

2025

# de Thuisbouwer



Jaarverslag

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inhoud</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Voorwoord voorzitter</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Algemeen – organisatie</b>	<b>6</b>
	Werkinggebied	7
	Missie – visie – doelstelling	8
	Structuur	9
	Aandeelhouders	10
	Bestuursorgaan en dagelijks bestuur	12
	Medewerkers	14
	Overzicht medewerkers	14
	Huisbewaarders	16
	Opleidingen 2025	16
	HR-beleid	17
<b>4</b>	<b>Beschikbaarheid van woningen</b>	<b>18</b>
	Patrimoniumbeheer	19
	Gronden	26
	Voorkoop- en wederinkooprechten	27
	Voorkooprechten	27
	Wederinkooprechten	28
	Verkoop van patrimonium	29
	Onverhuurbare sociale huurwoningen	29
	Sociale koop	29
	Prospectie doorverhuuractiviteiten	30
	Evolutie	30
	Projecten	31
	Lange Akker – bouwwerken in de eindfase	31
	Witte Blokken – totaalrenovatie	32
	Stokstraat – Zele	33
	Brownfields – afbraakwerken	34
	Landbouwstraat – fase 2	35
<b>5</b>	<b>Kwaliteit van woningen en woonomgeving</b>	<b>36</b>
	Conditie-score	37
	Onderhoud en herstel	38
	Plaatsbeschrijvingen en huurschade	39
	Infrastructuur Bloemenwijk	41
	Infrastructuur inspraakproject Loystraat Hamme	42
	Zonnepanelen	43
<b>6</b>	<b>Betaalbaarheid</b>	<b>44</b>
	Huurprijzen doorverhuuractiviteiten	45
	Huurprijzen eigen patrimonium	45
	Reële huur versus basishuur	46
	Reële huur	47
	Reële huur versus inkomen	48

Woonquote	48
Huurlasten	50
Huuropbrengsten garages, autostaanplaatsen, carports, bergingen en moestuinen	51
Huurprijsherzieningen	51
<b>7 Sociaal beleid</b>	<b>52</b>
Inschrijvingen	53
Globaal overzicht van de wachtlijst	54
Actualisatie	57
Toewijzingen	58
Pijler 1 > lokale woonbinding	59
Pijler 2 > versnelde toewijzingen	61
Pijler 3 > doelgroepen	62
Pijler 4 > interne mutaties	63
Verhuring buiten sociaal huurstelsel (VBSH)	64
Toewijzingsbeleid project Lange Akker	64
Huurdersbestand	66
Huurbegeleiding	67
Opzeggingen	69
<b>8 Financiële performantie</b>	<b>70</b>
Leegstand	71
Rendementsanalyse	72
Huurwaarborgen	74
Fraude en uithuiszettingen	75
Fraude	75
Uithuiszettingen	76
Jaarrekening	77
<b>9 Klantgerichtheid</b>	<b>78</b>
Website	79
Renovatie kantoor Zele	79
Renovatie	79
Tijdelijk kantoor	80
Evenementen	81
Betrokkenheid	86
Klachtenbehandeling	87
Definities en kader	87
Klachtenrapportage	88
Dienstverlening	88
Globaal onderzoek	89

2

# Voorwoord

Johan Anthuenis,  
voorzitter  
(links)

Thomas Follens,  
ondervoorzitter  
(rechts)



# *Velen kunnen een huis inrichten; weinigen verstaan de kunst een thuis te maken.*

— Anna Dix

Geachte aandeelhouder,  
waarde lezer,

De medewerkers van de Thuisbouwer beoefenen elke dag de kunst van een thuis te bouwen voor sociale huurders. Zoals een kunstenaar worden zij telkens weer uitgedaagd om daarbij deskundig, creatief en empathisch te zijn naar de zittende huurder of de kandidaat-huurder toe en zijn unieke leefomgeving.

Net als de auteur van het boek "Soft City" (\*) zijn de teams van de Thuisbouwer steeds op zoek naar de menselijke schaal. Naar de "zachte stad" die zich aanpast aan veranderende noden, die interactie tussen bewoners mogelijk maakt en het gemeenschapsleven versterkt. Naar de "zachte stad" waar geluisterd wordt naar de huurders, waar zij begeleid worden, waar er samen gezocht wordt naar een oplossing, waar begrip voor elkaar wordt gevraagd. Naar de "zachte stad" waar gebouwd wordt aan toekomstbestendige projecten gecombineerd met een performant onderhoud op een sociale maat.

Net als de kunstenaar acteren de teams van de Thuisbouwer echter binnen een economische realiteit. De "zachte stad" zal nooit kunnen gerealiseerd worden zonder een stevige organisatie, zonder een gezonde prijs-bewuste financiële basis en zonder een solidaire en rechtvaardige ruggengraat die verankerd zit in correcte afspraken en regelgeving.

Vergis je dus niet. De vele cijfers, tabellen en grafieken in de maandelijkse bestuursverslagen of in de jaarlijkse rapportering verhullen misschien wel de sterk-sociale insteek van de dag-aan-dag operaties. Als woonmaatschappij werkt de Thuisbouwer keihard aan opwaartse sociale mobiliteit van de (kandidaat-)huurders. Huisvesting is niet enkel een fundamenteel grondrecht, sociale huisvesting betekent voor vele gezinnen een springplank naar een betere toekomst. Natuurlijk zijn we trots op de opsommingen, percentages en vergelijkingen in voorliggend jaarverslag die de weergave zijn van heel veel werk. Wil dit echter telkens vertalen en begrijpen zoals geformuleerd in onze dagelijkse missie: "de Thuisbouwer maakt samen met jou werk van betaalbaar, woonzeker, kwaliteitsvol en zorgzaam wonen."

Johan Anthuenis,  
voorzitter

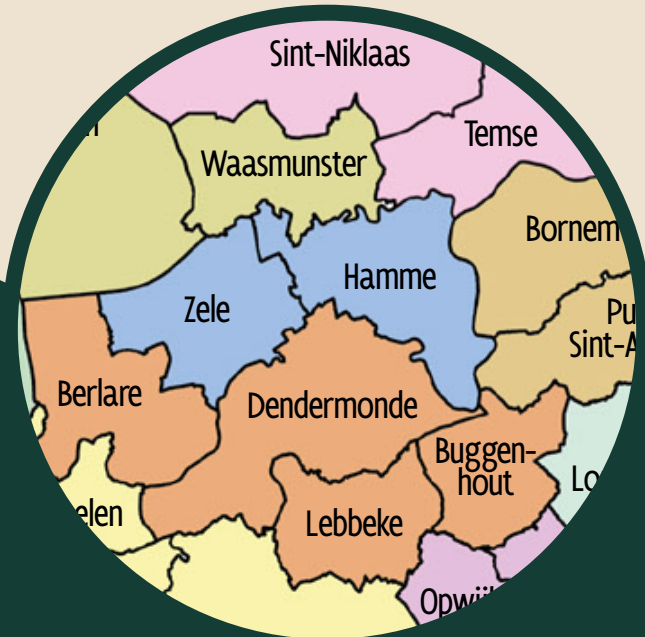
(\*) Sim, D. (2019). Soft City. Island Press

3

# Algemeen Organisatie



West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Antwerpen	Vlaams-Brabant	Limburg
Vivendo	Stek 92	De Voorkepen - H.E.	Providentia	Wonen in Limburg (WiL)
SW+	de Thuisbouwer	Woonkade Rupelstreek	Gewest. Mij. voor Volkshuisvesting	
Zetus	WM Dender-Zuid	Woonhaven Antwerpen	Inter-Vilvoordse Mij. voor Huisvesting	
Woonstart	WM Meetjesland	Thuisrand	Woonpunt Zennevallei	
Thuiswest	Woonpijler	Woonboog	Dijledal	
Woonsprong	Thuispunt Gent	WM De Noorderkempen	KANVAZ	
WM IJzer en Zee	Dimensa	LeefGoed	Wootrots	
Ons Onderdak	WM Vlaamse Ardennen	Woonstroom		
WM Vivus	WoonST	Woonschakel Berg en Nete		
Impuls Menen-Wervik	Woonpunt Waas	Woonveer Klein-Brabant		
WM Elan	Tuinwijk	WM Rivierenland		



# Missie – visie – doelstelling

Bij de Thuisbouwer blikken we in dit jaarverslag terug op 2025: onze kernrealisaties, projecten en de strategische doelen die we hebben waargemaakt. Voor we de resultaten verder uitlichten, staan we stil bij onze missie, visie en doelstellingen. Die vormen de leidraad van alles wat we ondernemen en de basis waarop we blijven bouwen aan morgen.

## Onze missie:

*Woonmaatschappij de Thuisbouwer maakt samen met jou werk van betaalbaar, woonzeker, kwaliteitsvol en zorgzaam wonen.*

## Onze visie:

*De Thuisbouwer gaat samen met jou aan de slag. Samen maken we werk van betaalbare woonzekerheid. Het fundament leggen we in een goed open gesprek waarin we jou en je woonwensen beter leren kennen.*

*We bouwen en verhuren woningen en appartementen waarin jij graag thuiskomt. We zorgen dat jij en de mensen van wie je houdt, zich goed voelen waar ze wonen.*

*We zorgen voor een plek waar je klaar bent voor de toekomst.*

*We luisteren naar jou en bieden je ondersteuning. Alles wat we doen, doen we met respect voor elkaar. De Thuisbouwer is klaar voor de toekomst. Jij ook?*

## Fundamenten van de Thuisbouwer:



### samen

Samen met onze klanten en partners bouwen we aan woonprojecten voor vandaag en morgen.



### beter

We willen dat de mensen die via ons huren of kopen, zich thuis voelen. In hun woning, in hun buurt en ook bij elk contact met onze organisatie.



### wonen

De noden en wensen van de gezinnen en alleenstaanden met en zonder zorgaspect die op ons rekenen staan bij onze projecten centraal.

**Bij de Thuisbouwer streven we er actief naar om onze decretaal en statutair bepaalde doelstellingen te realiseren. Deze zijn immers cruciaal in onze missie om betaalbare woonzekerheid te creëren voor de meest kwetsbaren in onze samenleving:**

1. Onze belangrijkste taak is het verbeteren van de woonomstandigheden voor gezinnen en alleenstaanden die dringend een thuis nodig hebben. Dit bereiken we door een uitgebreid aanbod van sociale huur- en koopwoningen te verzorgen, met eventueel gemeenschappelijke voorzieningen. We zorgen ervoor dat deze woningen naadloos integreren in de lokale woonstructuur.
2. We zetten ons in om het bestaande woningaanbod te vernieuwen en te verbeteren. Verouderde en ongeschikte woningen worden gerenoveerd, aangepast of indien nodig gesloopt om plaats te maken voor kwalitatieve nieuwe woningen.
3. Voor de ontwikkeling van nieuwe sociale woningen verwerven we actief gronden en panden. Deze zetten we vervolgens in voor nieuwe sociale woonprojecten en het ter beschikking stellen van sociale kavels.
4. We huren woningen of kamers in van de private huurmarkt om deze vervolgens te verhuren aan woonbehoeftige gezinnen en alleenstaanden tegen een redelijke huurprijs en met aandacht voor het bieden van woonzekerheid.
5. Onze sociale huurders begeleiden we en maken we vertrouwd met hun rechten en plichten als huurder.
6. We blijven voortdurend werken aan de uitbreiding van het sociale woonaanbod. Dit doen we door verhuurders en kandidaat-verhuurders te begeleiden en te ondersteunen om de woningkwaliteit te verzekeren conform de daartoe vastgestelde normen.
7. We overleggen en werken samen met lokale besturen en andere woon- en welzijnsactoren. Waar mogelijk en wenselijk, zetten we nieuwe samenwerkingsverbanden op om onze doelen nog beter te kunnen bereiken.

## Structuur

We verduidelijken visueel de aandeelhoudersstructuur binnen de Thuisbouwer.

### Aandeelhoudersstructuur:



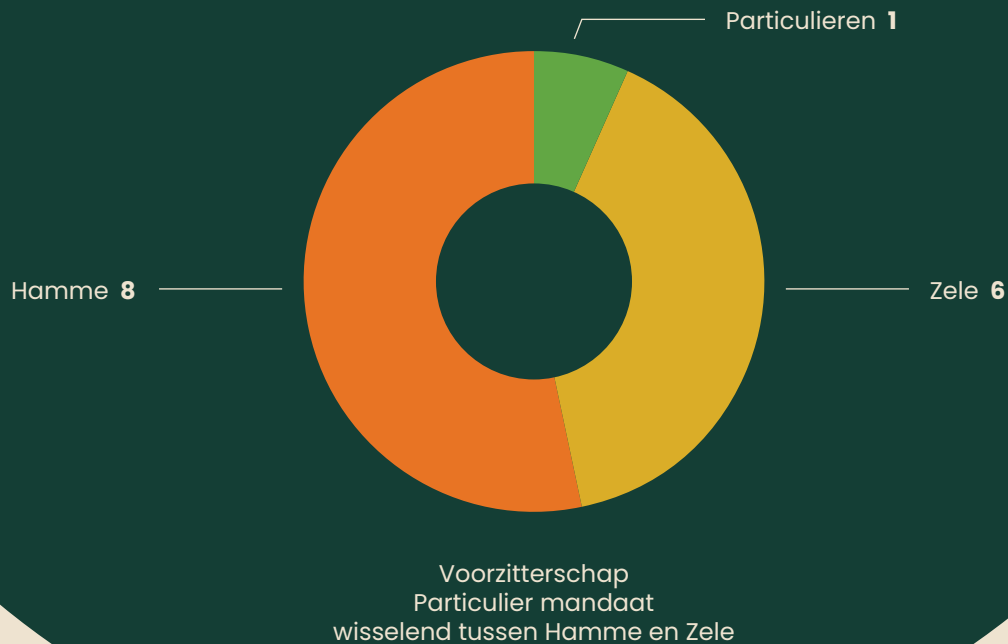
# Aandeelhouders

Naam	Voornaam / rechtsvorm	Aantal aandelen (0,01 EUR per aandeel)
De Vlaamse Overheid		683.739
Provincie Oost-Vlaanderen		783.429
Gemeente Berlare		17.875
Gemeente Buggenhout		17.875
Stad Dendermonde		434.513
Gemeente Hamme		518.115
Gemeente Waasmunster		17.875
Gemeente Wetteren		17.875
Gemeente Zele		591.095
OCMW Hamme		249.226
ACW		17.875
Algemeen Christelijk Vakverbond Oost-Vlaanderen		86.481
Bond Moyson		4.469
BGJG		18.055
SP Dendermonde		2.681
VZW Socialistische Actie Hamme, SOCAH		249.226
VZW Beweging.net Hamme		249.226
VZW Vooruitzicht		249.226
VZW Sinte-Christiana en Sint-Michael VMSI		37.384
Anthuenis	Maurits	24.923
Bauwens	Jurgen	24.923
Boelaert	Filip	24.923
Cloostermans-Huwaert	Hilde	24.923
De Bondt	Kathleen	24.923
De Clercq	Koen	24.923
De Cock	Guido	24.923
De Craene	André	249.226
De Geyter	Michel	24.923
De Graef	François	24.923
De Pillecyn	Norbert	24.923

Deprouw	Jan	1.787
De Prijcker	Etienne	24.923
Eeman	Luc	2.681
Geerinck	Jaak	141.560
Haegens	Filip	24.923
Huylebroeck	Raoul	24.923
Laureys	Jo	24.923
Mettepenningen	Koen	24.923
Poppe	Danny	24.923
Reuse	André	24.923
Reyntjens	Maria	24.923
Van De Castele	Paul	24.923
Van Den Broeck	André	24.923
Van Lysebetten	Marleen	24.923
Van Vossole	Francine	24.923
Verbeke	Sabine	24.923
Verschelden	Paul	24.923
Vijt	Herman	24.923

Het particulier aandeelhouderschap heeft een decretaal uitdovend karakter.

# Bestuursorgaan en dagelijks bestuur



## Begin 2025 was het bestuursorgaan als volgt samengesteld:

- Johan Anthuenis, voorzitter - Zele;
- Etienne De Prijcker, ondervoorzitter - Hamme.

### *Bestuurders:*

- Filip Boelaert - Hamme;
- Serdar Celik - Zele;
- Hilde Cloostermans-Huwaert - Hamme;
- Marita De Medts - Hamme;
- Kathleen De Munck - Zele;
- Johanna Huylenbroeck - Zele;
- Koen Mettepenningen - Hamme;
- Danny Poppe - Hamme;
- André Raemdonck - Hamme;
- Tom Schiettecat - Zele;
- Robby Van der Stock - Hamme;
- Marleen Van Holewinckel - Hamme;
- Tamara Van Laere - Zele;
- Guy Van Gucht, algemeen directeur.

**Op 18 februari 2025 stelde de bijzondere algemene vergadering, naar aanleiding van de lokale verkiezingen eind 2024, een nieuw bestuursorgaan samen:**

- Johan Anthuenis, voorzitter – Zele;
- Thomas Follens, ondervoorzitter – Hamme;

*Bestuurders:*

- Cisse Aerts – Hamme;
- Brenda Claeys – Hamme;
- Kathleen De Munck – Zele;
- Filip De Wilde – Zele;
- Zeycan Köse – Zele;
- Jan Laceur – Hamme;
- Danny Poppe (vanaf 1 juli 2025) – Hamme
- André Raemdonck – Hamme
- Yentl Scheirs – Hamme
- Tom Schiettecat – Zele
- Tugce Sönmez – Zele
- Marleen Van Holewinckel (tot en met 30 juni 2025) – Hamme
- Geert Van Moortel – Hamme
- Lut Vermeire – Hamme
- Guy Van Gucht, algemeen directeur.



Het bestuursorgaan vergadert maandelijks, met uitzondering van augustus. In april werd uitzonderlijk éénmaal bijkomend vergaderd ter voorbereiding van de buitengewone algemene vergadering over de patrimoniumoverdrachten in Waasmunster en Temse.

Sinds 1 januari 2025 hanteren we ‘bestuursorgaan’ als nieuwe benaming voor de raad van bestuur.

## Overzicht medewerkers

### Team Prospectie en Projecten



**Bram Dillen | Jonas Ingels | Kathleen Hoogewys | Tom De Smet**

#### Zij staan in voor:

- vragen over de planning en uitvoering van renovaties
- informatie over nieuwbouwprojecten
- prospectie van private verhuring
- vragen over verkoop van sociale koopwoningen

### Team Technische Dienst



**Bart De Brandt | Chris Christiaens | Erwin Van Puyenbroeck  
Jonas Ingels | Kimberly Dierickx**

#### Zij staan in voor:

- de verwerking van meldingen en vragen over problemen aan je huurwoning
- praktische vragen over een verhuis
- de opvolging van voorcontroles, plaatsbeschrijvingen en sleuteloverdrachten
- vragen over verzekeringsdossiers m.b.t. schadegevallen

### Team Huurbegeleiding, Inschrijving en Toewijzing



**Fien Colman | Filip De Ridder | Lien Sap | Mariska De Block**

#### Zij staan in voor:

- een nieuwe inschrijving voor een sociale huurwoning of opvolging van je inschrijving
- een nieuwe inschrijving voor garages en moestuinen
- vragen over de inschrijvings- en toelatingsvoorwaarden
- toewijzing van een woning en de communicatie hierover
- de huurbegeleiding van huurders
- de opvolging van meldingen over je woonomgeving

## Team Verhuringen



**Annelies De Wilde | Mylène De Pillecyn | Marie Van Laeken**

### Zij staan in voor:

- vragen over jouw huurovereenkomst, de ondertekening of opzeg ervan
- de opvolging van meldingen van wijzigingen in je gezinssituatie en gezinsinkomen als huurder
- vragen over de berekening van je huurprijs
- verhuur van garages en moestuinen
- vragen over de taalkennisvereiste en VDAB verplichting

## Team Financiën



**Dorin Saerens | Ellen De Backer | Veerle Staelen**

### Zij staan in voor:

- de boekhouding
- de berekening en afrekening van de huurlasten
- vragen over je maandelijkse betaling of een afbetalingsplan
- opvolging van juridische dossiers voor huurders, collectieve schuldenregeling en bewindvoering
- opvolging van fraudedossiers

## Team Organisatie



**Brent Goossens | Mylène De Pillecyn | Ward Diependaele**

### Zij staan in voor:

- de opvolging van overheidsopdrachten en reglementeringen
- de opvolging van juridische dossiers
- de opmaak van brochures, folders en andere communicatiekanalen
- de website
- de verwerking van data en statistieken

## Directie



**Guy van Gucht**  
Algemeen Directeur

*Het beloningspakket van de algemeen directeur omvat salarisschaal A288 (48.680 euro - 63.580 euro) van de Vlaamse Overheid, een managementvergoeding, een dienstwagen, maaltijdcheques, ecocheques en een groepsverzekering.*

## Huisbewaarders

<b>Etienne Colman</b>	residenties 'Le Lis' (Baantje, Burgemeester Louis Baertstraat en Museumstraat)
	residenties 'Dr. Hylebos' (Schoolstraat)
<b>Pascale Ysewijn</b>	site 'Veldstraat / Populierenstraat / Prieel
<b>Maurits Verdonck</b>	residentie 'Rubso' (Veldstraat)
<b>Erik Van San</b>	residenties 'Merckpoel' (Marktpllein)
	residenties 'Filip de Pillecyn' (Peperstraat en Kleinhulst)
<b>Tina Van Geeteruyen</b>	Dennenstraat
<b>Jeannine De Smet</b>	Posthoorn- en Slangstraat

## Opleidingen 2025: investeren in vorming en ontwikkeling bij de Thuisbouwer

Bij de Thuisbouwer hechten we veel waarde aan permanente vorming en ontwikkeling. Dit stelt ons niet alleen in staat om de groei van de medewerkers te ondersteunen, maar ook om de organisatie als geheel te versterken. Door gericht te investeren in kennis en vaardigheden, verbeteren we onze diensten en optimaliseren we onze interne processen.

