedrag : 898.507,23 euro, excl. BTW

Kinrooi, Ophoven – J. Geerkensstraat fase II

Aanleg wegen- en rioleringswerken

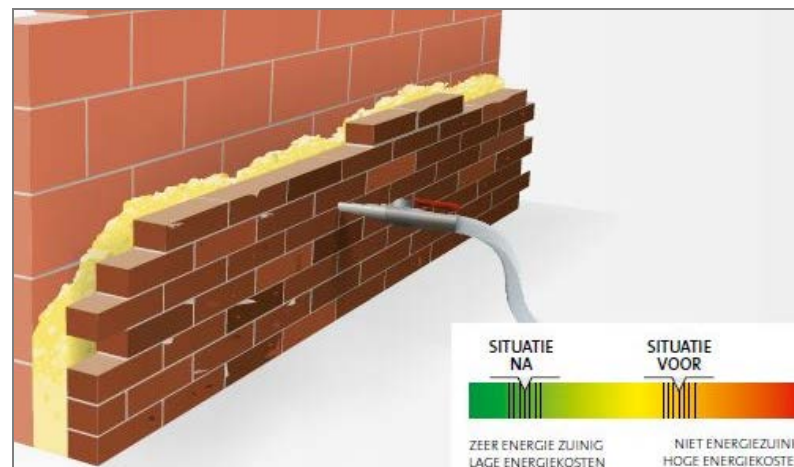
Ontwerper : Buro LST, Maaseik
Uitvoeringstermijn : 50 werkdagen
Aannemer : Ronny Beuten bvba, Dilsen-Stokkem
Aanvangsdatum : 18 juni 2018
Bestelbedrag : 174.184,91 euro, excl. BTW

4.2.2. Renovaties

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

Spouwmuurisolatie in 428 woningen/appartementen

Dossieropmaak : eigen beheer
Aanvangsdatum : 6 augustus 2018
Uitvoeringstermijn : 365 kalenderdagen
Aannemer : Eltherm nv, Kampenhout
Bestelbedrag : 698.187,60 euro, excl. BTW



Figuur 1: Situatieschets energiekosten voor en na



Foto 14: in de spouwmuuren wordt minerale wol gespoten



Foto 15: detailfoto

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



Foto 16: vóór de renovatie met ligbad

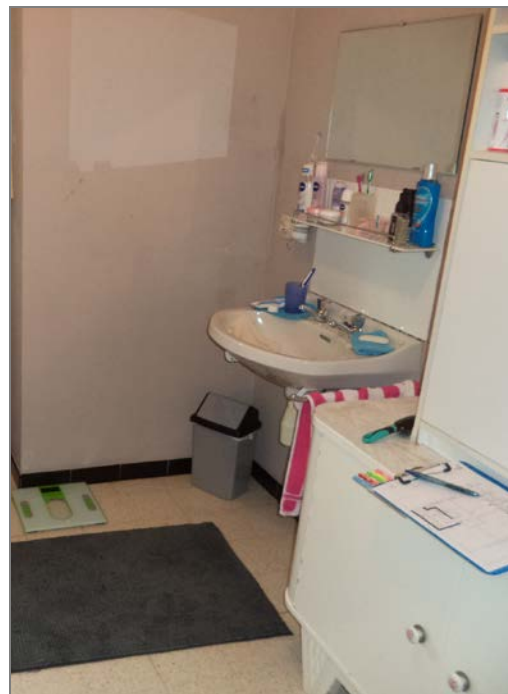


Foto 18: vóór de renovatie



Foto 17: na de renovatie bad vervangen door douche



Foto 7: na de renovatie

4.3. Projecten in ontwikkeling per 31/12/2018

4.3.1. Definitief ontwerp

Oudsbergen, Gruitrode – inbreiding bestaande woonwijk "Het Dorp"

Bouwen van 3 huurwoningen

Architect : Flux Architecten, Maaseik
Aanbesteding : voorjaar 2019
Uitvoeringstermijn : 365 kalenderdagen
Aanvangsdatum : najaar 2019

Diverse wijken te Maaseik en Kinrooi

Badkamerrenovatie in 104 woningen/appartementen fase II

Architect : Architect-nburo, Bree
Aanbesteding : 18 januari 2019
Uitvoeringstermijn : 365 kalenderdagen
Aanvangsdatum : najaar 2019

Dilsen-Stokkem – Heilderveld

Bouwen van 11 huurappartementen

Architect : Ontwerpatelier bvba, Olen
Aanbesteding : 12 maart 2019
Uitvoeringstermijn : 500 kalenderdagen
Aanvangsdatum : najaar 2019

Dilsen-Stokkem, Elen – Kapelhof

Bouwen van 2 huurwoningen

Architect : Roex-Goyens architecten, Dilsen-Stokkem
Aanbesteding : voorjaar 2019
Uitvoeringstermijn : 365 kalenderdagen
Aanvangsdatum : najaar 2019

4.3.2. Voorontwerp

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

Badkamerrenovatie in 229 woningen/appartementen fase III

Architect : Architect-nburo, Bree

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

Keukenrenovatie in 137 woningen/appartementen fase IV

Architect : Architect-nburo, Bree

Neeroeteren – Plattenhofweg Administratief Centrum Maaseik

Renovatie van kantoor- en vergaderruimte naar 8 appartementen

Kinrooi – Sweversveld III

Bouwen van 15 aangepaste woningen

Architect : Architect-nburo, Bree

Kinrooi, Molenbeersel – Zandbosstraat (fase I) en Centrum (inbreiding)

Bouwen van 10 huurwoningen (via Design and Build)

Architect : Architect-nburo, Bree
Aannemer : Bouwbedrijf Margema bvba, Dilsen-Stokkem

4.3.3. Aanstellen ontwerper

Maaseik – Leemhoek

Bouwen van 8 huurwoningen

Maaseik – Leemhoek (2 projectzones)

Bouwen van 25 huurappartementen met ondergrondse parking

Maaseik – Steenhoven – Fase I

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

Dilsen-Stokkem, Kolderstaat-Saalweg

Bouwen van 7 woningen en 12 appartementen

Dilsen-Stokkem, Kolderstaat-Lichtstraat-A. Rodenbachstraat

Vervangingsbouw van 25 huurappartementen (afbraak 17 woningen)

Bree, Gerdingen – Meeuwkerkezel

Bouwen van 13 huurappartementen

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

4.3.4. Procedure via Design and Build

Oudsbergen, Gruitrode Leemakkerstraat

Bouwen van 18 huurappartementen
Aanbesteding: 19/01/2018

4.3.5. Voorbereidingsfase of gronden voor toekomstige ontwikkeling

Maaseik – Dekenskamp

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

Maaseik – Gasthuisveld

Bouwen van 8 huurwoningen en 50 appartementen (gefaseerde afbraak van 30 bestaande woningen)

Maaseik – Steenhoven – fases nog te bepalen

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

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

Bree, Beek – Graevenveld

10 woningen

Oudsbergen, Gruitrode – Breekiezel-Taelstraat

Bouwen van 5 huurappartementen

4.3.6. Samenvatting

Nieuwbouw	TOTAAL # won./app.
Aanbesteed	0
Definitief ontwerp	16
Voorontwerp	33
Aanstellen ontwerper	153
Procedure Design and Build	18
Vorbereidingsfase of gronden voor toekomstige ontwikkeling	257
TOTAAL	477

Renovaties	TOTAAL # won./app.
Aanbesteed	0
Definitief ontwerp	104
Voorontwerp	366
Aanstellen ontwerper	776
TOTAAL	1.246

5. VERKOPEN

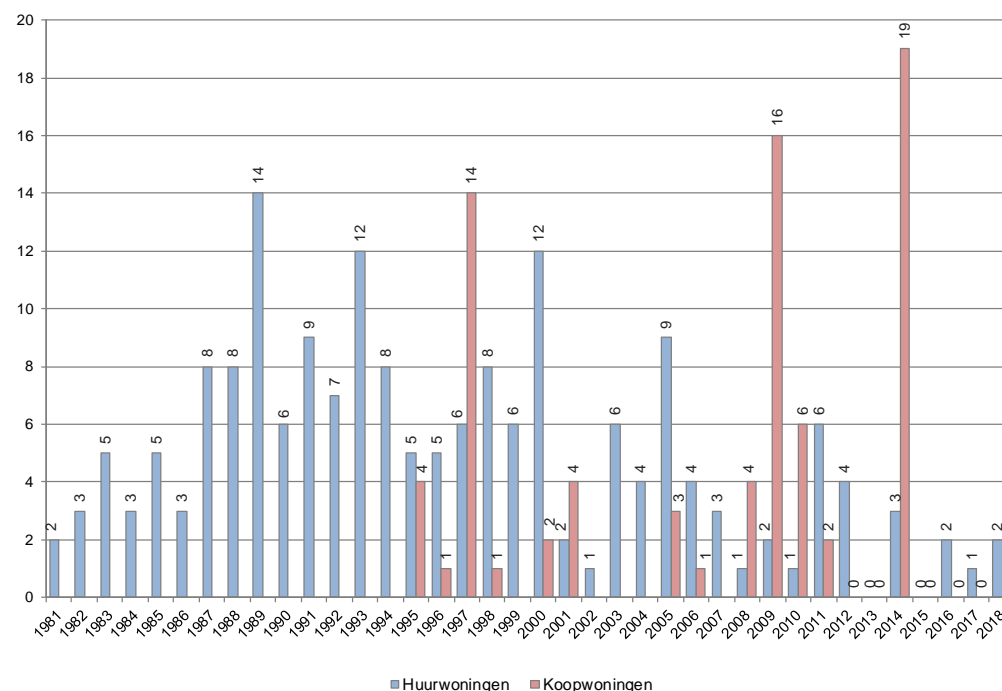
5.1. Verkoop van huur- en koopwoningen

1968	:	8 woningen
1970	:	3 woningen
1971	:	10 woningen
1972	:	10 woningen
1973	:	22 woningen
1974	:	25 woningen
1975	:	16 woningen
1976	:	8 woningen
1977	:	10 woningen
1978	:	9 woningen
1979	:	27 woningen
1980	:	17 woningen
1981	:	2 woningen
1982	:	3 woningen
1982	:	-1 woning*
1983	:	5 woningen
1984	:	3 woningen
1985	:	5 woningen
1986	:	3 woningen
1987	:	8 woningen
1988	:	8 woningen
1989	:	14 woningen
1989	:	-1 woning*
1990	:	6 woningen
1991	:	9 woningen
1991	:	-2 woningen*
1992	:	8 woningen
1993	:	12 woningen
1994	:	8 woningen
1995	:	9 woningen
1995	:	-1 woning*
1996	:	6 woningen
1997	:	20 woningen
1997	:	-1 woning*
1998	:	9 woningen
1999	:	6 woningen
2000	:	14 woningen
2001	:	6 woningen
2002	:	1 woning
2003	:	6 woningen
2004	:	4 woningen
2005	:	12 woningen
2006	:	5 woningen
2006	:	-1 woning*
2007	:	3 woningen
2008	:	5 woningen
2009	:	18 woningen
2010	:	7 woningen
2011	:	8 woningen
2012	:	4 woningen
2014	:	22 woningen
2015	:	-1 woning*
2016	:	2 woningen
2017	:	1 woning
2018	:	2 woningen
TOTAAL		421 woningen

In totaal werden 421 woningen verkocht. Dit is 17,23% van het gerealiseerd patrimonium (2444 woningen).

