

Visitatierapport Volkswoningen van Duffel (1150)

Duffel



Visitatiegesprekken op 28 en 29 juni 2018
Definitief visitatierapport 06.01.2019

VISITATIERAAD
SOCIALE HUISVESTINGS-
MAATSCHAPPIJEN



Vlaanderen
is wonen

VISITATIERAAD SOCIALE HUISVESTINGS- MAATSCHAPPIJEN

p/a Wonen-Vlaanderen, afdeling Woonbeleid
Herman Teirlinckgebouw
Havenlaan 88 bus 40D
1000 Brussel

email info@visitatieraad.be
website www.visitatieraad.be

Dit visitierapport bevat de door een visitatiecommissie vastgestelde prestatiebeoordeling van de door de Volkswoningen van Duffel (kortweg VWD) geleverde prestaties. Het prestatieoordeel is gebaseerd op de output van de prestatiedatabank (gegevens 2015-2018), op door de SHM verstrekte gegevens en documenten, publieke gegevens en op gesprekken met vertegenwoordigers van de betrokken SHM, huurders en lokale woonactoren. De visitatiecommissie beoogt het uitbrengen van een professioneel advies aan de SHM en de bevoegde minister en is niet verantwoordelijk voor eventuele onjuistheden in de door haar ontvangen gegevens.

Visitatierapport Volkswoningen van Duffel (1150)

Duffel

VISITATIERAPPORT

- datum definitief rapport: 6 januari 2019
- datum visitatiegesprekken: 28-29 juni 2018
- presentatie aan raad van bestuur: 9 november 2018
- samenstelling visitatiecommissie:
 - Tina Martens, commissievoorzitter
 - Anne-Maria Vandenbroucke, commissielid
 - Peter Bulckaert, commissielid

SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ

- Volkswoningen van Duffel
- Erkenningsnummer: 1150
- Contactgegevens SHM:
 - Nieuwstraat 3, 2570 Duffel
 - 015/31 15 65
 - info@volkswoningenduffel.be
 - web <http://www.volkswoningenduffel.be>
- Directeur: Kristina Verhoye
- Voorzitter: Theo Boel
- Actieterrein voor de realisatie en de verhuur van sociale huurwoningen:
Duffel, Bonheiden, Kontich, Mechelen, Sint-Katelijne-Waver.

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	4
2. SAMENVATTING	6
3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING	9
4. PRESTATIES VAN DE SHM	12
4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN	12
4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING	17
4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID	24
4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID	29
4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID	34
5. AANBEVELINGEN	38
5.1 AANBEVELINGEN VOOR DE SHM	38
5.2 AANBEVELINGEN VOOR DE DOOR DE VLAAMSE OVERHEID TE NEMEN MAATREGELEN	38
5.3 AANBEVELINGEN VOOR HET VLAAMSE WOONBELEID.....	38
5.4 GOEDE PRAKTIJKEN BIJ DE SHM	38
BIJLAGEN	40
BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN	40
BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN	42

1. INLEIDING

- 1.1. De prestatiebeoordeling werd uitgevoerd conform het Draaiboek Prestatiebeoordeling SHM's, d.d. 4 mei 2017 ter uitvoering van artikel 27 van het besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen (verder: het Erkenningenbesluit).
Meer informatie: www.visitatieraad.be
- 1.2. Deze prestatiebeoordeling heeft tot doel:
 - de SHM's in staat te stellen hun eigen prestaties te verbeteren;
 - de minister alle relevante informatie te verstrekken voor de Vlaamse beleidsbeoordeling;
 - transparante en eenduidige informatie te verschaffen over de werking van SHM's;
 - de minister toe te laten de prestaties van de SHM's te meten en te volgen.
- 1.3. De prestatiebeoordeling wil een zo objectief mogelijk beeld geven van de werking van de SHM. Daartoe wordt gebruik gemaakt van zoveel mogelijk objectieve en tussen de SHM's onderling vergelijkbare gegevens. De methode biedt evenwel ook ruimte voor interpretatie van deze gegevens tegen de achtergrond van de historiek van de SHM en van de lokale context.
- 1.4. De prestatiebeoordeling vertrekt van een aantal Strategische Doelstellingen, waaraan de SHM een bijdrage levert, en een aantal Operationele Doelstellingen, waarvoor de SHM verantwoordelijk is. Deze doelstellingen worden opgedeeld over 6 prestatievelden, met name:
 1. de beschikbaarheid van woningen
 2. de kwaliteit van de woningen en de woonomgeving
 3. de betaalbaarheid
 4. het sociaal beleid
 5. de financiële leefbaarheid
 6. de klantvriendelijkheidVoor de eerste drie prestatievelden zijn er strategische doelstellingen en operationele doelstellingen omschreven. Voor de overige prestatievelden gelden alleen operationele doelstellingen.
- 1.5. De operationele doelstellingen kunnen als volgt worden beoordeeld:
 - 'zeer goed': de SHM levert duidelijk veel betere prestaties dan de minimale vereisten;
 - 'goed': de SHM levert prestaties die voldoen aan de vereisten;
 - 'voor verbetering vatbaar': de prestaties van de SHM voldoen niet aan de vereisten;
 - 'onvoldoende': de prestaties van de SHM voldoen niet aan de vereisten. De SHM is op basis van een eerdere prestatiebeoordeling aangezet tot verbetering, maar die verbetering is niet gerealiseerd tijdens de vooropgestelde periode.
 - 'niet van toepassing' (n.v.t.): deze activiteit is geen vereiste voor deze SHM.
 - 'blanco': de visitatiecommissie beschikt over onvoldoende gegevens om tot een beoordeling te kunnen komen.
- 1.6. SHM's die louter huuractiviteiten uitvoeren, worden alleen op huuractiviteiten beoordeeld. SHM's die louter koopactiviteiten uitvoeren, worden alleen op koopactiviteiten beoordeeld. SHM's die zowel huur- als koopactiviteiten uitvoeren, worden beoordeeld op huuractiviteiten zodra ze één sociale huurwoning verhuren. Ze worden ook op koopactiviteiten beoordeeld als ze door de VMSW gemachtigd zijn om in eigen naam sociale leningen te bemiddelen of als ze zelf expliciet verzoeken om ook op koopactiviteiten te worden beoordeeld.

Los van het feit of de SHM al of niet beoordeeld wordt op koopactiviteiten, vormen de eventuele koopactiviteiten altijd een contextfactor bij het beoordelen van de prestaties op het vlak van de huuractiviteiten

- 1.7. De leden van de visitatiecommissie hebben bij de start van de visitatie een verklaring ondertekend waarin zij zich ertoe verbinden om tijdens de beoordeling onafhankelijk te handelen en geen ongewenste beïnvloeding bij hun oordeelsvorming toe te staan. De leden van de visitatiecommissie verklaren ook geen belang te hebben bij de uitkomst van dit visitatierapport. De visitatoren hebben bovendien geen, al dan niet persoonlijk, financieel, commercieel of ander belang bij de beoordeelde sociale huisvestingsmaatschappij, noch bij daaraan gelieerde bedrijven of organisaties. Het oordeel van de visitatiecommissie is ook tot stand gekomen zonder beïnvloeding door de betrokken sociale huisvestingsmaatschappij of andere betrokken partijen. Bij het voorleggen van het definitief visitatierapport aan de SHM en aan de minister herbevestigen de leden van de visitatiecommissie dezelfde verklaring. De onafhankelijkheidsverklaringen zijn opvraagbaar bij de Visitatieraad, via info@visitatieraad.be.
- 1.8. Dit visitatierapport werd geschreven met een ruim doelpubliek voor ogen. Om de toegankelijkheid te vergroten, vermijdt de visitatiecommissie het gebruik van afkortingen en specifieke vaktermen zoveel mogelijk. Toch kiest de commissie soms bewust voor het gebruik van vaktermen omdat het om uitdrukkingen gaat die juridisch een specifieke lading dekken, zo gekend zijn in de sector of omdat het gebruik ervan bijdraagt aan een vlottere leesbaarheid van het rapport. In bijlage 2 worden de meest gebruikte afkortingen en vaktermen kort toegelicht. Voor informatie over de verschillende actoren die werkzaam zijn in of raakpunten hebben met de sociale huisvestingssector verwijzen we graag naar de "lijst van actoren" die is opgenomen in het draaiboek prestatiebeoordeling.

2. SAMENVATTING

De Volkswoningen van Duffel werd opgericht in 1921 en heeft de gemeenten Bonheiden, Duffel, Kontich, Mechelen en Sint-Katelijne-Waver als actieterrein. De gemeenten Duffel en Kontich zijn de grootste aandeelhouders.

Op 31 december 2016 beschikte VWD over 1.289 sociale huurwoningen, waarvan 34% appartementen en 66% eengezinswoningen. VWD levert op bijna alle operationele doelstellingen goede prestaties, met uitzondering van OD 1.5 (afstemmen van aanbod op noden van verschillende groepen).

