

Beste huurder

In bijlage de nieuwe huurberekening voor 2021.

Opgelet!!

Vanaf 1 januari 2021 schakelt Geelse Huisvesting volledig over naar KBC bank. Geelse Huisvesting zal nog maar 1 bankrekeningnummer hebben, BE51 4144 0143 7162 Gelieve alle betalingen vanaf heden op dit rekeningnummer te doen.

Inhoud

1. Wat moet u doen?	1
2. Wetgeving over hoe wordt de huur berekend?	4
3. Informatie huurlasten 2021	6
4. Resultaat visitatiecommissie	8
5. Sluitingsdagen 2021	12

1. Wat moet u doen?

Controleer of de gegevens op uw huurberekening juist zijn.

I. GEGEVENS		Afdrukdatum				
Referentie huurder :						
Referentie woning :						
A) HUURDER						
Gezinsinkomen :	51600,00					
Geïndexeerd inkomen :	52864,48					
Aantal personen ten laste :	2,00					
B) WONING						
Marktwaarde :	697,00					
Basishuurprijs (BH) :	697,00					
Patrimoniumkorting :	12,00					
Minimale huurprijs :	241,00					
		JAN JANSSENS EEN TWEE DRIE STRAAT 123 BE 1234 GEEL				
II. GEZIN	Naam	Inkomen	Jaar	Ptl	Inv	Relatie tov ref.huurder
	JAN JANSSENS	4900,00	2018	0,0	N	Hoofdhurder
	MARIA PEETERS	14400,00	2019	1,0	J	Echtgeno(o)t(e)
	ANNELEEN JANSSENS	19300,00	2018	0,0	N	Dochter
	JEAN PIERRE JANSSENS	13000,00	2019	0,0	N	Zoon
	ANN JANSSENS			1,0	N	Moeder

Kijk de omcirkelde gegevens na :

- **Naam:** Staat iedereen die bij u woont op de huurberekening?
Staan al de kinderen van wie u bezoekrecht / co-ouderschap heeft op de huurberekening?
- **Inkomen + jaar:**
 - Hier staat het inkomstenjaar vermeld dat werd genomen voor de berekening van de huur. Kijk na of dit het meeste recente aanslagjaar is.
 - Zijn de inkomsten op uw huurberekening juist en volledig?
- **Ptl:** Staat het getal 1 onder PTL achter de kinderen waarvoor u kindergeld ontvangt?
- **Inv:** Staat er een J onder INV achter de personen die invalide zijn?

Betaal de correcte huurprijs

- Betaal elke maand de correcte huurprijs voor de 10^{de} van de maand.
- Vermeld bij elke betaling uw OGM-nummer.
- U vindt deze gegevens onderaan in kleur op uw huurberekening.

Neem vóór eind januari 2021 contact op met Geelse Huisvesting als:

- Er een fout op uw huurberekening staat.
- Uw gezinsinkomen van de afgelopen drie maanden is meer dan 20% gedaald ten opzichte van het inkomen waarop uw huur wordt berekend
- Er iemand in uw gezin op pensioen is gegaan.

Uw huidig inkomen is met 20% gedaald.

Wat moet u bezorgen?

U bezorgt een bewijs van de inkomsten die u en uw gezinsleden ontvangen hebben de afgelopen drie opeenvolgende maanden (september 2020, oktober 2020 en november 2020).

Welk inkomen	Wat bezorgt u?
Leefloon	Onderteken verklaring bij Geelse Huisvesting
Belgisch pensioen	Onderteken verklaring bij Geelse Huisvesting
Ziekte-uitkering van het FOD	Onderteken verklaring bij Geelse Huisvesting
Geen inkomen	Onderteken verklaring bij Geelse Huisvesting
Ziekte-uitkering van het ziekenfonds	Een attest van uw ziekenfonds
Werkloosheidsuitkering	Een attest van uw vakbondskas
Buitenlands pensioen	Een attest van uw buitenlandse pensioenkas
Loon	Loonbrieven
Ouderschapsverlof/tijdskrediet	Een attest van de RVA
Brugpensioen	Een attest van uw vakbondskas + een loonbrief van uw voormalige werkgever + een attest van uw beroepskas

Uw gezinssamenstelling is gewijzigd.