De gevolgde opleidingen kunnen we opdelen in diverse categorieën, die elk een specifiek aspect van de werking van de Thuisbouwer weerspiegelen. Hieronder geven we een aantal voorbeelden mee van de opleidingen die gevolgd werden in 2025:

### 1. Infosessies

- Infosessies CIR
- Intervisie huurcontracten
- Intervisie doorverhuuractiviteiten
- Intervisie raamcontracten

### 2. Coaching en HR

- RACI – rollen en verantwoordelijkheden – coachingsessies
- Onboarding nieuwe medewerkers
- Verbindende Human-sessies

### 3. Professionele tools & IT

- Opleidingen Excel
- Peppol
- SEPA-betalingen

### 4. Regelgeving en administratie

- Overheidsopdrachten
- Opleidingen rond recente wijzigingen sociale huur
- Workshops toewijzingsproces en leegstand

### 5. Technische en Inhoudelijke expertise

- Technisch forum
- Conflictmanagement
- Huurders aan boord

### 6. Veiligheid

- Opleidingen preventieadviseur
- Basisopleidingen EHBO (en opfrissingen)

**Totale opleidingsuren: 681**

## HR-beleid

In 2025 hebben we bij de Thuisbouwer onze HR-aanpak verder uitgebreid met een organisatiebreed verbetertraject, gericht op verschillende niveaus. Zo werd ingezet op:

**Individueel welzijn**, waarbij medewerkers ondersteuning kregen via coaching en hulp bij het optimaliseren van processen.

**Samenwerking optimaliseren**, door de onderlinge communicatie en samenwerking te versterken.

**Duidelijkheid in rollen en verantwoordelijkheden**, met behulp van de RACI-methode en een verduidelijking van het organigram.

**Verbeterde onboardingtrajecten voor nieuwe medewerkers**, waarmee nieuwe teamleden een vlotte start krijgen binnen onze organisatie. In 2025 mochten we bovendien vier nieuwe medewerkers welkom heten.

Met deze stappen bouwden we verder aan een sterke, toekomstgerichte organisatie.

4

# Beschikbaarheid van woningen



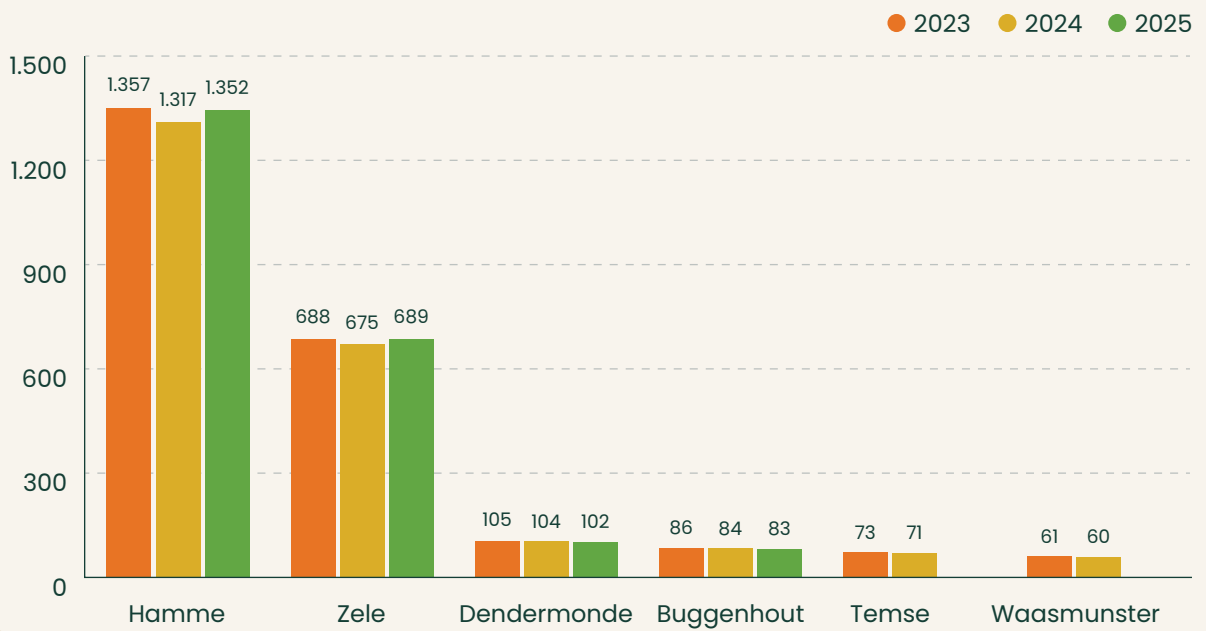
# Patrimoniumbeheer

Op 31 december 2025 beheerde de Thuisbouwer **2.226 woningen: 2.178 in eigendom** en **48** **privaat ingehuurd**.

Hieronder vindt u een overzicht per gemeente. De woningen in Dendermonde en Buggenhout vallen onder het werkingsgebied van een andere woonmaatschappij en worden op termijn overgedragen.

**Aantal sociale huurwoningen per gemeente**

31/12/2025



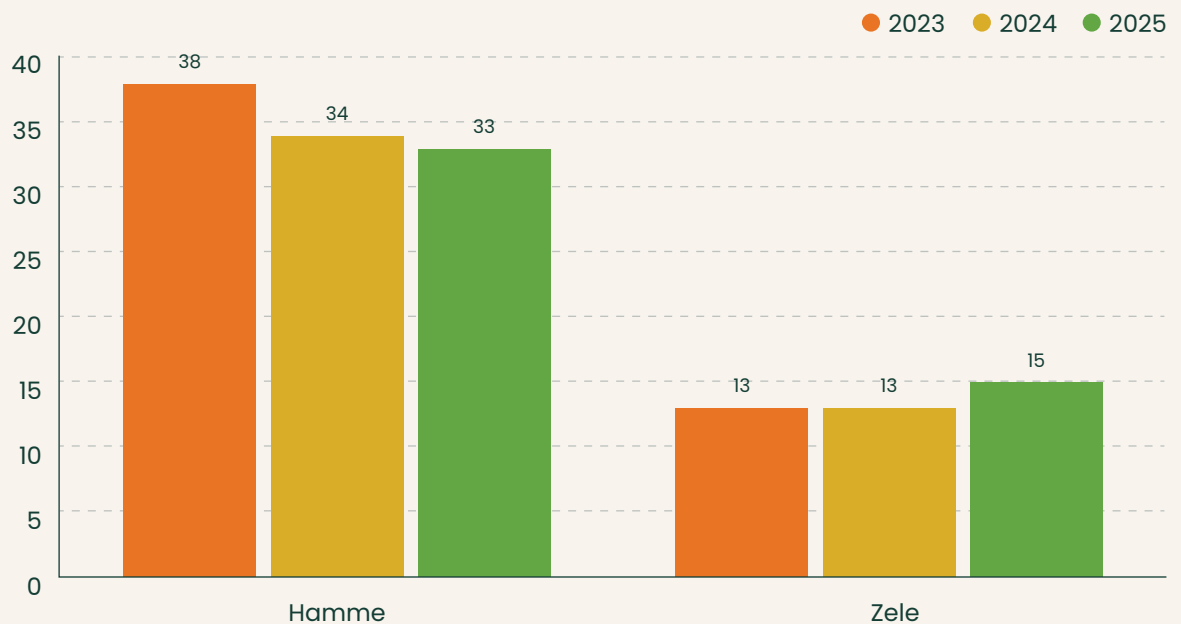
De grafiek hierboven toont het aantal sociale huurwoningen per gemeente op 31 december 2025. In 2023, 2024 en 2025 beheerde de Thuisbouwer het meest sociale huurwoningen in Hamme en Zele, met Hamme als koploper. In de gemeenten buiten ons werkingsgebied liggen de aantallen aanzienlijk lager.

Op het grondgebied van Temse (Elversele en Tielrode) én Waasmunster werd het patrimonium overgedragen aan de bevoegde woonmaatschappijen. In totaal werden er 71 entiteiten overgedragen aan WoonST én 60 entiteiten aan Tuinwijk. Hiervoor vond op 27 juni 2025 een buitengewone algemene vergadering plaats.



### Aantal ingehuurde woningen

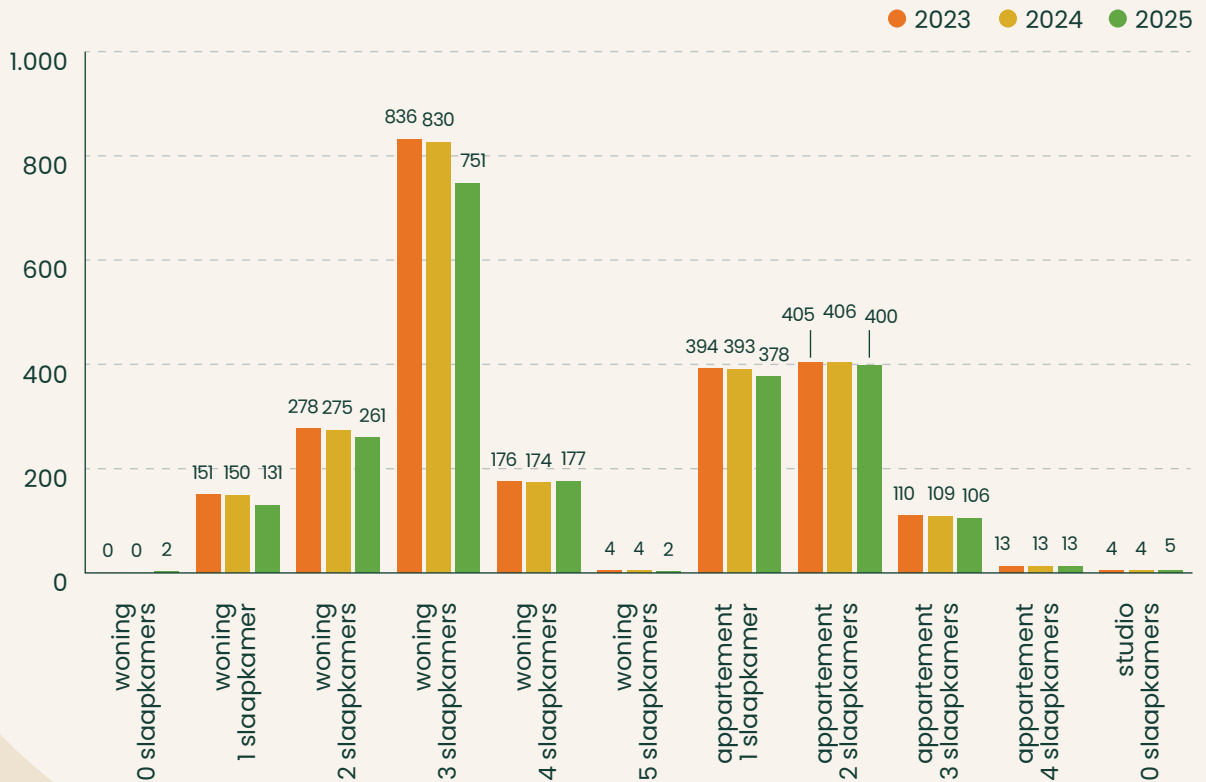
31/12/2025



Een tweede grafiek geeft het aantal privaat ingehuurde woningen door de Thuisbouwer in Hamme en Zele weer op 31 december 2025. In Hamme daalde dit aantal met één woning ten opzichte van 2024. In Zele steeg het met twee woningen. Eind 2025 telden we zo 48 ingehuurde woningen. We mikken op minstens 50 en blijven streven naar 60 à 65 ingehuurde woningen om voldoende marge te creëren. Daarom blijven we actief zoeken naar bijkomende huurwoningen binnen ons werkgebied.

### Aantal sociale en ingehuurde entiteiten, ingedeeld volgens aantal slaapkamers en type

31/12/2025



De grafiek hierboven toont per type (woning, appartement, studio) en **per aantal slaapkamers het aantal sociale en ingehuurde woningen** op 31 december 2025. Binnen het type 'woning' vormen de drie-slaapkamerwoningen veruit de grootste groep. Bij de appartementen beheren we vooral één- en tweeslaapkamerappartementen. Hieronder vindt u ter aanvulling een tabel met de totalen per aantal slaapkamers voor het volledige patrimonium.

Aantal slaapkamers	Aantal woningen & appartementen	31/12/2025
0	7	0,31%
1	509	22,87%
2	661	29,69%
3	857	38,50%
4	190	8,54%
5	2	0,09%
<b>Totaal</b>	<b>2.226</b>	

Deze grafiek toont een daling van het aantal woningen met één, twee en drie slaapkamers. Dat komt vooral door de overdracht van patrimonium op 30 juni 2025 op het grondgebied van Temse (Elversele en Tielrode) en Waasmunster. In totaal werden 71 wooneenheden overgedragen aan WoonST en 60 aan Tuinwijk.

Hieronder vindt u de opsplitsing van ons patrimonium naar **aantal slaapkamers**. Wonen in Vlaanderen maakt daarbij, op basis van de bovenstaande grafiek, een onderscheid tussen de twee gemeenten in het werkingsgebied van de Thuisbouwer: Hamme en Zele. De cijfers geven de situatie weer op 31 december 2025.

Zele

31/12/2025

### A1. Woningtype per aantal slaapkamers

Woningtype	0	1	2	3	4	Totaal
Appartementen (incl. kamers en studio's)	4	110	121	23	13	271
Eengezinswoning	2	25	104	217	70	418
<b>Totaal</b>	<b>6</b>	<b>135</b>	<b>225</b>	<b>240</b>	<b>83</b>	<b>689</b>

### A2. Aantal slaapkamers

Aantal slaapkamers	Totaal
0	6
1	135
2	225
3	240
4	83
<b>Totaal</b>	<b>689</b>

### A3. Woningtype

Woningtype	Totaal
Appartementen (incl. kamers en studio's)	271
Eengezinswoning	418
<b>Totaal</b>	<b>689</b>

**A1. Woningtype per aantal slaapkamers**

Woningtype	0	1	2	3	4	5	Totaal
Appartementen (incl. kamers en studio's)	1	251	251	80	0	0	<b>583</b>
Eengezinswoning	0	86	148	428	105	2	<b>769</b>
<b>Totaal</b>	<b>1</b>	<b>337</b>	<b>399</b>	<b>508</b>	<b>105</b>	<b>2</b>	<b>1.352</b>

**A2. Aantal slaapkamers**

Aantal slaapkamers			Totaal
0	0	1	<b>1</b>
1	327	10	<b>337</b>
2	379	20	<b>399</b>
3	506	2	<b>508</b>
4	105	0	<b>105</b>
5	2	0	<b>2</b>
<b>Totaal</b>	<b>1.319</b>	<b>33</b>	<b>1.352</b>

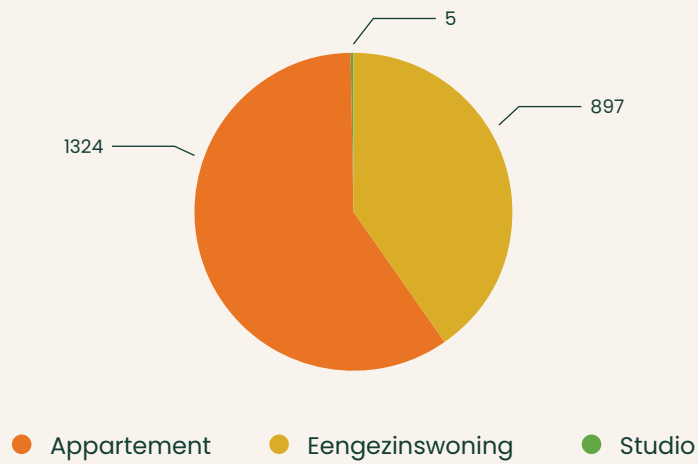
**A3. Woningtype**

Woningtype			Totaal
Appartementen (incl. kamers en studio's)	559	24	<b>583</b>
Eengezinswoning	760	9	<b>769</b>
<b>Totaal</b>	<b>1.319</b>	<b>33</b>	<b>1.352</b>

Aansluitend op de vorige grafiek toont het onderstaande taartdiagram **de totale weergave** van het aantal appartementen, eengezinswoningen en studio's eind 2025. Procentueel bestaat ons patrimonium uit 40,52% appartementen en 59,5% woningen.

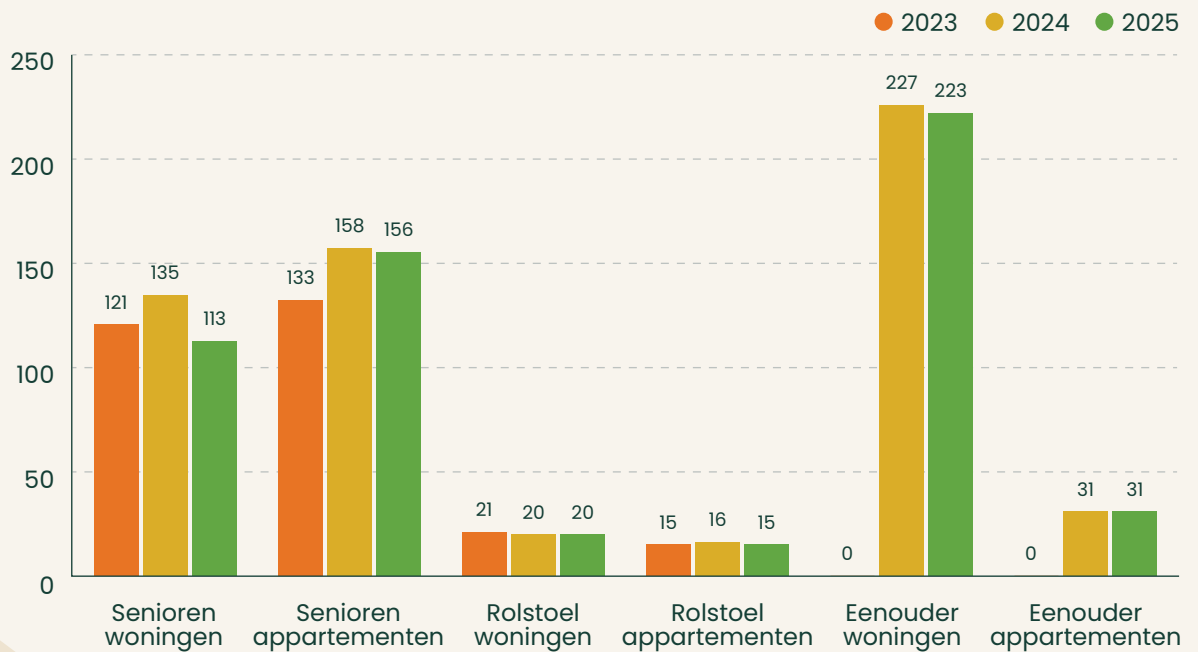
### Aantal sociale en ingehuurd woningen, ingedeeld volgens type

31/12/2025



### Aantal sociale en ingehuurd doelgroepwoningen, ingedeeld volgens type

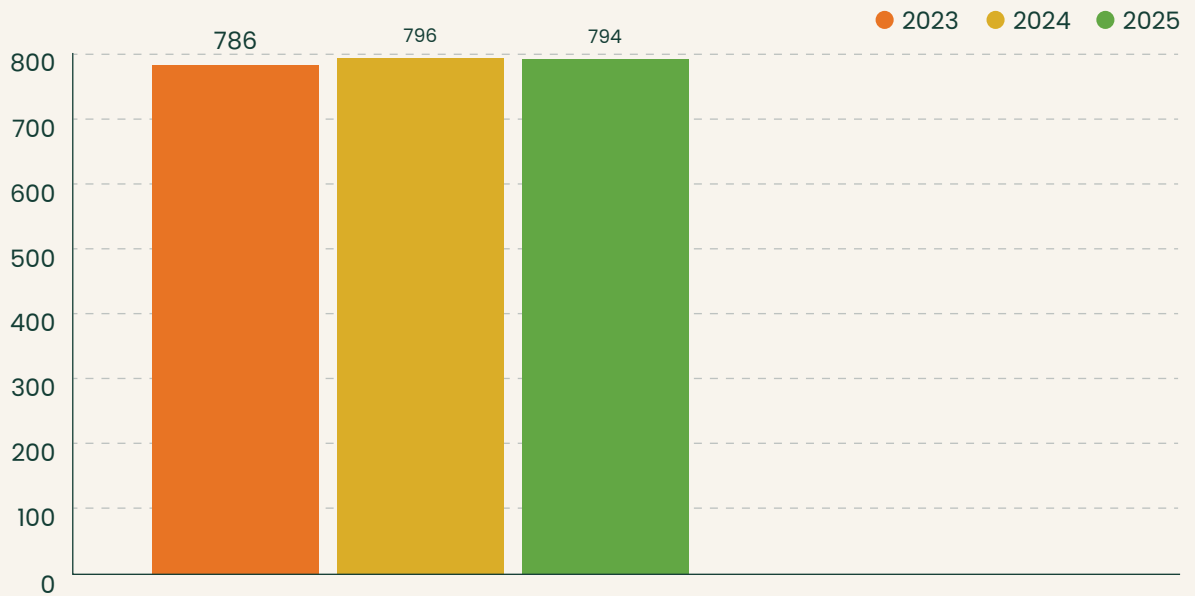
31/12/2025



Daarnaast brengen we het **woningpatrimonium per specifieke doelgroep** in kaart. Bovenaan de bovenstaande grafiek ziet u het aantal senioren-, rolstoeltoegankelijke en eenouderwooneenheden op 31 december 2025. Het aantal seniorenwoningen is gedaald ten opzichte van vorig jaar, vooral door de overdracht van patrimonium aan WoonST en Tuinwijk. De doelgroep eenoudergezinnen bestaat pas sinds 2024; in 2023 waren er dus nog geen eenouderwoningen of -appartementen.