Het personeelsbestand van de maatschappij bestaat naast de directeur uit 1 arbeider en 10 bedienden (3 diensthoofden en 7 bedienden), verdeeld over een technische dienst, een sociale dienst en een dienst (huurders-)administratie. De SHM focust op haar huuractiviteiten.

Bij de vorige visitatie in 2012 waren een aantal operationele doelstellingen van het sociaal beleid en klantvriendelijkheid voor verbetering vatbaar evenals voor de kwaliteit van de woningen en woonomgeving. Ondertussen heeft de Volkswoningen van Duffel hard gewerkt en de uitdagingen opgenomen, ... en met succes. Op twee operationele doelstellingen na, zet de SHM overal een goede prestatie neer.

Na de vorige visitatie maakte VWD een verbeteringsplan op, dat ze halfjaarlijks opvolgde. In 2015 mondde dit traject uit in de opmaak van een door de Raad van Bestuur en de Algemene Vergadering goedgekeurd beleidsplan. In beide plannen neemt sociaal beleid een prominente plaats in, want iedereen heeft volgens de SHM recht op een menswaardig bestaan.

VWD is erin geslaagd haar sterktes te bewaren, ...

Reeds bij de vorige visitatie kreeg de SHM een goede score voor haar prestaties op het vlak van de realisatie van woningen, het prijsbewust verhuren en de financiële leefbaarheid.

De SHM schakelt nieuwe projecten in om de onderbezetting aan te pakken. Ze verhuurt prijsbewust. Ze drukt waar mogelijk de energiekosten. Ze heeft daarnaast de ERP-doelstellingen quasi volledig behaald.

Wat de financiële leefbaarheid betreft scoort de SHM goed. De financiële gezondheidsindex (FiGI) voor de voorbije periode is goed. De financiële planning onderbouwt de bovenstaande analyse op korte termijn. Daarnaast maakt de SHM een investeringsanalyse bij belangrijke nieuwe projecten. Echter blijven er overschrijdingen bij de bouwkosten, die omwille van de omvang van het toekomstig investeringsprogramma, een blijvend aandachtspunt zijn (zie OD 3.1). Ook het ritme van uitvoering van het Masterplan vraagt bijkomende inspanningen.

VWD beheerst haar kosten goed. Naast de werkings- en onderhoudskosten, heeft de SHM ook de structurele en frictieleegstand onder controle. VWD doet inspanningen om huurdersachterstal te voorkomen en te bestrijden. De procedure huurdersachterstal laat toe om huurders met betalingsproblemen op te volgen en er is op ieder moment ruimte voor het opstarten van een afbetalingsplan. De SHM levert ook goede prestaties in het beperken van de huurlasten voor de huurders.

... en heeft duidelijk werk gemaakt van de kwaliteit van de woningen en het sociaal beleid:

VWD beschikt over een Masterplan, dat vertrekt van de resultaten van een uitgebreide studie in 2012, waarbij de sociale huurwoningen zijn geïnventariseerd. Een studie bureau bezocht de panden één voor één met een scorecard, wat leidde tot een conditiemeting. Zo beschikt VWD over een uitgebreid technisch rapport van de staat van iedere individuele woning, wat de basis vormt voor het ambitieus Masterplan met drie grote pijlers: vervangingsbouw, grondige renovatie en beperktere onderhouds- en renovatiewerken. Deze acties werden bovendien gelinkt aan een ambitieus plan van bewonersparticipatie.

VWD leverde reeds goede prestaties voor huurdersondersteuning en heeft haar werking op dit punt nog verder verbeterd. De visitatiecommissie apprecieert de door VWD geleverde inspanningen om haar klanten een aangepaste ondersteuning te bieden bij inhuurneming, alsook haar inspanningen tijdens de huurperiode, zowel inzake de sociale, de financiële als de technische aspecten. Ook bij eventuele herhuisvesting, interne

verhuizing en beëindiging van het huurcontract biedt VWD bijkomende ondersteuning. Zowel huurdersachterstal als overlastproblemen zijn eerder beperkt. Dit is mede het gevolg van de gehanteerde procedures, de geboden afbetalingsmogelijkheden, de opvolging van de huurders en de nauwe samenwerking met de OCMW's van haar actieterrein.

VWD heeft in de voorbije jaren belangrijke stappen gezet naar meer bewonersbetrokkenheid. De SHM organiseert wijk- en thematische bewonersvergaderingen. Bovendien startte in 2016 een samenwerking met Samenlevingsopbouw, dit voor een participatietraject bij de renovaties in 3 wijken in het kader van haar Masterplan. De SHM wil na 3 jaar de verworven ervaring gebruiken om zelf initiatieven uit te werken, samen met en voor de huurders.

VWD hield diverse tevredenheidsmetingen. Ze organiseerde enquêtes bij bewoners van een 3-tal buurten en peilde naar de tevredenheid bij nieuwe huurders en bij bewoners na renovatie en nieuwbouw. Ze ging met de resultaten van die bevestigingen aan de slag, zowel intern als in overleg met externe diensten en aannemers. Recent organiseerde de SHM op basis van de modules uit het model Vlaamse tevredenheidsmeting ook tevredenheidsmetingen bij kandidaat-huurders en nieuwe huurders.

Als onderdeel van deze vernieuwde inzet op sociaal beleid neemt VWD ook diverse initiatieven op het vlak van leefbaarheid. Ze zet hierbij in op het verbeteren van contacten tussen huurders en het vermijden van problemen tussen huurders.

VWD heeft ingezet op klantvriendelijkheid....

VWD heeft duidelijk werk gemaakt van het informeren van huurders en potentiële huurders door verder in te zetten op bereikbaarheid in de gemeenten (ziddagen in de wijken), klantvriendelijkheid en heldere communicatie. VWD beschikt over een goede website en een uitstekende informatiemap voor nieuwe huurders. Ze heeft veel interessante en duidelijk leesbaar geschreven folders. Enkel een nieuwsbrief ontbreekt nog, wat haar communicatiesysteem met de huurders verder zou structureren.

De visitatiecommissie wijst op de positieve waardering van alle actoren in het werkveld over de openheid, de bereikbaarheid en de informatiedeling van de SHM. VWD benadert dit op een zeer actieve manier. Ze deelt niet enkel vlot alle informatie die gevraagd wordt, ze brengt ook actief zelf informatie aan en staat partners bij in het ontwikkelen van hun beleid.

... maar dient zich nog verder voor te bereiden op de toekomst.

De visitatiecommissie stelt vast dat VWD inspanningen leverde om de SHM verder te professionaliseren. De SHM bereidt maatregelen voor om haar goede werking in de toekomst veilig te stellen, maar het vergt redelijk wat tijd vooraleer de resultaten ervan zichtbaar zijn. De visitatiecommissie raadt de SHM opnieuw aan, net als in het vorig visitatierapport, om uit vertragingen van bouwprojecten leerpunten op te nemen in het risicomangement, om dergelijke "verrassingen" zoveel mogelijk te voorkomen, en om nog meer in te zetten op het "managen" van haar project-portofolio en het beheersen van de processen. Sommige parameters heeft de SHM immers wel in de hand, bv. de doorlooptijd van de vervangingsbouwprojecten van het Masterplan. Verder is het ten slotte aangewezen dat de SHM haar inspanningen blijft evalueren. Dit geldt in het bijzonder voor de meer recente initiatieven op het sociaal beleid. De visitatiecommissie raadt de SHM ten slotte aan om verder in te zetten op innovatie en om samen met de woonactoren en beleidsverantwoordelijken na te gaan of er in de betrokken gemeentes ruimte is voor alternatieve woonvormen of voor alternatieve constructies rekening houdend met de noden van verschillende groepen. In dit kader suggereert de visitatiecommissie om inspiratie op te doen bij collega-SHM's die reeds dergelijke innovatieve projecten hebben gerealiseerd.

De onderstaande tabel geeft per Operationele Doelstelling (OD) een samenvatting van de beoordeling.
(v.v.v. = voor verbetering vatbaar, n.v.t = niet van toepassing)

De SHM ...		beoordeling	
		Huur	koop
1. BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN			
OD 1.1.	... realiseert nieuwe sociale huurwoningen	Goed	n.v.t.
OD 1.2.	... biedt vormen van sociale eigendomsvererving aan	n.v.t.	n.v.t.
OD 1.4.	... verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten te realiseren	Goed	n.v.t.
OD .1.5	... stemt haar aanbod af op de noden van verschillende groepen	v.v.v	n.v.t.
2. KWALITEIT VAN DE WONINGEN EN DE WOONOMGEVING			
OD 2.1.	... staat in voor het onderhoud, herstel, renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het sociaal woningpatrimonium waar nodig	Goed	n.v.t.
3. BETAALBAARHEID			
OD 3.1.	... bouwt prijsbewust	Goed	n.v.t.
OD 3.2	... verhuurt prijsbewust	Goed	n.v.t.
4. SOCIAAL BELEID			
OD 4.1.	... biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners	Goed	n.v.t.
OD 4.2.	... zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid	Goed	n.v.t.
OD 4.3.	... voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan	Goed	n.v.t.
OD 4.4.	... betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer	Goed	n.v.t.
5. FINANCIËLE LEEFBAARHEID			
OD 5.1.	... is financieel leefbaar.	Goed	n.v.t.
OD 5.2.	... beheerst haar kosten goed	Goed	n.v.t.
OD 5.3.	... voorkomt en bestrijdt huurdersachterstal, sociale fraude en domiciliefraude	Goed	n.v.t.
OD 5.4.	... heeft en gebruikt een goed financieel plan	v.v.v.	n.v.t.
6. KLANTGERICHTHEID			
OD 6.1.	... informeert burgers snel en duidelijk	Zeer goed	n.v.t.
OD 6.2.	... informeert beleidsinstanties en andere belanghebbende organisaties snel en duidelijk	Goed	n.v.t.
OD 6.3.	... meet de tevredenheid van klanten	Goed	n.v.t.