Wat moet u bezorgen?

Geboorte	Een kopie van de geboorteakte
Overlijden	Een kopie van de overlijdensakte of een overlijdensbericht
Vertrek van een meerderjarige inwoner	Verwittig Geelse Huisvesting

***U gaat op pensioen.
Wat moet u bezorgen?***

U bezorgt ons vooraf een bewijs van het pensioen dat u gaat ontvangen + de inkomsten van uw gezinsleden van de afgelopen drie opeenvolgende maanden (september 2020, oktober 2020 en november 2020).

Als u reeds op pensioen bent, bezorgt u een van onderstaande documenten.

Welk inkomen	Wat bezorgt u?
Belgisch pensioen	Onderteken verklaring bij Geelse Huisvesting
Buitenlands pensioen	Een attest van uw buitenlandse pensioenkas

Heeft u nog vragen?

- Stuur een mail naar mieke.sannen@geelsehuisvesting.be
- Bel ons op het nummer 014/58 01 55 – druk 2 voor dienst bewonerszaken
- Maak een online-afspraak via www.geelsehuisvesting.be

2. Wetgeving over hoe wordt de huur berekend?

De huur wordt bepaald door verschillende factoren: het gezinsinkomen, de gezinssamenstelling en de kwaliteit van de woning.

In de kader hieronder vindt u de formule waarop de aangepaste huurprijs wordt berekend:

$$\text{Voorlopig aangepaste huurprijs} = 1/55^{\text{ste}} I - PK - GK + EC$$

Hoe bepalen deze verschillende factoren de huur ?

1. I = referentie- inkomen

Het referentie-inkomen is de som van de volgende inkomsten, ontvangen in het jaar waarop het laatst beschikbare aanslagbiljet betrekking heeft:

- a) het gezamenlijk belastbaar inkomen en de afzonderlijke belastbare inkomsten;
- b) het leefloon;
- c) de inkomensvervangende tegemoetkoming aan personen met een handicap;
- d) de van belasting vrijgestelde beroepsinkomsten uit het buitenland of verworven bij een Europese of internationale instelling;

Bepaling van het inkomensaandeel

De bovengrens in functie van het inkomen is, zoals bepaald in artikel 46 van het KSH, 1/55ste van het inkomen, ongeveer 22% op maandbasis. Het inkomensaandeel wordt verhoogd als het inkomen van de huurders hoger ligt dan de toepasselijke inkomensgrens.

- De bovengrens is 1/54ste van het inkomen, als het inkomen hoger is dan de toepasselijke inkomensgrens, maar lager dan 125% van de toepasselijke inkomensgrens.
- De bovengrens is 1/53ste van het inkomen, als het inkomen gelijk aan of hoger is dan 125% van de toepasselijke inkomensgrens, maar lager dan 150% van de toepasselijke inkomensgrens.
- De bovengrens is 1/52ste van het inkomen, als het inkomen gelijk aan of hoger is dan 150% van de toepasselijke inkomensgrens.

De inkomensgrens bedraagt voor 2021:

- 25.557 euro voor een alleenstaande
- 27.698 euro voor een alleenstaande met een handicap
- 38.335 euro voor een gezin, verhoogd met 2.143 euro per persoon ten laste.

2. EC= Energiecorrectie

Voor een woning waarvan het verwachte energieverbruik inzake ruimteverwarming en sanitair warm water lager ligt dan het referentie-energieverbruik, wordt er een energiecorrectie toegepast. Dit bedrag kan nooit groter zijn dan het voordeel dat u heeft.

3. PK = patrimoniumkorting

De patrimoniumkorting is afhankelijk van de marktwaarde.