### Aantal garages, autostaanplaatsen en carports

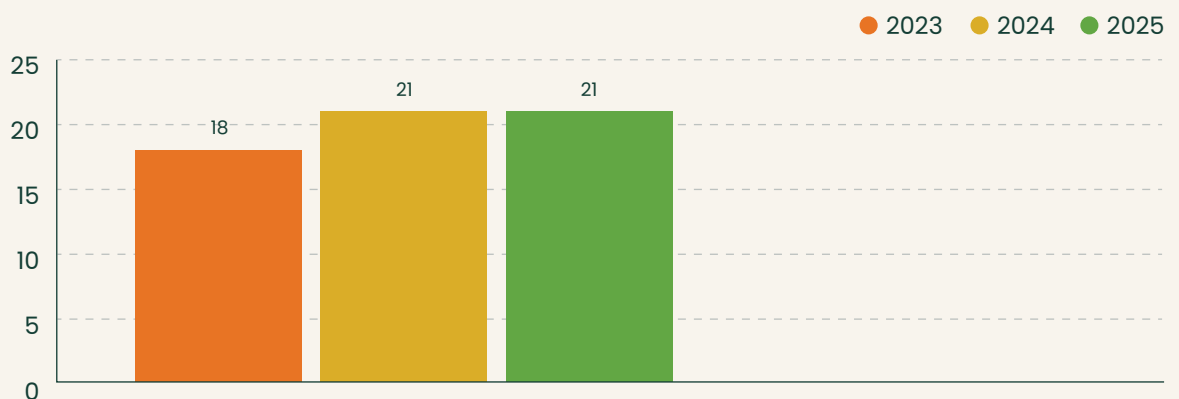
31/12/2025



Bovenstaande grafiek toont een lichte daling van het totale aantal **garages, autostaanplaatsen en carports**. Op de peildatum 31 december 2025 gaat het om een afname met 2 eenheden. Ter verduidelijking: dit totaalcijfer is de som van garages, autostaanplaatsen en carports.

### Aantal moestuinen

31/12/2025



Ook **moestuinen** behoren tot het patrimonium van de Thuisbouwer. In bovenstaande grafiek zien we dat het aantal moestuinen in 2025 gelijk is gebleven. In totaal beschikken we nu over 21 volkstuinjes die mensen op aanvraag kunnen huren en bewerken.

# Gronden

Bij de evolutie van het patrimonium hoort ook de reserve aan **projectgronden**. De tabel hieronder is een weergave van de projectgebieden in eigendom. Dit jaar werd het patrimonium van de Thuisbouwer uitgebreid door de aankoop van een woning in de Acaciastraat te Hamme. In 2026 verwachten we de aankoop van het Lindenhof te Zele.

## Aangekochte projectgronden/woningen

Hamme		Zele	
<b>Projectgrond m<sup>2</sup></b>		<b>Projectgrond m<sup>2</sup></b>	
Loystraat KL	1.575,83	Lange Akker	2.701,00
Kauterstraat	7.612,59	Lokerenbaan	3.122,00
Molenstraat	1.501,42	Vanhassels	4.777,00
Tasibel	47.800,00	Stokstraat	11.871,00
Posthoornplein	2.516,69		
Loystraat GR	12.143,18		
Acaciastraat 10	296,00		
Korenbloemlaan	480,00		
<b>Reservegrond m<sup>2</sup></b>		<b>Reservegrond m<sup>2</sup></b>	
Neerlandt	5.408,00	Lokerenbaan	7.546,00
Kruisbeeldstraat	2.520,00		
<b>Totaal</b>	<b>81.853,71</b>	<b>Totaal</b>	<b>30.017,00</b>

# Voorkoop- en wederinkooprechten

## Voorkooprechten

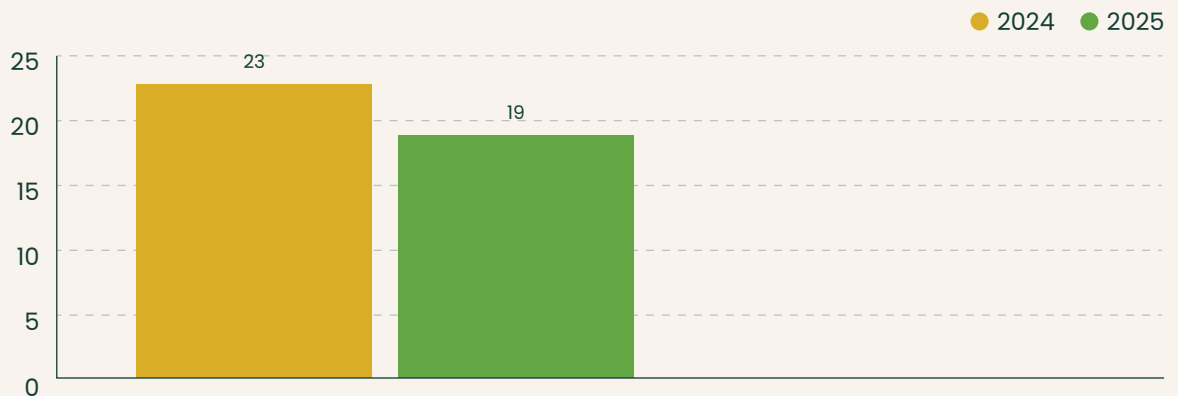
In 2025 ontving de Thuisbouwer in totaal 20 **voorkooprechten**.

1 betrof een woning **buiten ons werkingsgebied**; conform onze procedure werd dit recht niet uitgeoefend.

De overige 19 voorkooprechten hadden betrekking op panden of gronden **binnen ons werkingsgebied**. Dergelijke dossiers worden afgewogen op basis van onder meer strategische ligging, type woning, inpasbaarheid en prijs.

Ontvangen voorkooprechten binnen werkingsgebied

31/12/2025



Wanneer de voorkooprechten worden ingeschat als een **opportuniteit** dient het bestuursorgaan finaal te beslissen omtrent de uitoefening ervan.

In 2025 bleken de **strategische liggingen** telkens te beperkt of ongunstig, de mogelijke schaalvergroting of architecturale noodzaak onvoldoende en de inpasbaarheid beperkt, vaak in combinatie met een relatief hoge prijs. Daarom heeft de Thuisbouwer de aangeboden voorkooprechten niet uitgeoefend.

## Wederinkooprechten

Minstens één van de kopers van een sociale **koopwoning** moet de woning gedurende 20 jaar persoonlijk bewonen (bewoningsplicht). Als die verplichting niet wordt nageleefd door de koper of één van zijn erfgenamen, kan de Thuisbouwer kiezen tussen het uitoefenen van het **wederinkooprecht** of het vorderen van een **vergoeding**.

Voor sommige zittende huurders die een sociale **huurwoning** aankopen, gelden na de aankoop bijkomende verplichtingen; als die niet worden nageleefd, kan de Thuisbouwer uitsluitend het **wederinkooprecht** uitoefenen (dus geen vergoeding vorderen).

Elk dossier inzake wederinkooprecht wordt standaard ter beslissing voorgelegd aan het bestuursorgaan. Telkens wordt ook hier de strategische ligging, type woning, inpasbaarheid én prijs bekeken.

In 2025 werden drie wederinkooprechten besproken; **geen ervan werd uitgeoefend**. In de twee dossiers met een koopwoning werd gekozen om de schadevergoeding te vorderen.



# Verkoop van patrimonium

## Onverhuurbare sociale huurwoningen

In 2025 werden **twee onverhuurbare sociale huurwoningen** verkocht, tegen een gemiddelde verkoopprijs van 213.500,00 EUR: één woning in Buggenhout en één in Grembergen. Bij dergelijke verkopen overwegen we telkens of het aangewezen is om bijkomende (sociale) voorwaarden te koppelen in functie van sociale eigendomsverwerving, conform onze operationele doelstellingen.

## Sociale koop

Historisch bouwde de Thuisbouwer ook sociale koopwoningen, naast sociale huurwoningen. De directe **subsiëring** voor sociale koop in Vlaanderen is echter al geruime tijd teruggeschroefd, waardoor de financiële haalbaarheid van nieuwe projecten onder druk staat. Deze wijziging in het beleidskader betekent dat sociale koop niet langer structureel wordt ondersteund zoals voorheen en dat het risico en de kostprijs voor kopers zijn toegenomen.

Gezien deze context en de blijvende focus van het Vlaamse woonbeleid op het verkorten van de wachtlijsten en het realiseren van voldoende sociale huurwoningen, kiest onze woonmaatschappij ervoor haar kerntaak te versterken door primair in te zetten op het verhuren van sociale woningen, en slechts secundair op het bouwen van sociale **koopwoningen**.

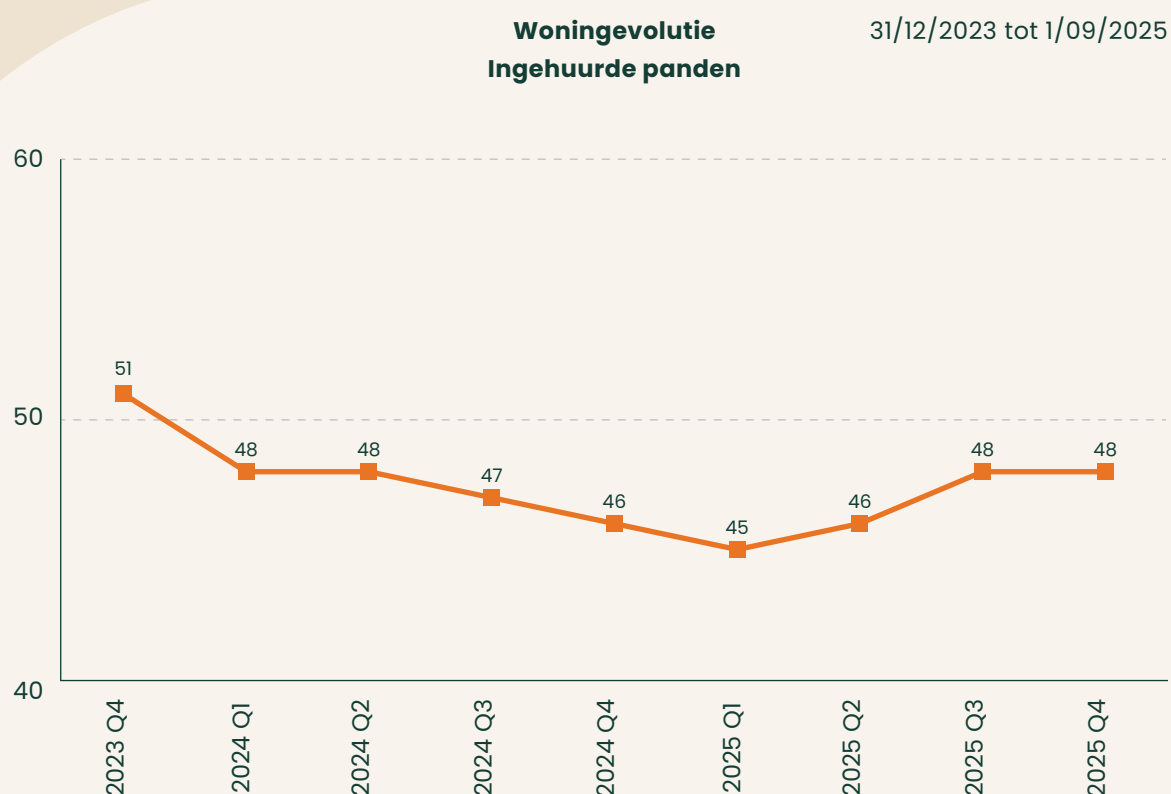
Bijkomend blijven we geïnteresseerde kandidaat-kopers voldoende **informer** over de geldende regelgeving, verwijzen we hen door naar de juiste instanties voor sociale leningen en, waar relevant, naar collega-woonmaatschappijen die op kortere termijn sociale koopwoningen kunnen realiseren.

Uiteraard blijven wij ook de **verplichtingen** van de kopers van een sociale koopwoning correct en tijdig opvolgen.

# Prospectie doorverhuuractiviteiten

## Evolutie

In 2025 ging één woning die ervoor doorverhuurd werd uit beheer en voegden we drie nieuwe panden toe, wat de teller op 48 brengt. Van dit ingehuurde patrimonium bevinden zich 33 woningen in Hamme en 15 in Zele.



De woningen die in 2024 en 2025 uit beheer gingen, lagen allemaal in Hamme. De **beëindigingen** van hoofdhuurcontracten hadden uiteenlopende redenen:

- Opzegging door de Thuisbouwer wegens ontoereikende woningkwaliteit: 1
- Opzegging door eigenaar omwille van einde hoofdhuurcontract: 3
- Opzegging door eigenaar voor eigen bewoning: 2
- Opzegging door eigenaar omwille van renovatiewerken: 1

We willen onze huurders blijvend degelijke en kwalitatieve woningen aanbieden. De contractbeëindiging door de Thuisbouwer hield dan ook verband met het niet langer voldoen aan hedendaagse normen van de woning.

**Opzeggingen** door eigenaars omwille van eigen bewoning of renovatie blijven keuzes die buiten onze invloedssfeer liggen. Wel willen we sterker inzetten op het voorkomen van opzeggingen bij het einde van het hoofdhuurcontract, onder meer door eigenaars-verhuurders verder te ontzorgen.

Om **nieuwe verhuurders** aan te trekken, voerden we gerichte wervingsacties. Zo plaatsten we campagnes op de publiciteitsborden in Hamme en Zele en actualiseerden we onze website. De sectie 'Ik wil verhuren' werd volledig herschreven om geïnteresseerden nog overzichtelijker en duidelijker te informeren en hen vlot naar een eerste contact met de Thuisbouwer te begeleiden.

Daarnaast loopt via koepelorganisatie Initia Vlaanderen een traject om de provinciale campagne 'Verhuur gerust' van Oost-Vlaanderen nieuw leven in te blazen op Vlaams niveau. Hierbij namen we deel aan het ontwerp van de nieuwe flyer en webpagina. Tot slot hechten we veel belang aan een sterke samenwerking met de dienstverlenende vereniging DDS en de betrokken gemeenten, onder meer om gerichte publiciteit te maken voor leegstaande panden.

## Projecten

### Lange Akker – bouwwerken in de eindfase



Zele – Lange Akker



**26** appartementen met zorgvoorzieningen



**Alle** appartementen: 1 slaapkamer



Gemeenschappelijke tuin



Architect:  
Woonwerk Architecten – Antwerpen



Aannemer: Damman NV



Bestelbedrag:  
4.768.185 EUR (woonentiteiten)  
132.556 EUR (infrastructuurwerken)



Bouwwerken bereiken de eindfase



Voor het project Lange Akker koos de Thuisbouwer, vanwege de grote vraag naar seniorenwoningen, voor 26 appartementen met 1 slaapkamer. De appartementen zijn volwaardig aangepast aan het gebruik van rolstoelen of rollators.

Na bespreking in de toewijzingsraad op 11 juni 2025 – werd in het toewijzingsreglement een aanpassing doorgevoerd om deze woningen voor te behouden voor ouderen. In het toewijzingsreglement werd een nieuwe doelgroep ingevoerd: Huurders waarvan één van de partners minimum de leeftijd van 65 jaar heeft bereikt. We wijzen toe aan de hand van een cascade: voorrang aan 85-plussers, vervolgens voorrang aan 75-plussers en vervolgens voorrang aan 65-plussers. De 26 appartementen worden dus bij voorrang toegewezen aan deze specifieke doelgroep.

De werf werd opengesteld voor bezoekers tijdens de Dag van Sociaal Wonen. U kan hierover meer lezen in het hoofdstuk 'Klantgerichtheid'.

## Witte Blokken – totaalrenovatie



Zeile – Witte Blokken – Tuinwijk



**28** appartementen



**Alle** appartementen: 2 slaapkamers



Inpandige garages per entiteit



Gemeenschappelijke binnentuin



Architect:  
Steven Van Hecke – Zeile



Aannemer: Recon Bouw



Bestelbedrag: 5.139.486 EUR



Het volledige woonblok van de Witte Blokken staat op de erfgoedlijst vanwege zijn kenmerkende uiterlijk. In overleg met de bevoegde diensten is overeengekomen dat het uiterlijk en concept van het project behouden blijft. De woningen worden geïsoleerd en voorzien van de nodige energiebesparende technieken zoals geothermie, ventilatie, CV-ketel, PV-panelen,...

De binnenruimtes van de appartementen worden herschikt, zodat alle oppervlaktenormen behaald worden en aangename binnenruimtes gecreëerd worden

In totaal zijn er 14 woningen afgewerkt in juni 2025 (fase 1). De zittende huurders van de overige 14 woningen, verhuisden naar de gerenoveerde woningen zodat fase 2 van dit renovatieproject kon opgestart worden. De nieuw verhuurde woningen werden in september voorzien van zonnepanelen.

## Stokstraat – Zele

-  Zele – Tuinwijk
-  **30** huurappartementen
-  **8** huurwoningen
-  **30** appartementen: 2 slaapkamers  
**8** woningen: 4 slaapkamers
-  80 autostaanplaatsen
-  Gemeenschappelijke tuinen en volkstuinen
-  Architect:  
Woonwerk Architecten – Antwerpen
-  Aannemer: De Saegher & zoon
-  Bestelbedrag:  
7.066.236 EUR (woontiteiten)  
1.106.079 EUR (infrastructuurwerken)



De nieuwe sociale woningen van het project Stokstraat maken deel uit van een grotere ontwikkeling van het gebied omsloten door de Kastanjelaan, Eikenlaan, de Stokstraat en de Driesstraat. Tussen deze twee kavels ligt een zone die ook onderdeel uitmaakt van het overkoepelende plan. Daar zal mooi op aangesloten worden, zodat een heldere ontsluitingsstructuur ontstaat. Er is ook ruimte voorzien voor een ontmoetingsruimte en volkstuinjes. De ontmoetingsruimte werd ontworpen aan de hand van een architectuurwedstrijd.

De werken zijn in februari 2025 van start gegaan.

## Brownfields – afbraakwerken

### Tasibel - Hamme

Op de huidige brownfield Tasibel site staat nog een oude fabriek. Met dit project willen we deze centraal gelegen industriële site omvormen tot een duurzame, zorgzame en inclusieve woon-zorg wijk met een uitgebreide mix van gebruikers. In 2025 zijn de afbraakwerken goed gevorderd.



### Vanhassels – Zele

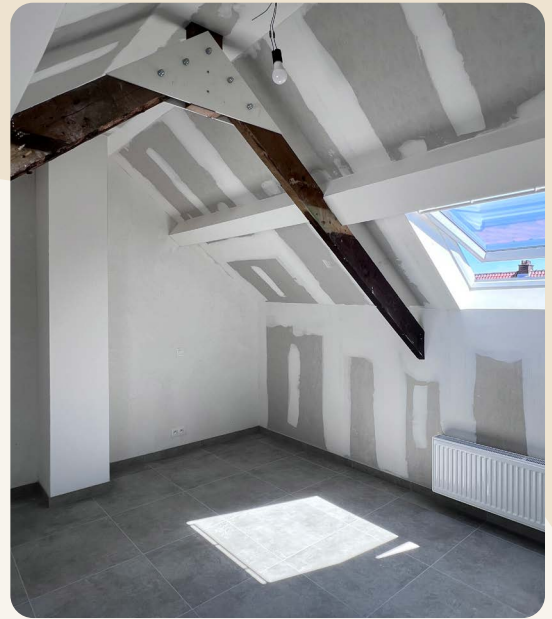
De site Vanhassels, ter hoogte van de Van Hessedreef en BVA-wijk wordt volledig gesaneerd en herontwikkeld. Ook hier zijn de afbraakwerken van start gegaan in 2025.



## Landbouwstraat – fase 2

Op 4 juli 2025 vond de voorlopige oplevering plaats van de totaalrenovatie van 6 woningen in de Landbouwstraat (fase 2). Het ontwerp was van architectuur- en studiebureau Rombouts BV, de aannemer was Maes & Coucke BV uit Markegem. De eindafrekening bedroeg 1.443.260,61 EUR excl. BTW.

Op 1 september 2025 werden de sleutels van 5 van de 6 woningen overhandigd aan de nieuwe huurders. De resterende woning wordt verhuurd vanaf 1 oktober 2025.



5

# Kwaliteit van woningen en woonomgeving



Als woonmaatschappij zet de Thuisbouwer in op proactief, efficiënt en duurzaam **patrimoniumbeheer** om het woongenot te verhogen en de levensduur van de woningen te verlengen. Kwaliteit, comfort en een veilige, gezonde woonomgeving voor huurders staan daarbij centraal. Via planmatig en preventief onderhoud, met oog voor energie-efficiëntie en duurzame materialen, beheersen we de kosten en beperken we toekomstige herstellingen. Transparante communicatie, snelle opvolging van meldingen en nauwe samenwerking met techniekers en lokale partners dragen bij aan een hoge huurderstevredenheid.

## Conditie score

De conditiescore, ontwikkeld door Wonen in Vlaanderen, drukt als **percentage** de algemene staat en kwaliteit van een gebouw of woning uit. De score is gebaseerd op 17 technische parameters, waaronder de staat van de elektrische installatie, de EPC-klasse, isolatie op alle bouwschillen en de afwerking van keuken, badkamer en toilet. Op deze basis worden minpunten toegepast voor vastgestelde gezondheids- en veiligheidsrisico's, zoals tekortkomingen inzake brandveiligheid of elektriciteit, en de aanwezigheid van asbest, loden leidingen of vochtproblemen.

Jaar	Conditie score
2019	59,50%
2021	69,75%
2023	69,50%
2024	71,20%
2025	72,40%
2026	73,60%

De conditiescore van de Thuisbouwer blijft **boven het Vlaamse gemiddelde**. Het laatst beschikbare referentiecijfer bedraagt 62% (Vlaams gemiddelde 2024 volgens Wonen in Vlaanderen).

# Onderhoud en herstel

**Het onderhoud en de herstellingen** van ons patrimonium verlopen quasi volledig via externe aannemers, aangevuld met een eigen techniek voor beperkte interventies.

Een kwalitatieve en betaalbare woonomgeving is essentieel voor het welzijn van onze huurders. Daarom zet de Thuisbouwer in op een proactief, efficiënt en duurzaam beheer van haar patrimonium.

Bij de opmaak van werkopdrachten maken we bewuste keuzes rond:

- betaalbaarheid (voor zowel huurder, eigenaar als maatschappij),
- woonzekerheid en kwaliteit,
- duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen (bv. lagere klimaatvoetafdruk door minder verplaatsingen via lokale aannemers),
- klantentevredenheid en heldere communicatie.

