

Dijledal CVBA SO – Sociale huisvesting Leuven

JAARVERSLAG 2020

van de raad van bestuur aan de Algemene Vergadering van 12 mei 2021
over de activiteiten van onze vennootschap tijdens het boekjaar 2020.

Overeenkomstig artikel 3:5 en 3:6 van het wetboek van vennootschappen en verenigingen brengen wij U verslag uit over onze jaarrekening en de activiteiten betreffende het boekjaar 2020. De jaarrekening, bestaande uit de balans, de resultatenrekening, de toelichting en de sociale balans, vormt één geheel en werd opgemaakt overeenkomstig de wetgeving van toepassing op onze vennootschap.

1. Commentaar op de jaarrekening

Sommige cijfers in dit jaarverslag over boekjaar 2019 zijn aangepast.

1.1 Bespreking van de activa

1.1.1 Vaste activa (code 21/28)

De **vaste activa** (code 21/28) bedragen per einde boekjaar 262.441.896 euro.

De **materiële vaste activa** (code 22/27) (na afschrijvingen) zijn met 20.553.813 euro toegenomen;

- De renovatie Wilgenhof-Hulsberg werd afgerond en in gebruik genomen; renovatie 27 woningen
- Refugehof(Janseniushof) werd opgeleverd, 27 nieuwbouwwoningen
- Minckelersstraat werd opgeleverd, nieuwbouw van 26 appartementen en 5 woningen
- Korbeekhof (Pastoriestraat) te Bierbeek werd opgeleverd, 3 nieuwbouwwoningen
- Aan de werven vernieuwbouw Waterleidingstraat te Kessel-Lo, vernieuwbouw Prins Regentplein te Kessel-Lo, renovatie Seringenlaan Oud-Heverlee, Kapucijnenvoer te Leuven, renovatie en nieuwbouwwoningen Bruul te Bierbeek werd verder gewerkt
- Voor de projecten in aanloop Mevrouwkensveld te Bierbeeken de renovatie Schorenhof te Wilsele, nieuwbouw Artoistoren te Leuven werden erelonen aan ontwerpers betaald
- Er zijn wijzigingen (i.o.) VMSW betreffende afschrijvingstermijnen. D.w.z. dat de afschrijvingstermijn wederom naar 50 jaar gaat. Wij hebben geopteerd om de wijziging in 2020 door te voeren. Dit wil ook zeggen dat we een terugname hebben gedaan van de afschrijvingen waardoor ons saldo is toegenomen.

In 2020 werd er één woning aan de zittende huurder verkocht.

Het totaal aantal te verhuren woonegelegenheden bedroeg eind 2020 3393; en omvat 2.605 appartementen (77% van totaal) en 788 huizen (23% van totaal).

1.1.2 Vlottende activa (code 29/58)

De **vlottende activa** (code 29/58) blijven ongeveer hetzelfde (- 4.223,65 euro een daling ten opzichte van 2019).

De **voorraden** (code 30/36) (materialen en stookolie) verlagen met 11.108,69 euro tot 292.332 euro.

De **handelsvorderingen** (code 40) zijnde huurachterstallen, te betalen saldi van afrekeningen van huurlasten, openstaande facturen van onderhouds- en herstellingswerken, schulden van vertrokken huurders en dubieuze vorderingen op vertrokken huurders bedragen 176.966 euro en kennen een daling van 147.253 euro.

De huurachterstallen van zittende huurders bedragen 32.438 euro of 0,21% van de jaarlijks te ontvangen huurgelden.

In 2020 werden voor 12.910 euro schulden van vertrokken huurders als definitief oninbaar in resultaat genomen.

Voor andere vertrokken huurders werd er voor 2020 11.302 euro en voor 2019 16.867 euro provisie aangelegd omdat de recuperatie van hun schulden onwaarschijnlijk wordt.

Van de bestaande dubieuze vorderingen werd er 4.517 euro als definitief oninbaar geboekt.

Per einde boekjaar bedraagt het saldo van de dubieuze vorderingen na afboekingen en toevoegingen 21.051 euro.

Alle afboekingen werden gedaan rekening houdende met de waarderingsregels die in het debiteurenreglement zijn opgenomen.

De op 31 december van het boekjaar vaststaande maar nog niet gefactureerde saldi van huurlasten bedragen 20.481 euro.

De **overige vorderingen** (code 41) bedragen 1.053.276 euro.