Verkochte woningen

Slaapkamers	Woningen	%
1	5	1,19
2	41	9,74
3	246	58,43
4	122	28,98
5	7	1,66
TOTAAL	421	100,00



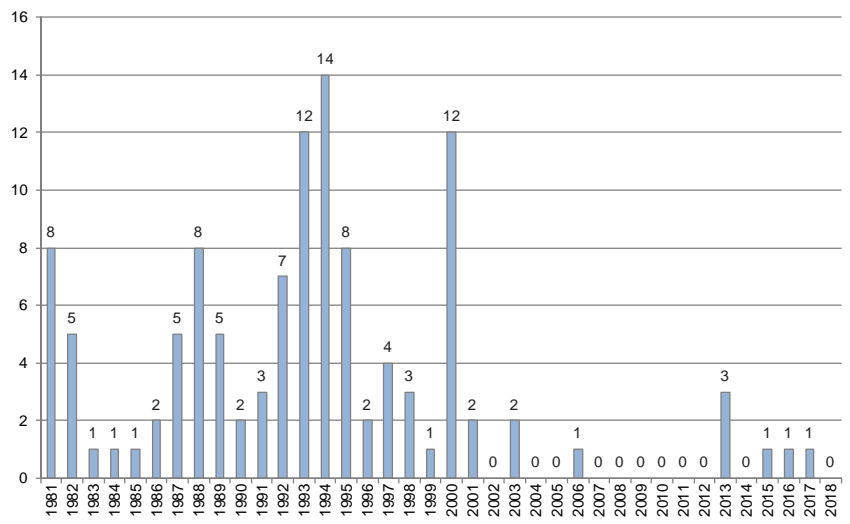
Grafiek 10: Evolutie verkopen huur- en koopwoningen

5.2. Verkoop sociale kavels

1980	:	8 kavels
1981	:	5 kavels
1983	:	1 kavel
1984	:	1 kavel
1985	:	1 kavel
1986	:	2 kavels
1987	:	5 kavels
1988	:	8 kavels
1989	:	5 kavels
1989	:	-1 kavel*
1990	:	2 kavels
1991	:	3 kavels
1992	:	7 kavels
1993	:	12 kavels
1994	:	14 kavels
1995	:	8 kavels
1996	:	2 kavels
1997	:	4 kavels
1998	:	3 kavels
1998	:	-1 kavel*
1999	:	1 kavel
2000	:	12 kavels
2000	:	-1 kavel
2001	:	2 kavels
2001	:	-2 kavels*
2003	:	2 kavels
2005	:	-1 kavel*
2006	:	1 kavel
2013	:	3 kavels
2015	:	1 kavel
2016	:	1 kavel
2017	:	1 kavel

TOTAAL 109 kavels

* wederinkoop



Grafiek 11: Evolutie verkopen sociale kavels

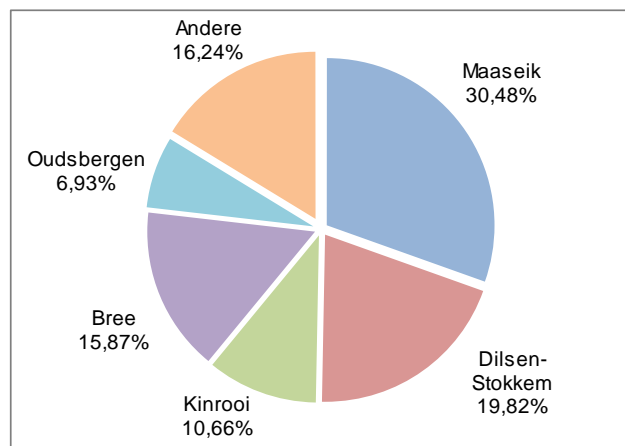
5.3. Aanvragen aankoop huurwoningen

	Verkopen									
	opgestart					verkocht				
	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
Maaseik	8	8	11	6	7	0	0	1	0	1
Dilsen-Stokkem	1	1	3	1	1	2	0	0	0	0
Kinrooi	1	4	7	5	1	1	0	1	1	0
Bree	1	1	4	1	3	0	0	0	0	1
Meeuwen-Gruitrode	2	1	1	2	0	0	0	0	0	0
Totaal	13	15	26	15	12	3	0	2	1	2

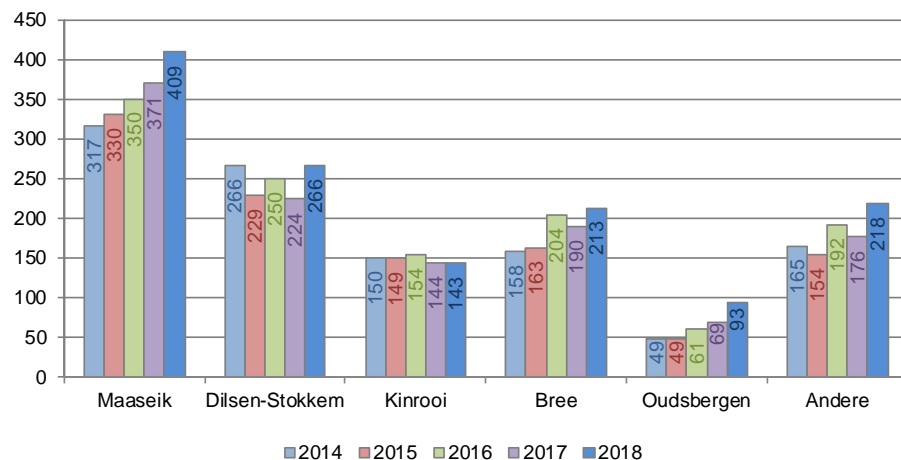
6. KANDIDAAT-HUURDERS

6.1. Kandidaat-huurders per 31/12/2018 – volgens woonplaats

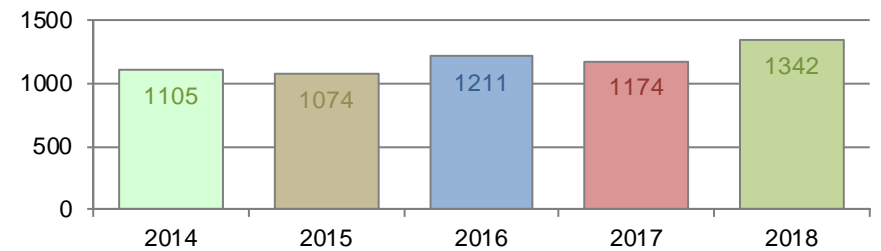
Maaseik	409 = 30,48%	waarvan	69 eigen huurders = 16,87%
Dilsen-Stokkem	266 = 19,82%	waarvan	29 eigen huurders = 10,90%
Kinrooi	143 = 10,66%	waarvan	22 eigen huurders = 15,38%
Bree	213 = 15,87%	waarvan	9 eigen huurders = 4,23%
Oudsbergen	93 = 6,93%	waarvan	1 eigen huurders = 1,08%
Andere	218 = 16,24%	waarvan	0 eigen huurders = 0,00%
TOTAAL	1342 = 100,00%	waarvan	130 eigen huurders = 9,69%



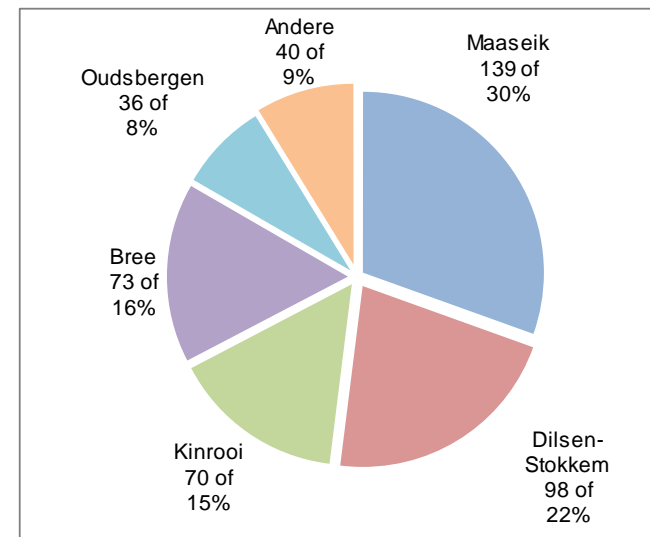
Grafiek 12: kandidaat-huurders 2018 volgens woonplaats



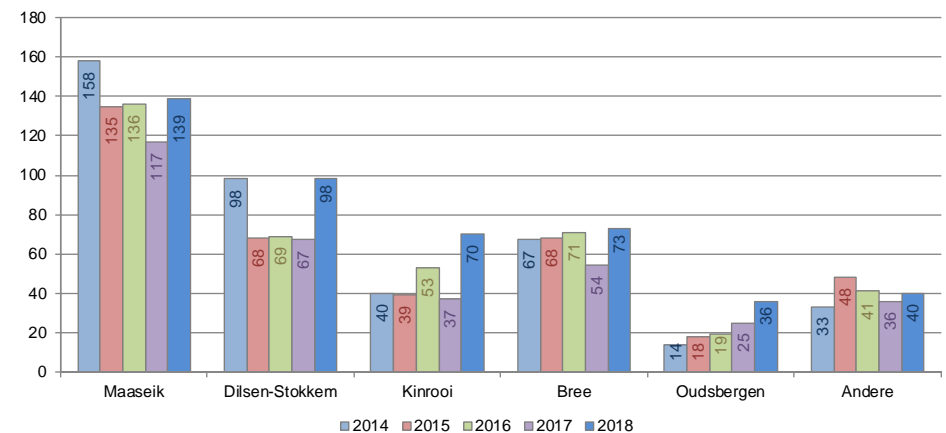
Grafiek 13: Evolutie unieke kandidaat-huurders volgens woonplaats



Grafiek 14: Evolutie totaal aantal kandidaat-huurders



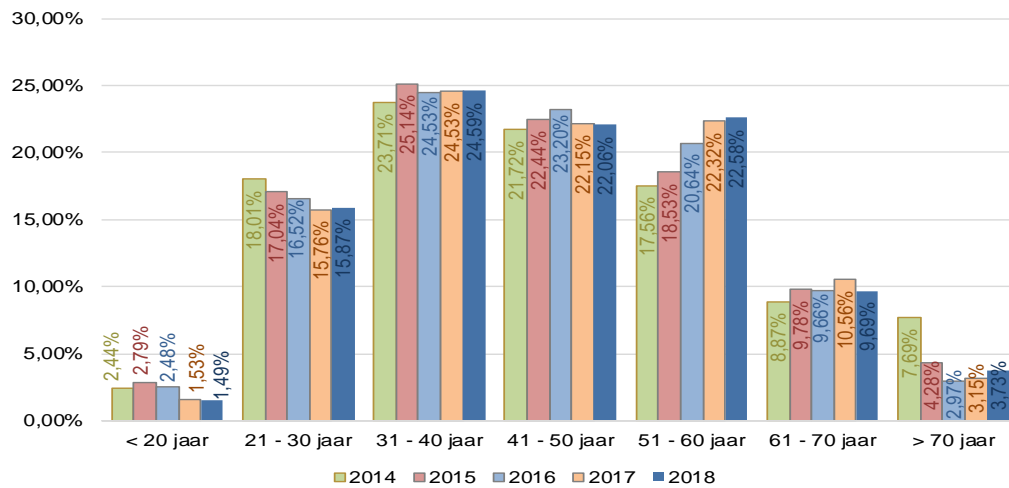
Grafiek 15: nieuwe inschrijvingen 2018 kandidaat-huurders volgens woonplaats