In 2025 werden in totaal **3.029 werkopdrachten** uitgeschreven, tegenover 3.151 in 2024. Het jaar 2024 fungeert als referentiejaar, aangezien cijfers uit het fusiejaar 2023 en vroeger beperkt relevant zijn. In onderstaande tabel kan u zien in welke categorieën de verschillende werkopdrachten werden toegewezen alsook hoe deze aantallen zich procentueel verhouden t.o.v. het totaal per jaar.

Omschrijving	#2024	%	#2025	%
Centrale verwarming	697	22	545	18
Bouwwerken	297	9	239	8
Dakwerken	200	6	164	5
Elektriciteitswerken	364	12	421	14
EPC	62	2	102	3
Gemeenschappelijke hallen	78	2	65	2
Groenonderhoud	44	1	52	2
Alg. onderhoud	367	12	396	13
Sanitair	531	17	542	18
Sloten	81	3	79	3
Schrijnwerken	344	12	313	10
Transport	0	0	1	0
Diversen	51	2	110	4
<b>Totaal</b>	<b>3.151</b>	<b>100</b>	<b>3.029</b>	<b>100</b>

# Plaatsbeschrijvingen en huurschade

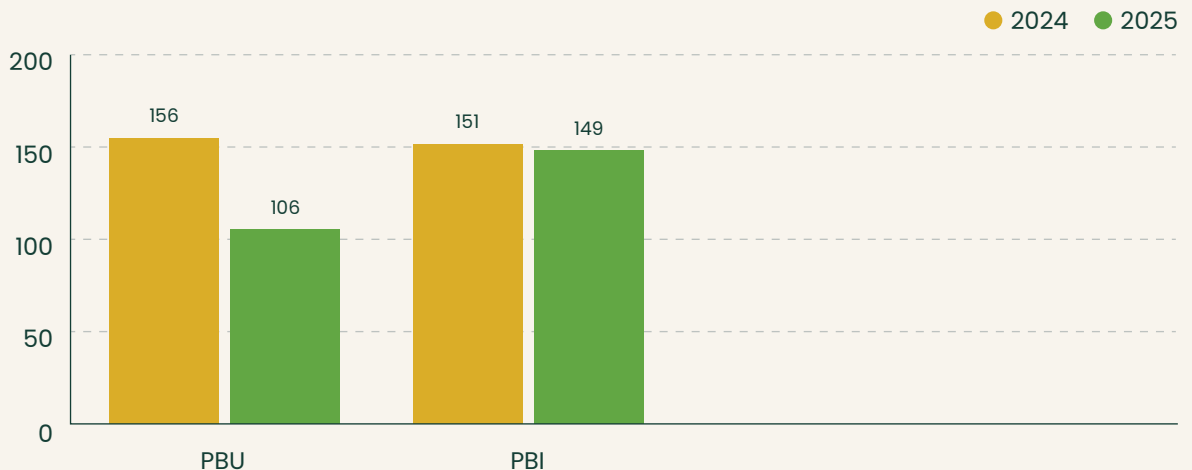
Bij elke verhuisbeweging of opzegging binnen ons patrimonium doorlopen we eenzelfde traject, namelijk het opmaken van een voorcontrole, gevolgd door een uittredende en vervolgens een intredende plaatsbeschrijving.

Kort na ontvangst van de opzeg proberen we een eerste afspraak in te plannen met de vertrekkende huurder. Tijdens deze voorcontrole maken we een inschatting van de staat van de woning en informeren we de huurder over wat er verwacht wordt tegen het moment van de plaatsbeschrijving. Daarnaast ontvangen zij een tarievenlijst met de kosten die aangerekend worden indien bepaalde zaken niet in orde worden gebracht.

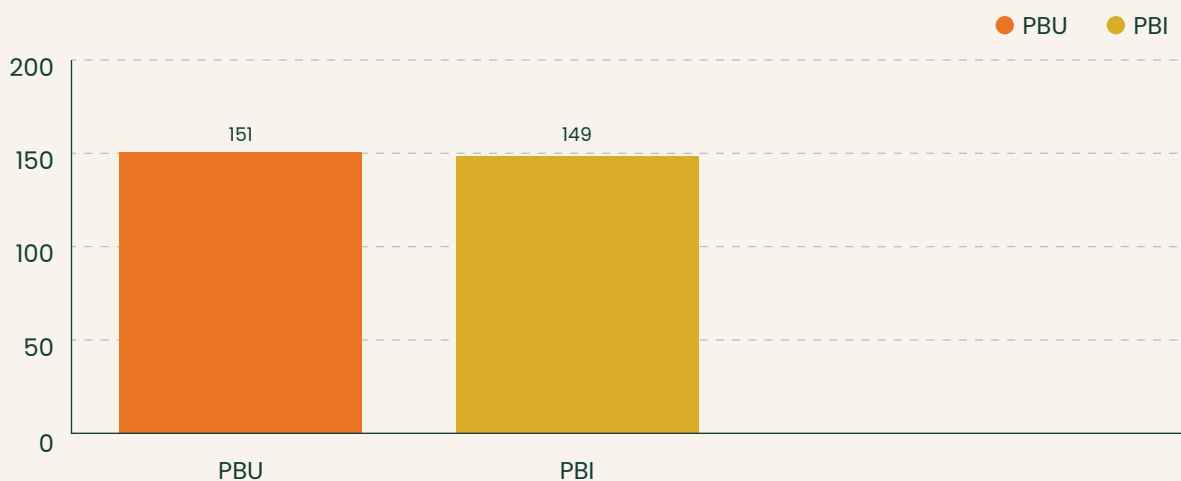
Hierop volgt de uittredende plaatsbeschrijving die een duidelijke 'staat van bevinding' geeft van het pand bij vertrek. Hierbij wordt ook een schadebepaling opgesteld op basis van forfaitaire prijzen en eventuele facturen. Nadat de woning opnieuw in orde is gebracht, wordt een intredende plaatsbeschrijving opgemaakt. Deze biedt de nieuwe huurder duidelijkheid over de staat van de woning bij aanvang van de huur.

Overzicht aantal plaatsbeschrijvingen (PB):

Vergelijking PBU\* en PBI\* > 2024 en 2025



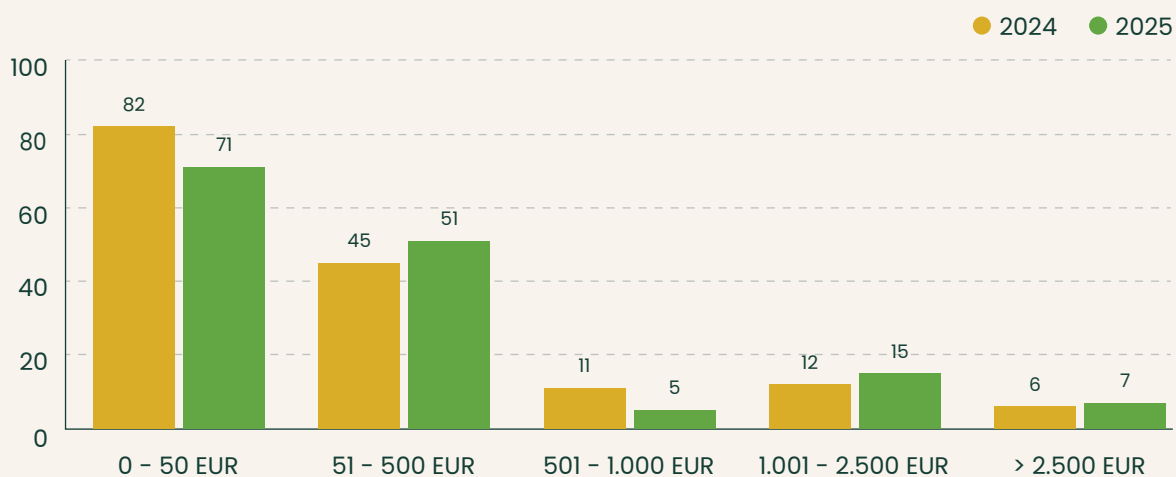
## Uitgevoerde plaatsbeschrijvingen > 2025



\* PBU: Plaatsbeschrijving Uittrede (wanneer een huurder de woning verlaat)

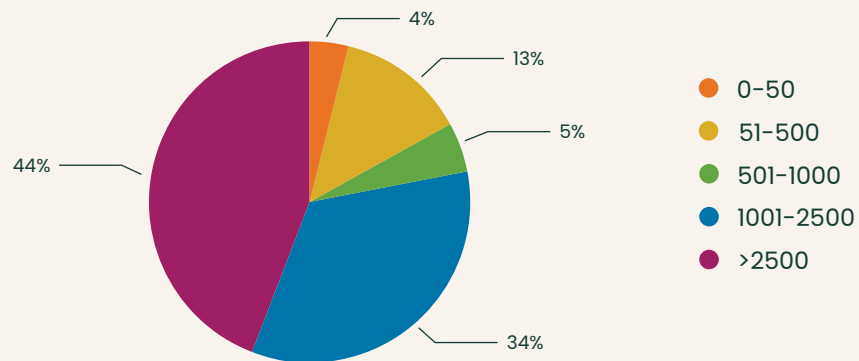
\* PBI: Plaatsbeschrijving Intrede (wanneer een huurder de woning betreft)

## Huurschade per uittredende plaatsbeschrijving (incl. wettelijke kost)



Uit de analyse van de uittredende plaatsbeschrijvingen (met uitzondering van twee onbeheerde nalatenschappen) blijkt dat er in ruim 47% van de gevallen geen sprake is van huurschade, afgezien van de wettelijke opmaakkost van 42 EUR. De **totale huurschade** wordt geraamd op **75.509,80 EUR**. Hoewel het **gemiddelde** schadebedrag op **506,78 EUR** ligt, bedraagt de **mediaan** slechts **82,00 EUR**.

**Percentage financiële som huurschade incl. wettelijke kost**



De financiële som van de **'slechtste categorie (> 2.500 EUR)** bedraagt ongeveer 44% van de totale huurschade. Binnen deze dossiers stellen we 3 uithuiszettingen vast.

## Infrastructuur Bloemenwijk

Het projectgebied Bloemenwijk omvat een 90-tal sociale eengezinswoningen waarvan 64 woningen worden afgebroken en heropgebouwd volgens verschillende woontypologieën met een afwijkende inplanting dan in de bestaande toestand. We stelden plannen voor om de openbare ruimte heraan te leggen volgens het principe van vergroening waar voldoende plaats wordt voorzien voor alle soorten weggebruikers, groen en water.

Op die manier kunnen voetgangers en fietsers zich veilig en op een aangename manier verplaatsen langsheen en tussen de woningen over de nieuwe paden die voorzien worden doorheen de grotere groenruimtes. Het gemotoriseerd verkeer wordt waar mogelijk afgeremd door oa. as-verspringingen, wegversmallingen en woonerftypologieën.



## Infrastructuur inspraakproject Loystraat Hamme

In de loop van november 2025 organiseerden we drie inspraaktrajecten over de infrastructuurplannen rond het project Loystraat. Er werd gewerkt met klassen van de naburige scholen. De sessies begonnen steeds met een korte introductie waarin het doel van het traject werd uitgelegd: de ideeën en voorkeuren van de kinderen en jongeren verzamelen voor de publieke ruimte van de nieuwe woonontwikkeling. Daarna werd het ontwerp toegelicht aan de hand van de maquette. De architecten lichtten het ontwerp verder toe. Vervolgens gingen we ter plaatse op het terrein. Hierna volgde een ontwerpvoefening waarbij de kinderen en tieners in groepjes een ontwerp maakten voor de ruimte. Zo werd het ook voor de leerlingen een leerrijke ervaring.

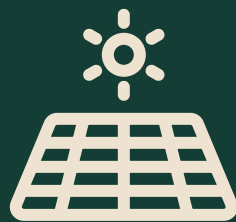




## Zonnepanelen

Woonmaatschappijen bezitten aanzienlijk veel vastgoed en daarmee ook veel potentieel voor zonne-energie. Om deze mogelijkheid optimaal te benutten is ASTER, een coöperatieve vennootschap, opgericht door verschillende woonmaatschappijen. In februari 2023 begonnen we met het installeren van zonnepanelen.

Op 31/12/2025 zijn er 502 woningen uitgerust met zonnepanelen. Dat is een stijging van 119 tegenover vorig jaar 31/12/2024.



Aantal panelen  
**4.932**



Productiecapaciteit  
**2.027,24 kWp**



Opbrengst tot 31/12/2025  
**6.453.000 kWh**



Uitgespaarde CO<sub>2</sub> (0.272 kg/kWh)  
**1.755,22 ton**

6

# Betaalbaarheid



# Huurprijzen doorverhuuractiviteiten

De huuropbrengsten voor de DVA-woningen wijzigen telkens op de vervaldag van het huurcontract. Op 31 december 2025 bedroeg de maandelijkse huurontvangst 26.074,06 euro.

Enkele aanvullende cijfers voor de DVA-panden **per 1 januari 2025** volgen hieronder.

Omschrijving	Cijfers in EUR alle woningen/maand	Gemiddelde in EUR per woning/maand
Basishuur/maand	23.426,42	557,77
Totaal te ontvangen huursubsidie/maand	9.562,61	239,07
Maandelijks te betalen huur/maand	15.073,83	358,90

Op 19 december 2025 hechtte de Vlaamse Regering haar principiële goedkeuring aan het voorontwerp van besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021, betreffende de huurprijsberekening voor sociale huurwoningen, de herinvesteringsverplichting en de financiering van sociale woonprojecten. Binnenkort komt er een eengemaakte huurprijsberekening voor sociale huurwoningen: de huurprijs van ingehuurde woningen zal op dezelfde wijze worden berekend als die van de eigen woningen.

## Huurprijzen eigen patrimonium

Aan het begin van elk jaar worden de huurprijzen voor het daaropvolgende jaar berekend. Hieronder vindt u een samenvatting van de huurprijzen op 1 januari 2025 voor de Thuisbouwer, inclusief de halverwege het jaar in Waasmunster en Temse overgedragen woningen. Deze cijfers zijn exclusief de DVA-woningen.

Voor de jaren 2022 en 2023 zijn de gegevens samengevoegd (De Zonnige Woonst en de Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw).

De **marktwaarde** is de prijs die de woning zou hebben op de private huurmarkt. De **basishuurprijs** is de marktwaarde en wordt vastgelegd in de huurovereenkomst en in de huurprijsberekening gehanteerd.

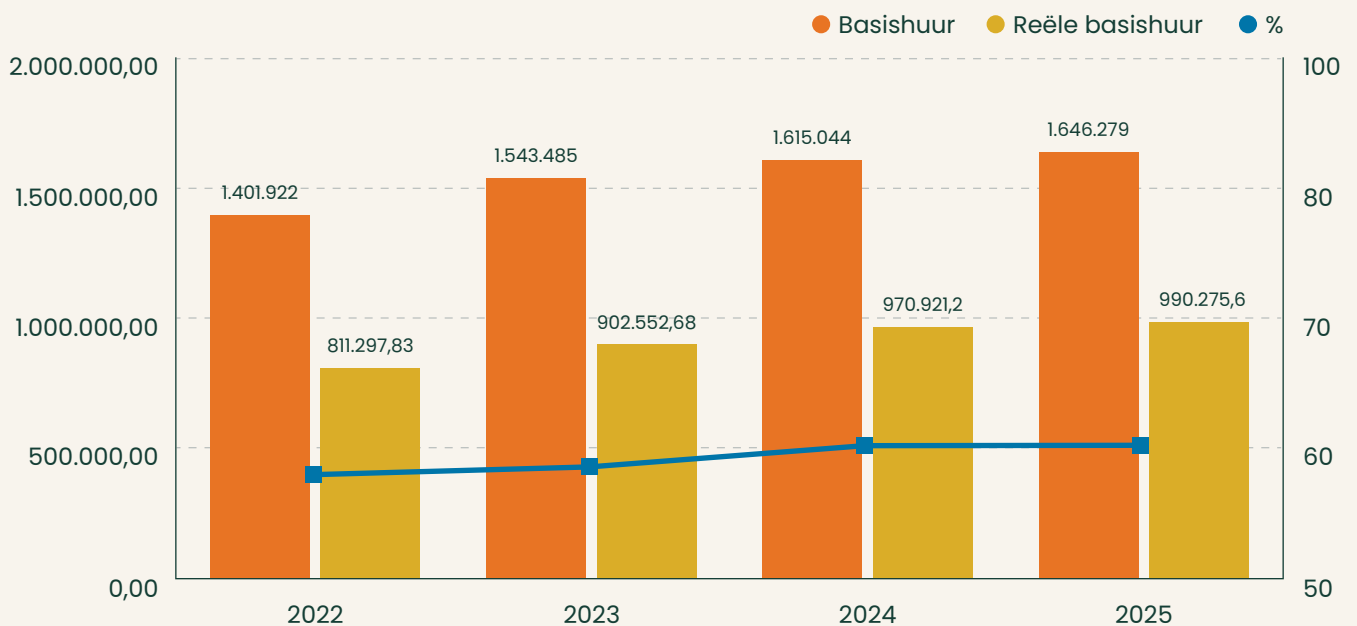
## Reële huur versus basishuur

De totale ontvangen reële huur per maand bedraagt 60,15 % van de totale basishuur per maand.

### Percentage reëel te ontvangen huur t.o.v. basishuur

	Totale basishuur EUR per maand	Totale reële huur EUR per maand	Verhouding in %
1 januari 2025	1.646.279,00	990.275,60	60,15
1 januari 2024	1.615.044,00	970.921,20	60,12
1 januari 2023	1.543.485,00	902.552,68	58,47
1 januari 2022	1.401.922,00	811.297,83	57,87

### Reële huur versus basishuur - 2025



De bovenstaande grafiek toont **een overzicht** van de te ontvangen reële huur (excl. vergoedingen en huurlasten) tegenover de totaliteit van de maandelijkse basishuren voor de op 1 januari verhuurde eenheden.

Het aandeel van de reëel betaalde **huurprijzen** ten opzichte van de basishuur bleef nagenoeg stabiel, met een lichte stijging.

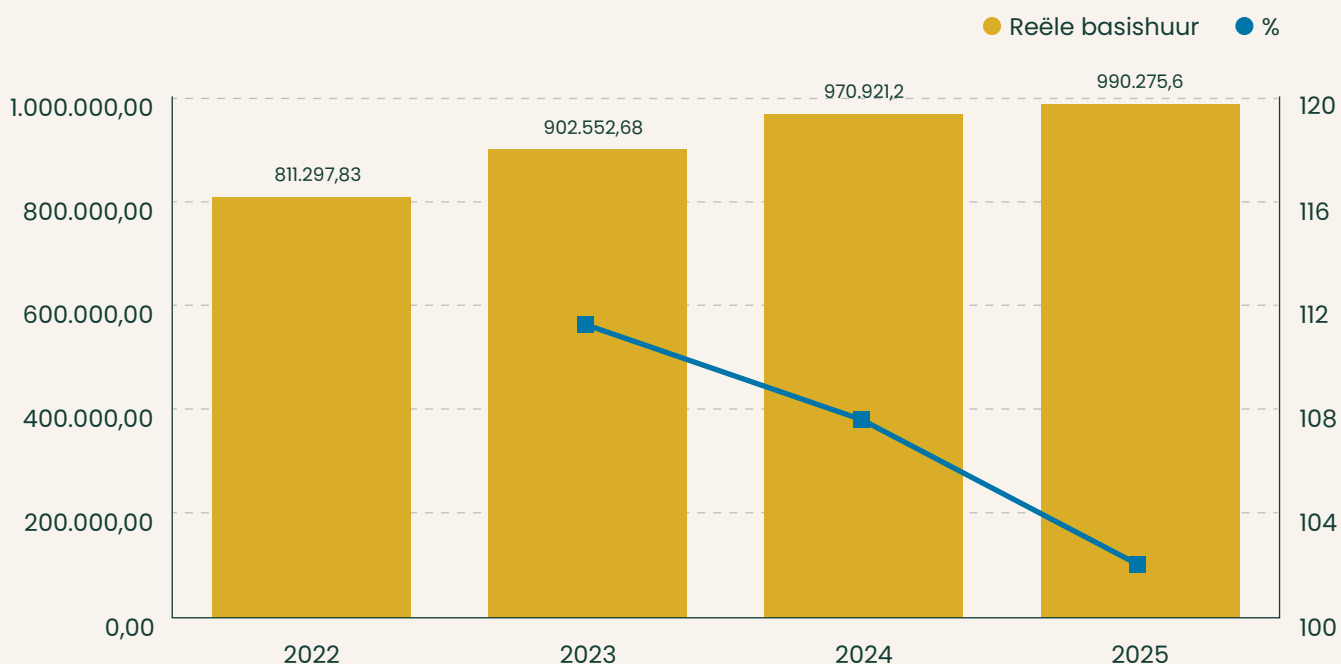
## Reële huur

De totaal ontvangen reële huurgelden steeg van 970.921,20 EUR naar **990.275,60 EUR**. De stijging is procentueel lager dan bij het jaar 2024 t.o.v. het jaar 2023.

### Totale reële huur t.o.v. vorig jaar

	Totale reële huur EUR per maand	% t.o.v. vorig jaar
1 januari 2025	990.275,60	101,99
1 januari 2024	970.921,20	107,58
1 januari 2023	902.552,68	111,25
1 januari 2022	811.297,83	100

### Totale reële huur tov vorig jaar - 2025



Hoewel de reële huur ten opzichte van 2024 minder sterk is gestegen dan in de voorgaande jaren, ligt ze wel ongeveer 22% **hoger** dan in 2022. Dit is grotendeels te verklaren door de verhuring van nieuwe projecten en de jaarlijkse toename van het gemiddeld geïndexeerd gezinsinkomen.