3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING

3.1 Beschrijving SHM

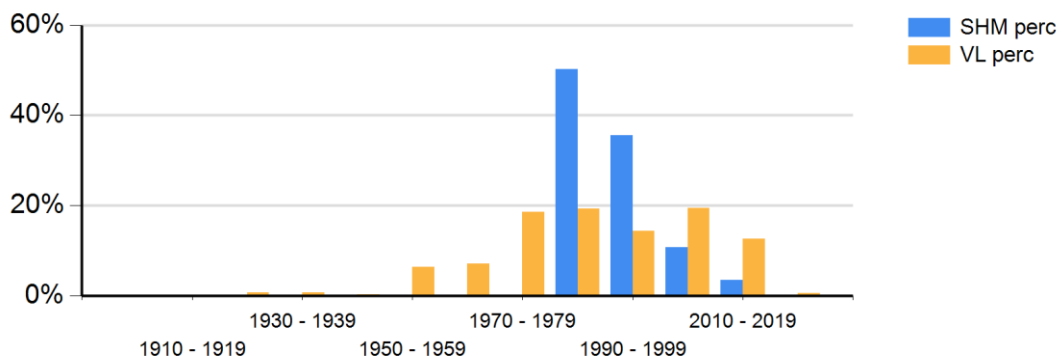
Op 28 november 1921 zag de Volkswoningen van Duffel (VWD) het levenslicht. Ze is daarmee een van de oudste Vlaamse sociale huisvestingsmaatschappijen. De SHM werd gesticht onder de naam “Samenwerkende Maatschappij voor Goedkope woningen van Duffel”. Initiatiefnemers waren de “gezagdragers” uit de openbare besturen en enkele sociaal vooruitstrevende burgers, die hiermee woningen wilden bouwen voor arbeiders en bedienden, om deze woningen te verhuren en desgevallend te verkopen. Langzaam maar zeker breidde het actieterrein van de SHM zich uit, in de jaren ‘50 en ‘60 met de toenmalige gemeenten Walem, Onze-Lieve-Vrouw-Waver en Waarloos en met de gemeente Sint-Katelijne-Waver.

Op 29 september 1994 fuseerde VWD met de SHM CV Werkmanshaard waardoor ook de gemeenten Bonheiden en Mechelen bij het actieterrein van de SHM werden gevoegd. De vennootschap is sedert haar ontstaan geleidelijk uitgegroeid van een zuiver gemeentelijke tot een “gewestelijke” bouwvennootschap die actief is in 5 gemeenten, met name Bonheiden, Duffel, Kontich, Mechelen en Sint-Katelijne-Waver.

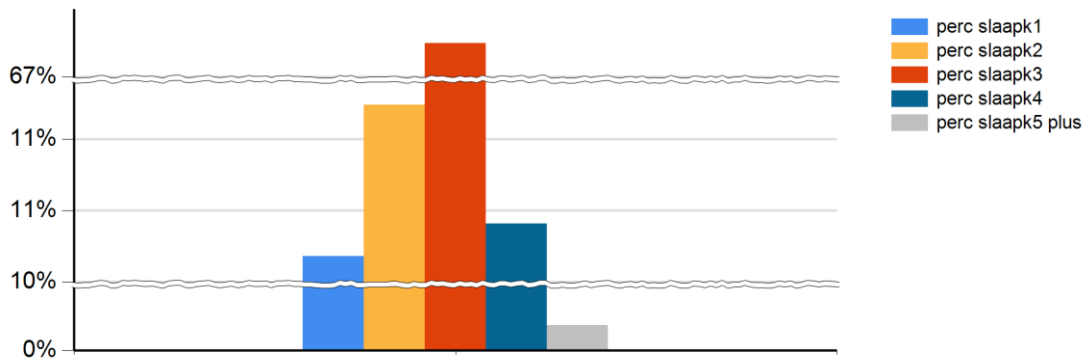
De raad van bestuur van VWD bestaat uit 12 leden. De SHM heeft een directiecomité. Naast de directie bestaat de organisatiestructuur van VWD uit een technische dienst, een financiële dienst en dienst administratie. De SHM telt buiten de directeur 3 diensthoofden, 6 bedienden en 1 deeltijds schoonmaakster.

Op 31/12/2016 verhuurde de SHM 1.289 huurwoningen binnen het kaderbesluit sociale huur. Daarnaast verhuurt de SHM nog 10 woongelegenheden buiten het sociaal huurstelsel. Het merendeel van het woningaanbod bevindt zich in de gemeente Duffel (705 huurwoningen), gevolgd door Sint-Katelijne-Waver (214 huurwoningen), Mechelen (145 huurwoningen), Kontich (134 huurwoningen) en Bonheiden (91 huurwoningen).

Het patrimonium van VWD is ouder dan gemiddeld in Vlaanderen. Het grootste deel van het bestaande patrimonium van VWD, namelijk 50,8%, dateert uit de periode van 1980 tot en met 1989; voor alle sociale huurwoningen in Vlaanderen is dat slechts 20%. Ongeveer 36% van het woningenbestand is gebouwd tussen 1990 en 1999 (voor Vlaanderen is dat slechts 15%) en ongeveer 13 vanaf 2000 (versus 25 voor Vlaanderen). (tabel 1) bron: PDB



Eéngesinswoningen vormen met 66% van het patrimonium, het grootste aandeel van het patrimonium. 34% zijn appartementen. Ongeveer 50% van de SHM's hebben een groter aandeel appartementen in hun patrimonium. Het grootste deel van het huidig patrimonium bestaat uit woongelegenheden met 2 en 3 slaapkamers (respectievelijk 25% en 51%, samen 76% - zie tabel 2). Bron: PDB



Reeds in het vorig visitatierapport werd melding gemaakt van het Masterplan. Dit meerjarig renovatiestapplan van de SHM is het resultaat van een uitgebreide studie, waarbij VWD in 2012 de staat van de sociale huurwoningen inventariseerde. Daartoe bezocht een studiebureau de panden een voor een, waarbij deze conditiemeting, werd uitgevoerd met een scorecard. Dit alles leidde tot een uitgebreid technisch rapport van de staat van de woningen. Dit rapport was dan weer de basis van een ambitieus Masterplan over een looptijd van 15 jaar, met 3 grote pijlers: 1. Vervangingsbouw, 2. Grondige renovatie en 3. Beperkttere onderhouds- en renovatiewerken.

De SHM neemt deel aan het lokaal woonoverleg van 5 gemeenten van haar actieterrein. In dit gebied zijn eveneens 6 andere SHM's en 2 SVK's actief:

- De Ideale Woning, actief met huuractiviteiten in de gemeente Kontich;
- Woonpunt Mechelen, actief met huuractiviteiten in de stad Mechelen en in de gemeente Sint-Katelijne-Waver;
- Inter-Vilvoordse Maatschappij voor Huisvesting, actief met huuractiviteiten in de stad Mechelen;
- Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Arro Antwerpen, actief met koopactiviteiten in de gemeenten Kontich;
- Gewestelijke Maatschappij voor de Kleine Landeigendom van Mechelen en omstreken (hierna ook KLE Mechelen), actief met koopactiviteiten in de gemeenten Bonheiden, Duffel, en Sint-Katelijne-Waver en in de stad Mechelen;
- SVK Bodukam, actief in Bonheiden, Duffel, Sint-Katelijne-Waver en Mechelen;
- SVK Woonweb, actief in Kontich.

Enkel de stad Mechelen en de gemeente Sint-Katelijne-Waver nemen initiatieven voor de opmaak van een lokaal toewijzingsreglement:

- Mechelen beschikt over een reglement dat voorziet in een voorrang voor kandidaat-huurders met een gestabiliseerde psychiatrische problematiek die in begeleiding zijn bij een dienst beschut wonen. Daarnaast is ook een voorrang voorzien voor 60-plussers met een zorgbehoefte gekoppeld aan een woonbehoefte. Ook lokale binding kreeg een invulling. Afhankelijk van het patrimonium wordt voorrang gegeven aan de kandidaat-huurder die gedurende 20 jaar in Mechelen heeft gewoond, die de afgelopen 8 jaar gedurende minimaal 5 jaar in Mechelen heeft gewoond of die niet in Mechelen woont maar er werkt.
- In Sint-Katelijne-Waver werkt de SHM mee aan de opmaak van het lokaal toewijzingsreglement.