Grafiek 16: Evolutie nieuwe inschrijvingen kandidaat-huurders volgens woonplaats

6.2. Kandidaat-huurders – evolutie per leeftijdscategorie

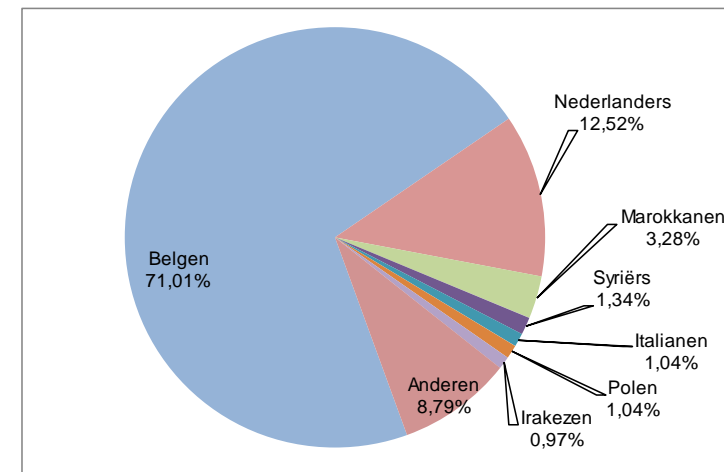
Leeftijd	2014		2015		2016		2017		2018	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
< 20 jaar	27	2,44%	30	2,79%	30	2,48%	18	1,53%	20	1,49%
21 - 30 jaar	199	18,01%	183	17,04%	200	16,52%	185	15,76%	213	15,87%
31 - 40 jaar	262	23,71%	270	25,14%	297	24,53%	288	24,53%	330	24,59%
41 - 50 jaar	240	21,72%	241	22,44%	281	23,20%	260	22,15%	296	22,06%
51 - 60 jaar	194	17,56%	199	18,53%	250	20,64%	262	22,32%	303	22,58%
61 - 70 jaar	98	8,87%	105	9,78%	117	9,66%	124	10,56%	130	9,69%
> 70 jaar	85	7,69%	46	4,28%	36	2,97%	37	3,15%	50	3,73%
TOTAAL	1105	100,00%	1074	100,00%	1211	100,00%	1174	100,00%	1342	100,00%



Grafiek 17: Kandidaat-huurders - evolutie per leeftijdscategorie

6.3. Kandidaat-huurders per nationaliteit

Nationaliteit	Aantal	%
Belgen	953	71,01%
Nederlanders	168	12,52%
Marokkanen	44	3,28%
Syriërs	18	1,34%
Italianen	14	1,04%
Polen	14	1,04%
Irakezen	13	0,97%
Anderen	118	8,79%
Totaal	1342	100,00%



Grafiek 18: Kandidaat-huurders per nationaliteit

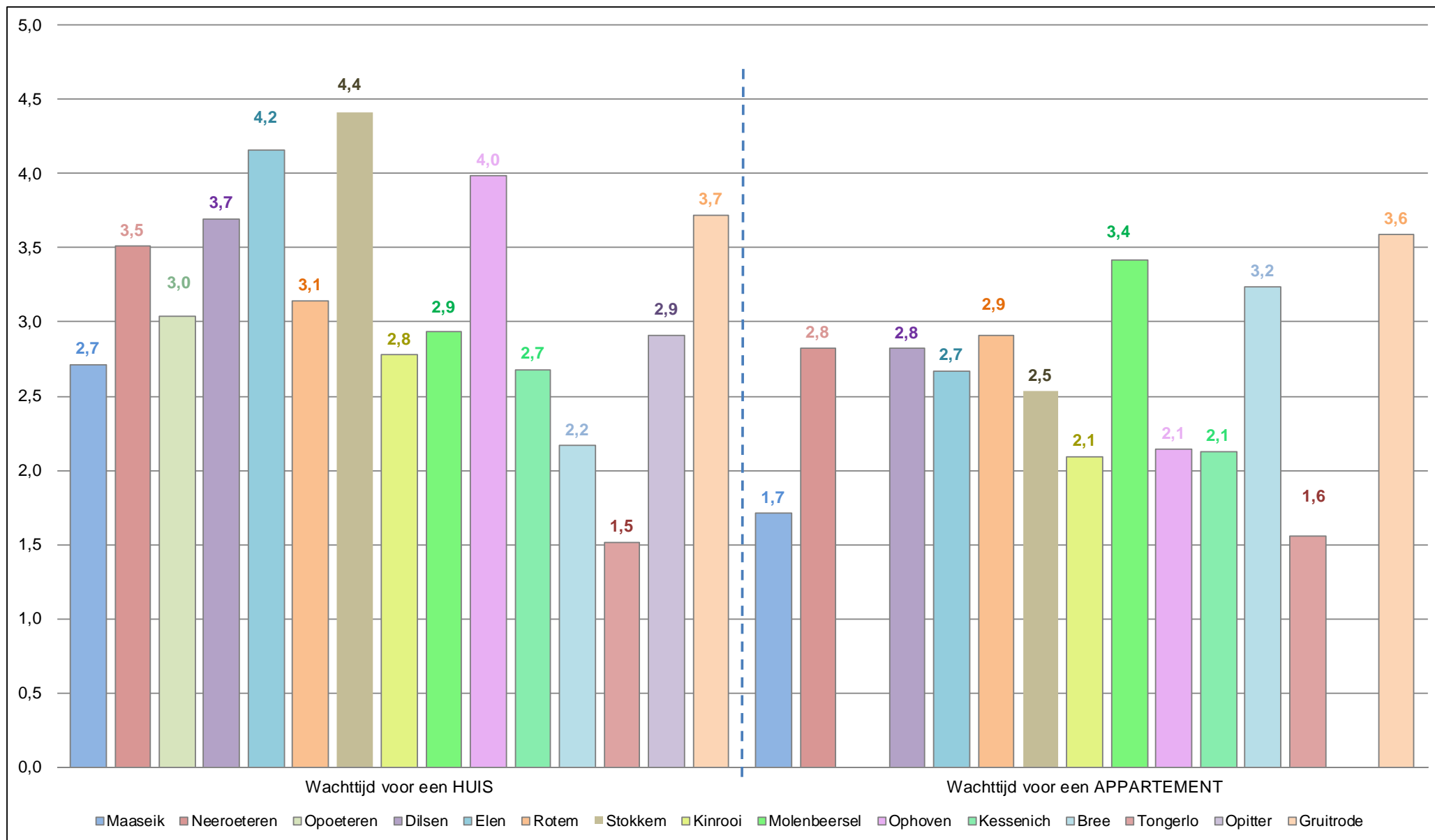
6.4. Kandidaat-huurders – gezinssamenstelling

Uitsplitsing aantallen	#	%	Totaal % per groep
Alleenstaanden	607	45,23	74,81
Eénoudergezinnen met 1 kind	175	13,04	
Eénoudergezinnen met 2 kinderen	139	10,36	
Eénoudergezinnen met 3 of meer kinderen	83	6,18	
Paar met 1 kind	57	4,25	17,81
Paar met 2 kinderen	73	5,44	
Paar met 3 of meer kinderen	109	8,12	
Paar zonder kinderen	99	7,38	7,38
TOTAAL	1.342	100,00	

6.5. Kandidaten per jaar van inschrijving

Jaar	Aantal	%	waarvan eigen huurders
1996-2010	32	2,38	2
2011	22	1,64	4
2012	26	1,94	7
2013	41	3,06	10
2014	92	6,86	13
2015	166	12,37	15
2016	269	20,04	15
2017	269	20,04	27
2018	425	31,67	42
Totaal	1342	100,00	135

6.6. Gemiddelde wachttijd huurwoning Ons Dak

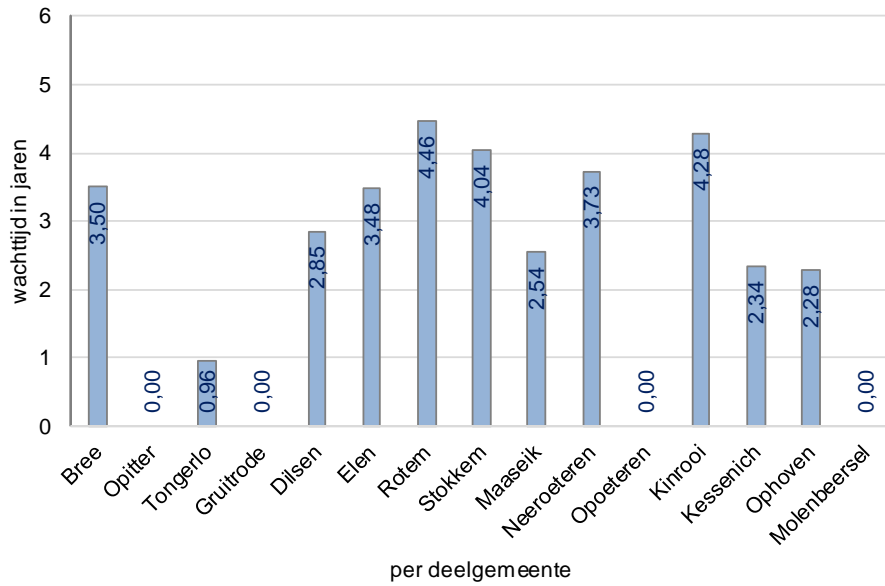


Grafiek 19: Gemiddelde wachttijd huurwoning Ons Dak over 2012-2018*

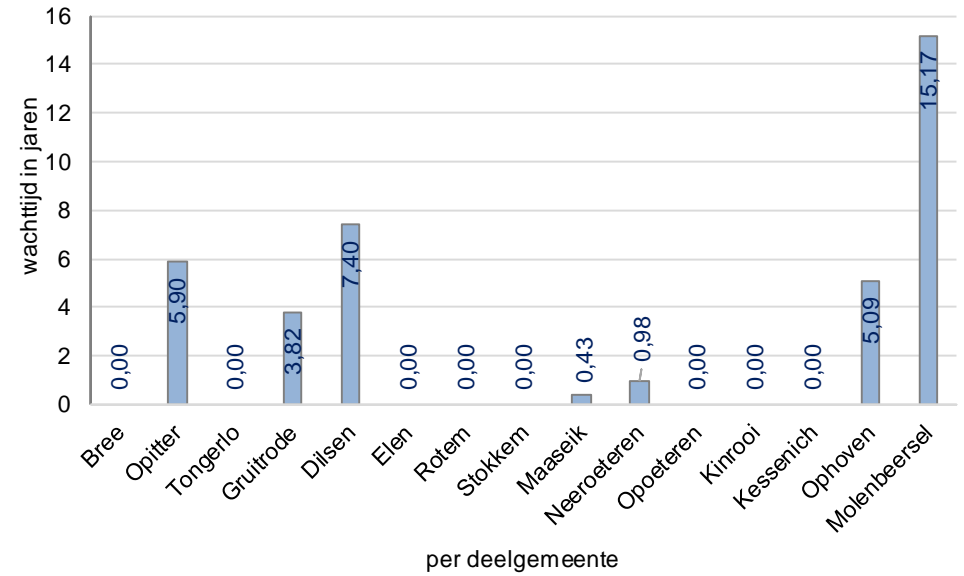
*de gemiddelde wachttijd voor het bekomen van een sociale woning voor kandidaten die de laatste 6 jaar minstens 3 jaar in de gemeenten wonen of gewoond hebben.

Deze wachttijden zijn historisch. Ze zijn het resultaat van het verschil tussen de toewijzingsdatum en de inschrijvingsdatum in aantal dagen, verrekend in jaren en genomen over de gemiddelden van een aantal jaren. Deze cijfers geven geen beeld over de wachttijden voor de toekomst. Die toekomstige wachttijden zijn afhankelijk van onder meer het aantal nieuwe woningen en de typewoningen die gebouwd worden.