Nieuwe projecten :

2023 > 14 appartementen Magdalenastraat (Zelee),  
27 app Dennenstraat/Populierenstraat (Hamme)

2024 > 6 woningen Landbouwstraat (Hamme), 9 app Vierschaar (Waasmunster)

## Reële huur versus inkomen

### Evolutie gemiddelde reële huur en gemiddeld gezinsinkomen

	Gemiddelde reële huur EUR per woning per maand	Evolutie t.o.v. vorig jaar in %	Evolutie t.o.v. 2022 in %	Gemiddeld geïndexeerd gezinsinkomen EUR per jaar	Evolutie t.o.v. vorig jaar in %	Evolutie t.o.v. 2022 in %
1 januari 2025	458,46	104,07	122,33	29.292,66	103,47	120,99
1 januari 2024	440,53	107,07	117,54	28.311,49	106,33	116,94
1 januari 2023	411,43	109,78	109,78	26.626,48	109,98	109,98
1 januari 2022	374,78	100	100	24.210,96	100	100

De gemiddelde reële huurprijs en het gemiddeld geïndexeerd **gezinsinkomen** stegen. Omdat het inkomen deel uitmaakt van de huurprijsberekening, vertaalt een hogere inkomensindex zich in een hogere reële huur. De stijging in 2025 is echter minder groot dan in 2024, doordat de indexatiecoëfficiënt op het inkomen dit jaar lager lag.

Ook de stijgende kwaliteit van ons **patrimonium**, dankzij recente renovaties en nieuwbouwprojecten, duwt de gemiddelde reële huur mee omhoog. Ter vergelijking: de gemiddelde reële huurprijs van alle sociale woningen in Vlaanderen bedroeg in 2023 381,13 EUR (meest recente cijfer).

In ons bestand betalen 282 huurders (13,06% van ons totaal huurdersbestand) de **maximale** huurprijs. 138 huurders (6,39%) betalen de **minimale** huurprijs. 80,55% betaalt een huur tussen minimum en maximum, onder meer door verminderingen voor personen ten laste, patrimoniumkorting en inkomen. De laagste maandelijkse reële huur (excl. huurlasten) bedraagt 195,24 EUR (Kleine Mandemakerstraat) en de hoogste 985 EUR (Populierenstraat).

## Woonquote

De woonquote is de verhouding tussen de uitgaven van een huishouden aan wonen en het totale besteedbare inkomen van dat huishouden.

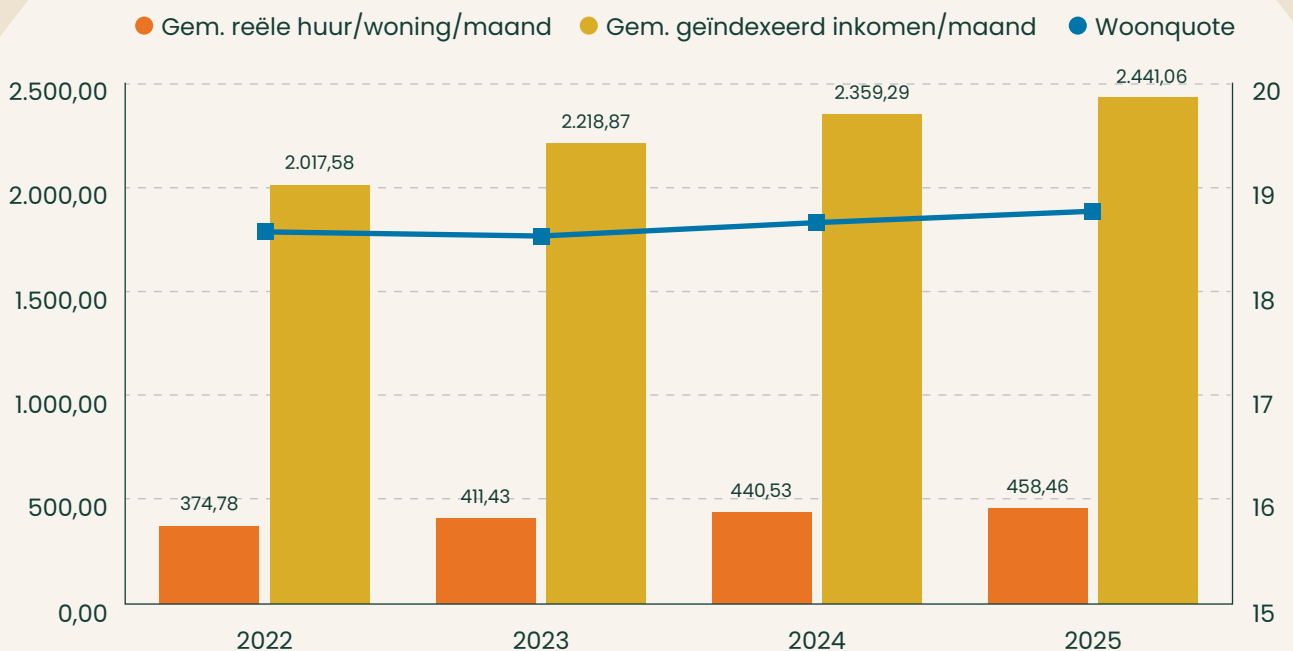
In 2018 gaf **1 op de 5** Vlaamse huishoudens **meer dan 30%** van het besteedbaar inkomen uit aan naakte woonkosten. Het gaat om de uitgaven voor huur of afbetaling van de woonlening, zonder bijkomende woonuitgaven voor verzekering, taksen, onderhoud en nutsvoorzieningen.

In 2018 hadden 52% van de private huurders en 23% van de sociale huurders een woonquote hoger dan 30%.

	Gemiddelde reële huur EUR per woning per maand	Gemiddeld geïndexeerd gezinsinkomen EUR per jaar	Woonquote: verhouding huurprijs/inkomen per maand in %
1 januari 2025	458,46	2.441,06	18,78
1 januari 2024	440,53	2.359,29	18,67
1 januari 2023	411,43	2.218,87	18,54
1 januari 2022	374,78	2.017,58	18,58

Onze huurders besteden gemiddeld 18,78% van hun maandinkomen aan huur. Dat ligt in lijn met de bevindingen uit eerdere **visitatieverlagen** van De Zonnige Woonst (DZW) en GMVW (toen eveneens rond 18%). De operationele doelstelling: ‘de woonmaatschappij (toen SHM) verhuurt prijsbewust’ – werd dan ook beoordeeld als “zeer goed”. Daarmee blijft de Thuisbouwer voor haar huurders ruimschoots onder de vaak gehanteerde woonquote van 30%.

### Woonquote - 2025



# Huurlasten

## Wat zijn huurlasten?

Huurlasten zijn de kosten die voortvloeien uit het gebruik en het genot van het gehuurde goed. Ze zijn ten laste van de huurder en worden samen met de huur betaald, via een maandelijks provisie of een forfait.

## Bij de Thuisbouwer

We onderscheiden huurlasten in twee categorieën: vergoedingen en onderhoud. Deze kunnen zijn : zonnepanelen, brandblusapparaten, afstand van verhaal, huisbewaarder, verbruik elektriciteit, reinigen septische putten, onderhoud gemeenschappelijke delen, lift, groen, CV, ...

	Gemiddelde huurlast EUR per woning per maand	Gemiddelde huurlast EUR per appartement per maand	Gemiddelde huurlast EUR per wooneenheid/maand (totale patrimonium)
1 januari 2025	11,69	31,98	19,50
1 januari 2024	12,60	32,68	20,31
1 januari 2023	6,42	22,89	12,57
1 januari 2022	5,92	19,81	10,96

## Evolutie

Tussen 2023 en 2024 is de gemiddelde huurlast voor woningen ongeveer verdubbeld en steeg ze ook sterk bij appartementen. De voornaamste verklaring is de plaatsing van zonnepanelen via ASTER. Huurders betalen hiervoor een vergoeding, waarvan het bedrag per wooneenheid kan verschillen.

Tegelijk noteren we recent een lichte daling van de huurlasten. Dat is het resultaat van onze voortdurende inspanningen om deze kosten nauwgezet op te volgen en waar mogelijk te beheersen.





# Huuropbrengsten garages, autostaanplaatsen, carports, bergingen en moestuinen

We bundelen de huuropbrengsten van **garages, autostaanplaatsen, carports en bergingen**.

Zittende huurders (met een woning in ons patrimonium) betalen huur zonder btw. Niet-zittende huurders betalen huur met 21% btw. In de gerapporteerde bedragen zijn beide groepen samengenomen.

De huuropbrengsten uit de moestuinen dalen in 2025 licht. Dat komt doordat een perceel in de Moerheide is opgesplitst en deels werd ingenomen voor de aanleg van een pad en een tuinberging.

	<b>Totale maandelijkse huuropbrengst in EUR voor garages, carports, autostaanplaatsen en bergingen</b>	<b>Totale jaarlijkse huuropbrengst in EUR moestuinen</b>
1 januari 2025	27.275,60	1.230,25
1 januari 2024	27.684,50	1.252,59
1 januari 2023	26.817,98	1.294,02
1 januari 2022	26.108,26	884,35

## Huurprijsherzieningen

Een huurder komt in aanmerking voor **een huurprijsherziening** wanneer het huidige inkomen 20% of meer lager is dan het geïndexeerde inkomen uit het referentiejaar, of wanneer de huurder of de partner met pensioen ging, waardoor het inkomen daalde. Herzieningen na een wijziging van de gezinssituatie zijn ook mogelijk, maar zijn hier niet opgenomen.

Een huurprijsherziening geldt telkens voor een periode van **6 maanden**, maar maximaal tot het einde van het kalenderjaar.

Naar aanleiding van de jaarlijkse huurprijsberekeningen ontving de Thuisbouwer voor 1 januari 2025 diverse aanvragen voor een herziening op basis van inkomen.

Voor 97 huurders werd een herziening toegekend, goed voor 4,49% van het huurdersbestand op dat moment.

7

# Sociaal beleid



# Inschrijvingen

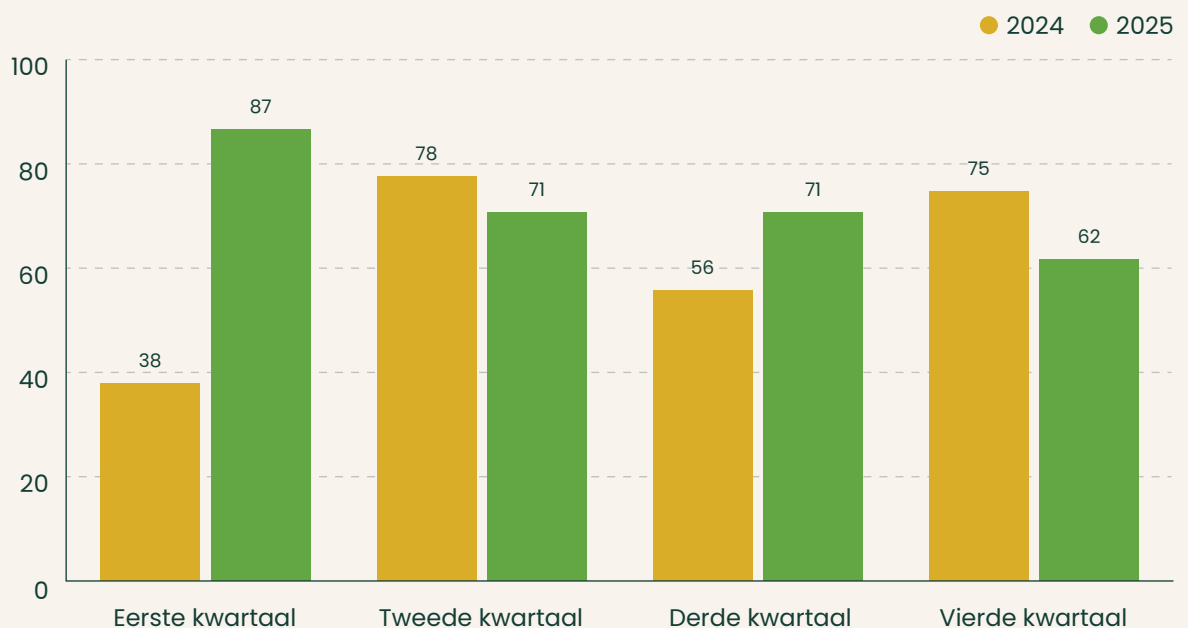
Voor 2025 beschikken we voor het eerst over volledige jaarcijfers waarmee we het voorgaande jaar degelijk kunnen vergelijken. 2024 was een bijzonder jaar door de invoering van het Centraal Inschrijvingsregister (CIR) en de bijhorende opstartproblemen.

Op **31 december 2025** registreerde de Thuisbouwer 1.247 unieke kandidaten als primaire verhuurder (kandidaten die in ons werkingsgebied wonen). Daarnaast treden we op als secundaire verhuurder voor 6.260 kandidaten. Het grootste aandeel daarvan (3.717) komt van aanpalende woonmaatschappijen zoals Stek92, WoonST en Tuinwijk. Door overdrachten aan WoonST en Tuinwijk noteren we al een forse daling ten opzichte van vorig jaar (-7.505). Aangezien er nog woningen moeten worden overgedragen aan Stek92, zal het aantal kandidaturen in het segment 'secundaire verhuurder' verder afnemen. Eind 2024 stonden 1.106 kandidaten op de wachtlijst als primaire verhuurder; in 2025 is dat aantal met 141 gestegen.

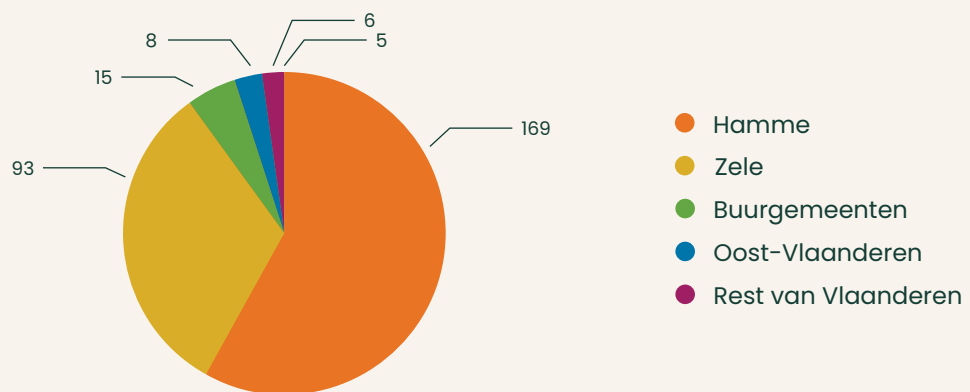
In 2025 verwerkten we **291 inschrijvingen** voor Hamme en Zele als primaire verhuurder, tegenover 247 in 2024: een stijging met net geen 20%. Die toename is waarschijnlijk mede het gevolg van de opstartproblemen van het CIR, waardoor er begin 2024 minder inschrijvingen waren. De grootste stijging zien we in Hamme.

We blijven inzetten op persoonlijke begeleiding voor kandidaten met een sterke **lokale woonbinding** of hoge woonneed: zij komen best langs op kantoor zodat we hen zo goed mogelijk kunnen begeleiden. Andere kandidaten stimuleren we om zich eerst online in te schrijven. Ongeveer 60% van de inschrijvingen gebeurde door onze eigen diensten, samen met de kandidaat-huurder.

Inschrijvingen per kwartaal - 2025



## Inschrijvers volgens woonplaats - 2025



## Globaal overzicht van de wachtlijst

Dit is de stand van zaken van het aantal kandidaat-huurders op 31 december 2025, onderverdeeld per gemeente van ons werkingsgebied:

- **Hamme** > 1.887 inschrijvingen waarvan 602 kandidaten woonachtig in Hamme en waarvan we van 705 primaire verhuurder zijn.
- **Zele** > 1.897 kandidaat-huurders waarvan 581 woonachtig in Zele en waarvan we van 648 primaire verhuurder zijn.

De **kwaliteit** van de inschrijvingen is licht verbeterd, met correctere en vollediger persoonlijke gegevens (e-mailadressen, telefoonnummers, gezinssituaties).

We zien ook de effecten van onze tussentijdse actualisatie: kandidaten verfijnen hun woonstkeuzes en passen die aan hun wensen aan, nadat het CIR initieel veel kandidaten voor alle mogelijke keuzes inschreef.

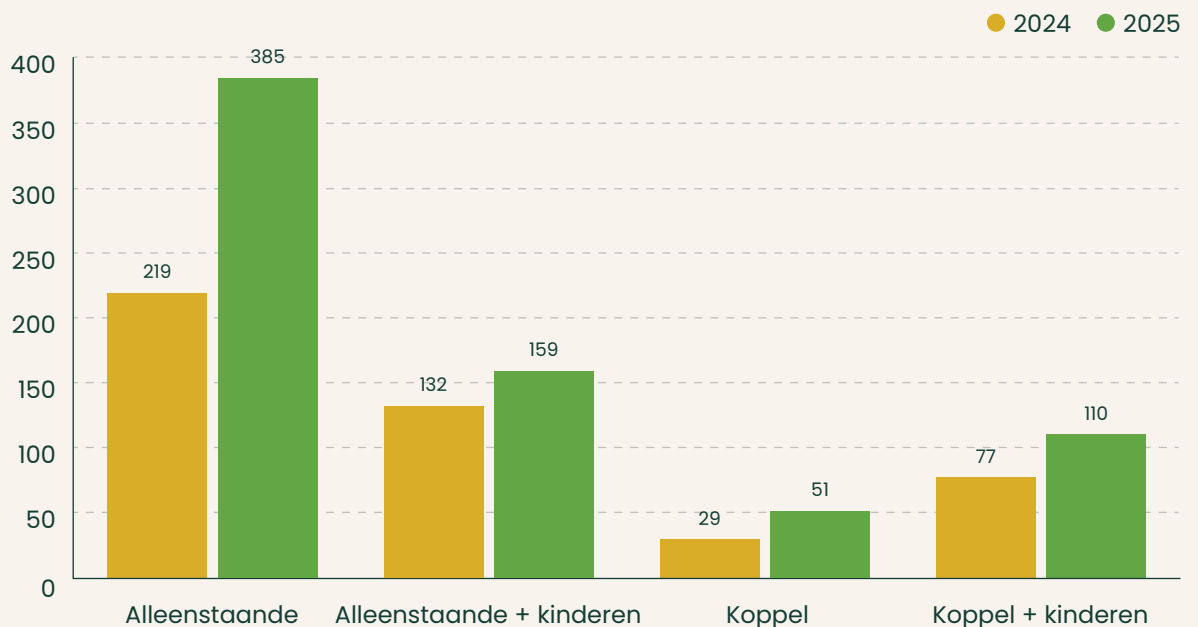
We blijven hierop inzetten zodat elke kandidaat de best mogelijke kansen krijgt op het huren van een sociale woning.



## Hamme > primaire verhuurder

Gezinssamenstelling	Leeftijdscategorie				Totaal
	18-29	30-54	55-64	65+	
Alleenstaande	102	157	83	43	<b>385</b>
Alleenstaande + 1 kind	11	44	6	1	<b>62</b>
Alleenstaande + 2 kinderen	6	54	3	0	<b>63</b>
Alleenstaande + 3 kinderen	2	24	1	0	<b>27</b>
Alleenstaande + 4 of meer kinderen	0	7	0	0	<b>7</b>
Koppel zonder kind	8	14	14	15	<b>51</b>
Koppel + 1 kind	9	22	4	0	<b>35</b>
Koppel + 2 kinderen	4	21	0	0	<b>25</b>
Koppel + 3 kinderen	2	24	2	0	<b>28</b>
Koppel + 4 of meer kinderen	0	20	2	0	<b>22</b>
<b>Totaal 2025</b>	<b>144</b>	<b>387</b>	<b>115</b>	<b>59</b>	<b>705</b>
<b>Totaal 2024</b>	<b>111</b>	<b>261</b>	<b>66</b>	<b>19</b>	<b>457</b>
<b>Verschil 2024-2025</b>	<b>+33</b>	<b>+126</b>	<b>+49</b>	<b>+40</b>	<b>+248</b>

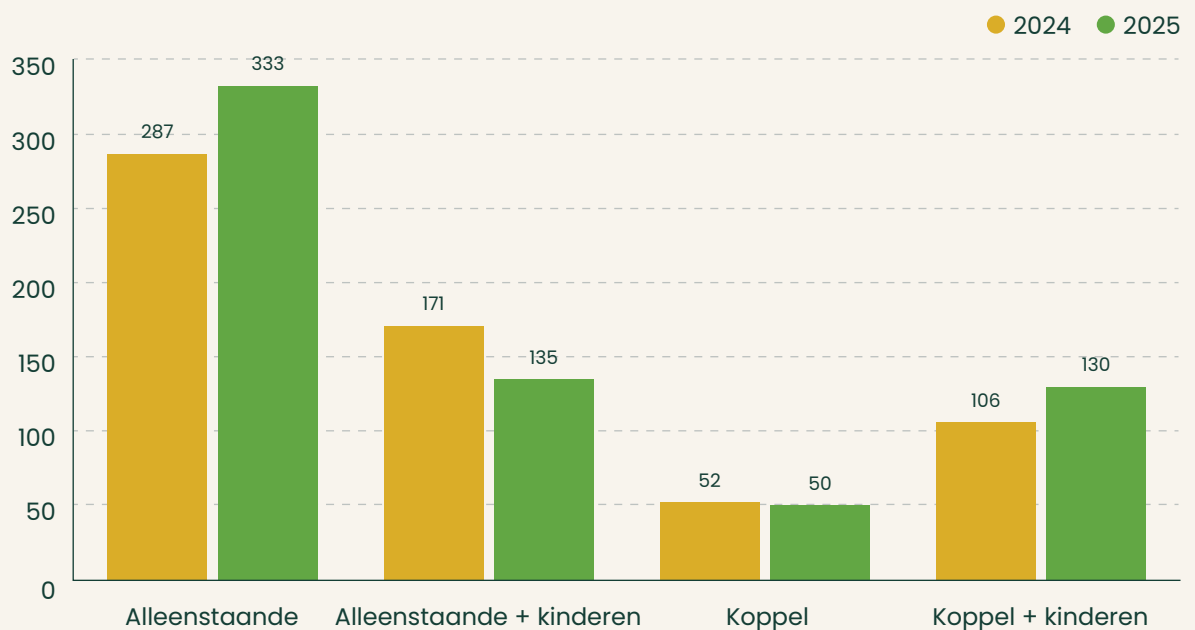
### Kandidaten volgens gezinssamenstelling Hamme > 2024-2025