Voor diverse lopende en op stapel staande projecten hebben we van de Stad Leuven, de Provincie Vlaams-Brabant en het Vlaams Klimaatfonds nog 835.282 euro toegezegde subsidies te ontvangen. Verder hebben we nog voor 91.658 euro infrastructuursubsidies te ontvangen.

De **liquide middelen** (code 54/58) dalen met 197.700 euro van tot 15,8 miljoen euro.

We ontvingen op het einde van het boekjaar de aanslagbiljetten onroerende voorheffing maar ze werden per einde boekjaar nog niet betaald.

Het totaal van de **activa** (code 20/58) bedraagt 281.551.259 euro (+ 20.572.115 euro).

1.2 Bespreking van de passiva

1.2.1 Eigen vermogen (code 10/15)

Het **eigen vermogen** (code 10/15) stijgt met 1.722.710 euro tot 35,8 miljoen euro.

Kapitaal en **reserves** (codes 10 en 13) blijven ongewijzigd.

Door de winst van het boekjaar over te dragen naar volgend boekjaar komt het totale **overgedragen verlies** (code 14) op 5.283.442 euro.

Na inresultaatneming en toekenning van nieuwe **kapitaalsubsidies** (code 15) bedraagt het saldo 31.313.812 euro

1.2.2 Voorzieningen en uitgestelde belastingen (code 16)

De **provisie voor grote herstellings- en onderhoudswerken** (code 162) bedraagt na terugname en besteding 893.801 euro.

Door het behouden van de aangelegde provisie voor een hangend geschil blijft de post **voorzieningen voor overige risico's en kosten** (code 164/5) op 2,5 miljoen euro.

Ook de wijziging van de afschrijvingstermijn heeft invloed op de uitgestelde belastingen. Deze worden op dezelfde manier teruggenomen als de afschrijvingen vandaar een bijna gelijk saldo als 2019. (+24.544 euro) Op de toegezegde en geboekte kapitaalsubsidies blijven na

inresultaatneming nog voor 1,70 miljoen euro **uitgestelde belastingen** (code168) gevormd.

1.2.3 Schulden (code 17/49)

De totale **schulden** (code 17/49) zijn met 19,08 miljoen euro toegenomen en bedragen nu 240.628.782 euro.

De totale leninglast gaat van 211.325.711 euro naar 227.051.856 euro (+ 15,73 miljoen).

De **schulden op meer dan één jaar** (code 17) verhogen met 15,32 miljoen euro tot 221.944.067 euro met een verdeling als volgt:

- financiële schulden (code 170/4) (leningen)	219,50 miljoen	+ 15,28 miljoen euro
- overige schulden (code 178/9) (waarborgen)	2,44 miljoen	+ 47.703 euro

De **schulden op ten hoogste één jaar** (code 42/48) bedragen 16,49 miljoen euro tegenover 12,89 miljoen euro vorig boekjaar.

De schulden op meer dan één jaar die binnen het jaar vervallen (code 42) bedragen 7,55 miljoen euro.

De **handelsschulden** (code 44) of openstaande leveranciersposten bedragen 5,98 miljoen euro (3,58 miljoen euro in 2019). Het gaat voornamelijk om vorderingsstaten van aannemers voor de maand december die in januari of februari betaald worden.

In de **schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten** (code 45) zitten de nog te betalen onroerende voorheffing 2020, de provisie voor vakantiegeld uit te betalen in 2021 en de openstaande, niet vervallen bedrijfsvoorheffing, RSZ en BTW op 31/12/2020.

De **overige schulden** (code 47/48) gaan van 491.765 euro naar 772.592 euro.

Deze schulden zijn voornamelijk vooraf betaalde huren en tegoeden van huurlasten op 31/12/2020 waarvan de huurders nog geen afrekening hebben gekregen.

Hieronder een synthese van de evolutie van de balans over de laatste vijf boekjaren. (voor 2019 zijn het gecorrigeerde cijfers)