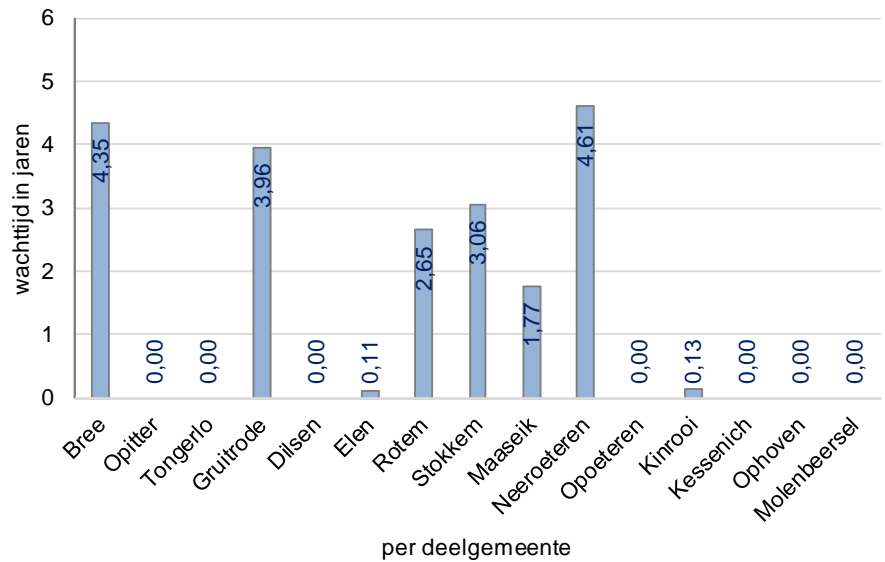
6.7. Gemiddelde wachttijd voor een appartement over 2017-2018



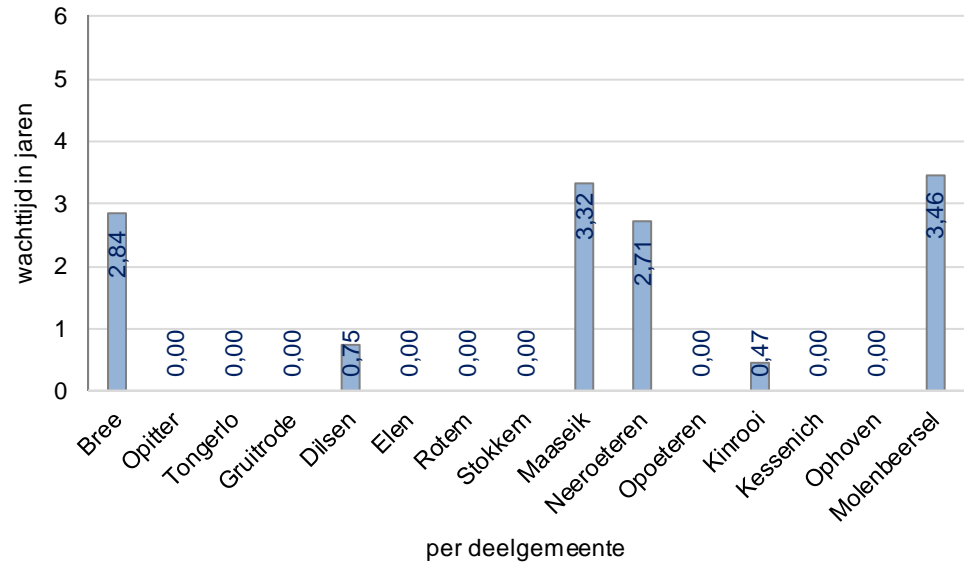
6.9. Gemiddelde wachttijd voor een bungalow* over 2017-2018



6.8. Gemiddelde wachttijd voor een appartement 65+ over 2017-2018

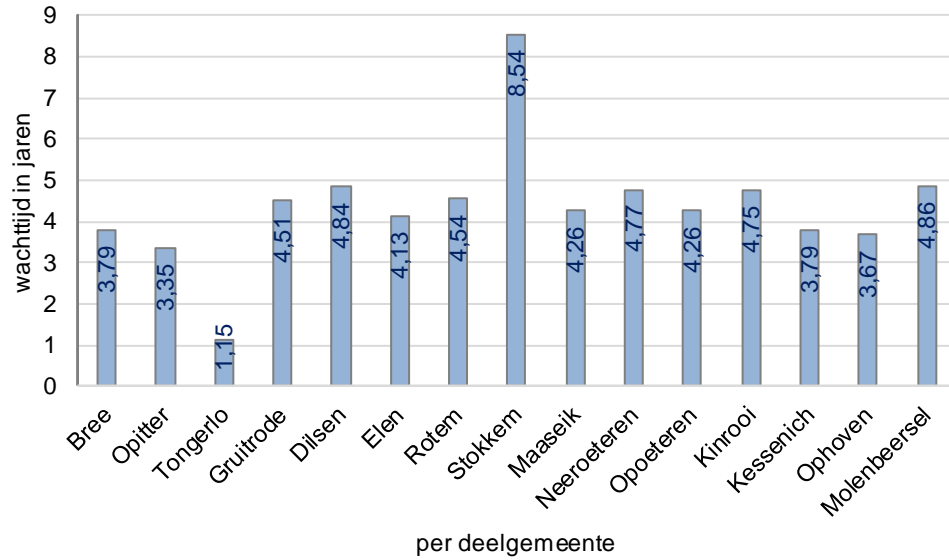


6.10. Gemiddelde wachttijd voor een bungalow* 65+ over 2017-2018



*Een bungalow is een gelijkvloerse woning

6.11. Gemiddelde wachttijd voor een huis over 2017-2018



6.12. Toewijzingen / Verhuizingen

6.12.1. Mobiliteitspercentage

- 154 contracten voor bestaande woningen
- 58 contracten voor nieuwe woningen
- totaal 212 contracten waarvan 22 interne verhuizingen

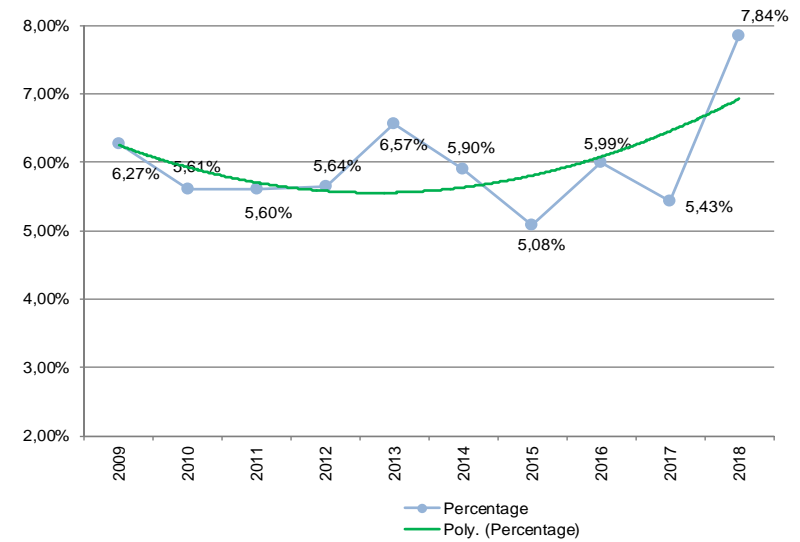
Overzicht per gemeente				
	I*	II*	III*	IV*
Maaseik	78	0	11	8,38%
Dilsen-Stokkem	32	0	4	6,84%
Kinrooi	20	49	5	6,33%
Bree	20	9	2	11,11%
Oudsbergen	4	0	0	5,71%
Totaal	154	58	22	7,84%

I* = aantal contracten voor bestaande woningen

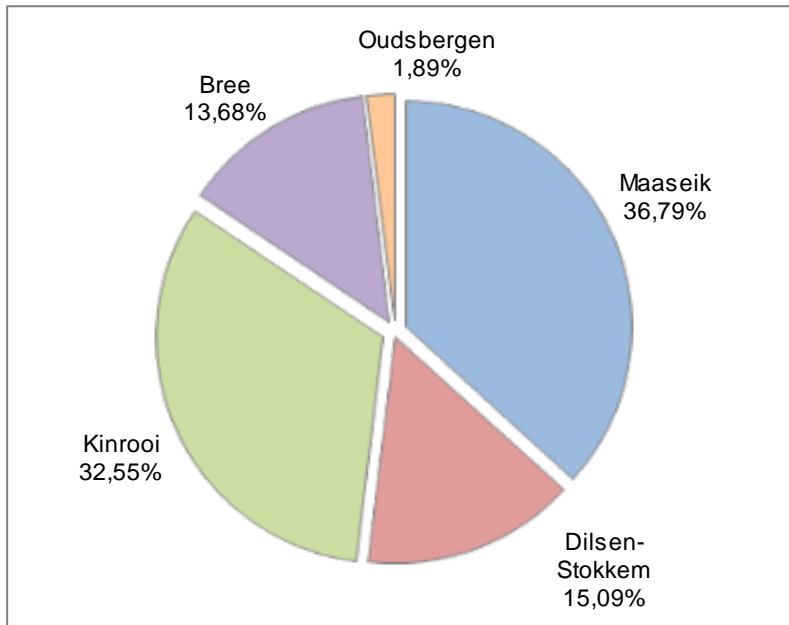
II* = aantal contracten voor nieuwe woningen

III* = interne verhuizers binnen I + II

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



Grafiek 20: Evolutie mobiliteitspercentage



Grafiek 21: Aantal toewijzingen per gemeente

6.12.2. Afwijkingen op de toewijzingsregels

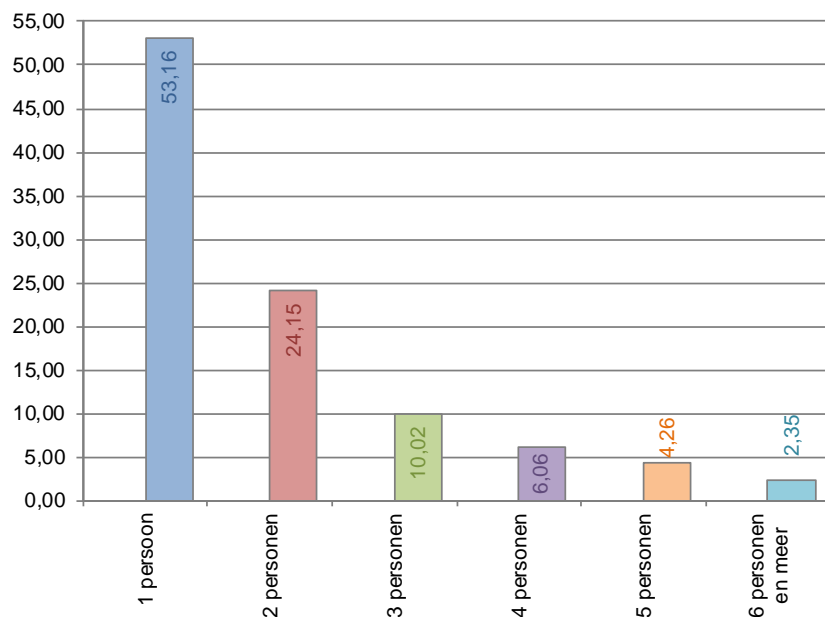
Er werden vijf aanvragen in overeenstemming met artikel 24* van het Kaderbesluit Sociale Huur behandeld.