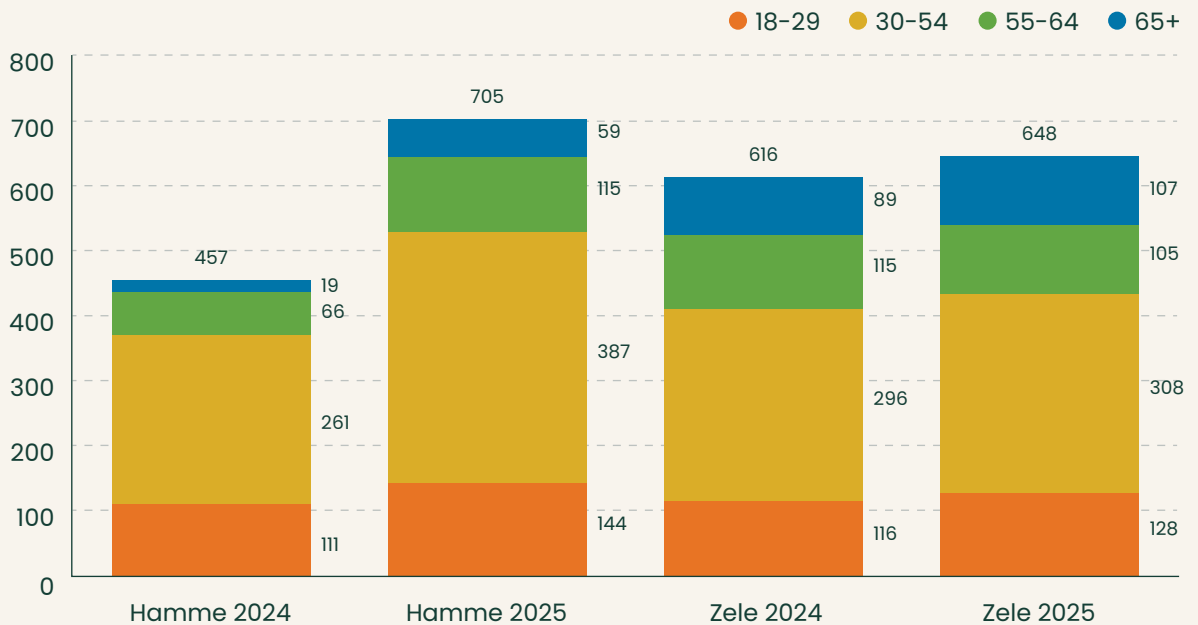
## Zele > primaire verhuurder

Overzicht wachtlijst	Leeftijdscategorie				Totaal
	18-29	30-54	55-64	65+	
Alleenstaande	90	104	67	72	<b>333</b>
Alleenstaande + 1 kind	14	44	15	1	<b>74</b>
Alleenstaande + 2 kinderen	6	32	1	1	<b>40</b>
Alleenstaande + 3 kinderen	1	12	1	1	<b>15</b>
Alleenstaande + 4 of meer kinderen	0	5	1	0	<b>6</b>
Koppel zonder kind	5	7	11	27	<b>50</b>
Koppel + 1 kind	8	27	3	3	<b>41</b>
Koppel + 2 kinderen	4	27	2	1	<b>34</b>
Koppel + 3 kinderen	0	28	2	1	<b>31</b>
Koppel + 4 of meer kinderen	0	22	2	0	<b>24</b>
<b>Totaal 2025</b>	<b>128</b>	<b>308</b>	<b>105</b>	<b>107</b>	<b>648</b>
<b>Totaal 2024</b>	<b>116</b>	<b>296</b>	<b>115</b>	<b>89</b>	<b>616</b>
<b>Verschil 2025-2024</b>	<b>+12</b>	<b>+12</b>	<b>-10</b>	<b>+19</b>	<b>+32</b>

### Kandidaten volgens gezinssamenstelling Zele > 2024-2025



## Kandidaten volgens leeftijd > 2024 - 2025



## Actualisatie

De nieuwe jaarlijkse actualisatie van het **kandidatenregister** in het CIR startte in oktober 2025 en verloopt voortaan volledig anders. Elk dossier wordt geactualiseerd op de verjaardag van de inschrijving.

Is alles in orde, dan wordt het dossier automatisch verlengd en hoeft de kandidaat-huurder niets te doen.

Voldoet een dossier niet aan één van de voorwaarden, dan schrijven wij de betrokken kandidaat aan. Die krijgt één maand om de nodige attesten te bezorgen om aan te tonen dat hij/zij nog voldoet. Zonder tijdige of toereikende documenten, of wanneer blijkt dat niet meer aan de voorwaarden is voldaan, wordt het dossier geschrapt. In tegenstelling tot vroeger mogen er geen herinneringsbrieven meer verstuurd worden.

# Toewijzingen

In 2025 werden er in totaal 376 **aanbiedingen** uitgestuurd waarvan 143 aanvaardingen (toewijzingen) en 233 weigeringen.

Het aantal **toewijzingen** steeg duidelijk tegenover 2024 (toen werden 96 panden toegewezen). Deze stijging is makkelijk te verklaren doordat het CIR intussen beter op punt staat en toewijzingslijsten vlotter gegenereerd kunnen worden.

De **weigeringen** blijven echter zeer hoog (62%). Een belangrijke verklaring is dat een deel van de kandidaten **niet reageert** op onze brieven, e-mails en telefonische contacten.

Daarnaast speelt een gewijzigde gezinssituatie soms ook een rol. Op het moment van de aanvraag was er een acuut huisvestingsprobleem maar na verloop van tijd heeft de kandidaat dit zelf kunnen oplossen en zoekt die vooral een duurzame langetermijnoplossing, een garantie die sinds de invoering van contracten van bepaalde duur niet langer kan worden geboden. Hoewel het om sociale huur gaat, vormt ook de **betaalbaarheid** een knelpunt. Na aanvaarding van een sociale woning staat de kandidaat vaak voor een grote financiële uitdaging: naast lopende verplichtingen komen er nieuwe contractuele en financiële verbintenissen bij, plus bijkomende verhuis- en inrichtingskosten (meubilair, verfraaiing). Een relatief klein verschil in huurprijs kan dan volstaan om een sociale woning financieel niet haalbaar te maken.

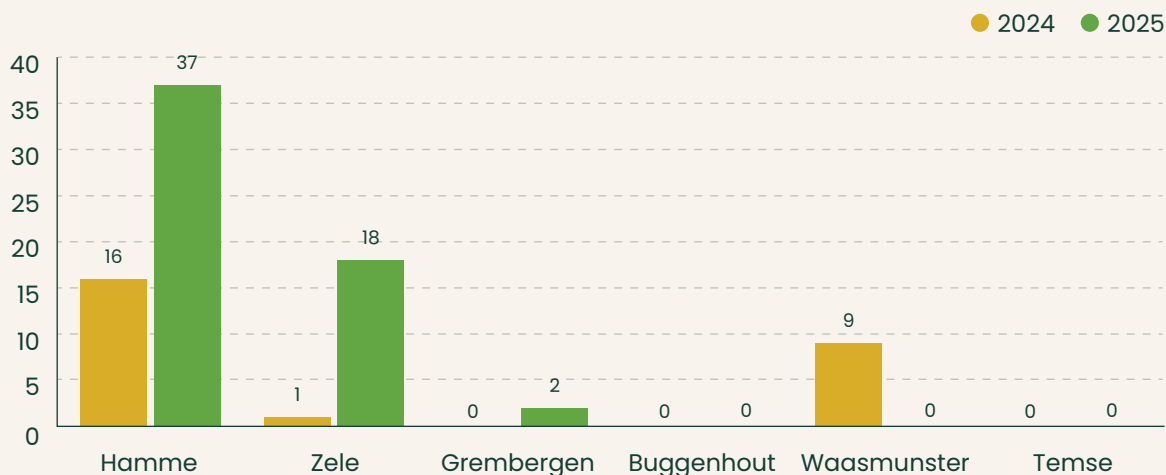
We kunnen ondertussen wel besluiten dat de **achterstand** t.g.v. de freezeperiode werd weggewerkt. We kunnen nu opnieuw meteen toewijzen van zodra een woning technisch verhuurbaar is. Maar het is duidelijk dat o.a. de vele weigeringen het toewijzingsproces enorm bemoeilijken en vertragen.



## Pijler 1 > lokale woonbinding

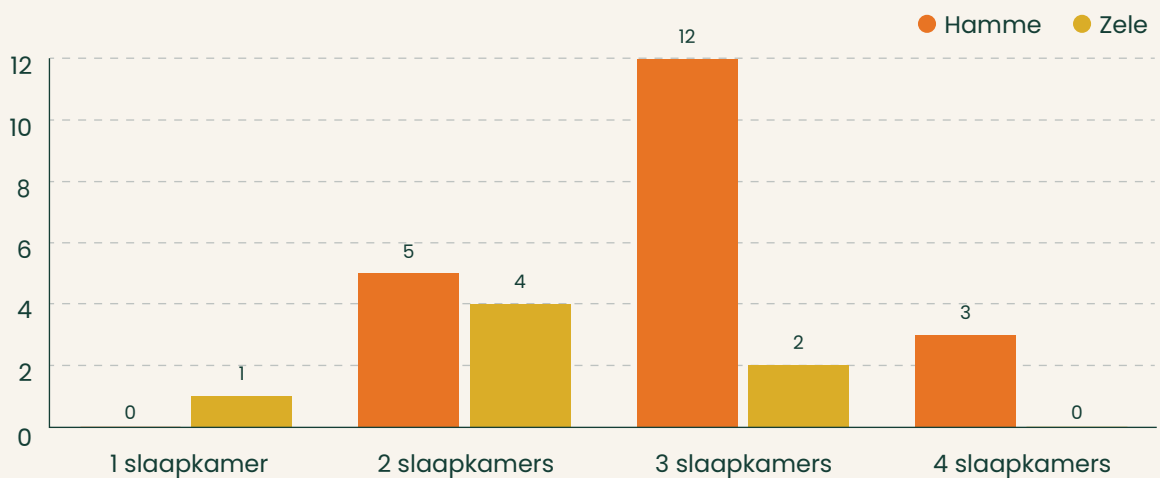
Pijler 1 omvat de reguliere wachtlijst en de lokale woonbinding. Net als in 2024 stellen we vast dat er voor beide gemeenten van ons werkingsgebied enkel toegewezen werd aan kandidaten die voldoen aan de strengere **woonbinding** (meer dan 15 jaar inwoner van de gemeente).

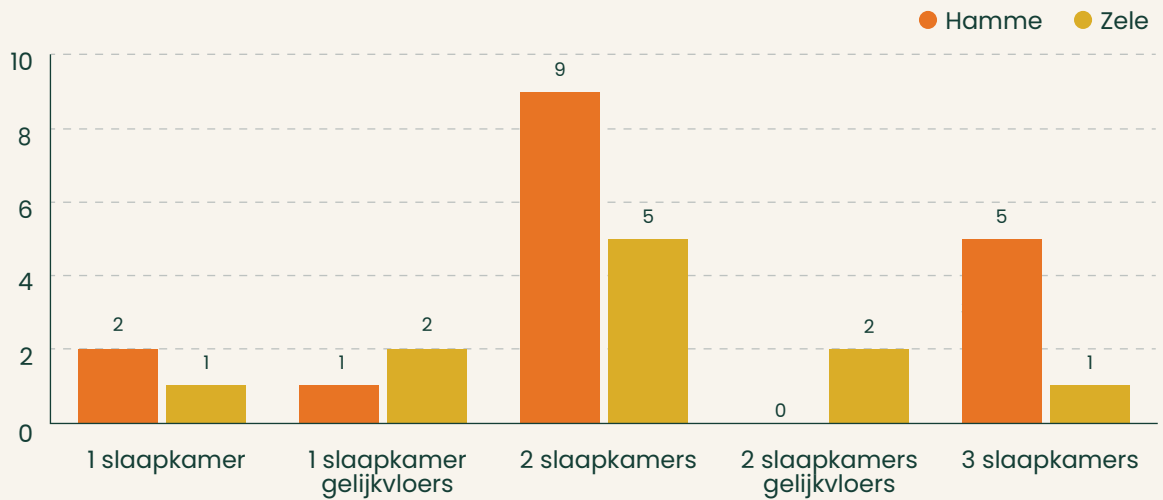
### Pijler 1 > lokale woonbinding



### Eengezinswoningen toegekend onder pijler 1

31/12/2025





Het merendeel van de toewijzingen gaat naar eengezinswoningen met 3 slaapkamers en appartementen met 2 slaapkamers.

De grootste vraag en druk zien we bij eengezinswoningen met 2 slaapkamers en bij gelijkvloerse entiteiten.

De minste druk en de kortste wachttijden noteren we bij appartementen met 3 slaapkamers. De gemiddelde wachttijd voor een gezin bedraagt daar slechts 1 jaar in Hamme en 6,8 jaar in Zele. In beide gevallen zijn deze beduidend korter dan de algemene gemiddelde wachttijd.

**Gemiddelde wachttijd voor kandidaten die voldoen aan de strengere woonbinding:**

- **Hamme** > 1.292 dagen (~3,5 jaar), nagenoeg **ongewijzigd** t.o.v. vorig jaar.
- **Zele** > 2.933 dagen (~8 jaar), **aanzienlijk gedaald** maar nog steeds hoog t.o.v. Hamme door beperkter aanbod en minder opzeggingen met als gevolg minder toewijzingen en verhuringen.

**Verwachtingen:**

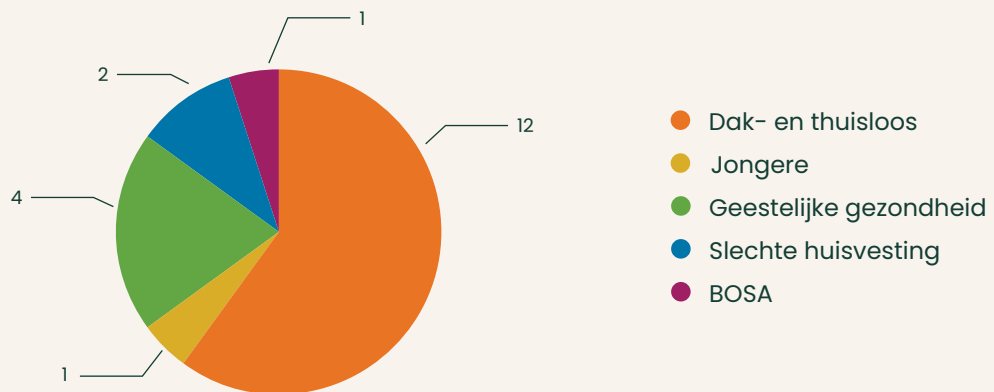
Hamme: kandidaten met langdurige woonbinding (5 jaar onafgebroken in de laatste 10 jaar) zullen geleidelijk aan bod komen.

Zele: toewijzingen blijven voorlopig gericht op kandidaten die voldoen aan de strengere woonbinding (15 jaar of langer inwoner).

## Pijler 2 > versnelde toewijzingen

In 2025 ontvingen we 18 geldige **aanvragen** voor een versnelde toewijzing en werden er 20 toewijzingen toegekend (4 aanvragen van 2024 en 16 van 2025).

Pijler 2 > versnelde toewijzingen



Dit aandeel omvat **20%** van de totale mee te tellen toewijzingen. Toewijzingen naar aanleiding van sloop-, renovatie- of aanpassingswerken of de verkoop van sociale woningen worden daarbij niet meegeteld. In 2024 realiseerden we 18 versnelde toewijzingen en haalden we het verplichte contingent.

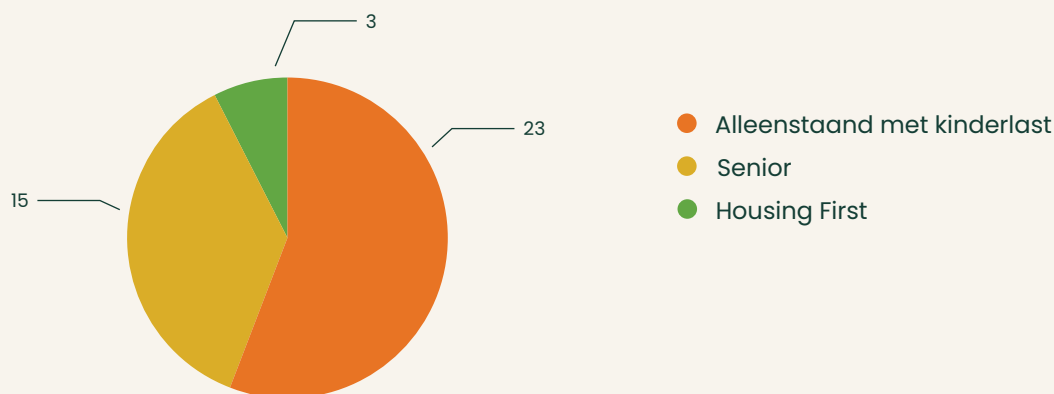
Voor pijler 2, de versnelde toewijzingen, bedroeg de gemiddelde **doorlooptijd** in 2025 72 dagen, tegenover 64 dagen in 2024.

Dit betekent dat we de meest precare woonproblematieken nog steeds snel kunnen oplossen. De cijfers worden overigens deels beïnvloed door aanvragen van grote gezinnen, waarvoor het vinden van een rationeel geschikt pand doorgaans meer tijd vergt.

	OCMW	CAW	Bijzondere jeugdzorg	Geestelijke gezondheid	Slechte huisvesting	Bijzondere omstandigheden van sociale aard
Hamme	5	3	1	4	1	1
Zelev	4	0	0	0	1	0
<b>TOTAAL</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

## Pijler 3 > doelgroepen

Pijler 3 > doelgroepen



Binnen deze derde pijler (doelgroepen) werden 41 woningen toegewezen: 23 aan alleenstaanden met kinderlast, 15 seniorenwoningen en 3 in het kader van Housing First. Er werden geen woningen toegewezen die specifiek zijn voorbehouden voor rolstoelgebruikers.

Deze toewijzingen tonen duidelijk aan dat een doelgroepgerichte woonaanpak niet alleen concrete woonoplossingen biedt, maar ook een belangrijke maatschappelijke en preventieve rol vervult. De resultaten binnen de verschillende doelgroepen van pijler 3 kunnen dan ook als bijzonder **positief** worden geëvalueerd.

Van de 41 toewijzingen gingen er 23 naar alleenstaanden met kinderlast. In deze doelgroep zien we duidelijke, duurzame effecten. Door gezinnen toegang te geven tot een stabiele en betaalbare woning, dragen we actief bij aan de **preventie van kinderarmoede**. Voor jonge gezinnen betekent een sociale woning niet alleen woonzekerheid, maar ook extra financiële ruimte. Lagere woonkosten creëren marge om te investeren in andere essentiële levensdomeinen zoals onderwijs, welzijn, gezondheid en sociale participatie. Zo ondersteunt de Thuisbouwer deze gezinnen niet alleen op korte termijn, maar versterken we ook hun toekomstperspectieven en maatschappelijke integratie.

Daarnaast werden 15 seniorenwoningen toegewezen. Deze woningen liggen op het gelijkvloers of zijn bereikbaar via een lift, beschikken over één slaapkamer, zijn drempelarm en standaard uitgerust met een douche (dus geen bad), waardoor ze bijzonder geschikt zijn voor deze doelgroep. Ze bieden een comfortabele en praktische oplossing die aansluit bij de woonnoden van senioren. Dankzij deze woonvorm op maat kunnen zij langer **zelfstandig** blijven wonen in een veilige, vertrouwde omgeving. Dit bevordert hun autonomie en levenskwaliteit en sluit aan bij de bredere doelstelling om wonen zo lang mogelijk haalbaar te houden binnen de eigen leefomgeving. Vaak liggen de seniorenwoningen in elkaars nabijheid, wat de samenhangigheid versterkt en spontane wederzijdse ondersteuning stimuleert.

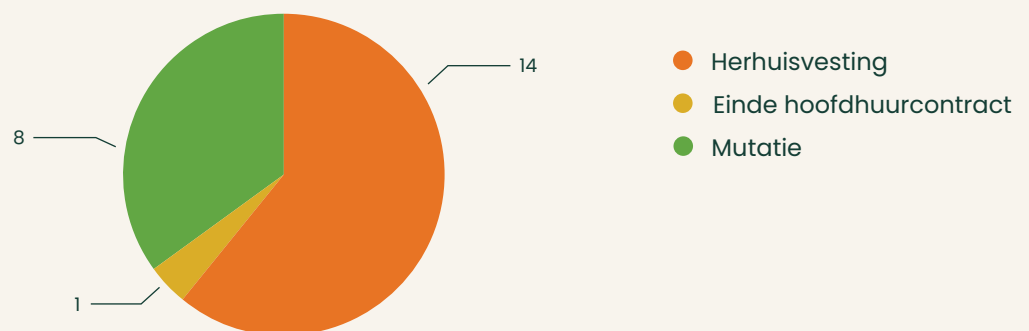
Tot slot werden in het kader van Housing First 3 woningen toegewezen. Deze trajecten kennen sterke resultaten: 3 van de 4 dossiers kunnen vandaag als **succesverhalen** worden beschouwd. De betrokken bewoners behouden hun woning en zetten duidelijke stappen richting stabiliteit en zelfredzaamheid. Een belangrijke succesfactor is de goede, structurele samenwerking met het CAW. De begeleiding verloopt constructief en op maat, wat niet alleen de huurders ten goede komt, maar ook de samenwerking tussen de Thuisbouwer en het CAW verder versterkt. Deze positieve dynamiek zorgt voor gedeelde verantwoordelijkheid en efficiënte ondersteuning van de doelgroep, waarbij wonen effectief fungeert als fundament voor verdere hulpverlening.

We kunnen dan ook besluiten dat de toewijzingen binnen pijler 3 aantonen hoe een doelgerichte woonaanpak een grote maatschappelijke meerwaarde creëert. Dat merken we dagelijks in de praktijk, en het wordt bevestigd door huurders, het CAW en andere partners. Het onderstreept de waarde van onze samenwerkingen en de sterke, **verbindende rol** van de Thuisbouwer.