3.2 Beschrijving omgeving

In het actieterrein van de SHM waren er ongeveer 65.500 huishoudens in 2016. Er wordt een groei verwacht van ongeveer 10% tegen 2030 (71.250 huishoudens). Bij de nulmeting voor het BSO op 31 december 2007 waren er in het actieterrein 4.389 sociale huurwoningen, 159 sociale koopwoningen en 1 sociale kavel. Het aandeel sociale huurwoningen in het actieterrein van de SHM bedroeg 5,91% van alle woningen.

Van de 68.000 woonegelegenheden in het actieterrein van VWD zijn er 75% woonhuizen en 25% appartementen. Bij de woonhuizen is er vooral "gesloten bebouwing", namelijk 35% en 22% "open bebouwing". Slechts 18% van de woningen zijn "halfopen bebouwing". In Bonheiden en Sint-Katelijne-Waver is opvallend veel 'open bebouwing'. Dit loopt op tot respectievelijk 64% en 46%. Mechelen heeft als enige centrumstad in het actieterrein ook het hoogste aandeel appartementen, namelijk 32%.

In het actieterrein van VWD is de mediaanverkoop prijs in 2016 voor een woonhuis in alle gemeentes hoger dan de mediaan voor heel Vlaanderen (200.000 euro voor Vlaanderen). Ze ligt op 245.000 euro ; voor de appartementen ligt deze op 238.750 euro tegenover 186.000 euro als mediaan verkoopprijs voor een appartement in heel Vlaanderen. De vrij hoge prijzen voor onroerende goederen hebben natuurlijk te maken hebben met de ligging van de betrokken gemeenten op de as Brussel-Antwerpen.

De bevolking in het actieterrein van VWD bedroeg 155.076 inwoners in 2016 en is iets jonger dan de rest van Vlaanderen: 21,3% personen van 18 tot en met 34 jaar, 39,9% personen van 35 tot en met 64 jaar en 18,2% personen ouder dan 65 jaar. Het werkloosheidscijfer in het actieterrein ligt met bijna 6% in lijn met het Vlaamse gemiddelde en dat geldt ook voor het leeflooncijfer van 0,29%.

Het mediaan equivalent netto belastbaar inkomen van de sociale huurders van VWD in 2016 bedraagt 15.350 euro (2016). Bij slechts 10% van de SHM's is het mediaan equivalent netto belastbaar inkomen van de huurders hoger.

Van de gezinshoofden van de huurdersgezinnen van de SHM is bijna een derde ouder dan 65 jaar. Daarmee behoort de SHM tot de 40% SHM's met het hoogste aandeel 'oudere' huurders. Het aandeel huurderhuishoudens met een niet-Belgisch gezinshoofd bedroeg 10% in 2016, wat bijna gelijk is met het gemiddelde van de sector. Het aandeel alleenstaande huurders bedraagt 40% en daarmee bevindt de SHM zich bijna bij de 25% SHM's in Vlaanderen met het laagste aandeel alleenstaanden.

Voor informatie over het BSO in het actieterrein van de SHM, verwijzen we naar de bespreking van de operationele doelstellingen (OD 1.1 en OD 1.2), waar dat uitgebreid aan bod komt. Kort samengevat heeft de Vlaamse overheid de gemeente Duffel en de stad Mechelen geen BSO-huur opgelegd. De andere gemeenten in het actieterrein hebben echter nog een flinke inhaalbeweging te doen om hun BSO-huur te realiseren (zie tabel 1).

Tabel 1: Voortgang BSO-huur

Gemeente	Nulmeting sociale huur (2007)	BSO sociale huur	Voortgang sociale huur	Nog te realiseren huur-aanbod	Aantal huurwoningen VWD in de betrokken gemeente
BONHEIDEN	83	119	17	107	91
DUFFEL	687	0	38	0	705
KONTICH	160	155	47	119	134
MECHELEN	3.236	0	94	0	145
SINT-KATELIJNE-WAVER	223	130	14	116	214

Bron: Voortgangstoets BSO-huur Vlaamse overheid 2017

4. PRESTATIES VAN DE SHM

4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN

SD1: De SHM draagt bij tot de beschikbaarheid van woningen, in het bijzonder voor de meest behoeftige gezinnen en alleenstaanden

OD 1.1: De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen

Beoordeling: goed

De SHM Volkswoningen van Duffel (VWD) heeft in de afgelopen 5 jaar haar patrimonium jaarlijks met gemiddeld 0,6% of 8 woningen per jaar uitgebreid. Dit is iets lager dan in de vorige visitatieperiode. In 2016 had ongeveer 70% van de SHM een grotere aangroei van het patrimonium. Het aantal woningen in voorbereiding (aangemeld of op het uitvoeringsprogramma) is eerder beperkt. Veel projecten in voorbereiding zijn echter - buiten de wil van de SHM om – nog altijd vertraagd of geannuleerd. Bovendien hebben twee kerngemeenten (Mechelen en Duffel) reeds het BSO-huur behaald. De SHM beschikt wel over een overzichtelijke nieuwbouwen vervangingsbouwplanning via het Masterplan, dat ook grondig financieel onderbouwd werd. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van VWD op deze operationele doelstelling globaal als goed.

- VWD realiseerde over de afgelopen 5 jaar (2012-2016) jaarlijks gemiddeld 8 woningen. Dit is een daling ten opzichte van de realisaties, gemiddeld 14 woningen per jaar, in de vorige visitatieperiode. In 2017 werd daarenboven het project Zwart Leeuwstraat 20 Bonheiden, 19 woningen, opgeleverd. Eind 2018 zal het project in Duffel aan de Stocletlaan (16 huurwoningen met woonbeleidsconvenant), afgerond worden. Daarnaast heeft de SHM in 2017 13 woningen overgekocht van het OCWM Bonheiden aan de Olmenlaan, Bonheiden. Deze woningen heeft VWD kunnen verhuren binnen het sociaal kaderbesluit.
- Wanneer we de nieuwbouwproductie van VWD afzetten ten opzichte van de omvang van haar patrimonium, is de SHM een 'middenmoter' met een jaarlijkse bruto aangroei van 0,65% van haar patrimonium (zonder rekening te houden met sloop en verkoop). 70% van de SHM's heeft een hoger aangroeipercentage.
- Een van de bemerkingen van het vorige visitatierapport blijft geldig: het realiseren van nieuwe projecten verloopt niet zo vlot in het actieterrein van VWD. De SHM had op het moment van de visitatie slechts twee projecten aangemeld bij de VMSW:
 - in Mechelen project Hoek Aambeeldstraat-Draaibankstraat (6 woningen – op het uitvoeringsprogramma – zie ook verder);
 - in Sint-Katelijne-Waver aan het gebied Maenhoevevelden (16 woningen).
- Verder voorziet de SHM in een uitbreiding van haar patrimonium via vervangingsbouw opgenomen in het Masterplan (zie Hoofdstuk 3 en OD 2.1). Indien alle vervangingsbouwprojecten uitgevoerd kunnen worden zoals gepland dan zou dit op lange termijn (een tiental jaren) tot een 200-tal bijkomende woningen kunnen leiden.
 - Op korte termijn verwacht de SHM voor drie van haar Masterplan-projecten, telkens te Duffel, de architectuurwedstrijd te kunnen lanceren (tegen okt 2018):
 - Lindelei-Hoogvelden (van 30 woningen naar 57),
 - de Rode Kruislei-Lage Weg (43 woningen naar 64),
 - Lintsesteenweg (11 woningen te behouden).

Indien alles volgens plan verloopt zou via verdichting 48 bijkomende woningen gerealiseerd worden (totaal 132 woningen). De visitatiecommissie heeft wel vastgesteld dat de uitvoering van het Masterplan,

zeker wat betreft het onderdeel vervangingsbouw, vertraging heeft opgelopen, onder andere omdat ze prioriteit heeft gegeven aan het renovatieonderdeel van dit plan. De timing respecteren van dit Masterplan is dus een aandachtspunt voor de SHM.