4. GK = gezinskorting

De gezinskorting wordt bepaald door het aantal personen ten laste.

Een enkele korting

- Voor ieder minderjarig kind, of kind dat geniet van een kinderbijslag of een wezentoelage, dat in de sociale huurwoning is gedomicilieerd, wordt een korting van 19 euro toegekend;
- Voor iedere persoon die erkend is als ernstig gehandicapt, of erkend was als ernstig gehandicapt op het ogenblik van pensionering, wordt een korting van 19 euro toegekend;
- Indien een minderjarig kind, of een kind dat kinderbijslag geniet, niet gedomicilieerd is in de sociale huurwoning, maar er wel op regelmatige basis verblijft, dan kan er een korting van 19 euro worden toegekend, in plaats van 9,5 euro, indien het ernstig gehandicapt is;

Een halve korting

- Indien een minderjarig kind, of een kind dat kinderbijslag geniet, niet gedomicilieerd is in de sociale huurwoning, maar er wel op regelmatige basis verblijft, dan kan er een korting van 9,5 euro worden toegekend. De halve korting is afhankelijk van de ondertekening door beide ouders van een verklaring. Indien blijkt dat het kind is gedomicilieerd in een andere sociale huurwoning, dan zal de korting daar ook maar 9,5 euro zijn in plaats van 19 euro.

Een dubbele korting

- Indien een minderjarig kind, of kind dat geniet van een kinderbijslag of een wezentoelage tevens erkend is als ernstig gehandicapt, dan wordt een korting toegekend van 38 euro, op voorwaarde dat het kind in de sociale woning is gedomicilieerd.
- Een familielid van de eerste, tweede of derde graad van de huurder, die geen minderjarig kind is, of een kind is dat geniet van een kinderbijslag of een wezentoelage, ontvangt een korting van 38 euro.

5. Begrenzing van de aangepaste huurprijs

De aangepaste huurprijs wordt begrensd.

De aangepaste huurprijs mag nooit hoger zijn dan de bovengrens, deze is de basishuurprijs.

De aangepaste huurprijs mag ook nooit lager zijn dan de ondergrens, deze is de minimale huurprijs

5. Wanneer mag de huur worden aangepast?

De reële huurprijs wordt jaarlijks opnieuw berekend en is vanaf 1 januari van toepassing.

De reële huurprijs wordt bovendien aangepast in de volgende gevallen:

- als een persoon van wie het referentie-inkomen of huidige inkomen bij de huurprijsberekening in aanmerking moet worden genomen, overlijdt, intrekt in de woning of de woning verlaat;
- als het huidige inkomen van de personen van wie het referentie-inkomen of huidige inkomen bij de huurprijsberekening in aanmerking is genomen, met minstens 20% gedaald is ten opzichte van het referentie-inkomen of huidige inkomen dat voor de huurprijsberekening is gehanteerd;
- als een persoon van wie het referentie-inkomen of het huidige inkomen bij de huurprijsberekening in aanmerking wordt genomen, met pensioen gaat, tenzij dat aanleiding geeft tot een huurprijsverhoging;
- als de basishuurprijs met toepassing van artikel 49, derde lid, vervangen wordt.

3. Informatie huurlasten 2021

Deze informatie gaat over alle huurlasten die kunnen aangerekend worden. U kan op uw huurprijsberekening zien welke huurlasten voor u van toepassing zijn.

VRH = Afstand van verhaal

Dit is de verzekering die Geelse Huisvesting aangaat ten voordele van de huurders. Deze verzekering dekt de schade die onopzettelijk is aangebracht door één huurder aan een andere huurder of door de huurder aan het gebouw. Dan zal die ene huurder niet de gehele rekening krijgen, maar zal de kost voor de verzekeringsmaatschappij zijn. Deze verzekering staat los van de verplichte verzekering inboedel die de huurder zelf moet regelen.