Omschrijving	2016	2017	2018	2019	2020
A Vaste activa	214.297.250,54	225.064.154,99	235.495.669,04	241.865.557,82	262.441.896,34
B Voorraden	421.046,59	413.326,28	506.999,67	303.440,94	292.332,25
C Vorderingen	2.274.901,82	2.329.627,37	2.938.572,63	2.748.469,47	2.953.054,08
D Beschikbaar	13.056.122,22	13.013.008,55	14.917.267,44	16.061.675,67	15.863.976,10
E Vlottende activa (B+C+D)	15.752.070,63	15.755.962,20	18.362.839,74	19.113.586,08	19.109.362,43
F Totale activa (A+E)	230.049.321,17	240.820.117,19	253.858.508,78	260.979.143,90	281.551.258,77
G Eigen vermogen	39.156.713,19	36.663.037,23	36.380.557,46	34.108.581,14	35.831.291,14
H Vreemd lang	177.048.474,09	189.226.730,04	203.595.280,17	211.939.364,03	227.035.252,30
I Vreemd kort	13.844.133,89	14.930.349,92	13.882.671,15	14.931.198,73	18.684.715,33
J Totaal vermogen (G+H+I)	230.049.321,17	240.820.117,19	253.858.508,78	260.979.143,90	281.551.258,77
K Permanent vermogen (G+H)	216.205.187,28	225.889.767,27	239.975.837,63	246.047.945,17	262.866.543,44
L Totaal vreemd vermogen (H+I)	190.892.607,98	204.157.079,96	217.477.951,32	226.870.562,76	245.719.967,63
M Financieel vreemd vermogen	178.214.506,92	190.241.878,71	204.846.767,95	213.719.460,06	229.493.308,19

2. Bespreking van de resultaten

2.1 Bedrijfsresultaten

2.1.1 Bedrijfsopbrengsten (code 70/76A)

De **bedrijfsopbrengsten** (code 70/76A) verhogen met 3,35 miljoen euro tot 20,90 miljoen euro.

De **omzet** (code 70) voor 2020 bedraagt 15,47 miljoen euro en kent een toename van 440.277 euro of +2,85%.

De inkomsten uit reële huurgelden van woningen (zonder huren Alternatieve Financiering) stegen in 2020 van 11.427.722 euro tot 11.957.957 euro.

Deze verhoging is niet alleen het gevolg van huurverhogingen maar ook van de verhuring in de loop van 2020 van 88 “nieuwe” appartementen/woningen.

In 2020 waren er op jaarbasis 4.778 niet-verhuringen (3.792 wegens renovatie en toekomstige vernieuwbouw, 986 door frictieleegstand) tegenover 4.127 in 2019 (+ 651).

Het totale geraamde huurverlies in 2020 door deze leegstand bedraagt 1.646.985 euro.

Deze forse toename heeft uiteraard een negatieve invloed op de totale huurinkomsten.

De gefactureerde kosten voor herstellingen ten laste van huurders bedroegen in 2020 74.508 euro.

De **andere bedrijfsopbrengsten** (code 74) dalen met 246.116 euro en gaan van 1,78 naar 1,54 miljoen euro.

Voor projecten Alternatieve Financiering ontvingen we 37.084 euro tegemoetkomingen.

Via de Stad Leuven kregen we van het stedenfonds voor het project wooncultuur 103.999 euro subsidie.

In het kader van het financieringssysteem 3 (FS3) ontvingen we van de VMSW 634.178 euro aanvullende intrestsubsidie tot -1%.

Als **niet-recurrente bedrijfsopbrengsten** (code 76A) boekten we voor terugname afschrijvingen gebouwen 3.726.486 euro. Deze boeking is gebeurd n.a.v. instructies VMSW betreffende de wijziging in afschrijvingstermijn van 33 jaar naar 50 jaar.

Ook boekten we een meerwaarde van 151.049 euro van de verkoop van Hoogland 92.

2.1.2 Bedrijfskosten (code 60/66A)

De **bedrijfskosten** (code 60/66A) bedragen 18,15 miljoen euro. Een daling met 284.326 euro.

De kosten voor **diensten en diverse goederen** (code 61) stegen met 239.779 euro tot 4,4 miljoen euro.

Door een aantal rechtszaken en het vragen van diverse adviezen merken we een forse toename van de erelonen van advocaten.

De cijfers zijn hier:

61	Diensten en diverse goederen	2019	2020
610	administratiekosten	376.335	398.931
611	onderhoud en herstellingen verhuurde gebouwen	2.058.864	2.148.279
612	aankopen gas, water elektriciteit	1.361.748	1.295.477
613	verzekeringen	109.613	144.598
614	erelonen advocaten, deskundigen, deurwaarders, schattingen	195.803	336.840
615	diverse kosten	66.640	46.429
616	beheersvergoeding VMSW	-114.037	-54.591
617	kosten uitzendkrachten	20.435	0
618	Zitpenningen, verzekering en RSVZ-bijdrage raad van bestuur	84.821	84.039

De **bezoldigingen en sociale lasten** (code 62) verhogen met 167.037 euro tot 3.114.316 euro. Er zijn correcties doorgevoerd die betrekking hebben op 2019. Gezien de cijfers niet conform waren met het loonattest is dit verschil met vorig jaar niet goed te vergelijken.