* Afwijking op de toewijzingsregels voor specifieke doelgroepen

7. HUURDERS BINNEN HET SOCIAAL HUURSTELSEL

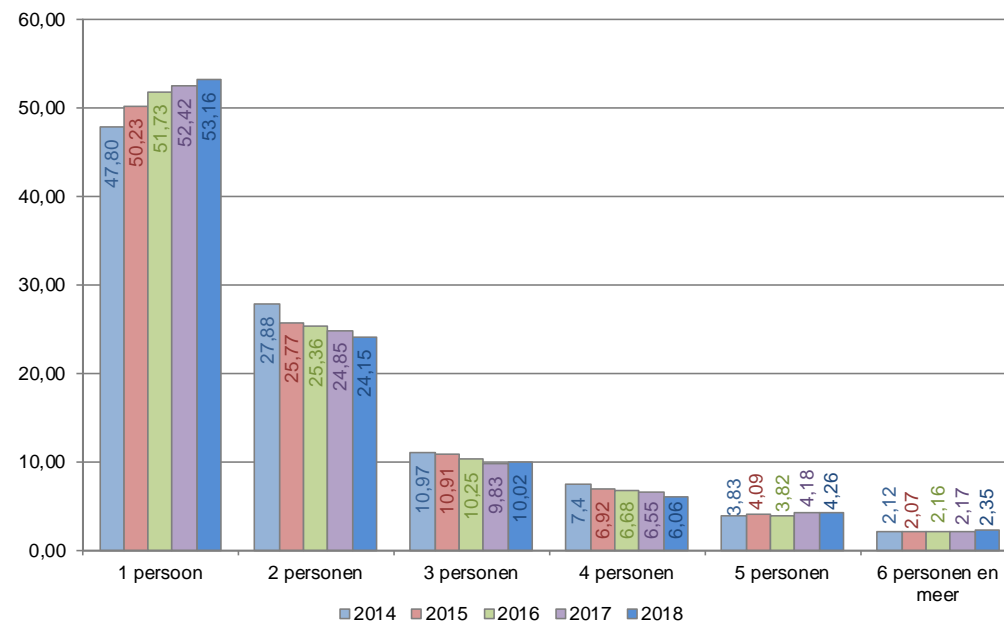
7.1. Huurders – gezinssamenstelling

1996 gezinnen bestaande uit		
1 persoon	53,16%	1061
2 personen	24,15%	482
3 personen	10,02%	200
4 personen	6,06%	121
5 personen	4,26%	85
6 personen en meer	2,35%	47



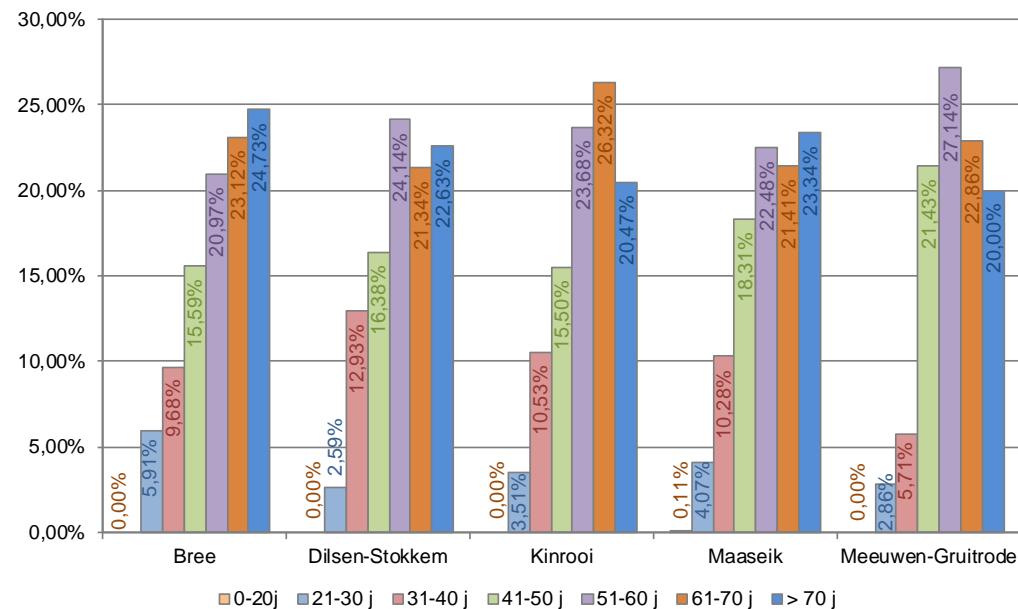
Grafiek 22: Overzicht gezinssamenstelling in %

Uitsplitsing aantallen	#	%	Totaal % per groep
Alleenstaanden	1.036	51,90	69,19
Eénoudergezinnen (1 volwassene + bijwoner(s))	9	0,45	
Eénoudergezinnen (1 volwassene + kind(eren) + bijwoner(s))	8	0,40	
Eénoudergezinnen (1 volwassene + kind(eren))	307	15,38	
Alleenstaanden met kinderen bezoekrecht	21	1,05	
Paar met kids bezoekrecht	2	0,10	15,23
Paar met kinderen (2 volwassenen + kind(eren) + bijwoner(s))	7	0,35	
Paar met kinderen (2 volwassenen + kind(eren))	295	14,78	15,58
Paar zonder kinderen (2 volwassenen + bijwoner(s))	2	0,10	
Paar zonder kinderen (2 volwassenen)	309	15,48	
TOTAAL	1.996	100,00	



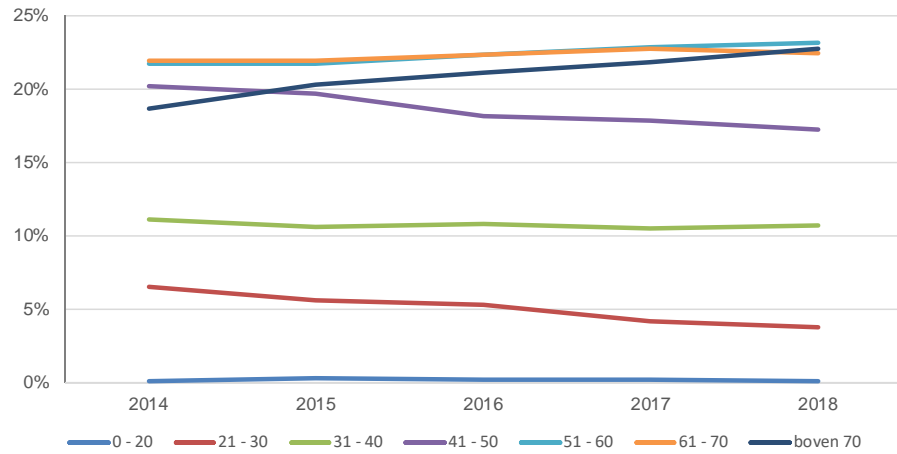
Grafiek 23: Huurders - evolutie gezinssamenstelling in %

7.2. Leeftijd huurders volgens woonplaats



Grafiek 24: Leeftijd huurders volgens woonplaats in %

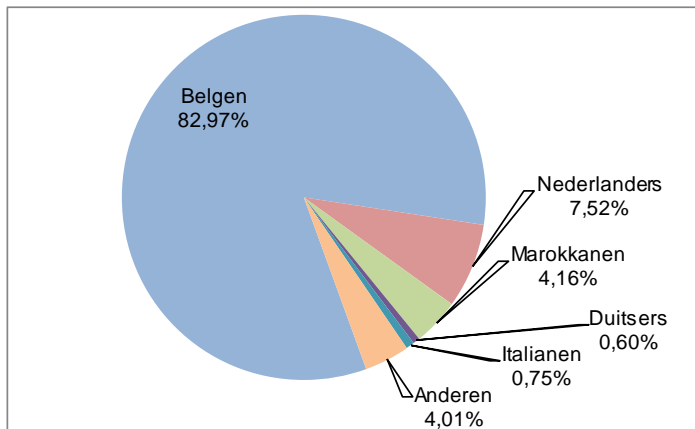
7.3. Evolutie huurders volgens leeftijd



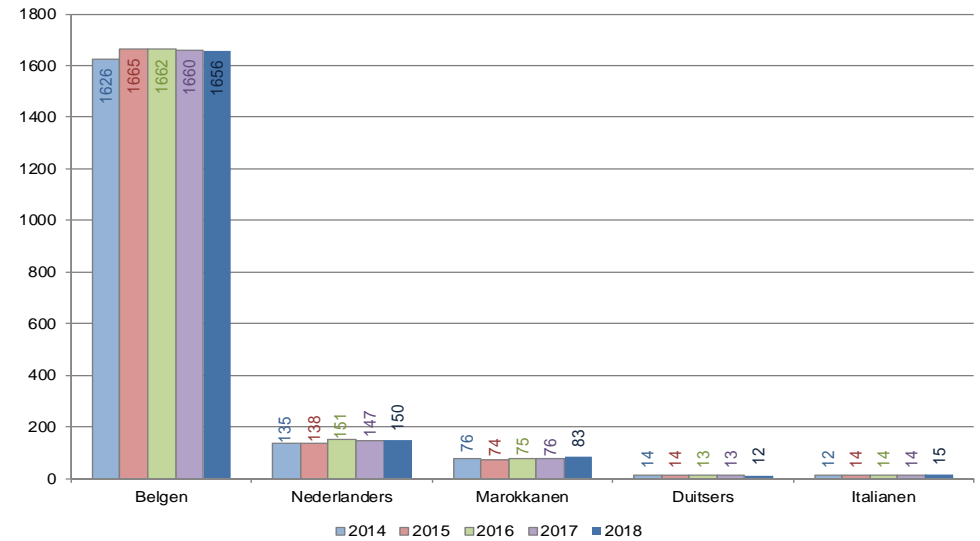
Grafiek 25: evolutie huurders volgens leeftijd

7.4. Huurders per nationaliteit

	#	%
Belgen	1656	82,97%
Nederlanders	150	7,52%
Marokkanen	83	4,16%
Duitsers	12	0,60%
Italianen	15	0,75%
Anderen	80	4,01%
Totaal	1996	100,00%



Grafiek 26: Huurders per nationaliteit



Grafiek 27: Huurders - evolutie per nationaliteit

7.5. Huurprijzen

De gemiddelde huurprijs op 31/12/2018 bedraagt 321,78 euro (exclusief huurlasten).

1334 gezinnen of 66,83% betaalt een huurprijs die lager ligt dan deze gemiddelde huurprijs.

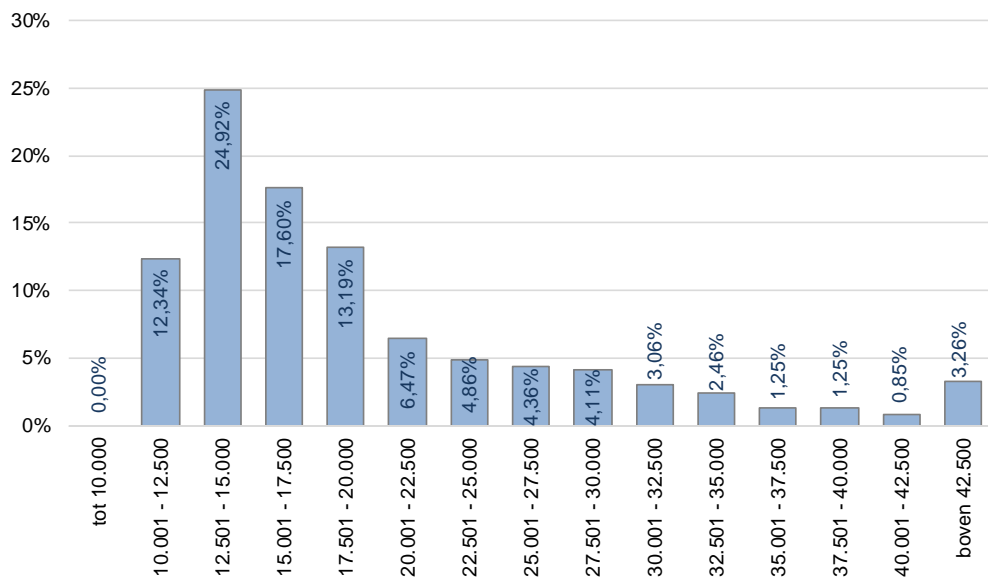
563 gezinnen of 28,21% betaalt de minimale huurprijs
 1 gezin of 0,05% betaalt 1/55 van het inkomen
 1338 gezinnen of 67,03% betaalt een aangepaste huurprijs
 94 gezinnen of 4,71% betaalt de maximum huurwaarde

De mediaan van de huurprijs bedraagt 265,02 euro.