- Tevens zal de SHM op korte termijn de architectuurwedstrijd opstarten voor twee, nog niet aangemelde, projecten buiten het Masterplan:
 - Olmenlaan, Bonheiden waarbij de 13 bovenvermelde aangekochte woningen zullen vervangen worden door 41 woongelegenheden,
 - Hogenopstal Fase 3, Bonheiden, nieuwbouwproject 17 woongelegenheden.
- Naast deze projecten is VWD in dialoog met de gemeenten en andere actoren over bouw mogelijkheden op diverse locaties zoals:
 - Antwerpsesteenweg 79-81 Altenapark, Kontich (12 woningen),
 - de “Oude Gemeenteschool” te Waarloos in de gemeente Kontich,
 - de binnengebieden IJzerenveld en Eeckelenveld Sint-Katelijne-Waver waarbij de projectontwikkelaar heeft ingediend op CBO nr 11 voor dit laatste gebied (8 woongelegenheden),
 - Dijk 34 te Onze-Lieve-Vrouw-Waver, eveneens ingediend via CBO nr 11 (14 woningen),
 - het project “Oude dorpschool” te Bonheiden-Rijmenam,
 - Parkwijk Groeningen te Kontich, mogelijks 100 woningen te realiseren samen met de SHM De Ideale Woning,
 - Leylandsite, Sint-Katelijne-Waver, nieuwbouwproject van 19 woongelegenheden,
 - de Eisenhouwerlaan te Bonheiden, nieuwbouwproject van 30 woongelegenheden.
- Het realiseren van nieuwe projecten verloopt dus niet zo vlot. De visitatiecommissie blijft van mening, zoals aangegeven in het vorige rapport, dat dit niet te wijten is aan onvoldoende inzet van de SHM. Dit hebben de aanwezige actoren tijdens de visitatiegesprekken grotendeels bevestigd. Hieronder geeft de visitatiecommissie een aantal voorbeelden die illustreren dat projectontwikkeling in het actierrein van VWD vaak moeizaam verloopt. De visitatiecommissie merkt wel op dat de redenen nog vaak dezelfde zijn als bij de vorige visitatie:
 - een aantal projecten van de SHM zijn in een late fase van de projectontwikkeling in problemen gekomen door voortschrijdend inzicht van de lokale besturen en door de vernietiging van het onderdeel “sociale last” van het Grond- en Pandendecreet. Zo was in Mechelen het project “Hoek Aambeeldstraat-Draibankstraat” aanbestedingsklaar toen de gemeente de realisatie van het project tegenhield omdat het project teveel parkeerdruk in het gebied zou veroorzaken en de grond nu al wordt gebruikt als parking. De SHM is in dialoog getreden met de stad Mechelen over een mogelijke gelijkwaardige alternatieve locatie door middel van een grondruil. Maar dit dossier blijft evenwel aanslepen onder andere omdat het RUP op de alternatieve locatie werd vernietigd (deelgemeente Muizen);
 - in de Antwerpsesteenweg 79-81 Altenapark heeft VWD al lang geleden bouwplannen uitgewerkt voor vervanging van de voormalige Kolonelswoning. De huidige bestuursploeg wil de groene ruimte van het Altenapark echter behouden en wil niet dat er op de betreffende locatie gebouwd wordt. De gemeente is op zoek naar een alternatieve locatie om aan VWD aan te bieden. Volgens de VWD zou dit kunnen via een ruil met de site de “Oude Gemeenteschool” te Waarloos, Kontich. Evenwel wenst de gemeente dit pand te verkopen in plaats van te ruilen;
 - zo heeft VWD een rol te spelen in het project Maenhoevevelde in de gemeente Sint-Katelijne-Waver (16 en 20 woningen) maar staan deze dossiers on hold wegens protest van de burens tegen het RUP¹.

Ook al zijn de bovenstaande ontwikkelingen niet te wijten aan de SHM, toch raadt de visitatiecommissie opnieuw de SHM aan om uit deze voorbeelden leerpunten op te nemen in het risicomanagement om later dergelijke “verrassingen” zoveel mogelijk te vermijden en nog meer in te zetten op het “managen” van haar project-portfolio. Sommige parameters heeft de SHM immers wel in de hand, bv. de realisatie van de vervangingsbouwprojecten van het Masterplan (zie hoger). Tevens stelt de visitatiecommissie, in navolging van sommige beleidsverantwoordelijken, voor om meer in te zetten op innovatie en om samen met de woonactoren en beleidsverantwoordelijken na te gaan of er in de betrokken gemeentes ruimte is voor alternatieve woonvormen zoals co-housing en collectieve woonprojecten met gemeenschappelijke functies of voor alternatieve constructies zoals recht van opstal of het herinrichten van leegstaande

¹ : Ruimtelijk Uitvoeringsplan

bedrijfsruimtes of scholen. In dit kader suggereert de visitatiecommissie om inspiratie op te doen bij collega-SHM's die reeds dergelijke innovatieve projecten hebben gerealiseerd.

- De Vlaamse overheid heeft de gemeente Duffel en de stad Mechelen geen BSO-huur opgelegd. De andere gemeenten in het actieterrein hebben echter nog een flinke inhaalbeweging te doen om hun BSO-huur te realiseren (zie tabel 3). De afgelopen jaren werd in die gemeenten weinig vooruitgang geboekt, vooral in Bonheiden en Sint-Katelijne-Waver. De SHM bevestigt dat mede door druk vanuit de Vlaamse overheid gemeenten zich bewust zijn van de noodzaak om de BSO doelen te behalen maar de realisaties blijven moeilijk. De SHM heeft wel de ambitie om bij te dragen aan de openstaande nieuwbouwpoging voor het BSO-huur en heeft dat ook opgenomen in haar financiële meerjarenplanning (zie OD 5.4). Om verdere uitbreiding in Duffel mogelijk te maken heeft Duffel een woonbeleidsconvenant afgesloten met de Vlaamse overheid (bv. Stocletlaan). Dit is nodig om de financiering van de bouwprojecten te waarborgen.

Tabel 2: Voortgang BSO-huur

Gemeente	Nulmeting sociale huur (2007)	BSO sociale huur	Voortgang sociale huur	Nog te realiseren huur-aanbod	Aantal huurwoningen VWD in de betrokken gemeente
BONHEIDEN	83	119	17	107	91
DUFFEL	687	0	38	0	705
KONTICH	160	155	47	119	134
MECHELEN	3.236	0	94	0	145
SINT-KATELIJNE-WAVER	223	130	14	116	214

Bron: Voortgangstoets BSO-huur Vlaamse overheid 2017

- Volgens de woonactoren van Duffel (enkel in deze gemeente zijn er projecten in de planningsfase) houdt VWD rekening met de stedenbouwkundige en architectonische randvoorwaarden die worden gesteld door de gemeente. VWD zal voor de bovenvermelde projecten in Duffel beroep doen op ontwerpwedstrijden. Dit vergroot het draagvlak en de kwaliteit van projecten, aldus betrokken actoren (zie OD 3.1). VWD zal bij deze nieuwbouwprojecten kiezen voor een integrale aanpak met een projectteam, zodat alle verschillende voor dit project vereiste disciplines vanaf het eerste schetsontwerp betrokken worden (architectuur, technieken, veiligheidscoördinatie, omgevingsaanleg, landschap en infrastructuur, ...).

OD 1.2: De SHM biedt vormen van sociale eigendomsverwerving aan

Beoordeling: niet van toepassing

De kernactiviteit van de SHM is het verhuren van woningen. De SHM is recent vrij actief geweest in het ontwikkelen van koopactiviteiten. De SHM heeft evenwel niet de ambitie om hierin verder te gaan en bouwt deze activiteiten af onder andere omdat de subsidies voor koopwoningen zijn afgeschaft. Omdat ze niet bemiddelt in sociale leningen en zelf ook geen vragende partij was om de koopactiviteiten van de SHM als aparte beoordelingsgrond te nemen, zal ze er ook niet op beoordeeld worden door de visitatiecommissie. Dit was ook bij de vorige visitatie in 2013 niet het geval.

OD 1.3: De SHM brengt sociale kavels op de markt

Deze doelstelling is bij besluit van de Vlaamse Regering van 26 februari 2016 geschrapt als afzonderlijke doelstelling en wordt daarom door de visitatiecommissie niet beoordeeld. De onderliggende vereisten zijn ondergebracht bij OD 1.2.

OD 1.4: De SHM verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten te realiseren

Beoordeling: goed

De SHM blijft beschikken over een voorraad reservegronden van ca 10 ha. Daarnaast verricht VWD voldoende inspanningen binnen de lokale context om gronden en panden te verwerven. De grondreserve kan de SHM kan evenwel niet altijd inzetten. Deze situatie wordt veroorzaakt door het feit dat een gedeelte van die grond in overstromingsgebied ligt en door de bij OD 1.1. geschetste problematiek waarbij de projectontwikkelingen in het actieterrein van de SHM niet altijd vlot verlopen. De verantwoordelijkheid van dit laatste ligt vooral buiten de SHM. De visitatiecommissie vindt dat de prestaties van VWD voor deze operationele doelstelling toch goed zijn. Ze heeft immers een strategie voor het verwerven en aanwenden van gronden en panden.