## Pijler 4 > interne mutaties

In 2025 vonden 23 interne mutaties plaats. Interne mutaties hebben betrekking op zittende huurders die, bijvoorbeeld wegens renovatie of sloop, onder- of overbezetting van de sociale woning of om medische redenen, verhuizen naar een ander geschikt pand van de woonmaatschappij.

Pijler 4 > interne mutaties



Het merendeel betreft de verhuis van huurders die in het kader van een **renovatiebeweging** de sociale woning dienden te verlaten:

- 1 bewoner van het (kantoor)renovatieproject in de Acacialaan verhuisde naar een ander pand in de Acacialaan
- 5 laatste bewoners van het project Zilverberk-Acaciastraat-Prieel werden succesvol verhuisd en de verhuisbeweging kan hiermee afgesloten worden
- 8 bewoners van de Witte Blokken konden verhuizen naar de eerste afgewerkte fase van het project Witte Blokken. Hun voormalige appartementen behoren tot fase 2 van dit renovatieproject en worden in 2026 aangepakt.

Verder verhuisden in 2025 8 bewoners via mutatie naar een aangepaste woning: 4 om medische redenen (van een woning of appartement met trappen naar een gelijkvloerse woning) en 4 wegens overbezetting van de sociale woning.

Tot slot werd 1 hoofdhuurcontract beëindigd, waardoor de betrokken bewoners elders gehuisvest moesten worden.

## Verhuring buiten sociaal huurstelsel (VBSH)

In 2025 werden buiten het sociaal huurstelsel twee panden verhuurd: één aan OCMW Zele voor de huisvesting van Indiase verpleegkundigen en één aan vzw Lia voor de huisvesting van een dakloze jongere.

## Toewijzingsbeleid project Lange Akker

Op 4 juli 2023 werkte de toewijzingsraad voor Hamme en Zele een ontwerp van **toewijzingsreglement** uit. De gemeenteraden van Hamme en Zele keurden dit goed op respectievelijk 13 en 28 september 2023. Op basis van de positieve evaluatie door de toewijzingsraad op 18 december 2024, en met het project Lange Akker in Zele in het vooruitzicht (26 sociale woningen worden hier gerealiseerd met oplevering voorzien begin 2026), werkte de Thuisbouwer de afspraken verder uit. Na bespreking in de toewijzingsraad op 11 juni 2025 werden volgende aanpassingen aan het toewijzingsreglement voorgesteld:

- **Nieuwe doelgroep (in pijler 3) naar aanleiding van het project "Lange Akker"**
  - Huurders van wie minstens één partner 65 jaar of ouder is. Toewijzing gebeurt via een cascade: eerst voorrang aan 85-plussers, daarna 75-plussers en vervolgens 65-plussers.
  - Hiervoor worden 26 woningen voorzien in 'Lange Akker' (Zele).
- **De aanpassing van het aantal woningen voor doelgroepen (contingent) (in pijler 3)**
  - Voorstel om de woningen voor specifieke doelgroepen niet langer "op een (vaste) adressenlijst" voor te behouden, maar om te werken met een contingent per doelgroep en deze woningen "bij voorrang" toe te wijzen.
  - Overzicht doelgroepen en (contingent) woning

Doelgroepen / contingent woningen	Hamme	%	Zeleveld	%	Totaal	%
Rolstoel	17	1	10	1	27	1
Senior	124	9	39	5	163	8
Senior + Lange Akker			26	3	26	1
Housing First	2	0,1	2	0,1	4	0,1
Alleenstaande met kindergelast	150	11	79	11	229	11
<b>Totaal</b>	<b>239</b>	<b>21,1</b>	<b>156</b>	<b>20,1</b>	<b>449</b>	<b>21,1</b>

Sociale woningen	Hamme	%	Zeleveld	%	Totaal	%
Alle sociale woningen	1.351	100	752	100	2.103	100
<b>1/3 van het aantal sociale woningen</b>	<b>450</b>	<b>33</b>	<b>251</b>	<b>33</b>	<b>701</b>	<b>33</b>

Deze aanpassingen aan het toewijzingsreglement zijn intussen voorgelegd aan en **goedgekeurd** door de gemeenteraden binnen het werkingsgebied. De Thuisbouwer neemt ze op in het intern huurreglement. De inwerkingtreding van het aangepaste toewijzingsreglement en intern huurreglement werd voorzien in het najaar van 2025. De oplevering van Lange Akker volgt begin 2026.



# Huurdersbestand

Huurders volgens gezinsgrootte	2023	2024	2025
Alleenstaand	1.085	1.064	1.040
2-5 personen	1073	1042	942
6-10 personen	51	54	49
<b>Totaal</b>	<b>2.209</b>	<b>2.160</b>	<b>2.031</b>

Huurders volgens inkomens	2023	2024	2025
0 tot 25.000 €	1.504	1.447	1.272
25.000 tot 50.000 €	629	614	643
50.000 tot 100.000 €	74	99	116
<b>Totaal</b>	<b>2.207</b>	<b>2.160</b>	<b>2.031</b>

Huurders volgens leeftijd	2023	2024	2025
< 25 jaar	25	22	23
25-65	1.288	1.233	1.140
> 65	896	905	868
<b>Totaal</b>	<b>2.209</b>	<b>2.160</b>	<b>2.031</b>

Huurders volgens gezinsgrootte in %	2023	2024	2025
Alleenstaand	49,12	49,26	51,21
2-5 personen	48,57	48,24	46,38
6-10 personen	2,31	2,50	2,41

Huurders volgens inkomens in %	2023	2024	2025
0 tot 25.000 €	68,15	66,99	62,63
25.000 tot 50.000 €	28,50	28,43	31,66
50.000 tot 100.000 €	3,35	4,58	5,71

Huurders volgens leeftijd in %	2023	2024	2025
< 25 jaar	1,13	1,02	1,13
25-65	58,31	57,08	56,13
> 65	40,56	41,90	42,74

Algemeen profiel van onze huurders:

- 51,21 % van onze huurders zijn alleenstaanden. Dit is een stijging van 2,09 % tov 2023.
- 42,74 % van onze huurders is ouder dan 65 jaar.
- 62,63 % heeft een gezamenlijk belastbaar inkomen onder de 25.000 euro.
- 17,53% van onze huurders behoort tot de doelgroep alleenstaanden met kinderlast.

Ons huurdersbestand heeft als grootste groep 65-plussers. Het aantal huurders jonger dan 25 jaar is zeer beperkt. Ten opzichte van 2023 stijgt de groep 65-plussers met 2,18% en het aandeel alleenstaanden met 2,09%. Dit wijst erop dat we in de toekomst meer rekening moeten houden met een toenemende vraag naar aangepaste woningen voor 65-plussers en voor alleenstaanden. Bovendien zien we dezelfde nood bij de grootste groep wachtenden op de kandidatenlijst, wat de druk op dit type woningen verder zal verhogen.

## Huurbegeleiding

Huurbegeleiding **versterkt** huurders in hun rol en verantwoordelijkheid, met respect voor de woning, de burens en de woonomgeving. De Thuisbouwer wil bijdragen aan leefbare buurten, waar bewoners zich goed voelen en samenleven respectvol verloopt. Vroegtijdig problemen detecteren en aanpakken, escalatie voorkomen en uithuiszetting maximaal vermijden, is daarbij essentieel. Huurbegeleiding beperkt zich niet tot probleemgevallen, maar loopt mee doorheen het volledige huurtraject: van inschrijving tot en met het einde van de huur.

### Start van de huur

Bij de start van de huur wordt ingezet op een duidelijke en toegankelijke communicatie rond het huurcontract, de plaatsbeschrijving en de wederzijdse verwachtingen. Na het onderzoeken van de piste om een **collectief onthaalmoment** te organiseren voor nieuwe huurders, zijn we in oktober 2025 hiermee van start gegaan. We nodigen onze nieuwe huurders uit op de bijeenkomst "Huurders aan Boord". Tijdens deze bijeenkomst kunnen huurders verder kennismaken met de Thuisbouwer als organisatie. Ze krijgen relevante informatie rond o.a. goed buurtschap, het betalen van de huur, wat te doen bij technische defecten, en ze maken kennis met de verschillende medewerkers. De nieuwe huurders kunnen hun vragen stellen en andere nieuwe huurders ontmoeten. Daarnaast wordt gekeken naar het systematisch inzetten van huisbezoeken in een vroeg stadium van de huur om eventuele moeilijkheden tijdig te detecteren en bespreekbaar te maken.

### Tijdens de huur

Huurbegeleiding is een continu proces. We grijpen nog steeds curatief in waar nodig—dat blijft een essentieel onderdeel van de werking—maar versterken tegelijk bewust onze **proactieve aanpak**. Het is een doordachte combinatie van beide sporen. Onze huisbewaarders vormen daarbij een belangrijke proactieve pijler: zij helpen dagelijks problemen te voorkomen en noden tijdig te signaleren.

## Individuele trajecten

Binnen de individuele huurbegeleiding lopen er verschillende trajecten, waarbij een onderscheid gemaakt wordt tussen dossiers met een uitgesproken sociale problematiek en trajecten die eerder praktisch van aard zijn. Enerzijds gaat het om huurders met nood aan een intensievere begeleiding omwille van complexe sociale situaties. Anderzijds betreft het ook meer afgebakende problematieken, zoals bijvoorbeeld tuinonderhoud of andere vormen van woonzorg, waarbij **gerichte opvolging** volstaat. Er zijn ongeveer een honderdtal lopende dossiers.

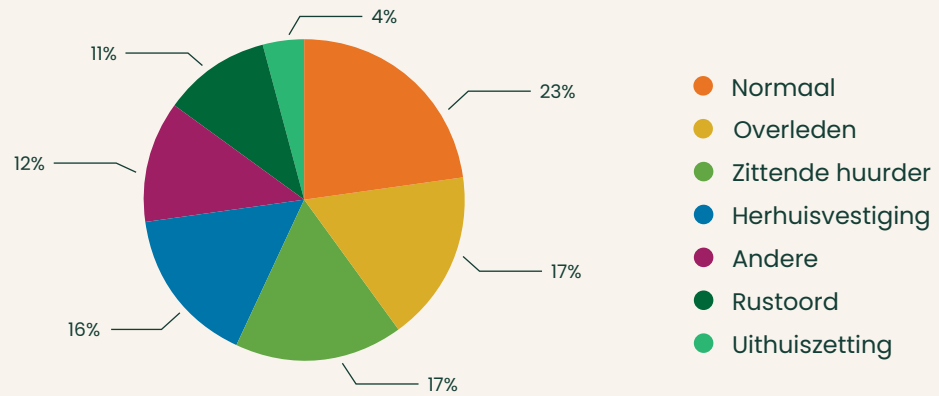
## Opschalen waar nodig

**Huurbegeleiding** is niet vrijblijvend. Wanneer afspraken herhaaldelijk niet worden nagekomen, wanneer een huurder niet wil meewerken, of wanneer de problematiek ernstig en structureel blijft, wordt stapsgewijs **opgeschaald**. Dat kan leiden tot formele verwittigingen, een intensiever traject met partners of het betrekken van bijkomende diensten.

In laatste instantie kan een juridisch traject worden opgestart. Een gerechtelijke procedure blijft een ultimum remedium, wanneer eerdere inspanningen onvoldoende resultaat opleveren.



Types opzeg



Op basis van de verhuringslijst krijgen we een duidelijk beeld van de verdeling naar **type opzeg** en doorstroom.

- 17% van de nieuwe verhuringen betreft zittende huurders die intern verhuizen binnen ons sociaal patrimonium. Dit vraagt zowel een uittredende als een intredende plaatsbeschrijving.
- 16% van de nieuwe verhuringen komt door herhuisvesting in het kader van renovatieplannen. Ook hier zijn zowel een intredende als een uittredende plaatsbeschrijving nodig.
- 11% van de opzeggingen betreft huurders die verhuizen naar een woonzorgcentrum. In deze dossiers is er doorgaans slechts 1 maand om de voorcontrole en de uittredende plaatsbeschrijving te organiseren.
- 17% van de opzeggingen volgt op een overlijden. In deze situaties is er meestal 2 maanden beschikbaar voor de voorcontrole en de uittredende plaatsbeschrijving.

8

# Financiële performantie





# Leegstand

**Tijdelijke** leegstand is de leegstand van een woning dat in afwachting is van verhuring. Het gaat bijvoorbeeld om woningen waar kleine renovaties en herstellingen nodig zijn of panden die effectief verhuurbaar zijn, maar nog niet aanvaard en bijgevolg onverhuurd zijn. De bedoeling is dat deze leegstand slechts kort aanhoudt.

**Structurele** leegstand is wanneer de leegstand, omwille van bv. (toekomstige) renovatiewerken, sloopwerken of vervangingsbouw, minstens 12 opeenvolgende maanden aanhoudt of zal aanhouden.

De Thuisbouwer had op 31 december 2025 een leegstand van **132 woningen** leeg staan. We kunnen deze woningen verdelen in:

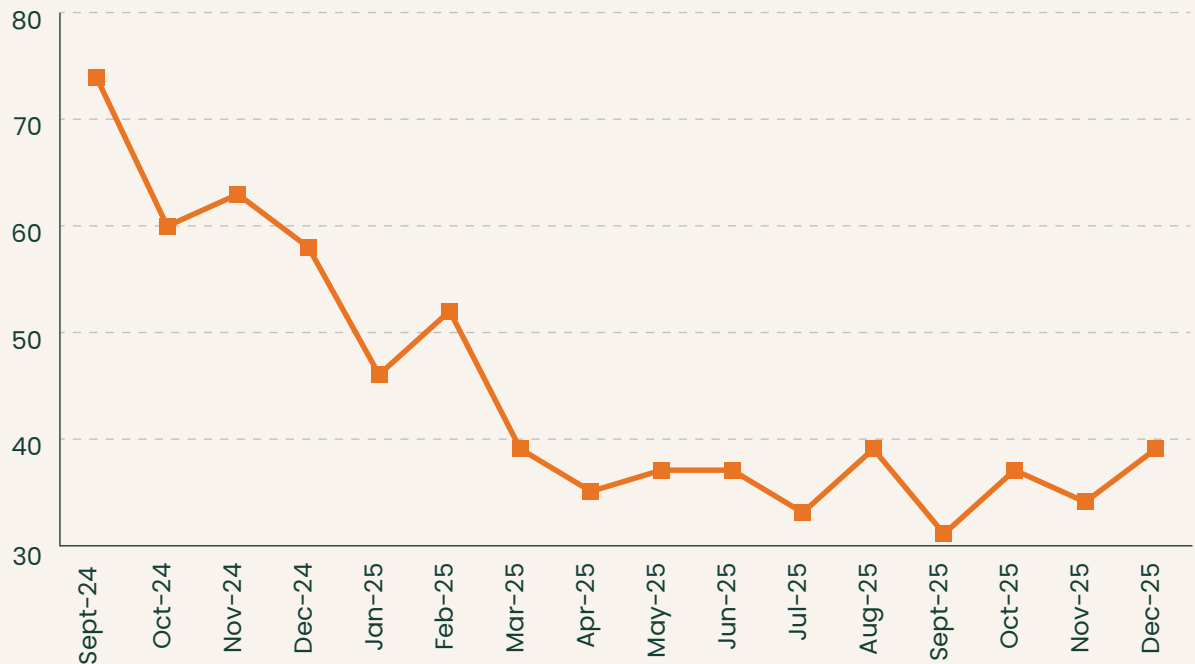
41 woningen in tijdelijke leegstand (frictie leegstand)

- 30 te Hamme
- 6 te Zele
- 5 in Dendermonde/Buggenhout

91 woningen in structurele leegstand

- 50 te Hamme
- 23 te Zele
- 18 te Dendermonde/ Buggenhout

Leegstand	2023 in %	2024 in %	2025 in %
Ratio	4,25	4,02	5.92
Gemiddelde sector	9,71	11	
Mediaan sector	10,54	10.74	
Max sector	15,94	13.52	
Min sector	0,63	5.30	



Hoewel we een globale stijging van de leegstand zien, toont bovenstaande tabel aan dat de tijdelijke leegstand sinds september 2024 sterk gedaald is. Een stijging in de structurele leegstand verklaart de globale stijging. We hebben heel wat projecten lopende voor vervanging of renovatie van verouderde woningen. Omwille van schaalvoordelen willen we deze bij voorkeur in groep totaal renoveren of slopen i.f.v. vervangingsbouw of nieuwbouw. Voor sommige van deze projecten lopen al herhuisvestingstrajecten (bijvoorbeeld mandemakerswijk).

## Rendementsanalyse

We voerden een **rendementsanalyse** uit waarbij we de werkelijke bouwkost van enkele recent opgeleverde projecten vergeleken met de reële huurprijs.

Daarnaast volgden we een project dat in 2015 werd opgeleverd om na te gaan hoe de reële huurprijzen sindsdien evolueerden en wat dat betekent voor de terugverdientijd.

Onderstaande tabel maakt een vergelijk van de totale **bouwkost** versus de reële huurprijzen van 3 recent opgeleverde projecten.

Tabel in absolute cijfers totale bouwkost	3 w Populieren- en Veldstr (EUR)	24 w Prieel/Veld/ Pop (EUR)	4 w Moerheide / Evangeliestr (EUR)
Projectkost	989.240,22	6.466.401,18	767.018,30
Terugverdiëntijd (in jaren)	46,18	56,75	32,28

Als we de huidige gemiddelde reële huurprijs afzetten tegen de gemiddelde totale bouwkost per eenheid, krijgen we een indicatie van de **terugverdiëntijd**. Die varieert per project, maar situeert zich doorgaans tussen 30 en 50 jaar. In deze raming zijn bijkomende onderhouds- en herstellingskosten nog niet verrekend, wat de effectieve terugverdiëntijd waarschijnlijk verlengt.

Het verschil in terugverdiëntijd hangt af van verschillende **factoren**. In de eerste plaats speelt de totale kostprijs van het project een rol, in de tweede plaats het inkomensprofiel van de zittende huurders. Project 3 woningen Populieren- / Veldstraat omvat drie nieuwbouwwoningen met vier en vijf slaapkamers en ging na corona in aanbesteding. Project 4 woningen Moerheide / Evangeliestraat betreft vier volledig gerenoveerde woningen met twee en drie slaapkamers, waarbij de buitenschil niet werd vervangen. De 24 woningen Prieel / Veldstraat / Populierenstraat zijn nieuwbouwappartementen met één of twee slaapkamers. In de één- en tweeslaapkamerwoningen en -appartementen wonen doorgaans alleenstaanden met één inkomen, wat zich vertaalt in een lagere reële huurprijs. In woningen met drie, vier of vijf slaapkamers gaat het vaker om tweeverdieners, met een hoger gemiddeld inkomen en dus ook een hogere huurprijs.

Ter vergelijking: de afbetaling van een gesubsidieerde lening (FS3) loopt over 33 jaar. Gemiddeld doen we er dus langer over om een project volledig terug te verdienen.

Er werd ook een rendementsanalyse gemaakt van een project dat opgeleverd werd in 2015. Zo kunnen we rekening houden met de **evolutie** van de reële huurprijzen doorheen de jaren. Je kan deze evolutie hieronder vinden.

Er werd ook een rendementsanalyse gemaakt van een project dat in 2015 werd opgeleverd, zodat we de **evolutie** van de reële huurprijzen doorheen de jaren kunnen meenemen. Dit geeft volgend resultaat in de rendementsanalyse van het project:

Gustaaf Francoisstraat	2016 (EUR)	2025 (EUR)
Projectkost	2.322.834,45	2.322.834,45
Terugverdiëntijd (in jaren)	36,38	27,41

We vergeleken de **terugverdiëntijd** voor dit project op basis van de huurinkomsten in het jaar na oplevering met de huidige huurinkomsten. Daaruit blijkt dat de terugverdiëntijd in de loop der jaren merkbaar is gedaald, doordat de huurinkomsten over de afgelopen tien jaar gemiddeld met 3,31% zijn gestegen. Of deze trend aanhoudt, hangt onder meer af van eventuele toekomstige wijzigingen in de regelgeving.

# Huurwaarborgen

Tabel	Waarborg volledig terugbetaald	Waarborg voldoende voor huurschade en/of achterstal	Waarborg onvoldoende voor huurschade en / of huurachterstal
2024	53	56	24
2025	56	45	37

In 2025 zijn **138 huurwaarborgen** afgerekend met vertrokken huurders, tegenover 133 in 2024. In 56 dossiers werd enkel de kost voor de opmaak van de plaatsbeschrijving aangerekend en kon het resterende saldo volledig aan de huurder worden teruggestort. Die verhouding is quasi dezelfde als in 2024.

In **37 dossiers** bleek de huurwaarborg onvoldoende om de openstaande huurachterstal en/of de aangerekende huurschade te dekken, wat een stijging is ten opzichte van 2024. Dit komt onder meer doordat huurders vaker stoppen met betalen zodra ze hun opzeg geven, door gerechtelijke ontbindingen van huurovereenkomsten en bij onbeheerde nalatenschappen.



# Fraude en uithuiszettingen

## Fraude

Binnen de werking van onze woonmaatschappij wordt **fraude** gedefinieerd als elke vorm van handelen waarbij een huurder de organisatie bewust misleidt, met het oog om er zelf financieel beter van te worden en waarbij de huurder zijn contractuele en wettelijke huurdersverplichtingen niet nakomt:

- **domiciliefraude:** het niet melden van bijwonende personen;
- **niet-bewoning:** de huurder betreft de sociale woning niet zelf als hoofdverblijfplaats;
- **onrechtmatige onderverhuur:** het (geheel of gedeeltelijk) verhuren van de woongelegenheid aan derden;
- **onroerend bezit:** het aanhouden van eigendommen in het binnen- of buitenland, wat strijdig is met de sociale toelatingsvoorwaarden.

De woonmaatschappij vervult daarbij een **cruciale rol** bij het opsporen en melden van fraude:

- **preventie:** bij de aanvang van de huurovereenkomst wordt de huurder uitvoerig geïnformeerd over de geldende verplichtingen. We blijven de huurder sensibiliseren tijdens de looptijd van het contract;
- **detectie en opsporing:** er wordt een strikt protocol gehanteerd voor de screening van signalen. Binnengekomen meldingen worden gescreend en indien nodig wordt een formeel onderzoek opgestart.

