

# 10 KRACHTLIJNEN

Beleid  
Woningent  
2020 - 2025





## 1 Een investeringsmeerjarenplan voor meer kwaliteitsvolle sociale woningen

Ondanks de vele renovatie- en vervangingsbouwprojecten van de voorbije jaren is de algemene staat van ons patrimonium niet verbeterd. Dit komt omdat de achteruitgang van de gebouwen sneller gaat dan de vernieuwing ervan. WoninGent reageert daadkrachtig met een **investeringsmeerjarenplan 2020-2030 voor renovatie, vervangingsbouw en nieuwbouw (IMJP)**:

1. Met dit plan willen we in de eerste plaats de **40% woningen aanpakken** die vandaag verouderd en uitgeleefd zijn of die dat in de loop van de volgende 10 jaar zullen worden. Dit moet ervoor zorgen dat er in de toekomst geen sociale woningen met conditiescore 5 of 6 meer zijn.
2. Daarnaast wil WoninGent als belangrijke woonpartner zorgen voor **meer kwaliteitsvolle sociale woningen** in de groeiende Stad Gent. Het aanbod aan sociale woningen moet evenredig stijgen met het aanbod aan private woningen. We willen daarbij ons woningaanbod voor middelgrote en grote gezinnen uitbreiden. Maar de eerstvolgende jaren zal onze leegstand onvermijdelijk toenemen. Om ons IMJP te realiseren hebben we een voldoende grote, kwalitatieve buffer aan leegstaande woningen nodig om bewoners te kunnen herhuisvesten. De volgende jaren zullen we onze leegstaande woningen dus vooral moeten gebruiken om zittende huurders te herhuisvesten en niet voor het inkorten van de wachtlijsten. WoninGent wil in nauwe samenwerking met Stad Gent dan ook nog meer inzetten op nieuwbouw. Deze nieuwbouw moet niet enkel de vele herhuisvestingen mee mogelijk maken, maar moet er ook voor zorgen dat het netto aantal sociale woningen in de portefeuille van WoninGent stijgt, zodat meer Gentenaars terecht kunnen op de sociale woningmarkt.
3. WoninGent wil verder de **globale kwaliteit** van het patrimonium **verbeteren**. We werken hiervoor doelgerichte programma's uit rond thema's zoals duurzaamheid, veiligheid en gezondheid.
4. Tot slot willen we onze **bestaande woningen zo lang mogelijk in goede staat** houden tegen een verantwoorde kost. Hiervoor zullen we een proactief cyclisch onderhoudsprogramma uitwerken.

## 2 Resultaten door samenwerking en focus

De realisatie van het IMJP staat centraal. Daarom focussen we op **onze kerntaken**. We zullen geen andere diensten meer ontwikkelen zoals sociale koop, bescheiden woningen, sociale assistentiewoningen of alternatieve woonvormen. Bestaande engagementen voeren we wel nog uit. Om ons ambitieuze IMJP te realiseren is een **capaciteitsverhoging** nodig. We zetten daarom in op samenwerkingen met de Stad Gent en andere partners.

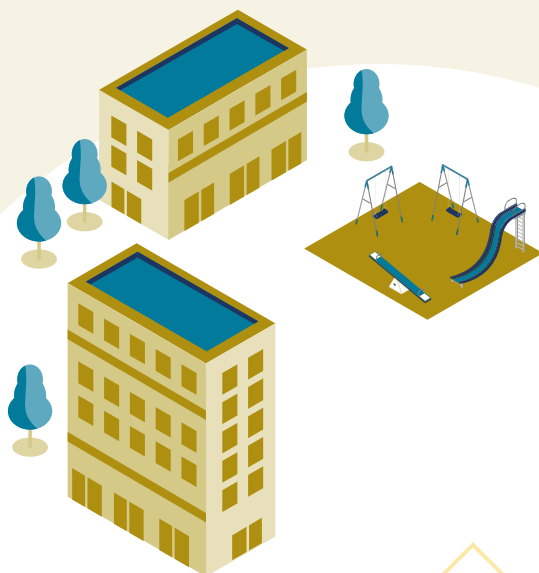


WoninGent haalt de banden met Stad Gent nog steviger aan. We willen als oudste en tweede grootste SHM van Vlaanderen ook in de toekomst onze cruciale bijdrage blijven leveren aan het sociale woonbeleid van Stad Gent. **We werken intensief en transparant samen met Stad Gent om de ambities van Stad Gent te helpen realiseren.** Een dergelijke samenwerking levert schaalvoordelen en efficiëntiewinsten voor beide partijen op. Om onze rol nog beter te kunnen vervullen, willen we over een aantal centrale uitgangspunten een samenwerkingsovereenkomst afsluiten met Stad Gent.