VWM = Onderhoud centrale verwarming

Dit is de kost van het onderhoud van de aparte ketel per gezin ofwel de gezamenlijke stookinstallatie. De verwarmingsinstallatie moet om de 2 jaar nagekeken worden. De kosten worden per jaar verdeeld in de huurlasten.

AND = Pidpa water verbruik

Verbruik water gemeenschappelijk - In de blok is er een gemeenschappelijk kraantje. Dit wordt gebruikt voor het kuisen van de gemeenschappelijke delen, voor het water van de brandhaspels,... Hiervoor is er een aparte watermeter op naam van Geelse Huisvesting. De factuur van die meter wordt doorgerekend aan de huurders. Het is uiteraard niet de bedoeling dat de huurders het water uit dit kraantje privé gebruiken.

BEL = Proximus telefoonlijn

Bevat de abonnements- en verbruikskosten van communicatielijnen die nodig zijn voor liften, gemeenschappelijke stookplaatsen, camerasystemen en dergelijke.

BVL = Brandveiligheid (keuring en onderhoud)

Elk jaar komt een externe firma alle brandhaspels, brandblussers, brandmeldcentrales, rook- en warmteafvoeren en/of brandladders keuren en er wordt een onderhoud gedaan. Dit is wettelijk verplicht. Voor Velleke hoogblokken worden ook de automatische toegangsdeuren onderhouden.

COL = Voorschot warmte

Huurders met een collectief verwarmingssysteem betalen maandelijks een voorschot van warmte. Voor appartementen bedraagt dit 40 euro per maand, voor de woningen 50 euro per maand. Jaarlijks wordt er een afrekening gedaan in september.

CON = Conciërge

Elisabeth Claeys is de conciërge in uw buurt. Zij is een eerste aanspreekpunt voor de bewoners en controleert of externe firma's bv. de poetsfirma hun werk goed uitvoeren en controleert of het onderhoud van de blok in orde blijft.

In Velleke hoog, Velleke laag, Eikenstraat, Brigandshof en Dornik komt zij meerdere malen per week langs.

In Kerkstraat (Laakdal), Hofstraat en Karekietstraat (Kasterlee) en Toekomststraat, Nimfenstraat en Gemeentestraat (Westerlo) komt zij 1 keer per maand langs.

DIF = Huisvuil ophaling

Huisvuil ophalen en onderhoud infrastructuur - Dit is de belasting die aan Stad Geel betaald moet worden per appartement voor de ophaling van het huisvuil. Wanneer het nodig is, komt een gespecialiseerde firma een onderhoud doen van de containers. Ook deze kosten worden dan doorgerekend.

DVI = Keuring drukverhogingsinstallatie

Bij zwakke druk van het leidingwater op de bovenste verdiepingen en tegelijkertijd aanzienlijk verbruik op het distributienet is het noodzakelijk een drukverhoging op het leidingwater te voorzien. Ook deze installaties moeten wettelijk gekeurd worden. De kost wordt verdeeld over alle appartementen in het gebouw.

ELE = Elektriciteit

Verbruik elektriciteit gemeenschappelijk - Alles wat stroom verbruikt in de gemeenschappelijke delen zit op de algemene meter van Geelse Huisvesting. Het gaat o.a. over alle lichtpunten in de gang, aan de

fietsenberging, de lift, de elektrische deuren, de regenwaterpomp, het collectieve verwarmingssysteem, het centraal ventilatiesysteem voor afvoer van vochtige lucht en geuren,.... Dit is overal verschillend.

GRO = Groenonderhoud (onderhoud gemeenschappelijk groen)

Bij sommige wijken is er een groendak voorzien dat onderhouden wordt. Dit wordt gedaan door een externe firma. De kosten van dit groenonderhoud worden doorgerekend aan de huurders.