- VWD beschikte de afgelopen jaren over een vrij stabiele grondreserve van circa 10 hectare; 40% van de SHM's had in 2016 een grotere voorraad. Recent heeft de SHM geen grondaankoop meer gedaan. De SHM vindt haar eigen grondvoorraad op dit moment ontoereikend om voldoende sociale woonprojecten te realiseren. Dit komt deels omdat de grootste grond in een overstromingsgebied ligt (locatie Hoge Opstal te Rijmenam, Bonheiden, aangekocht in 1994), of op locaties waar de gemeentebesturen geen (sociale) woningbouw willen toestaan (zie OD 1.1 – Antwerpsesteenweg Kontich en Aambeeldstraat - Mechelen). VWD is in gesprek met diverse gemeentebesturen om via grondruil andere, geschikte bouwlocaties te verwerven. De aangeboden percelen voldoen echter niet aan de voorwaarden van de SHM of kunnen mogelijks niet ontwikkeld worden (zie alternatief voor Aambeeldstraat te Mechelen). Momenteel heeft de SHM in feite maar 1 grond die "ontwikkelingsrijp" is m.n. Maenhoevevelden te Sint-Katelijne-Waver (36 woningen). Ook dit project kampt evenwel met problemen wegens protest van de burens tegen het RUP (zie OD 1.1).
- Hinderpaal bij het verwerven van nieuwe locaties blijft de hoge grondprijs. Volgens de meest recente gegevens in de prestatiedatabank ligt de mediane grondprijs in Duffel op 298 euro/m² en in Kontich op 293 euro/m². Ter vergelijking de mediaan grondprijs voor geheel Vlaanderen ligt op 178 euro/m² (prijsspeil 2014 – meest recente beschikbare jaar). Er zijn in de gemeentes van het actieterrein ook niet meer zoveel geschikte gronden ter beschikking volgens diverse woonactoren. Daarnaast blijft het moeilijk om tot afspraken te komen over sociale woonprojecten in het actieterrein, met uitzondering van Duffel (zie OD 1.1). De directeur neemt deel aan alle lokale woonoverlegmomenten in het actieterrein om maximaal te pleiten voor sociale woonprojecten. Dit hebben de meeste aanwezige woonactoren bevestigd (zie OD 6.2). Er is echter ook een (bescheiden) tegengeluid: sommige woonactoren vinden dat VWD de alternatieve locaties (grondruil) te gemakkelijk afwijst. De visitatiecommissie kan er begrip voor opbrengen dat de SHM haar belangen vrijwaart en enkel volwaardige alternatieven aanvaardt waarop de garantie bestaat dat VWD er woningen kan op realiseren. De visitatiecommissie raadt aan om deze aanbiedingen in ieder geval te blijven aftoetsen door middel van objectieve criteria.
- In 2017 heeft de SHM 13 woningen overgekocht van het OCMW van Bonheiden. De SHM zal hierop 41 woningen geschikt voor senioren realiseren op termijn (vervangingsbouw – architectuurwedstrijd in voorbereiding – zie OD 1.1).
- VWD creëert ook kansen voor bijkomende woningen binnen bestaande complexen door bij vervanging van het eigen patrimonium te kiezen voor verdichting. Deze kansen zijn heel concreet uitgewerkt in het Masterplan (zie OD 1.1 en OD 2.1). Dit plan houdt rekening met aangroei van circa 200 woningen op bestaande locaties door verdichting en is een goede stap om op eigen gronden meer sociale woningen te realiseren. Het door de raad van bestuur goedgekeurde Masterplan heeft VWD reeds besproken met de gemeentebesturen onder andere om de verdichtingsvoorstellen af te stemmen op het woonbeleid van de lokale overheden. De tijdens de visitatiegesprekken aanwezige woonactoren en beleidsverantwoordelijken waren positief over de wijze van communicatie van het Masterplan (zie OD 6.2). Evenwel was het duidelijk dat de gevraagde verdichting nog het voorwerp van onderhandeling zal vormen tussen de SHM en de betrokken gemeentes. De vertegenwoordigers van gemeentes gaven aan dat bepaalde sites geschikt waren voor meer woningen op de bestaande oppervlakte maar dat andere wijken geen verdichting konden verdragen. Waarschijnlijk zal de SHM het aantal woningen niet kunnen optrekken tot het in het Masterplan opgenomen aantal.
- De SHM screent de in het kader van het voorkeurecht aangeboden panden op hun opportuniteitswaarde. Dit heeft slechts geleid tot 1 aankoop, nl. een strategisch gelegen hoekpand in een wijk waar de SHM het grootste deel van het patrimonium reeds bezit. Over het algemeen speelt de hoge vraagprijs een

belangrijke rol bij het niet uitoefenen van dit voorkeepsrecht. Het wederinkooprecht van sociale koopwoningen heeft de SHM recent een tweetal keren uitgeoefend.

- De visitatiecommissie blijft de SHM adviseren om een strategie te ontwikkelen die erop is gericht om de komende jaren meer panden en reservegronden te verwerven die door VWD kunnen worden ingezet in vervangingsbouw- of nieuwbouwprojecten.

OD 1.5 De SHM stemt haar aanbod af op de noden van verschillende groepen

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

De aanbeveling van het vorige visitatierapport blijft geldig, de SHM beschikt nog niet over een uitgewerkte strategie om tegemoet te komen aan de noden van bijzondere doelgroepen. Op dit vlak beperkt de VWD zich tot een aanbod voor de groep van senioren. De SHM houdt bij de programmering van haar nieuwbouw- en renovatieprojecten wel rekening met de wachtlijsten van kandidaat-huurders, maar de productie aan nieuwe woningen is al bij al beperkt. De SHM neemt een actieve rol op bij het opstarten van een project voor het aanbieden van zorg voor sociale huurders met psychische problemen. Bij renovaties binnen het patrimonium wordt de bestaande over- en onderbezetting van woningen aangepakt. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties op dit onderdeel als voor verbetering vatbaar omdat de SHM nog geen uitgewerkte strategie heeft maar toch al een aantal acties heeft ondernomen.

- Na de actualisatie van de kandidaat-huurderslijsten van 2017 telde de wachtlijst (op 11/09/2017) 1574 kandidaten. Uit deze wachtlijst blijkt een grote vraag naar kleinere woongelegenheden (70% alleenstaanden op de wachtlijst) en naar een aantal woningen voor hele grote gezinnen. De SHM geeft in haar jaarverslag zelf aan dat het moeilijk is om voor deze laatste groep een geschikte woning te vinden. Deze grote gezinnen zijn, volgens de SHM, niet zozeer in grote getale vertegenwoordigd in de cijfers, maar de kans dat zij een geschikte woning vinden blijft bijna onbestaande. Bij nieuwbouw en totaalrenovaties maakt VWD wel analyses van de wachtlijst van de kandidaat-huurders. Op basis van deze informatie bepaalt ze een woningdifferentiatie voor het specifieke project. In de voorbije visitatieperiode heeft de SHM evenwel weinig woningen gerealiseerd (zie OD 1.1). Bij het meest recente project in de Zwarte Leeuwstraat te Bonheiden werden veel kleine appartementen (11 van de 16 woongelegenheden) gebouwd waarbij tevens 7 woongelegenheden uitgerust zijn voor senioren. In het project Stocletlaan zullen tegen eind 2018 nog eens 8 kleine appartementen (eveneens van 16) opgeleverd worden waarvan 1 voorzien is voor senioren. Woongelegenheden voor grote gezinnen voegt de SHM nauwelijks toe aan haar patrimonium.

Tabel 3: Overzicht huurpatrimonium verhuurd binnen het sociaal huurstelsel op 31/12/2016.

Type		0	1	2	3	4	>=5	Totaal
Appartementen	Aantal	0	119	230	80	15	0	444
	%	0,00%	26,80%	51,80%	18,02%	3,38%	0,00%	100%
Eengezinswoningen	Aantal	0	86	95	572	88	4	845
	%	0,00%	10,18%	11,24%	67,69%	10,41%	0,47%	100%
Totaal woongelegenheden	Aantal	0	205	325	652	103	4	1289
	%	0,00%	15,90%	25,21%	50,58%	7,99%	0,31%	100%

Bron: prestatiedatabank 2017 – gegevens 2016

- Op het moment van de visitatie was er 1 lokaal toewijzingsreglement van toepassing in het actieterrein van de SHM. Mechelen voorziet namelijk in haar toewijzingsreglement een voorrang voor kandidaat-huurders met een gestabiliseerde psychiatrische problematiek die in begeleiding zijn bij een dienst beschut wonen. Daarnaast is ook een voorrang voorzien voor 60-plussers met een zorgbehoefte gekoppeld aan een woonbehoefte. Ook lokale binding kreeg een invulling. Afhankelijk van het patrimonium wordt voorrang gegeven aan de kandidaat-huurder die gedurende 20 jaar in Mechelen heeft gewoond, die de afgelopen 8 jaar gedurende minimaal 5 jaar in Mechelen heeft gewoond of die niet in Mechelen woont maar er werkt. In Bonheiden heeft VWD 13 seniorenwoningen overgekocht van het OCMW. Op termijn zal de SHM deze panden vervangen door een appartementencomplex voor deze doelgroep met 41 woongelegenheden. De SHM vraagt hiervoor aan de gemeente om een toewijzingsreglement op te maken zodat er

garanties zijn dat de woningen aan senioren kunnen worden toegewezen. Ook in Duffel en Sint-Katelijne-Waver is een lokaal toewijzingsreglement in de maak dat voorrang zal geven aan senioren. Naast bovenvermelde projecten past de SHM tijdens de renovaties voorzien in het Masterplan (R2 en R3 - zie OD 2.1) een twintigtal woningen aan zodat ze geschikt zijn voor senioren. Daardoor zal het mogelijk zijn om in sommige wijken levenslang wonen te voorzien.