Ondanks de activering van afgewerkte woningen en andere investeringen dalen de **afschrijvingen** (code 630) met 417.693 euro tot 8,36 miljoen euro. Deze daling heeft in hoofdzaak te maken met de wijziging van de afschrijvingstermijn van 33 jaar naar 50 jaar.

De post **voorzieningen voor risico's en kosten** (post 635/8) de voorziening voor onderhouds- en herstellingswerken hebben we een terugname gedaan van 252.232 euro en de Voorziening bedraagt nu 893.801 euro

De **andere bedrijfskosten** (code 640/8) verhogen met 386.004 euro van 1,79 miljoen tot 2,18 miljoen euro.

De grootste post in deze kosten is de geboekte maar nog niet betaalde onroerende voorheffing met 2,00 miljoen euro.

Ook betaalden we in 2020 voor 50.956 euro verhuiskosten van huurders die moeten verhuizen wegens renovatie of toekomstige afbraak van hun woonst.

De **niet-recurrente bedrijfskosten** (code 66A) bedragen 103 euro.

Het bedrijfsresultaat (bedrijfsopbrengsten minus bedrijfskosten) resulteert voor boekjaar 2020 in een bedrijfswinst van 2.746.326 euro tegenover een bedrijfsverlies van 892.264 euro in 2019. Het verschil is voornamelijk toe te schrijven met aan de pluszijde de subsidie van de VMSW en de uitzonderlijk hoge niet-recurrente bedrijfsopbrengsten door terugname van de afschrijvingen en met aan de minzijde de hogere onderhoud- en herstellingskosten, hoge advocaatkosten en Onroerende Voorheffing.

2.2 Financiële resultaten

2.2.1 Financiële opbrengsten (code 75/76B)

De **recurrente financiële opbrengsten** (code 75) verhogen met 200.712 euro tot 3.479.699 euro.

De **opbrengsten uit vlottende activa** (code 751) zijnde rentes op onze rekeningen bij de VMSW en de banken bedragen 8.869 euro.

De **andere financiële opbrengsten** (code 752/9) zijn enerzijds inresultaatnemingen van kapitaalsubsidies. Deze bedragen 1.294.487 euro. Anderzijds kregen we via de VMSW voor 2.165.141 euro intrestsubsidies voor FS3-leningen.

2.2.2 Financiële kosten (code 65/66B)

De **recurrente financiële kosten** (code 65) en meer bepaald de **kosten van schulden** (code 650) bedragen 4.318.594 euro tegenover 4.033.073 euro in 2019.

Voor al onze VMSW-leningen betaalden we 3.907.213 euro aan intresten tegenover 3.664.590 euro in 2019.

2.3 Resultaat

De totale kosten voor boekjaar 2020 bedragen 22.685.949 euro (+ 213.232 t.o.v. vorig boekjaar) en de totale opbrengsten bedragen 24.449.238 euro (+ 3.552.526 t.o.v. vorig boekjaar).

Onze vennootschap sluit hiermee het boekjaar 2020 af met een winst van 1.763.288,77 euro. Hierdoor neemt het overgedragen verlies af en bedraagt 5.283.441,73 euro.

Hieronder een synthese van de evolutie van de resultaten over de laatste vijf boekjaren.

Omschrijving	2016	2017	2018	2019	2020
Omzet	14.119.822,19	14.572.791,86	14.781.587,13	15.029.847,30	15.470.124,17
Andere bedrijfsopbrengsten	1.130.608,26	1.254.251,40	1.484.510,72	1.781.916,38	1.535.800,34
Niet-recurrente bedrijfsopbrengsten	417.501,36	202.481,48	2.144.150,52	733.902,61	3.894.006,28
Handelsgoed., grond- en hulpst.	-139.815,15	-311.163,74	-283.587,47	-515.918,06	-344.493,96
Diensten en diverse goederen	-3.707.814,64	-3.724.703,87	-4.299.376,36	-4.160.222,39	-4.400.001,87
Bezoldigingen	-2.645.121,30	-2.826.490,09	-2.860.278,40	-2.947.278,48	-3.114.315,76
Afschrijvingen en waardevermind.	-7.716.983,29	-8.123.908,02	-8.504.953,74	-9.022.808,64	-8.117.083,43
Andere bedrijfskosten	-1.444.375,69	-1.609.277,39	-1.709.979,64	-1.791.603,09	-2.177.606,91
Niet-recurrente bedrijfskosten	-16.871,66	-104,03	-191.378,00	-100,00	-102,87
Bedrijfsresultaat	-3.049,92	-566.122,40	560.694,76	-892.264,37	2.746.325,99
Financieel resultaat	-1.047.331,54	-1.056.778,68	-950.537,16	-755.664,31	-1.041.635,06
Uitzonderlijk resultaat					
Resultaat voor belastingen	-1.050.381,46	-1.622.901,08	-389.842,40	-1.647.928,68	1.704.690,93
Uitgestelde belastingen/belastingen	69.639,63	70.400,64	71.991,86	71.922,77	58.597,84
Resultaat van het boekjaar	-980.741,83	-1.552.500,44	-317.850,54	-1.576.005,91	1.763.288,77