## 3 Leefbare gebouwencomplexen en woonomgevingen

WoninGent heeft bij de ontwikkeling van bouwprojecten aandacht voor **ingrepen die een positieve impact hebben op de leefbaarheid** in de gebouwen. We doen dit o.a. door het aantal woningen per ingang te beperken en door te kiezen voor een goede en evenwichtige mix aan typologieën.

In samenwerking met Stad Gent besteden we ook aandacht aan de leefbaarheid van de directe omgeving van onze wooncomplexen en aan hun inplanting in de ruimere buurt. **Alle bewoners, zowel jong als oud, moeten zich thuis voelen in onze woningen.**



## 4 Duurzaamheid als leidraad

WoninGent maakt een actieplan op voor een **klimaatneutraal patrimonium tegen 2050**. Bij de keuze tussen een totaalrenovatie, deelrenovatie en vervangingsbouw vormt duurzaamheid een belangrijk criterium. We zetten in op duurzame technieken die hun degelijkheid hebben bewezen, eerder dan nieuwe technieken uit te proberen.



We streven ernaar om duurzaamheid in al zijn aspecten op lange termijn te integreren in ons volledige patrimonium. Bij elke ingreep die we uitvoeren aan onze woningen nemen we het aspect duurzaamheid mee.

**We werken met prioriteiten**, maar houden daarbij rekening met het totale plaatje. In eerste instantie kiezen we voor deze aspecten die de grootste (voelbare) verbetering meebrengen voor de bewoners zoals ingrepen op het gebied van energieprestatie, binnenklimaat, materialen en welzijn. Daarnaast gaat onze aandacht uit naar ingrepen op het gebied van waterhuishouding, afvalbeheer en mobiliteit.

## 5 Een goede financiële huisvader



Financiële leefbaarheid vormt samen met de kwaliteit van het patrimonium een belangrijke pijler in het beleid van WoninGent. We nemen structurele maatregelen om de **begroting onder controle** te houden en onze **cashpositie** te vrijwaren. Een omvattende budgettering van het IMJP en van het onderhoudsplan moet ervoor zorgen dat we onze kosten voor onderhoud en beheer nog beter onder controle hebben. We zetten ook sterker in op FS3-financiering, bijvoorbeeld voor deelrenovaties.

We maken optimaal gebruik van de budgetten die door Stad Gent worden voorzien. We onderzoeken in overleg met Stad Gent de mogelijke pistes om kosten bij projecten te drukken, maar benutten ook alle overige mogelijkheden tot **extra financiering** via andere beleidsniveaus (Vlaams, federaal en Europees) optimaal.

Door het lage inkomen van onze bewoners, kampt WoninGent meer dan andere SHM met huurachterstand bij zittende en vertrokken huurders. We nemen actie om deze **betalingsachterstand tot een minimum te beperken**, maar verliezen daarbij de individuele problematieken niet uit het oog. We zetten o.a. verder in op de samenwerking met OCMW Gent en op verzoeningszittingen en afbetalingsplannen.

## 6 Een klantgerichte ondersteuning en een aanbod in functie van onze doelgroep

De noodzakelijke uitvoering van het IMJP zal ingrijpend zijn voor heel veel bewoners, omdat zij herhuisvest zullen worden. Daarom ontwikkelen we een **sociaal begeleidingsplan** waarin de **bewoners centraal staan**. De extra financiële verhuisondersteuning die we vandaag bieden, zullen we in de toekomst behouden, maar niet verder uitbreiden.

We blijven verder **constructief samenwerken** met o.a. de Toezichthouders en inspecterende overheden, om alle bewoners en kandidaten wettelijk correct te behandelen. In dit kader blijven we werken aan de optimalisatie en efficiëntie van onze dagelijkse werkprocessen.

We passen een duidelijk beleid toe op het gebied van over- en onderbezetting, zonder daarbij het menselijk aspect uit het oog te verliezen.

We blijven onze engagementen opnemen in het kader van het **samenwerkingsprotocol met OCMW Gent** voor de versnelde toewijs aan specifieke doelgroepen. We voeren wel overleg met OCMW Gent en andere organisaties om de noodzakelijke begeleiding van deze doelgroepen waar nodig uit te breiden.

WoninGent informeert bewoners over het aanbod van **netwerkpartners** zoals Samenlevingsopbouw, OCMW ... Om er mee voor te zorgen dat zoveel mogelijk bewoners bereikt worden, bouwen we onze goede samenwerkingen met sociale partners verder uit. We zetten in op formele of informele samenwerkingsovereenkomsten. We trekken ook de kaart van kennisdeling, het creëren van synergieën en het bekomen van schaalvoordelen in communicatiecampagnes.