GRO = Onderhoud gemeenschappelijk groen

Bij sommige wijken is er buiten "groen" voorzien dat niet door de stad of gemeente onderhouden wordt maar door Geelse Huisvesting proper gehouden wordt. Dit wordt gedaan door een externe firma. De kosten van dit groenonderhoud worden doorgerekend aan de huurders.

LEE = Keuring leeflijn

Leeflijnen of staalkabeltrajecten zijn een vorm van persoonlijke valbeveiliging. Ze laten toe om op een veilige wijze op de daken te werken. Het is wettelijk verplicht om leeflijnen minstens 1x per jaar te laten keuren.

LEV = Ledigen septische putten

Als er gemeenschappelijke putten zijn dan regelt Geelse Huisvesting dat die elke 2 jaar leeggemaakt worden. De kosten worden per jaar verdeeld in de huurlasten.

LIF = Onderhoud liften en hefplatforms

Twee keer per jaar is er een onderhoud van de liften en hefplatforms. De helft van die kosten worden doorgerekend aan de bewoners.

OGD = Poetsen gemeenschappelijke delen

In 2018 en 2019 heeft Geelse Huisvesting een algemene prijsvraag gedaan voor het poetsen van uw blok. De firma Exit Services zal deze werken uitvoeren bij jullie, behalve de Firma Ser-tech in Eikenstraat en Velleke laagblokken.

In elke blok hangt er een takenlijst en een aftekenblad zodat de bewoners het poetsen mee kunnen opvolgen.

Breng Geelse Huisvesting op de hoogte als het poetsen niet correct verloopt! Dit kan via mail (ilse.vissenaeken@geelsehuisvesting.be), via uw conciërge Elisabeth Claeys of via telefoon 014 58 01 55 en druk 2. U kan vragen naar Ilse Vissenaeken.

Bij Velleke hoogblokken hoort het vervangen van de matten in de inkomhal ook bij deze prijs. Bij Eikenstraat hoort het reinigen van de rookkoepels er ook bij.

OHD = Onderhoud dakgoten

Een externe firma komt de gemeenschappelijke dakgoten proper maken 1 of 2 keer per jaar dit in functie van de aanwezige bomen in de buurt. Deze kost wordt verdeeld over alle huurders in de blok of groep van gebouwen. Op enkele locaties worden de tappunten van de platte daken 1 keer per jaar gereinigd.

REG = Regenwaterput onderhoud (onderhoud filter gemeenschappelijke regenwaterput)

De filter van de regenwaterput moet jaarlijks geledigd en gereinigd worden. Dit wordt gedaan door één van onze werkmannen ofwel door een externe firma.

VEN = Ventilatie onderhoud en controle

Er is een ventilatiesysteem voorzien dat om de 2 jaar onderhouden moet worden. Dit gebeurt door een gespecialiseerde firma. De kost wordt verdeeld over de jaren.

VME = Vereniging mede-eigenaars

Deze kost is in gebouwen waar er naast sociale huurders ook private huurders wonen.. Dit houdt de kosten in die moeten betaald worden voor de gemeenschappelijke delen die verdeeld zijn over alle eigenaars. Het deel dat Geelse Huisvesting doorgerekend krijgt, wordt verdeeld onder de huurders.

Elke huurder heeft het recht om de facturen die aan de basis liggen van de huurlasten op het kantoor te komen inkijken. De globale kost per complex ligt eveneens ter inzage.

4. Resultaat visitatiecommissie

In november 2019 werden de prestaties van Geelse Huisvesting beoordeeld. Er werden 19 operationele doelstellingen tegen het licht gehouden. Voor 2 doelstellingen kreeg GH de hoogste score “ zeer goed” voor 16 doelstellingen kreeg ze “goed “ en slechts 1 werd beoordeeld als voor verbetering vatbaar.