3. Vooruitzichten en belangrijke gebeurtenissen die na het einde van het boekjaar hebben plaatsgevonden

Sedert het afsluiten van het boekjaar hebben er zich geen gebeurtenissen voorgedaan die van die aard zijn dat ze de financiële toestand van de maatschappij op 31 december 2020 zouden wijzigen.

De al aanbestede nieuwbouw-, renovatie- en onderhoudswerken zullen in het komende werkjaar (verder) worden uitgevoerd en/of opgestart.

Voor de nabije toekomst zijn o.a. volgende aankopen van gronden en/of realisatie van projecten gepland:

- Ophemstraat/Herpendaalstraat/Dassenstraat te Oud-Heverlee, verwerving gronden en nieuwbouw
- Meuterweg te Oud-Heverlee, renovatie
- Rustoordlaan te Leuven, vernieuwbouw
- Platte-Lostraat te Leuven, vernieuwbouw
- Koning Albertbuilding te Leuven, vernieuwbouw
- Hertogensite te Leuven, CBO-procedure, nieuwbouw en verwerving gronden en parkeerplaatsen
- Partisanenstraat-Poortveldstraat te Leuven, renovatie en/of vernieuwbouw
- OCMW-site te Leuven, verwerving gronden en nieuwbouw
- Wakkerzeelsebaan te Leuven, nieuwbouw
- Sint-Jansbergsesteenweg te Leuven, verwerving gronden en nieuwbouw

4. Verwerking van de resultaten: bestemming van het resultaat

De raad van bestuur vraagt de algemene vergadering de jaarrekening goed te keuren. Rekening houdend met de winst na belastingen van het boekjaar van 1.763.288,77 euro en een overgedragen verlies van 7.046.730,50 euro bedraagt het te bestemmen verlies 5.283.441,73 euro. De raad van bestuur vraagt de instemming van de algemene vergadering om dit verlies over te dragen naar volgend boekjaar.

Te bestemmen verlies (code 9906) - 5.283.441,73 euro

te bestemmen winst van het boekjaar (code 9905) 1.763.288,77 euro
overgedragen verlies van het vorige boekjaar (code 14P) - 7.046.730,50euro

Over te dragen verlies (code 14) - 5.283.441,73 euro

5. Bijzonder verslag omtrent het toezicht op het sociaal oogmerk van de vennootschap

Overeenkomstig artikel 8:5, 6° van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen en gelet op artikel 14 van de statuten van de vennootschap aangenomen door de buitengewone algemene vergadering van 21 maart 2012 (Bijlage BS 12 april 2012) dient de raad van bestuur een speciaal verslag op te stellen over de wijze waarop de vennootschap het maatschappelijk doel heeft verwezenlijkt dat zij krachtens artikel 4 van de statuten heeft gesteld.

De leden van de raad van bestuur benadrukken dat het voornaamste oogmerk niet bestaat in het

verlenen van een rechtstreeks of onrechtstreeks vermogensvoordeel aan de vennoten. Voor wat betreft 2020 wordt er geen dividend uitgekeerd.

De leden van de raad van bestuur en de commissaris bevestigen dat er gedurende boekjaar 2020 regelmatig toezicht werd uitgeoefend op het sociaal oogmerk dat de vennootschap overeenkomstig artikel 4 van de statuten heeft bepaald.

De raad van bestuur heeft ook vastgesteld dat de uitgaven inzake investeringen, werkingskosten en bezoldigingen bestemd waren om de verwezenlijking van het sociaal oogmerk van de vennootschap te bevorderen.