7.6. Inkomens van de huurders

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

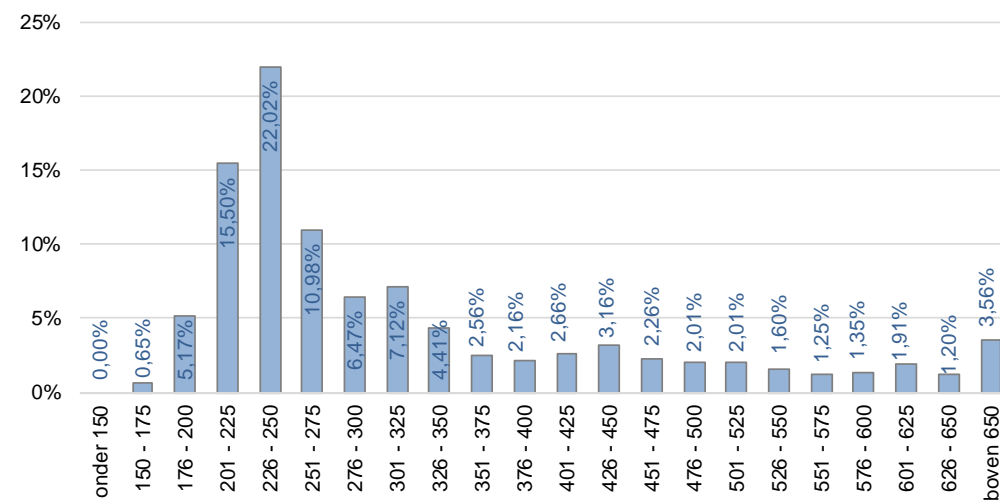
Inkomens huurders (geïndexeerd)	% aantal huurders	Inkomens huurders (geïndexeerd)	% aantal huurders
onder 10000	0,00%	27.501 - 30.000	4,11%
10.000 - 12.500	12,34%	30.001 - 32.500	3,06%
12.501 - 15.000	24,92%	32.501 - 35.000	2,46%
15.001 - 17.500	17,60%	35.001 - 37.500	1,25%
17.501 - 20.000	13,19%	37.501 - 40.000	1,25%
20.001 - 22.500	6,47%	40.001 - 42.500	0,85%
22.501 - 25.000	4,86%	boven 42.500	3,26%
25.001 - 27.500	4,36%		



Grafiek 28: Overzicht aantal huurders (%) volgens het inkomen (geïndexeerd)

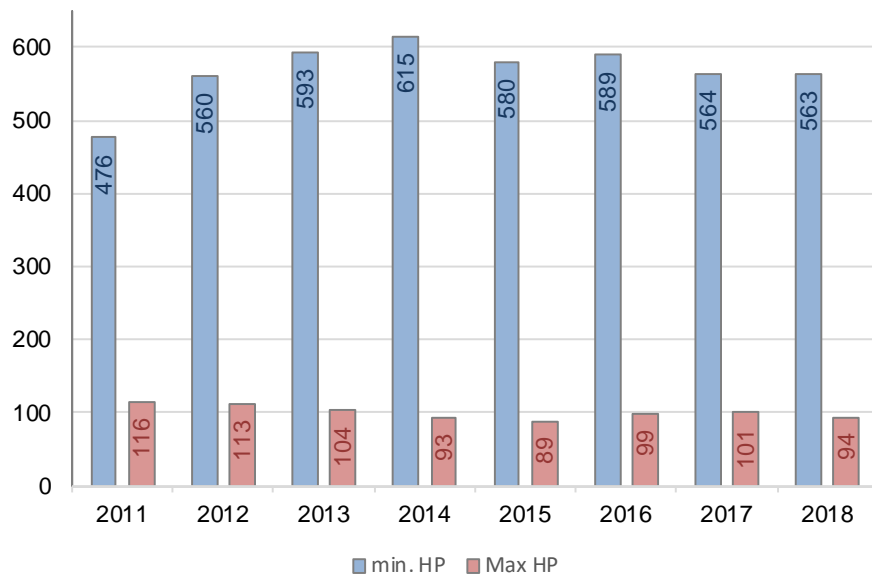
7.6.2. Overzicht aantal huurders i.f.v. de reëel betaalde huurprijs.

Reëel betaalde huurprijs	% aantal huurders	Reëel betaalde huurprijs	% aantal huurders	Reëel betaalde huurprijs	% aantal huurders
onder 150	0,00%	301 - 325	7,12%	476 - 500	2,01%
151 - 175	0,65%	326 - 350	4,41%	501 - 525	2,01%
176 - 200	5,17%	351 - 375	2,56%	526 - 550	1,60%
201 - 225	15,50%	376 - 400	2,16%	551 - 575	1,25%
226 - 250	22,02%	401 - 425	2,66%	576 - 600	1,35%
251 - 275	10,98%	426 - 450	3,16%	601 - 625	1,91%
276 - 300	6,47%	451 - 475	2,26%	626 - 650	1,20%
				boven 650	3,56%



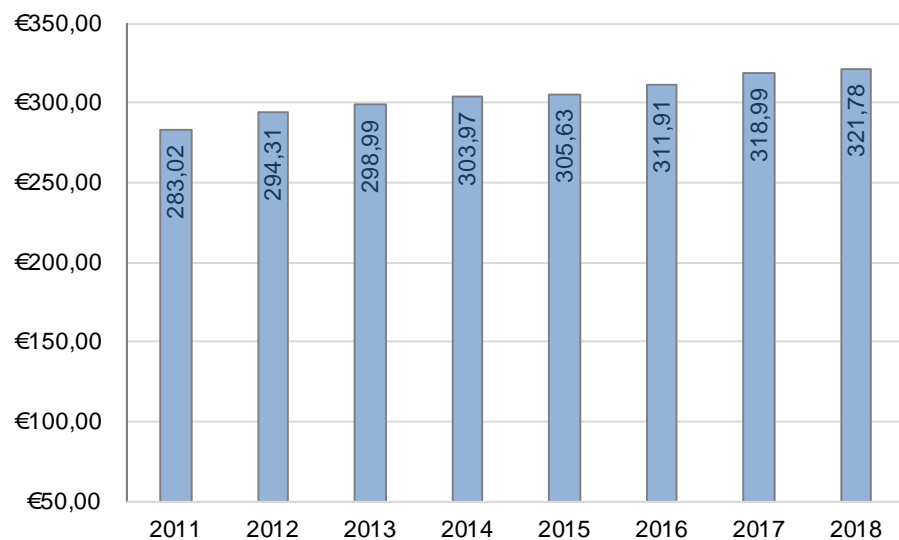
Grafiek 29: Overzicht aantal huurders (%) volgens reëel betaalde huurprijs

7.6.3. Overzicht aantal huurders i.f.v. de minimum en maximum betaalde huurprijs



Grafiek 30: Aantal huurders i.f.v. de minimum en maximum betaalde huurprijs

7.6.4. Evolutie gemiddelde reële huurprijs.



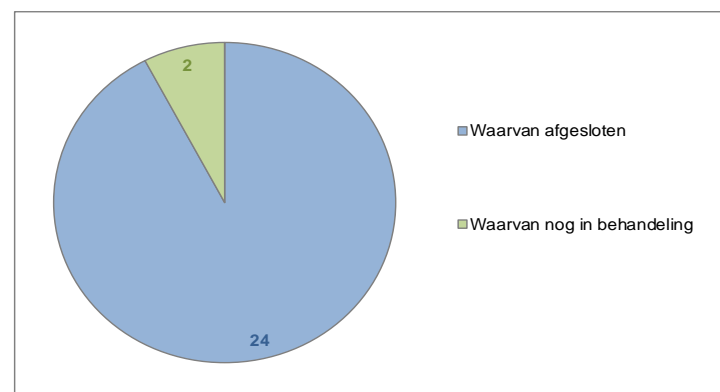
Grafiek 31: Evolutie gemiddelde reële huurprijs

7.7. Debiteurenbeheer

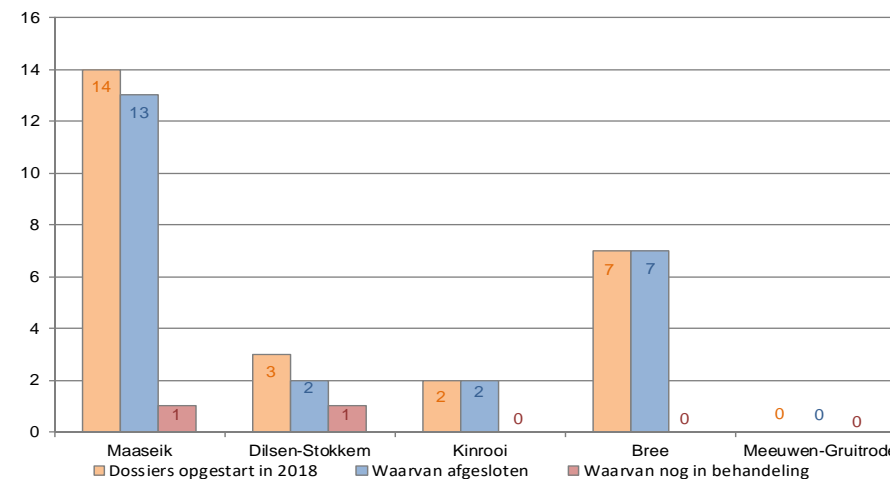
7.7.1. Juridische dossiers opgestart in 2018

	Dossiers opgestart in 2018	Waarvan afgesloten	Waarvan nog in behandeling
Maaseik	14	13	1
Dilsen-Stokkem	3	2	1
Kinrooi	2	2	0
Bree	7	7	0
Meeuwen-Gruitrode	0	0	0
Totaal	26	24	2