Het volledige rapport is raadpleegbaar :

<http://www.geelsehuisvesting.be> of
<https://www.wonenvlaanderen.be/visitatie-rapporten>

De prestatiebeoordeling vertrekt van een aantal Strategische Doelstellingen, waaraan de SHM een bijdrage levert, en een aantal Operationele Doelstellingen, waarvoor de SHM verantwoordelijk is. Deze doelstellingen worden opgedeeld over 6 prestatievelden, met name:

1. de beschikbaarheid van woningen
2. de kwaliteit van de woningen en de woonomgeving
3. de betaalbaarheid
4. het sociaal beleid
5. de financiële leefbaarheid
6. de klantgerichtheid

Voor 'realiseren van nieuwe huurwoningen' en voor 'verwerven van gronden' krijgt de SHM een zeer goed, mede door de doordachte onderbouwing bij haar aanpak en omdat ze hierdoor bij de meest productieve SHM's behoort. Voor 'tevredenheidsmeting' geeft de visitatiecommissie de beoordeling voor verbetering vatbaar. Het aantal aanbevelingen is dan ook beperkt. Ten slotte vermeldt de visitatiecommissie een aantal goede praktijken, waarbij de maatschappij een voorbeeld is voor andere SHM.

AMBITIEUS IN HAAR BOUWACTIVITEITEN, REKENING HOUDENDE MET HET SOCIAAL DRAAGVLAK

Geelse Huisvesting was de laatste 5 jaar één van de meest productieve SHM's van de sector. Ze overlegt met en staat de betrokken gemeentebesturen bij in het bereiken van het BSO (Bindend Sociaal Objectief). De SHM neemt haar renovatie-, nieuwbouw- en vervangbouwprojecten op in haar financiële planning en in haar projectenplanning tot 2027. De SHM staat open voor meerdere vormen van verwerven van gronden en woningen. Daarbij staat ze niet afkerig tegen de aankoop van eerder kleine percelen, om hier vervolgens betaalbare inbreidingsgerichte projecten te realiseren.

Geelse Huisvesting is ambitieus, ze schrikt er niet voor terug vele werven gelijktijdig op te volgen. Hierbij maakt ze – zeker de laatste jaren – van kostenbeheersing een erezaak. Maar tegelijk koppelt ze dit aan haar sociale opdracht. Zo stemt de SHM de fasering van de projecten af op een praktisch haalbaar verhuurvolumen, waarbij ook mutaties binnen een zelfde wijk (omwille van onderbezetting) mogelijk worden

gemaakt. Meerdere projecten worden in opeenvolgende fases gerealiseerd, telkens met ongeveer 20 woningen. De dienst bewonerszaken geeft advies op het ontwerp, om zo ervaringsgericht onderhouds- of leefbaarheidsproblemen te vermijden. Occasioneel richt Geelse Huisvesting een huurderswerkgroep op, om zo input en feedback te krijgen tijdens het bouwtraject, van ontwerp tot uitvoering. Bovendien werkt de SHM samen met woon- en welzijnsactoren om voor specifieke doelgroepen een aanbod te realiseren.

KIEZEN VOOR EEN GOEDE WONINGKWALITEIT

Geelse Huisvesting trekt deze lijn verder in haar onderhoud- en renovatiebeleid. Tussen 2014 en 2018 heeft ze meerdere renovatiewerken uitgevoerd en plant ze nog vele werken in de komende jaren. De SHM heeft een goed zicht op de kwaliteiten en gebreken van haar patrimonium, de scorecard conditiemeting is ingediend. Voor het aantal woningen dat voldoet aan de ERP2020-normen, hoort Geelse Huisvesting bij de top-10 onder de SHM's. Ze is alert voor mogelijke problemen in de opvolging van onderhoud en herstellingen en stuurt indien nodig haar werking bij. De SHM heeft haar visie op energiebewust- en onderhoudsvriendelijk bouwen opgemaakt. Anderzijds neemt de SHM weinig initiatieven om ook de huurder te stimuleren tot een meer energie- en milieubewust woongedrag.