Onze bewoners vormen een heel diverse groep. We erkennen de uniciteit van al onze bewoners. Maar in onze appartementsgebouwen kan deze grote diversiteit soms leiden tot spanningen en problemen. In overleg met stedelijke diensten en gespecialiseerde organisaties wil WoninGent dan ook de nodige knowhow opbouwen om op een goede manier om te gaan met **diversiteit, inclusie en het samenleven van verschillende doelgroepen**.



## 7

## Transparante communicatie en klantvriendelijke dienstverlening

We zetten verder in op een transparante, tijdige en heldere communicatie met onze bewoner en kandidaten en op een professionele en klantvriendelijke dienstverlening.

We gebruiken meer **digitale communicatiekanalen** om onze bewoners en kandidaten sneller en gericht te kunnen informeren. We bieden ook meer online contactmogelijkheden aan voor de groep bewoners die graag flexibel en digitaal communiceert maar verliezen daarbij de bewoners die dit niet kunnen niet uit het oog.

We nemen actie om **herstellingsaanvragen** en meldingen van technische problemen door bewoners op een meer doortastende en transparante manier aan te pakken.

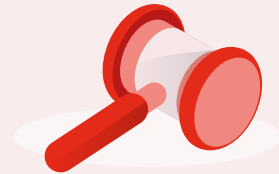
We brengen de knelpunten rond de **huurlasten** in kaart en zoeken waar nodig naar oplossingen die sociaal en transparant zijn. We zorgen dat afrekeningen binnen een redelijke termijn en op een correcte manier gebeuren.

We stellen onze procedures voor **vragen, meldingen en klachten** kritisch in vraag. Dit resulteert in een nieuwe klantvriendelijke klachtenprocedure. Daarbij trekken we volop de kaart van eenvoud en transparantie. Zo zijn o.a. duidelijke reactietermijnen een essentieel onderdeel van een heldere communicatie met onze bewoners en kandidaten. We zien klachten als een opportuniteit tot zelfreflectie en als hefboom om onze dienstverlening waar nodig te verbeteren.





## 8 Rechten, maar ook plichten



WoninGent is een sociale organisatie die bewoners en kandidaten ondersteunt volgens de bepalingen van het KSH, zowel bij het garanderen van hun rechten als het naleven van hun plichten.

We willen een aangename woonomgeving voor al onze bewoners. Daarom volgen we problemen met overlast van dichtbij op. Bewoners die aanhoudend overlast veroorzaken begeleiden we via een geijkte overlastprocedure naar alternatief gedrag. Indien nodig stoppen we de huurovereenkomst.

We blijven inzetten op het bestrijden van alle vormen van fraude. Sociale woningen zijn bestemd voor burgers die er echt nood aan hebben. We gaan dan ook actief op zoek naar indicaties van domiciliefraude, zowel op basis van data als op basis van terreinonderzoek, en werken nauw samen met de bevoegde instanties.

## 9 Versterkend samenwerken met onze bewoners

WoninGent luistert naar de stem van onze bewoners. Op basis van hun feedback optimaliseren we onze dienstverlening waar mogelijk. We zetten in op een versterkende en opbouwende samenwerking met onze bewoners via een huurdersraad, waar een vaste groep bewoners optreedt als klankbord en mee nadenkt over creatieve en constructieve oplossingen. Verder willen we een adviesraad voor stakeholders van WoninGent ontwikkelen.



## Een open organisatie met gedragen waarden

WoninGent zet verder in op een intern traject om onze **HOME**-waarden (Houvast, Ondersteunend, Mensgericht en Engagement) inherent onderdeel te maken van onze werking, waarbij ze als leidraad dienen in onze dagelijkse handelingen en interacties.

---

Een belangrijk element is de inzet op procesmanagement, digitalisering en automatisering. Een performant procesmanagement zorgt ervoor dat medewerkers een houvast hebben en een uniforme dienstverlening aanbieden. Het laat ook toe om risico's op te sporen en optimalisaties door te voeren. Om een snelle en correcte dienstverlening te kunnen aanbieden en de interne werking zo kostenefficiënt mogelijk te organiseren, zet WoninGent daarnaast in op een digitale weerspiegeling van de kernprocessen binnen de verschillende softwaresystemen. Om dit mogelijk te maken zullen we een deel van de bestaande softwarepakketten moeten vervangen door moderne softwareapplicaties.

Net zoals andere lokale overheden wil WoninGent ook dat de diversiteit van de Gentse samenleving zich weerspiegelt in haar personeelsbestand. We blijven dit meenemen in ons aanwervingsbeleid.

WoninGent wil blijvend investeren in de organisatie en medewerkers via:

- › tools om de interne communicatie te versterken.
- › inspirerende leidinggevendenden die, met oog voor het talent van elke medewerker, komen tot sterke resultaten.
- › een open cultuur van waardering, appreciatie en opbouwende feedback.
- › een leercultuur op de werkvloer, zodat medewerkers van elkaar en anderen leren en zo tot nog betere resultaten komen.