* voor bewoners in Oudsbergen werden geen dossiers opgestart in 2018



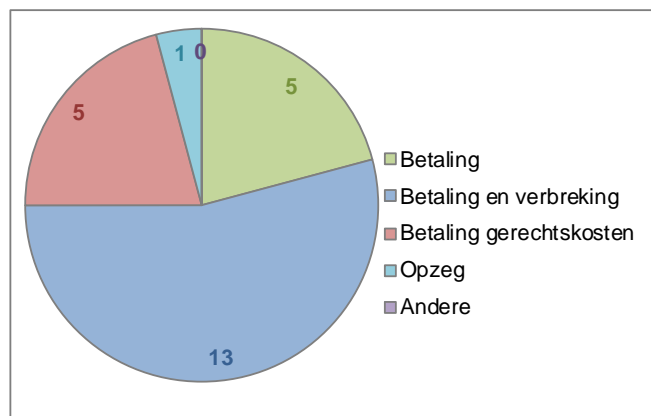
Grafiek 32: Juridische dossiers



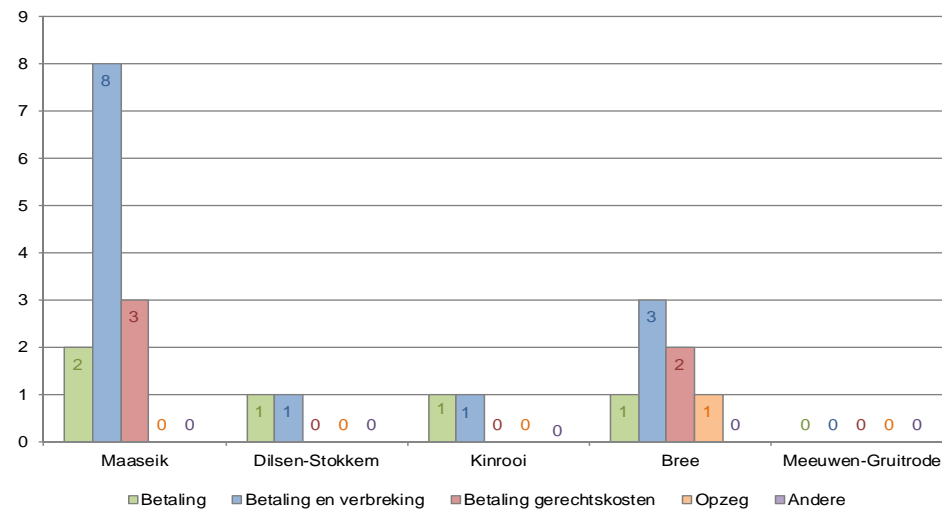
Grafiek 33: Juridische dossiers per gemeente

7.7.2. Uitgesproken vonnissen in 2018

	Betaling	Betaling en verbreking	Betaling gerechtskosten	Opzeg	Andere	Totaal
Maaseik	2	8	3	0	0	13
Dilsen-Stokkem	1	1	0	0	0	2
Kinrooi	1	1	0	0	0	2
Bree	1	3	2	1	0	7
Meeuwen-Gruitrode	0	0	0	0	0	0
Totaal	5	13	5	1	0	24

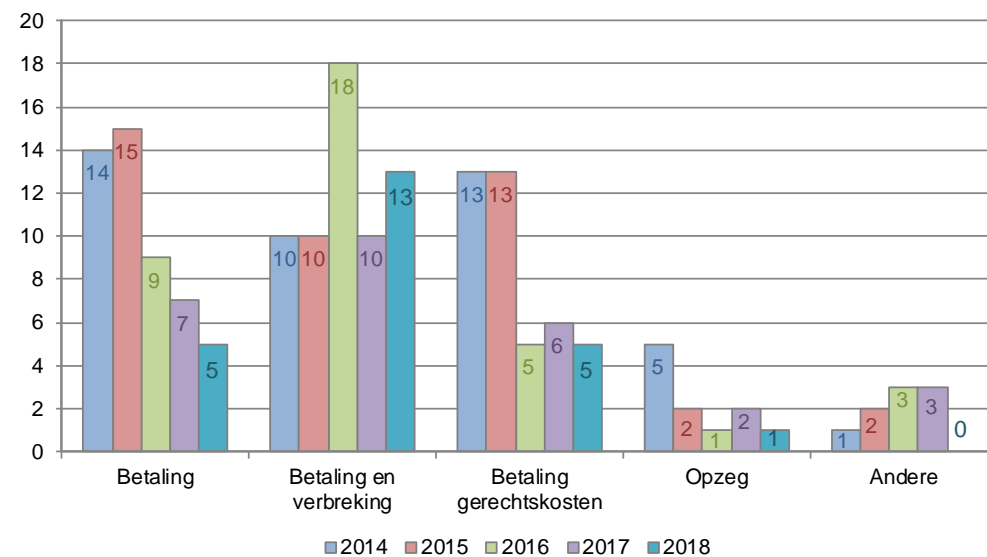


Grafiek 34: Uitgesproken vonnissen

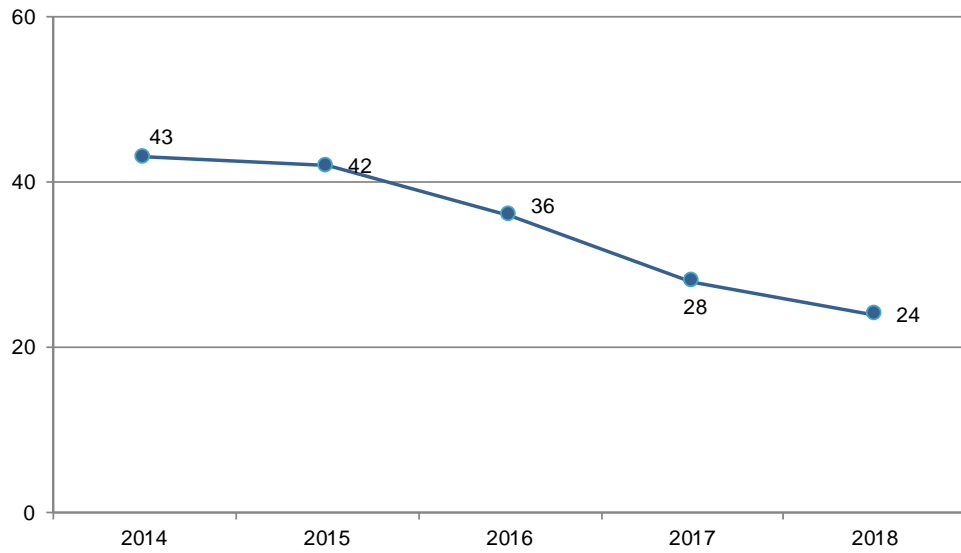


Grafiek 35: Vonnissen per gemeente

7.7.3. Overzicht uitgesproken vonnissen

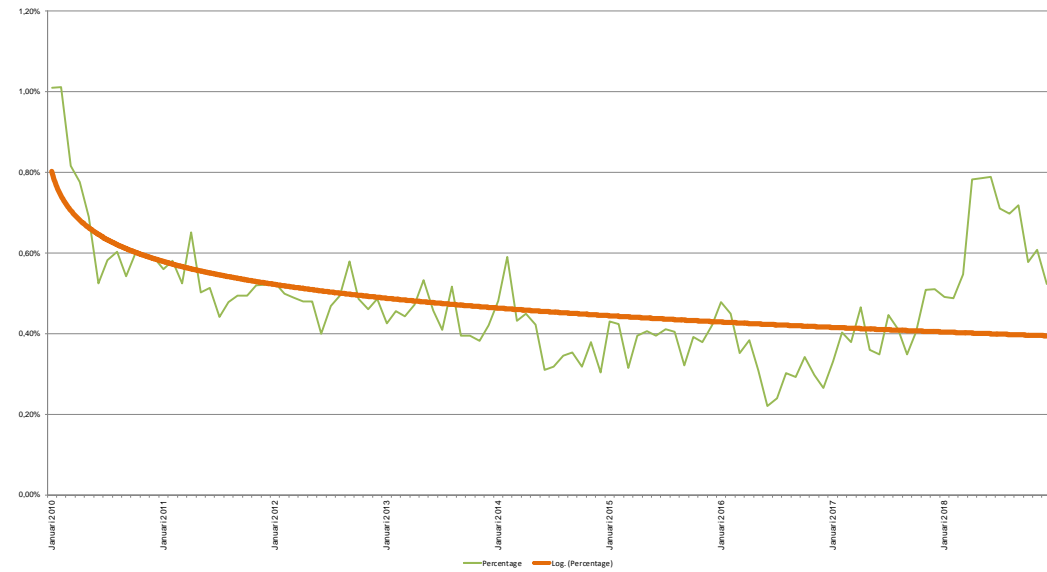


Grafiek 36: Evolutie uitgesproken vonnissen



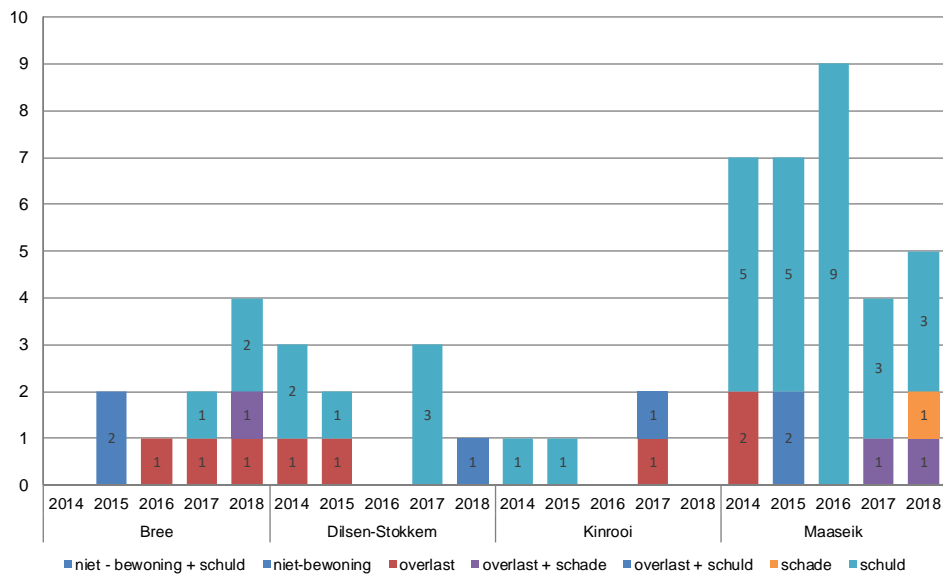
Grafiek 37: Tendens aantal vonnissen

7.7.5. Evolutie huurachterstallen huurders en vertrokken huurders



Grafiek 39: Evolutie huurachterstallen huurders en vertrokken huurders

7.7.4. Evolutie contractbeëindigingen



Grafiek 38: Evolutie uithuiszettingen 2013 – 2018 (voor Oudsbergen zijn er geen dossiers)

8. BEWONERSCONTACTEN EN COMMUNICATIE MET STAKEHOLDERS

8.1. Bewonerscontacten – individueel

Voor het aandeel bewonerscontacten – individueel was 2018 een wisseljaar als gevolg van een personeelwijziging.

De dienst was in de periode juni-november onderbemand als gevolg van het vertrek van een medewerker, het aanwervingsproces en de opleiding van de nieuwe medewerker.

8.1.1. Kennismakingsbezoeken

Wanneer een huurder verhuist naar een nieuwe woning krijgt hij binnen de drie maanden 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 inpast. Kort na de inhuis kan daarin geadviseerd worden of begeleiding opgestart. Het biedt aan de nieuwe huurder de mogelijkheid om vragen te stellen en informatie uit te wisselen over rechten en plichten. Hij wordt bevraagd over zijn ervaringen met Ons Dak .

In 2018 werden 52 huisbezoeken ingepland. Circa 20% van deze huisbezoeken gingen niet door, omdat de bewoners hun afspraak annuleerden of niet aanwezig waren.

Tijdens het gesprek wordt een korte klanttevredenheidsmeting afgenomen a.d.h.v. een standaardfiche.

8.1.2. 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 september 2018 werd de systematiek gestart voor meer persoonlijk en rechtstreeks contact met de bewoners door een grotere aanwezigheid in woonwijken.

Huurders telefoneren en rechtstreeks aanspreken tijdens aanwezigheid in woonwijken lijkt meer effect te hebben dan het schrijven van brieven.

	Onderhoud	Overlast	Administratie	Kennismakings- bezoeken	Burengeschil	Totaal	%	
Maaseik	31	24	15	21	5	96	53,63	
Dilsen-Stokkem	1	3	1	13	3	21	11,73	
Kinrooi	21	6	2	11	1	41	22,91	
Bree	2	3	2	6	3	16	8,94	
Oudsbergen	3	0	0	1	1	5	2,79	
Totaal	Aantal	58	36	20	52	13	179	100,00
	%	32,40%	20,11%	11,17%	29,05%	7,26%		

De medewerker individuele bewonerscontacten tracht te bemiddelen, wijst de huurder op zijn plichten maar ook op zijn rechten en/of gaat op zoek naar de gepaste oplossing voor de situatie.