WAAKZAAM OVER HAAR FINANCIËLE LEEFBAARHEID

Geelse Huisvesting ging de uitdaging aan rond kostenbeheersing en de financiële leefbaarheid, zoals geformuleerd door de vorige visitatiecommissie. Sinds 2017 ondernam de SHM meerdere acties om haar financiële leefbaarheid te verbeteren, zoals een betere spreiding van de investeringen, een 'projectdefinitie' om de bouwkosten onder controle te houden en gerichte acties om de inkomsten te verhogen. Geelse Huisvesting stelt een bouwinvestering in 33 jaar te willen terugverdienen, ofwel te realiseren aan 90% van het subsidiabel plafond. Sinds 2017 volgt ze elke fase in het bouwproject nauwgezet op, om zo de kosten te beperken en de vooropgestelde financiële doelstellingen te halen. Omwille van een sterke bouwactiviteit, gecombineerd met dalende rendabiliteit, blijft de financiële leefbaarheid onder druk staan. Sinds 2019 leiden deze inspanningen tot een verbetering van de financiële leefbaarheid..

De SHM stelde in elke personeelsafdeling een budgethouder aan. Samen stellen zij een jaarlijks budget op en per kwartaal worden de uitgaven opgevolgd. Dit leidt tot verhoging van de interne transparantie en een toenemend kostenbewustzijn bij de medewerkers. Daarnaast gebruikt de SHM een eigen meerjarig financieel planningsinstrument, parallel aan de financiële planning die de VMSW opmaakt. De resultaten hiervan worden jaarlijks besproken op de raad van bestuur. Daarbij is het belangrijk gebruik te maken van de aanpassingsmogelijkheden in de financiële planningstool van de VMSW.

EEN GOED UITGEBOUWD SOCIAAL BELEID DAT PERMANENTE AANDACHT VERDIENT

Geelse Huisvesting biedt huisvestingondersteuning vanaf het moment van de toewijzing tot de opzeg of mutatie. Degelijke informatieverstrekking, begeleiding en huisbezoeken staan hierbij centraal. De SHM gaat voor een nauwe opvolging en is

bereid om samen met de huurder tot een oplossing te komen, zowel bij huurdersachterstallen als bij problematisch woongedrag of fraude. De maatschappij kan beroep doen op een goed netwerk aan partners om bewoners met specifieke woon- of begeleidingsnoden te kunnen bijstaan. De SHM heeft een duidelijke visie op leefbaarheid en wat ze hieraan kan doen. De SHM doet aan detectie, aan preventie (sensibilisering en techno-preventieve maatregelen), zoekt samen met partners naar oplossingen en engageert zich in positieve huurdersinitiatieven. De SHM heeft een traditie om bewonersgroepen te betrekken bij haar werking. Dialoog is structureel verankerd in het Huurdersforum en in een adviesgroep met bewoners. Bij sommigen leeft wel het gevoel dat de SHM vooral openstaat voor thema's waarop zij zelf wil inzetten.

Beleidsvertegenwoordigers omschrijven de maatschappij als een actieve partner die zich constructief opstelt. Woon- en welzijnsactoren beamen dat de SHM over een goed uitgebouwd sociaal beleid beschikt. Sommigen wijzen op een wijziging in haar aanpak. Zo is de SHM volgens hen de eigen taakstelling beperkter gaan invullen. Huurdersgroepen zijn op hun beurt vragende partij opdat vertegenwoordigers van de SHM meer aanwezig zijn op hun activiteiten.

Geelse Huisvesting beschikt over een klachtenprocedure, doch gebruikt deze onvoldoende als instrument om de werking te verbeteren. De SHM bevrageert nieuwe en vertrekkende huurders via korte vragenlijsten, maar deze beperkte manier van meten voldoet niet aan de vereisten. Omdat de maatschappij geen inspanningen doet tot een bredere bevraging, leiden de metingen niet naar verbeteracties noch naar communicatie hierover met de klant. Geelse Huisvesting dient dan ook meer werk te maken van objectieve en systematische tevredenheidsmetingen. Het is belangrijk dat de SHM de resultaten van een prestatiebeoordeling communiceert met haar klanten en partners.