De belangrijkste investeringen van 2020 betreffen de verwervingen van gronden en panden voor de realisatie van sociale woonprojecten, de renovatie van het bestaand woningbestand en de opbouw van sociale woningen.

6. Verantwoording van de waarderingsregels (going concern)

Uit de resultatenrekening blijkt een winst van 1.763.288,77 euro.

Rekening houdend met de aangelegde reserves en het gevormde eigen vermogen in het verleden heeft de vennootschap geen voorafgaande zichtbare structurele problemen en lijken de waarderingsregels vanuit de going concern verantwoord.

De raad van bestuur wijst op het specifieke karakter van de vennootschap inzake waarderingsregels en financiering ingevolge haar erkenning door de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen en de hieruit voortvloeiende verplichtingen en richtlijnen.

7. Voornaamste risico's en onzekerheden waarmee de vennootschap geconfronteerd wordt

De voornaamste risico's en onzekerheden werden opgenomen onder de voorzieningen en zijn terug te vinden bij de waarderingsregels.

Doordat ondanks het invoeren van een nieuw financieringssysteem met negatieve rente onze nieuwbouwprojecten verlieslatend zijn en omwille van de zware schuldenlast ten gevolge van het omvangrijke renovatietraject dat we al sinds de jaren '90 afgelegd hebben, bevinden we ons financieel nog steeds in zeer moeilijk vaarwater zonder uitzicht op verbetering gedurende de komende jaren, integendeel.

8. Bijkantoren van de vennootschap

De vennootschap heeft geen bijkantoren.

9. Andere verplichte informatie overeenkomstig het wetboek van de vennootschappen

Geen.

10. Gebruik van financiële instrumenten

Geen.

11. Onderzoeks- en ontwikkelingsactiviteiten

Geen

12. Tegenstrijdig belang van vermogensrechtelijke aard

Er zijn geen beslissingen genomen door de Raad van Bestuur waarbij artikel 7:96 van het Wetboek van Vennootschappen en verenigingen van toepassing is.

13. Remuneratieverslag

Conform art. 4 van de Wet van 3 september 2017 betreffende de bekendmaking van niet-financiële informatie en informatie inzake diversiteit door bepaalde grote vennootschappen en groepen (BS 11/09/2017).

Vergoedingen leden Raad van Bestuur, en Directiecomité in 2020.

De vergoedingen van de bestuurders zijn gebaseerd op de door de Algemene Vergadering vastgelegde zitpenning per zitting en bedraagt voor het jaar 2020 per zitting 201,02 EUR. De voorzitter van de Raad van Bestuur ontvangt per zitting een dubbele zitpenning.

Naam	Bruto zitpenningen
Christophe Stockman (voorzitter)	13.669,36
Fons Laeremans (ondervoorzitter)	6.834,68
Magda Aelvoet (ondervoorzitter)	6.633,66
Bestuurders	
Diane Caes	1.809,18
Louis Debruyne	6.633,66
Hannes De Geest	6.633,66
Lucia Dewolfs	2.211,22
Ruben Geleyns	6.432,64
Herman Heymans	6.834,68
Daisy Kaerts	2.211,22
Jan Mertens	2.211,22
Jos Rutten	2.211,22
Aynur Tasdemir	2.211,22
Totaal	66.537,62

14. Klachtenrapportage

Artikel 12 van het Vlaams Klachtendecreet stelt dat jaarlijks voor 10 februari een schriftelijk verslag moet worden ingediend bij de Vlaamse ombudsman over de ingekomen klachten en de bevindingen van de behandeling van deze klachten.

Datzelfde artikel bepaalt dat het verslag moet worden opgenomen in het jaarverslag van de raad van bestuur. Deze bepaling is ook opgenomen in de door de SHM opgestelde klachtenprocedure.

1. Cijfergegevens 2020

Totaal aantal klachten:	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6
Aantal (deels) gegronde klachten:	5
Aantal (deels) opgeloste klachten:	6

2. Klachtenbeeld 2020

We hebben in 2020 weinig klachten ontvangen. Tijdens een periode werden omwille van de lockdown maatregelen alleen dringende herstellingen gedaan. Dit werd goed gecommuniceerd aan de huurders, want we hebben hier geen klachten over gehad.

3. Concrete realisaties en voorstellen

We hebben in 2020 geen speciale acties ondernomen met betrekking tot de klachten. Er waren weinig klachten die los van mekaar stonden.

Goedgekeurd door de raad van bestuur dd. 7 april 2021

Erik Thora
Directeur

Christophe Stockman
Voorzitter