In 2018 werden 155 meldingen en/of onderzoeken behandeld.

8.1.3. Samenwerking – overleg op individueel niveau

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

Intern werkt de dienst bewonerscontacten nauw samen met de technische dienst en de huuradministratie. Extern voornamelijk met de OCMW's, het CAW, de thuisbegeleidingsdiensten en de Politie.

Ons Dak participeert in lokaal cliëntoverleg. Hulpverleners en Ons Dak bekijken samen met de cliënt hoe de woonsituatie kan verbeterd worden. Er kan ook een zorgoverleg plaatsvinden tussen de betrokken hulpverleners.

In 2018 vonden er 2 lokale cliënt overleggen plaats.

Ons Dak werkt nauw samen met de vijf OCMW's en nodigt hen uit voor structureel overleg. In die overlegmomenten staan informatie-uitwisseling en het optimaliseren van de samenwerking centraal: individuele dossiers van huurders/kandidaat-huurders worden besproken. Het gaat over huurachterstand, onaangepast woongedrag, begeleiding, nieuwe verhuringen...

Naast het structureel overleg is er dagelijks individueel dossieroverleg via telefoon en mail.

Vergaderdata 2018:

OCMW Maaseik

05/09/2018

OCMW Dilsen-Stokkem

29/03/2018

29/11/2018

OCMW Kinrooi

11/09/2018

OCMW Bree

17/09/2018

OCMW Oudsbergen

05/10/2018

8.1.4. Preventieve woonbegeleiding

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.

De acute wooncrisis en de bereidheid van de huurder om begeleiding toe te laten zijn de belangrijkste criteria voor de opstart van een woonbegeleiding. Het aanbod is probleemgestuurd en vertrekt vanuit de probleemstelling die bij huurders wordt vastgesteld. Na de aanmelding door Ons Dak en aanvaarding van hulp door de huurder start een observatieperiode, waar de woonbegeleiding probeert zicht te krijgen op de symptomen en oorzaken van de wooncultuurproblemen.

In dialoog met huurder en Ons Dak worden verbeterdoelen opgesteld die resulteren in een plan van aanpak.

In 2017 werden vier nieuwe interventiedossiers inzake het verwaarlozen van de woning opgestart waarvan er twee afgehandeld werden in 2018. Er werden vijf nieuwe interventiedossiers aangemeld in 2018, één dossier daarvan kan pas opgestart worden in januari 2019 omwille van een wachtlijst.

Eén dossier werd in december 2018 verlengd met drie maanden. Dit omwille van onvoldoende resultaat. Na de drie maanden extra begeleiding, zal drie maanden later nog een nazorgcontact volgen.

8.1.5. 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.

8.1.6. Klantentevredenheidsmeting nieuwe huurders

Bij nieuwe huurders.

Ons Dak probeert iedere nieuwe huurder binnen de drie maanden na inhuis, een bezoek te brengen.

Bij die gelegenheid worden klantentevredenheidsmetingen afgenomen.

In 2018 werden tweeënvijftig van dergelijke huisbezoeken gepland. Bij veertig van de tweeënvijftig kon het huisbezoek effectief doorgaan. Vier huisbezoeken werden geannuleerd en acht bewoners waren afwezig.

8.1.7. 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 2018 werden er twee klachten ingediend. Eén daarvan werd "ontvankelijk - ongegrond" verklaard en de andere "ontvankelijk - niet opgelost". Concrete informatie staat onder '9. Vragenlijst klachtenmanagement 2018" van dit jaaroverzicht.

8.2. Participatie

8.2.1. Collectieve meldingen

In 2018 ontving Ons Dak 23 collectieve meldingen betreffende gemeenschappelijke belangen. Zowel de melding als oplossing zijn van belang voor alle bewoners in het wooncomplex.

8.2.2. 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 een laagdrempelig en vrijblijvend contact voor hen.

Wegens een lage opkomst de afgelopen jaren en een negatieve evolutie doet Ons Dak enkel nog overleg in de wooncomplexen waar voldoende opkomst is of op vraag van de bewoners. In 2018 organiseerde Ons Dak 8 keer een bewonersoverleg.



Foto 19: Molenbeersel Slichtenveld



Foto 20: Kessenich Kerkstraat-Borgstraat

8.2.3. Infosessies en overleg bij renovaties

In de periode 2017/18 renoveerde Ons Dak 277 keukens in diverse wijken - keukenrenovatie fase III. Enkele weken vóór de start van de renovatie werden op wijkniveau 17 infosessies georganiseerd. Alle bewoners werden uitgenodigd, waarvan 48% aanwezig was. Aan huis werd 18 % bezocht.

In 2019 worden 166 keukens gerenoveerd - keukenrenovatie fase IV. Het dossier zat in 2018 in de ontwerpfasen. Tussen een eerste ontwerp en een definitief ontwerp organiseerde Ons Dak info-/inspraak-sessies voor de betreffende bewoners. Zo kon er bij het definitief ontwerp rekening gehouden worden met opmerkingen van bewoners. Voor 8 infosessies werden 134 bewoners uitgenodigd, waarvan 23 bewoners of 17% aanwezig was. Het aantal aanwezigen ligt aanzienlijk lager dan het aantal dat naar de infosessie komt vlak vóór de start van de werken.

8.2.4. Infosessies nieuwbouw

Ons Dak reikte in 2018 voor drie nieuwbouwprojecten de sleutels uit. Vooraf werden voor de bewoners vier infosessies georganiseerd. Over de toekomstige woonomgeving werd veel informatie gegeven en burens ontmoetten elkaar ook voor de eerste keer. Van de 35 bewoners die werden uitgenodigd, waren er 29 (82%) aanwezig.



Foto 21: Overleg nieuwe bewoners Bree, Beek "Graevenveld"

8.2.5. Wijkwerking

Opvolgen leefbaarheid

De leefbaarheid van de wijken in Kinrooi, Maaseik en Dilsen-Stokkem wordt opgevolgd via stuurgroepen. In 2018 organiseerde Ons Dak één stuurgroep in Kinrooi en nam deel aan twee stuurgroepen in Dilsen-Stokkem.

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. De bewoners staan zelf in voor de praktische uitvoering van die activiteiten.

In 2018 richtte Ons Dak, in samenwerking met de stad Dilsen-Stokkem, zeven vergaderingen in voor twee wijkbesturen: vier voor bewoners van de wijk Hoefkamp in Dilsen-Stokkem; drie voor bewoners van Kapelhof in Elen.

Bewonersactiviteiten

In 2018 zetten Ons Dak en stad Dilsen-Stokkem een paasactiviteit, een garageverkoop en een Halloween activiteit op touw in de wijk Hoefkamp. Met financiële steun van dezelfde stad richtten Ons Dak en enkele huurders een succesvolle nieuwjaarsborrel, een burenbabbel en een garageverkoop in de wijk Kapelhof in.

In samenwerking met de stad Maaseik organiseerde Ons Dak een burenbabbel in de wijken Relindis en Gasthuisveld en in 't Geysteren.

8.2.6. HURA



HURA staat voor huurdersraad. In 2018 kwamen de leden van HURA en Ons Dak zes keer samen. Daaruit groeiden onder meer vier edities van "Ons Krantje". In dat krantje worden alle huurders geïnformeerd over nieuwe bouwprojecten, geplande renovaties, nieuwe medewerkers, wetgeving, burenactiviteiten...

HURA hielp tevens mee met de organisatie van de dag van de huurder. De groep bood vrijwillig en met plezier praktische hulp tijdens het evenement.

De HURA neemt actief deel aan de maandelijkse stuurgroepen van VIVAS en is aanwezig op het jaarlijks bewonerscongres.



Foto 22: De leden van de HURA

8.2.7. Dag van de huurder

Op 21 september 2018 werden de 2000 huurders in de Fuego Maaseik uitgenodigd voor een frietje met snack en een babbel. Ongeveer 200 huurders gingen op deze uitnodiging in. Tijdens dit jaarlijks evenement zette Ons Dak het thema “energiewaardigheid en gezond wonen” in de kijker.

Aanwezigen konden deelnemen aan een quiz en leuke prijzen winnen.



Foto 23+20: Dag van de huurder

8.2.8. Collectieve meldingen.

In 2018 ontving Ons Dak 23 collectieve meldingen betreffende een gemeenschappelijke aangelegenheid. Zowel de melding als de oplossing zijn relevant voor alle bewoners van een wooncomplex.

8.3. Communicatie

8.3.1. Website

In 2018 breidde Ons Dak de pagina's over renovatie en nieuwbouw aanzienlijk uit. Voor de lopende projecten werd er meer en meer actuele informatie op de pagina voorzien. Voor de lopende renovatiewerken werden er FAQ's toegevoegd voor de huurders.

De inschrijvingen voor evenementen zoals de Dag van de huurder en de nieuwjaarsreceptie verliepen in 2018 digitaal via de website.

8.3.2. Nieuwsbrief

In 2018 werden twee digitale nieuwsbrieven verspreid. De nieuwsbrief bestaat uit korte nieuwsberichten. De lezer wordt vanuit de nieuwsbrief doorverwezen naar de website voor een uitgebreide versie van het nieuwsbericht. Er zijn 204 personen voor de nieuwsbrief ingeschreven. Ongeveer 63% van de ontvangers leest de nieuwsbrief.

8.3.3. Ons Krantje

Elk jaar brengt Ons Dak vier edities uit van Ons Krantje. Ook in 2018 ontvingen alle huurders vier edities in hun brievenbus.

8.3.4. Infosessies intermediairen

In december 2018 organiseerde Ons Dak twee infosessies voor samenwerkingspartners. De sessies handelden over de dienstverlening van de huuradministratie en bewonerscontacten, met extra aandacht voor recente wijzigingen in de wetgeving. Er waren 28 aanwezigen.



Foto 24+22: Infosessies intermediairen

9. VRAGENLIJST KLACHTENMANAGEMENT 2018

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	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal (deels) gegronde klachten:	1
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	0
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

Klacht A:

Eigenaar van een koopwoning is ontevreden over Ons Dak, politie en stad omdat te weinig gedaan wordt rond aanslepende overlast van jongeren in de wijk. Nochtans is er sedert het ontstaan van de woonwijk enkele jaren geleden, door politie, stad en Ons Dak intens en voortdurend samen gewerkt om aan de feitelijke overlast te werken, met wisselend resultaat. De overlast wordt veroorzaakt door jongeren van in en van buiten de woonwijk. Ons Dak is finaal niet bevoegd om op te treden tegen overlast op openbaar domein. De klacht is ontvankelijk, maar ongegrond.

Klacht B:

Eigenaar van een vroegere huurwoning van Ons Dak leeft in onmin met zijn burens.

Eerstelijnsbemiddeling door Ons Dak heeft niet tot resultaat geleid.

Daarover is de eigenaar ontevreden.

De eigenaar werd doorverwezen naar de buurtbemiddelaar van de stad, desgevallend naar de vrederechter.

De klacht is ontvankelijk en niet opgelost.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Nieuwe klachtenbehandelaar: Sandra Paas – sandra.paas@onsdak.be

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

9.1. Overzicht ontvangen klachten

	2014	2015	2016	2017	2018
Ontvankelijk	1	4	6	3	2
Gegronde/deels gegronde	0	1	4	1	1
Totaal aantal ontvangen klachten	1	4	6	3	2

Heeft u dit jaaroverzicht goed gelezen?

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

Koen Van den Bruel, directeur.