GOEDE PRAKTIJKEN

Onder een goede praktijk verstaan we een werkwijze van een sociale huisvestingsmaatschappij die aantoonbaar resultaat heeft opgeleverd en die in een bepaalde context een zeer effectieve en efficiënte aanpak is gebleken en daarom als een voorbeeld onder de aandacht van andere SHM's en woonactoren wordt gebracht.

- **Projectrealisatie in fases, om zo een haalbare en onderbouwde (her)huisvesting van huurders te bekomen.**

Voor grotere nieuwbouw, vervangbouw en renovatieprojecten kiest Geelse Huisvesting uitdrukkelijk voor realisatie in fases, telkens in groepjes van pakweg 20 woningen. Dit maakt het voor de SHM mogelijk de bewoning van deze nieuwe appartementen en woningen procesmatig te organiseren, de aandacht op leefbaarheid te vestigen én een eventuele herhuisvesting van zittende huurders te organiseren. Tegelijk biedt dit mogelijkheden om huurders van onder- of overbezette woningen te stimuleren naar een mutatie in de eigen wijk. Zo koppelt de SHM haar opdracht van bouwen aan een sociaal beleid en aan een – voor het team – haalbare (her)huisvesting van huurders.

- **Door gronden groeperen kleinschalige projecten mogelijk maken**

De SHM zet de deur open voor eerder kleinschalige realisaties. Ze stelt in één project minimaal 8 wooneenheden te willen voorzien, maar dit kan ook worden bereikt door meerdere niet-aanpalende percelen samen te ontwikkelen. Dit maakt het mogelijk om inbreidingsgericht individuele percelen te saneren.

- **Zelf lessen trekken uit de vrederechter**

Geelse Huisvesting doet niet langer een beroep op een advocaat, maar laat de directeur of de voorzitter de maatschappij voor de vrederechter vertegenwoordigen. Volgens de SHM heeft dit onder meer het voordeel dat ze de situatie goed kan uitleggen, afspraken met de huurder kan maken en op die manier alsnog een uithuiszetting kan vermijden. Geelse Huisvesting stelt uit de gesprekken met de rechter bovendien lessen te trekken om zo de eigen aanpak bij te kunnen sturen.

- **Gezamenlijk kostenbewustzijn verhogen door budgethouders**

Bij Geelse Huisvesting is het opmaken en opvolgen van de jaarlijkse begrotingscyclus een team-zaak. Iedere afdeling heeft een budgethouder. Samen stellen zij het volledig budget op, dit omvat zowel de werkingskosten als alle projecten (inclusief afschrijvingen en leningen). Per kwartaal komen alle budgethouders samen om de actuele toestand te bespreken, afwijkingen te analyseren en bij te sturen waar mogelijk en nodig. Medewerkers zijn hierdoor meer betrokken, hebben/krijgen meer financiële inzichten en denken op die manier mee over het reilen en zeilen binnen de SHM.

5. Sluitingsdagen 2021

SLUITINGSDAGEN 2021	
Op deze dagen zijn de loketten van Geelse Huisvesting gesloten en is Geelse Huisvesting telefonisch niet bereikbaar.	
Sluiting eindejaarsperiode	van vrijdag 25 december 2020 tot en met zondag 3 januari 2021
Paasmaandag	maandag 5 april 2021
O.H. Hemelvaart	donderdag 13 mei 2021 en vrijdag 14 mei 2021
Pinkstermaandag	maandag 24 mei 2021
Teambuilding	dinsdag 15 juni 2021
Nationale Feestdag	woensdag 21 juli 2021
Allerheiligen	maandag 1 november 2021
Wapenstilstand	donderdag 11 en vrijdag 12 november 2021
Sluiting eindejaarsperiode	van zaterdag 25 december 2021 tot en met zondag 2 januari 2022