Wanneer inbreuken worden vastgesteld, treedt de Thuisbouwer op met passende **sancties** conform de geldende wetgeving. Dat kan gaan van de terugvordering met terugwerkende kracht van onterecht genoten sociale kortingen tot de ontbinding van de huurovereenkomst.

In 2025 zijn we gestart met een eenduidig **registratiesysteem** voor fraudedossiers. Dat jaar werden 49 dossiers rond domiciliefraude opgestart. In 14 daarvan stelden de bevoegde instanties inwoning of niet-bewoning duidelijk vast en volgden passende sancties. Twee huurders gaven daarop zelf hun opzeg. In twee andere dossiers leidde dit tot een uithuiszetting. Eén dossier is nog hangende bij onze raadsman. Daarnaast zijn twee dossiers van sociale fraude overgemaakt aan het meldpunt voor (on)eerlijke concurrentie. Die kunnen we enkel melden en daarover krijgen we geen verdere terugkoppeling. In 2025 werd ook één dossier opgestart rond fraude met buitenlandse eigendom; de precheck viel negatief uit.

Voor de opsporing van fraude is er **een samenwerking** met de wijkagenten in Hamme en de dienst Burgerzaken in Zele.

## Uithuiszettingen

Ondanks de aanzienlijke inspanningen van onze woonmaatschappij en diverse welzijnsactoren om woonstabiliteit te waarborgen, blijven procedures die leiden tot een uithuiszetting jaarlijks onvermijdelijk. Vanuit onze missie en visie om kwaliteitsvol wonen te faciliteren, blijven we maximaal inzetten op preventie: vroegtijdig en intensief contact met bewoners en versterkte samenwerkingen met partners zoals het Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW) en de OCMW's. Bij nagenoeg elke uithuiszetting moeten alle betrokken partners vaststellen dat, door een gebrek aan medewerking van de betrokkenen, helaas geen andere uitweg meer rest.

Aan zo'n finale stap gaat doorgaans een langdurig en aanklampend traject vooraf. De **uitvoering** is strikt juridisch gekaderd en vereist de tussenkomst van de vrederechter en de gerechtsdeurwaarder. We hechten waarde aan de toetsing en het oordeel van de vrederechter, gezien de ingrijpende impact van een uithuiszetting. Bovendien beschikt de vrederechter over specifieke instrumenten die, waar mogelijk, de positie van de sociale huurder kunnen ondersteunen.

Een **uithuiszetting** kan om diverse redenen gebeuren:

- omwille van huurachterstal;
- omwille van domiciliefraude;
- omwille van de leefbaarheid;
- omwille van gebrekkig onderhoud van de woning;
- omwille van andere diverse redenen (o.a. buitenlandse eigendom);

### 2024

Gemeente	Achterstal	Fraude	Andere	Totaal
Hamme	5	6	0	8
Zelee	3	1	2	6
Buggenhout	1	0	0	1

### 2025

Gemeente	Achterstal	Fraude	Andere	Totaal
Hamme	2	2	1	5
Zelee	3	0	1	4
Grembergen	1	0	0	1

In 2025 waren er **10 uithuiszettingen**:

- in 6 dossiers werd de huurovereenkomst ontbonden voor huurachterstal;
- in 2 dossiers moest de huurder de woning verlaten voor domiciliefraude;
- in 1 dossier werd de huurovereenkomst ontbonden wegens leefbaarheidsproblemen;
- 1 dossier werd ontbonden omwille van het niet rechtmatig verblijven in de woning.

Het aantal uithuiszettingen is t.o.v. 2024 (15 uithuiszettingen) **gedaald**. De redenen hiervoor zijn zeer uiteenlopend:

- minder meldingen van buitenlandse eigendommen;
- een intensieve en aanklampende werking voor huurachterstallen;
- complexere dossiers, waarbij de huurders bij verstek worden veroordeeld en hoger beroep aantekenen waardoor de uithuiszetting wordt opgeschort.

## Jaarrekening

De jaarrekening is een diepgaande uiteenzetting van de financiële gezondheid en prestaties van de Thuisbouwer. Het is te uitgebreid om hier integraal op te nemen. Daarom kan je het gedetailleerde financiële inzicht raadplegen op onze website [www.dethuisbouwer.be](http://www.dethuisbouwer.be) of door de volgende QR-code te scannen:



### Kernonderdelen van de jaarrekening:

- **Balans:** Een momentopname van de financiële positie (bezittingen en schulden) op de laatste dag van het boekjaar.
- **Resultatenrekening (Winst-en-verliesrekening):** Overzicht van alle opbrengsten en kosten

9

# Klantgerichtheid



# Website

In 2025 zijn er ongeveer 7200 bezoeken aan de website vastgesteld. De meest gebruikte pagina's zijn de contactpagina, de projectenpagina, de inschrijvingsvoorwaarden en de plaats op de wachtlijst.

Pagina	Aantal bezoeken
Contact	2,1K
Projecten	1,1K
Inschrijvingsvoorwaarden (Ik wil huren)	1,4K
Plaats op de wachtlijst (Ik wil huren)	755
Ons team (Over ons)	940
Huurdersdocumenten (Ik ben huurder)	676

	2023	2024	2025
Aantal zoekopdrachten		391	350
Aantal ingevulde contactformulieren	429	693	672
Aantal via de website ingediende defectmeldingen	105	182	170

# Renovatie kantoor Zele

## Renovatie

De Thuisbouwer wil een volwaardige dienstverlening blijven bieden aan de (kandidaat-) huurders in de beide gemeenten. Het is dan ook een bewuste beleidskeuze geweest om het kantoor van de Thuisbouwer in Zele in die zin aan te passen. De fusie tot de Thuisbouwer bracht daarnaast ook nieuwe teams en extra medewerkers, waardoor meer (flex)werk- en overlegplekken nodig waren.

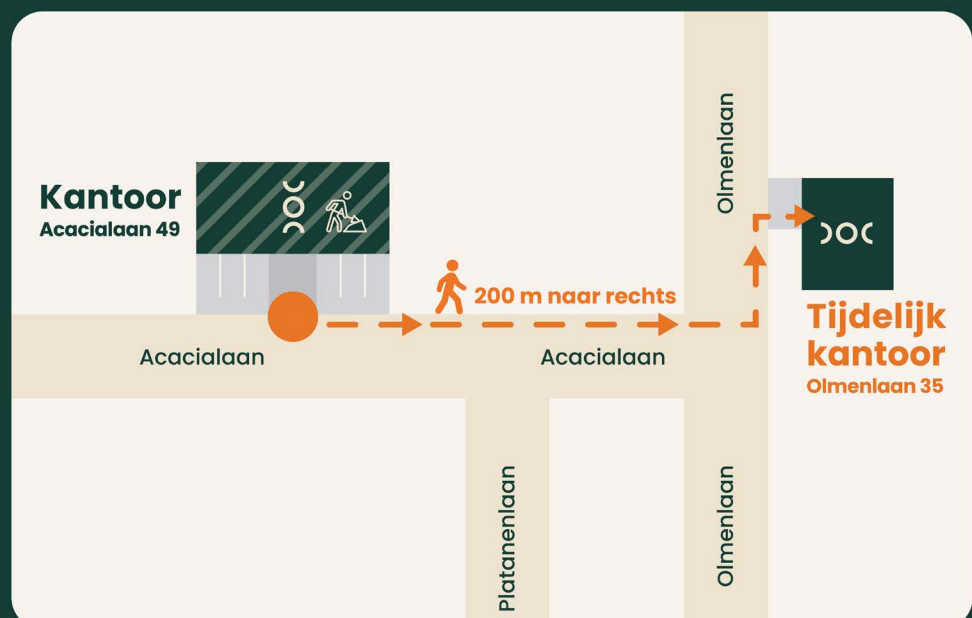
De inrichting omvat structurele werken, herinrichting volgens de noden, verfraaiingswerken en nieuw kantoormeubilair. Daarnaast is er een totaalconcept opgemaakt voor het volledige kantoor, inclusief oplossingen voor o.a. een aparte ontvangst en balieruimte, vergaderruimtes, fietsenstalling, ...

De Thuisbouwer wil alle sociale woningen voorzien van een EPC A-label tegen 2050. Daarom maken we van de gelegenheid gebruik om ook meteen het dak van het gebouw te vernieuwen en extra te isoleren. Bovendien worden er voor elk van de 8 appartementen zonnepanelen voorzien zodat de huurders kunnen genieten van zelf opgewekte groene stroom.

## Tijdelijk kantoor

In augustus zijn de werken van start gegaan. De renovatie van het kantoor brengt tijdens de werken de nodige hinder met zich mee. Tijdens de renovatieperiode verhuizen onze diensten naar een tijdelijke locatie: Olmenlaan 35, Zele. Deze bevindt zich op slechts 2 minuten wandelafstand van het huidige kantoor.

In het **tijdelijke kantoor** in de Olmenlaan zijn er bureaus voorzien waar afspraken kunnen doorgaan en is er een tijdelijke balie aanwezig zodat ook de openingsuren onveranderd konden blijven. De bestuursvergaderingen gaan tot na de renovatiewerken door in het kantoor in Hamme. We hebben een uitgebreide campagne gevoerd om alle bezoekers naar de tijdelijke locatie te leiden: we hebben aan het te renoveren kantoor werfdoeken aangebracht die de weg wijzen naar het tijdelijke kantoor. Aan het tijdelijke kantoor zijn heel duidelijk onze huisstijlkenmerken aangebracht. We hebben ook een pop-up en een nieuwsbericht op onze website laten verschijnen.



We blijven bereikbaar  
tijdens de renovatiewerken

## Evenementen

Op 12 oktober 2025 vierden we de Dag van Sociaal Wonen met een reeks **festiviteiten** die de band met onze huurders en de lokale gemeenschap versterkten. Het project Lange Akker werd hiervoor opengesteld voor het publiek en de bezoekers konden genieten van hapjes en drankjes van lokale handelaars.

Tegelijkertijd boden we uitgebreide informatie over wonen bij de Thuisbouwer, over het project zelf—zowel bouwtechnisch (materialen en keuzes in de planfase) als sociaal (gericht op zorgbehoevende senioren)—en over belangrijke thema's zoals brandveiligheid. In dat kader werkten we samen met de lokale brandweer, die ter plaatse toelichting gaf. Voor de kinderen waren er een springkasteel en grime aanwezig.

Het evenement was een hoogtepunt van het jaar en onderstreepte de inzet van de Thuisbouwer om bewoners actief te betrekken, te informeren en samen te brengen binnen een levendige, sociale gemeenschap.











# Betrokkenheid

## Koffieklets

In het kader van betrokkenheid en sociale **verbondenheid** nam de Thuisbouwer deel aan het initiatief "Koffieklets" van Team Leven en Welzijn van Hamme en de seniorenraad, met bijzondere aandacht voor het tegengaan van eenzaamheid bij oudere bewoners. In een warme, laagdrempelige setting konden deelnemers elkaar ontmoeten, ervaringen delen en nieuwe contacten leggen. De activiteit werd positief onthaald en onderstreepte het belang van informele ontmoetingsmomenten als aanvulling op de infomomenten. Zo willen we niet alleen informeren, maar ook bijdragen aan het welzijn en de sociale samenhang binnen de woonomgeving.

## Huurdersessies

Eind 2025 organiseerden we vier huurdersessies (twee in Zele en twee in Hamme) om feedback te verzamelen over onderhoud en herstellingen uitgevoerd in de drie maanden voorafgaand aan de sessies. Er namen zowel bewoners met recent gerenoveerde woningen deel, als huurders die al langer hun woning betrekken. Doel was om onze dienstverlening nog beter af te stemmen op de noden van onze huurders.

We haalden een **algemene tevredenheidsscore van +55 (NPS)** (op een schaal van -100 tot +100) bij ongeveer 25 deelnemers, wat betekent dat meer dan de helft een score van 9 of 10 op 10 gaf. De positieve score is vooral te danken aan de kwaliteit van de herstellingen en de snelheid waarmee deze werden opgelost.

Op basis van de aanbevelingen namen we al concrete verbeteracties:

- Op de website staat nu een sneller vindbare link naar de Ziezo-brochure, zodat huurders beter inzicht krijgen wanneer ze beroep kunnen doen op de diensten van de Thuisbouwer.
- De bestelbon werd aangepast zodat de huurder duidelijk ziet dat hij enkel mag ondertekenen als hij tevreden is over de uitgevoerde herstelling.
- We versterkten onze communicatie bij sleuteloverdrachten (uitleg over septische put, zonnepanelen, bereikbaarheid, ...) en tijdens de introductiemomenten "Huurders aan Boord".



## Huurders aan boord

Eind 2025 gingen we dan van start met het initiatief onder de naam “Huurders aan boord”. In een testfase kregen nieuwe huurders een persoonlijke introductie in het huren bij de Thuisbouwer. Tijdens deze **introductiesessies** kregen zij uitleg over hun rechten en plichten, praktische informatie over het wonen in de wijk en mogelijkheden om actief betrokken te raken bij de gemeenschap. Het doel van dit initiatief is om nieuwe bewoners vanaf het begin wegwijs te maken en een sterk gevoel van betrokkenheid en verbondenheid te creëren.

Aan de lancering van het initiatief “Huurders aan boord” ging een uitgebreid voorbereidingstraject vooraf. Gedurende een volledig jaar werd er intensief gewerkt aan verkenning en kennisopbouw via bezoeken aan verschillende andere woonmaatschappijen. Deze verkenningsbezoeken werden telkens afgelegd met wisselende groepjes medewerkers, zodat diverse ervaringen en invalshoeken werden meegenomen en zo een volledig mogelijk beeld werd gevormd. De inzichten uit dit traject vormden de basis voor de ontwikkeling en testfase van het initiatief dat hieronder wordt toegelicht.

De eerste reacties waren positief. Op basis van deze testfase evalueren we hoe “Huurders aan boord” in de toekomst structureel kan worden aangeboden.

# Klachtenbehandeling

## Definities en kader

Een goed werkende woonmaatschappij beschikt over een laagdrempelige **klachtenprocedure** en zet in op de correcte verwerking en behandeling van deze klachten. Zo is decretaal vastgelegd dat iedereen het recht heeft om kosteloos een klacht in te dienen bij een overheidsinstantie (waaronder dus ook de woonmaatschappijen).

Een **klacht** wordt gedefinieerd als een expliciete uiting van ontevredenheid over de handelingen of de werking van de Thuisbouwer. Dit gaat dan bijvoorbeeld om een kandidaat-huurder die zich onheus behandeld voelt, tot een huurder die maanden heeft moeten wachten op een herstel. Daarbij wordt gesteld dat een klacht gerelateerd dient te zijn aan de organisatie (tekortkoming in de organisatie) en werking (een bepaalde handeling of gebrek er aan) van onze woonmaatschappij en die gevolgen heeft voor de indiener van de klacht. Er zijn twee vormvereisten aan een klacht: de identiteit van de klager is gekend, en de klacht omvat een begrijpelijke omschrijving ervan. Anonieme klachten zijn onontvankelijk. Een herhaalde klacht over eenzelfde dossier dat al eerder door de klachtenbehandelaar behandeld werd, is eveneens onontvankelijk.

Wat geen klacht is volgens bovenstaande definitie zien we als een **melding**. Aan meldingen zijn geen vormvereisten verbonden. Zo kan ook via sociale media, of anoniem een melding tot bij onze diensten doorstromen. Meldingen worden behandeld, in eerste lijn, door de betrokken diensten. Meldingen over burenhinder behartigen we bijvoorbeeld via begeleiding.

Een (eerste) melding van een defect of bijvoorbeeld een burenruzie wordt niet beschouwd als een klacht die te rapporteren is binnen de jaarlijkse klachtenrapportage aan de Vlaamse Ombudsdienst. Alle klachten en meldingen worden daarentegen serieus genomen en door onze diensten behartigd, los van de opname in de rapportage. Ze zijn immers een **kans** en een bron van informatie om onze klantgerichte dienstverlening verder te verbeteren.

## Klachtenrapportage

In eerste instantie wordt de klacht gecapteerd en indien nodig wordt bijkomende toelichting over de omstandigheden gevraagd. Dit laat toe om de klacht grondig te **onderzoeken** en eerlijk te behandelen. Klachten zijn in de meeste gevallen ook gediend met een persoonlijke aanpak. We voeren, als we dit nodig achten, een **persoonlijk** gesprek met de betrokkene. Soms kan men namelijk via een gesprek al tot een vergelijk komen. Vervolgens krijgt de betrokkene een gemotiveerd antwoord. Ook dit kan in een persoonlijk gesprek toegelicht worden.

Dagelijks worden wij via allerlei kanalen gecontacteerd met vragen, meldingen, herstellingen, etc. Dit valt zelden te definiëren als klachten in de zin van het bestuursdecreet. Onderstaande gegevens zijn gebaseerd op de referentieperiode van 1 januari tot en met 31 december 2025. Ter referentie zijn ook de cijfers uit het voorgaande jaar weergegeven.

Klachtenrapportage	2024	2025
Totaal aantal klachten	20	<b>16</b>
Waarvan eigenlijke klachten in de zin van het bestuursdecreet (klachten ten aanzien van de woonmaatschappij)	19	<b>16</b>
Aantal ontvankelijke klachten	20	<b>16</b>
Aantal (deels) gegronde klachten	14	<b>13</b>
Aantal (deels) opgeloste klachten	11	<b>13</b>

## Dienstverlening

Op basis van vaststellingen uit het klachtenbeleid passen we onze **dienstverlening** ook concreet aan. Zo werd er hard gewerkt om de brieven rond de huurprijsberekeningen dit jaar vroeger op te maken en uit te sturen, inclusief de bijhorende infolder. De informatie op deze folder kijken we ook jaarlijks na om deze op punt te zetten.

Vaak gaan klachten over **misverstanden** tussen de informatie die wij wensen over te brengen, en hoe deze overkomt bij de klanten. We besteden daarom bijzondere aandacht aan heldere communicatie. We vinden het belangrijk dat onze klanten goed geïnformeerd

zijn en daarom voorzien we verschillende brochures, waarin in duidelijke taal uitleg gegeven wordt over relevante aspecten van het huren bij onze woonmaatschappij.

Voor de behandeling van klachten werken we waar nodig met **bemiddelende** gesprekken. In een bemiddelend gesprek is het gemakkelijker om tot de kern van de klacht te komen en onderlinge afspraken te maken. We merken dat deze gesprekken algemeen ook effectief zijn om tot een definitief vergelijk te komen en er dus geen vervolklachten uit voort komen.

De medewerkers volgden ook **opleidingen** rond thema's zoals bemiddeling bij burenc conflicten, omgaan met boze klanten, omgaan met conflicten en leefbaarheid.

## Globaal onderzoek

Het toezicht van Wonen in Vlaanderen op de werking van de woonmaatschappijen is opgedeeld in twee pijlers: een permanent basistoezicht, gericht op specifieke dagdagelijkse aandachtspunten en het periodiek globale onderzoek, een brede doorlichting om een volledig beeld van de woonmaatschappij te krijgen. De afdeling Toezicht voert periodiek (4 à 5-jaarlijks) **globale onderzoeken** (globo's) uit bij woonmaatschappijen. Een dergelijk onderzoek bij de Thuisbouwer werd in februari 2025 aangekondigd.

Er worden tijdens een globaal onderzoek 7 kritieke domeinen:

- Interne controle
- Administratief beheer
- Financieel beheer
- Overheidsopdrachten
- Inschrijvingen en toewijzingen sociale huurwoningen
- Huurprijsberekening
- Huurlasten

In een eerste fase werden enkele algemene documenten opgevraagd: Toewijzingslijsten, afschriften van de boekhouding, ... Op basis van deze algemene documenten werden vervolgens meer specifieke documenten opgevraagd, zoals individuele dossiers, soms ook op basis van een steekproef.

Na controle van deze opgevraagde documenten vond per controledomein een controlebezoek op het kantoor plaats. De inspecties verliepen volgens een vast stramien om transparantie te waarborgen. De bij het controledomein betrokken medewerkers en de directeur waren steeds aanwezig voor directe toelichting of bijkomende vragen. Aan het einde van elke dag werden de bevindingen direct met de directeur en de aanwezige medewerkers.

Op basis van dit onderzoek werd een rapport opgemaakt met een bijhorend actieplan. Dit bestaat uit een tabel met daarin de vaststellingen van de toezichthouder en de daarbij van de Thuisbouwer verwachte acties. Dit actieplan werd in september aan het bestuursorgaan voorgesteld. In het najaar van 2025 werd hard aan het werk gegaan om de verwachte acties uit te voeren.



**2.226**

woningen in  
patrimonium



**2.032**

huurders



**199**

gemiddelde  
EPC-waarde



**3.029**

werkopdrachten



**21**

volkstuintjes



**3.601**

zonnepanelen

2024



**474 EUR**

gemiddelde  
huurprijs



**11.538.451 EUR**

investeringen in projecten



**794**

garages,  
autostaanplaatsen  
en carports



**48**

woningen  
ingehuurd



**1.247**

kandidaat-huurders  
op de wachtlijst

# de Thuisbouwer

## de Thuisbouwer

✉ info@dethuisbouwer.be

🌐 www.dethuisbouwer.be

☎ 052 470 471

## 📍 kantoor Hamme

Rozenhoed 1

9220 Hamme

## 📍 kantoor Zele

Acacialaan 49/w13

9240 Zele

## ☎ Telefonisch bereikbaar op

Ma: 13u30 - 15u30

Di: 9u - 12u & 13u30 - 18u00

Wo: 9u - 12u & 13u30 - 15u30

Do: 9u - 12u & 13u30 - 15u30

Vr: 9u - 12u & 13u30 - 15u30

Za: 9u - 12u

## 📍 De balie is open op

Ma: gesloten

Di: 13u30 - 18u > Zele

Wo: 9u - 12u > Hamme

Do: 9u - 12u > Zele

Vr: 9u - 12u > Hamme

Za: 9u - 12u > Hamme