- De directeur van de SHM treedt sinds 2016 op als co-voorzitter van de werkgroep “functie 5” van het netwerk Emergo. Dit laatste is een samenwerkingsverband voor gemeenschapsgerichte geestelijke gezondheidszorg (GGZ) in de regio Mechelen. GGZ-organisaties en partners uit zorg, welzijn en andere sectoren bundelen, samen met ervaringsdeskundigen en familieleden de krachten. “Functie 5” is de werkgroep die werkt rond “specifieke woonvormen waarin zorg kan worden aangeboden indien het thuismilieu of het thuisvervangend milieu hiertoe niet in staat is”. Een van de projecten waarrond gewerkt wordt is de aanklappende zorg naar zorgmijdende mensen met psychiatrische problemen die sociaal wonen. De aanwezigheid van PZ Duffel (psychiatrisch Ziekenhuis Duffel) zorgt voor een reële nood op dat vlak in het actieterrein van de SHM. Dit is immers het gevolg van de vermaatschappelijking van de geestelijke gezondheidszorg waarbij deze zorg “extra muros” wordt aangeboden. De bedoeling is dat GGZ-partners (bv. het Mobiel Team) de betrokken sociale huurders zullen begeleiden en opvolgen. Momenteel proberen specialisten de doelgroep voor deze zorg af te bakenen en daardoor werd er nog geen specifiek lokaal toewijzingsreglement door de gemeente (Duffel) opgemaakt. Dit betekent dat op het terrein nog geen concrete resultaten werden behaald.
- De SHM heeft in 2017 werk gemaakt van het aanpakken van de onderbezetting. Vanaf 1 maart 2017 kan een SHM immers, onder bepaalde voorwaarden, een onderbezettingsvergoeding aanrekenen. VWD bracht eerst en vooral de onderbezetting in kaart en werkte een actieplan en nieuwe interne regelgeving uit om zoveel mogelijk huurders te begeleiden in hun overstap naar een kleinere woning. Op 15 maart 2017 waren er 156 woonegelegenheden onderbezet, 7 huurders verhuisden in 2017 vrijwillig naar een kleinere woning. Omwille van het grote aantal onderbezettingen in de Kardinaal Cardijnwijk in Bonheiden organiseerde VWD er in mei 2017 een infosessie (zie OD 4.4). Er werd uitleg gegeven over de nieuwe regelgeving en het nieuwbouwproject in de Zwarte Leeuwstraat, met veel kleine woonegelegenheden.
- In totaal verhuurt de SHM 10 woningen in haar actieterrein aan de lokale OCMW's buiten het sociale huurstelsel. 8 woningen worden gebruikt voor tijdelijke noodopvang. Daarnaast verhuurt VWD een woning in Bonheiden aan Kind & Gezin en stelt ze er een woning ter beschikking als buurthuis.

De visitatiecommissie raadt de SHM aan om na te denken over een strategie om tegemoet te komen aan de noden van bijzondere doelgroepen. Deze strategie dient er voor te zorgen dat haar patrimonium flexibel inzetbaar is en toegankelijk wordt voor huurders met bijzondere behoeften.

4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING

SD2: De woningen zijn van goede kwaliteit

OD 2.1: De SHM staat in voor het onderhoud en herstel, de renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het sociaal woningpatrimonium waar nodig

Beoordeling: goed

Dankzij haar conditiemeting, heeft de SHM een grondig zicht op de kwaliteit van haar patrimonium. Sinds eind 2015 beschikt VWD over een Masterplan waarin de kwaliteit van alle woningen gebouwd voor 1994, wordt aangepakt, via grote onderhoudswerken, renovaties of vervangingsbouw over een periode van 15 jaar. VWD beschikt daarnaast over een onderhouds- en herstellingplanning voor de komende 10 jaar waarin ze de noodzakelijk geachte werken plant voor alle woningen gebouwd tussen 1994 en 2009. De financiële consequenties van het Masterplan en het onderhoudsplan zijn ook opgenomen in de financiële meerjarenplanning. VWD zal er op die manier in slagen haar woningen op een hoog kwaliteitsniveau te brengen en te houden. Ze heeft hierbij veel aandacht voor het energiezuinig en onderhoudsvriendelijk maken van de woningen. Hierdoor heeft VWD ook de ERP-doelstellingen quasi behaald. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties op deze operationele doelstelling als goed.

- De SHM heeft een verbeteringstraject 2011-2020 opgezet om de ERP2020-norm te behalen. Omdat er voordien geen structurele aanpak bestond om de kwaliteit van het patrimonium op peil te houden,

besliste de raad van bestuur in 2012 om een Masterplan op te maken. Alle woningen die gebouwd werden voor 1994 worden hierin opgenomen. Het Masterplan heeft tot doel : de kwaliteit van de woningen aanpassen aan de ERP2020 normen en het minimaliseren van de onderhoudskosten op middellange en lange termijn. Dit Masterplan is gebaseerd op een grondige inventarisatie van het eigen patrimonium via een technische studie door een studiebureau. Via een woonenquête hebben bewoners hun mening over de leefomgeving en woonkwaliteit bezorgd. Alle informatie is gebundeld via een 'scorecard' per woning en woninggroep. Daarin komen volgende aspecten aan bod: Stedenbouwkundige elementen, functionaliteit, veiligheid, bouwfysica buitenschil, staat van afbouw, uitrusting, bewoners, omgeving en woning. Uiteindelijk zijn in totaal zijn 768 woningen uit de periode 1931 – 1994 via deze scorecard geïnventariseerd. Deze zijn opgenomen in het Masterplan. 350 woningen uit de periode 1994-2009 werden eveneens geïnventariseerd. De planmatige aanpak van hun onderhoud wordt opgenomen in het onderhoudsplan.

Het Masterplan werd gefinaliseerd in 2015. Het bestaat uit een meerjarig stappenplan, gespreid over 15 jaar, met 3 grote pijlers : grote onderhoudswerken, grondige renovatie van 479 woningen en vervangingsbouw voor 161 wooneenheden. De projecten in vervangingsbouw leiden tot aanpassing in de woningtypes waardoor op termijn 191 extra wooneenheden zouden kunnen ontstaan. De projecten zijn verspreid over alle gemeenten in het actieterrein. De VMSW heeft het Masterplan besproken en aanvaard met een totaal budget van 65 mio euro inclusief erelonen en BTW.

Omwille van de impact van het Masterplan op het patrimonium van VWD en dus ook op de huurders, heeft VWD beslist om een communicatiecampagne op te zetten. Alle belanghebbenden werden in daarop volgende jaren grondig geïnformeerd. De visitatiecommissie heeft tijdens de gesprekken vernomen dat dit sterk geapprecieerd werd.

Bij alle projecten in het Masterplan is de SHM zeer gefocust op het behalen van een hoge kwaliteitstandaard en heeft ze bijzonder veel aandacht voor de levensduur van de uitgevoerde werken. Een zo laag mogelijk E-peil en K-waarde wordt nagestreefd.

De visitatiecommissie is zeer positief over de grondigheid waarmee het Masterplan is opgemaakt, maar heeft twijfels over de mate waarin de SHM dit zal kunnen realiseren. Enerzijds zijn deze projecten nog niet aangemeld bij de VMSW, anderzijds ligt de 'bewezen' output van de organisatie laag.

- VWD maakt in 2016 de opstart met 3 grote renovatieprojecten, gedefinieerd in het Masterplan. In 2018 is de realisatie nog lopende. R1, de Reypenswijk te Duffel, omvat 19 wooneenheden waarbij de renovatie meer variatie bracht in de typologie en hedendaagse comfort- en veiligheidsnormen gevolgd zijn. R2 omvat 56 wooneenheden in de Arenbergstraat te Duffel. Ook hier wordt aan alle ERP-normen voldaan. Bij het project R3 worden 24 woningen gerenoveerd aan de Theo Vinckxlaan – Kloosterstraat te Mechelen. De visitatiecommissie oordeelt dat de SHM via deze renovatieprojecten de kwaliteit van de woningen grondig verbetert en daarbij ook rekening houdt met strengere energienormen dan door de Wooncode voorzien. Alhoewel de planning grondig doordacht is, is de doorlooptijd van realisatie lang. De visitatiecommissie suggereert om meer aandacht te besteden aan het verkorten van de doorlooptijden, evenwel zonder kwaliteitsverlies (zie ook OD 1.1).
- Voor 350 woningen uit de periode 1994 – 2009 werd in 2014 beslist om een gedetailleerde onderhouds- en herstellingsplanning op te maken per straat en woninggroep met aantal wooneenheden. Per groep zijn de te verwachten werken genoteerd, met de bijhorende kosten (éénheidskosten) op basis van de conditiemeting die voor deze woningen wordt uitgevoerd. De onderhoudsplanning is klaar in 2018. De planningen lopen tot 2028. Uitgangspunt is om het onderhoud daar waar mogelijk gegroepeerd uit te voeren. Op deze manier kan de SHM kostenbesparend werken.

VWD onderzoekt momenteel nog hoe ze de onderhoudsplanning kan afstemmen met zowel het Masterplan alsook de manier waarop het onderhoud en de werkbonden worden opgevolgd. Beide elementen moeten via softwarelinks gebeuren, maar dit is dus momenteel nog in onderzoek.

- VWD heeft inspanningen geleverd om de ERP2020 doelstellingen te bereiken. Volgens de meest recente patrimoniumenquête eind 2016, voldoet 68% van alle woningen aan de doelstellingen van het ERP 2020. 34% van de SHM's doen het minder goed. Bij VWD heeft 95% van de woningen reeds dubbele beglazing; 74% heeft dakisolatie en 92% heeft een energiezuinige verwarmingsinstallatie. Voor elk van de doelstellingen heeft VWD een plan opgemaakt. De visitatiecommissie oordeelt dat de doelstellingen behaald kunnen worden, mits rigoreus naleven van de planning. Wat de timing inzake verwarmingsinstallaties

betreft, oordeelt de visitatiecommissie dat deze ambitieus is, aangezien het opmaken van de plannen nog moet starten.

- Voor de dakisolatie werd eind 2016 een analyse gemaakt van 137 woningen, het project 'complexe daken'. Op basis daarvan wordt een aanpak per wijk voorzien om de dakisolatie te laten voldoende aan de ERP2020-norm. Deze werken worden gestart in 2018 en zouden eind 2019 klaar moeten zijn. Hiervoor wordt een subsidie van 241.000 euro ontvangen. Daarnaast bestaat het dakisolatieproject 'eenvoudige daken' voor 143 woningen, die reeds opgenomen werden in het Masterplan onder de noemer : vernieuwbouwprojecten. Aangezien deze projecten pas veel later ingepland zijn en omwille van de beschikbare isolatiepremies (163.000 euro), wordt geopteerd om dit via het isoleren van de zoldervloeren sneller te realiseren. Dit project zal afgewerkt zijn tegen eind 2019. Er zijn geen verhuisbewegingen nodig. De resterende 46 daken zijn voorzien in wijken met vervangingsbouw die van start gaan in 2020.
 - 4,27% van het patrimonium heeft nog enkele beglazing. Dit zijn 56 woningen in de wijk Berkhoevelaan/Acacialei. Deze wijk is opgenomen in het Masterplan voor vervangingsbouw in 2023 (fase 1 en 2026 (fase 2)). Bij VWD is men zich bewust van de timing en zoekt men nog naar een oplossing hiervoor.
 - 7,32% van het patrimonium, of 96 woonegelegenheden, heeft nog geen aangepaste verwarmingsinstallatie. Daarvoor wil VWD een specifiek 'verwarmingsplan' opstellen. Dit wordt gepland in november 2018 om nadien een aanbestedingsdossier op te stellen. VWD verwacht vervolgens met de werken te kunnen starten in april 2019 en dit af te ronden in september 2019, waardoor dit voor 2020 in orde gebracht wordt. De visitatiecommissie oordeelt dat dit een krappe planning is bij VWD en suggereert dat de SHM de realisatie bijzonder goed moet opvolgen.
- De SHM wil ook werken aan de isolatie van de buitenschil van haar woningen. Daar werd reeds rekening mee gehouden bij het realiseren van de dakisolatie. Vervolgens kijkt ze welke verbeteringen er nog mogelijk zijn met duurzame technieken. Ze kiest hierbij onder meer voor de installatie van zonneboilers en zonnepanelen.
 - VWD heeft van oudsher geen eigen technische herstellingsploeg. Alle onderhouds- en herstellingswerken verlopen via externe firma's waarvoor raamcontracten zijn afgesloten (OD 5.2). Dit maakt het proces om snel herstellingen uit te voeren en op te volgen complexer. Jaarlijks worden ruim 2000 herstellingen uitgevoerd, niet weinig dus. In het vorige visitatierapport werd aanbevolen om de procedures en processen voor de herstellingen en het onderhoud en dus de opvolging van de externe aannemers te verbeteren, dit met het oog op het verbeteren van het herstelproces en de communicatie rond de afhandeling van de technische problemen.

VWD heeft in oktober 2015 een uitgebreide procedure uitgewerkt. Hierin onderscheidt VWD drie onderdelen: het ontvangen van de vraag en doorsturen van de werkbonden naar externe dienstverlener, het opvolgen van de openstaande werkbonden en de financiële afrekening. Alle informatie wordt geregistreerd in TEC, specifieke software waar VWD reeds langer mee werkt. Dringende vragen moeten binnen de 24 uur worden aangepakt, niet dringende vragen binnen de 5 werkdagen. Elke woensdag wordt een lijst met de openstaande werkbonden getrokken. Eén voor één worden ze besproken. Indien ze niet correct behandeld zijn, wordt meteen tot actie overgegaan. In de procedure is ook voorzien om deze acties op te volgen. Maandelijks wordt met de aannemers een overleg georganiseerd; dit zijn er 14, waarbij HVAC één discipline is en één aannemer instaat voor klussen en karweien voor het volledige grondgebied. Deze opvolging vergt de nodige tijdsinvestering. De visitatiecommissie merkt dat VWD concrete afspraken (Service Level Agreements) maakt in haar raamcontracten die het tijdig handelen en de opvolging ten goede moeten komen. Er wordt feedback gegeven over afspraken; ingeval van problemen moet de aannemer contact opnemen met de SHM. Volgens de procedure neemt de aannemer zelf contact op met de huurder ingeval zich een vraag tot herstelling aandient. De SHM kijkt na wanneer het werk wordt afgerond. Het maken van afspraken durft wel eens verkeerd lopen omdat een huurder vb. dan toch niet thuis is. De SHM is er zich bewust van dat niet alle aannemers even goed zijn in het omgaan met de doelgroep van de SHM.

Tijdens de gesprekken kon de visitatiecommissie nagaan dat de medewerkers goed op de hoogte zijn van de procedure. Toch laten zowel de huurders als de welzijnsactoren horen dat technische zaken nog steeds

blijven liggen en terugkoppeling (te) vaak op zich laat wachten. De visitatiecommissie beveelt aan dit proces met de nodige indicatoren op te volgen en actie te ondernemen en bij te sturen.

- Bij opzeg van de woning, gebeurt een voorcontrole door de medewerker verhuur, die in geval van twijfel overleg pleegt met de technische dienst. Tijdens de voorcontrole wijst de SHM de uittredende huurder gewezen op herstellingen waarvoor hij verantwoordelijk is. De visitatiecommissie waardeert de evolutie waarbij VWD strenger geworden is en verwacht dat de woning in zijn oorspronkelijke staat hersteld wordt binnen de 3 maanden (zie ook OD 5.2). De inkomende plaatsbeschrijving wordt door dezelfde persoon opgemaakt, die door jarenlange ervaring het patrimonium door en door kent. Vaak zijn inkomende en uitgaande plaatsbeschrijving dezelfde.

OD 2.2: De SHM realiseert kwaliteitsvolle woningen in een behoorlijke woonomgeving

De kwaliteit van nieuwbouwwoningen en de woonomgeving zijn onderworpen aan de bepalingen in de Vlaamse Wooncode en aanvullende kwaliteitsrichtlijnen door de minister opgelegd. Omdat in het procedurebesluit de kwaliteit van nieuwe woningen conform de wettelijke vereisten is gewaarborgd, beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties op deze OD niet apart. Als de SHM geen kwaliteitsvolle woningen zou plannen, zou ze de toets van de programmatiecyclus immers niet doorstaan. De beoordeling van de kwaliteit van de bestaande woningen is vervat onder OD 2.1.

4.3. PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID

SD3: De SHM draagt bij tot de betaalbaarheid van woningen

OD 3.1: De SHM bouwt prijsbewust

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de SHM over de nodige competenties beschikt om de bouwprojecten in goede banen te leiden en dat er een terugkoppeling is tussen de diverse fasen van het bouwproces, waarbij de SHM opgedane ervaringen uit het verleden valoriseert. VWD beschikt over ontwerprichtlijnen voor ontwerpers en over een opvolging van de projecten met de verschillende prijzen (raming, aanbestedingsprijzen, gunningsbedrag, eindbedrag). De SHM zet in op een strikte opvolging van de werven. De SHM heeft daarmee een aantal aanbevelingen van het vorige visitatierapport ter harte genomen. Evenwel blijven de bouwkosten relatief hoog en overschrijden ze, weliswaar in beperkte mate, de gestelde kostprijnormen. De visitatiecommissie beveelt VWD aan om haar ambitieniveau op dit vlak nog aan te scherpen. Alle overwegingen in acht genomen beoordeelt de huidige prestaties voor prijsbewust bouwen als goed.

- VWD heeft in deze visitatieperiode geen gronden verworven en slechts 1 pand overgekocht van het OCMW (Olmenlaan in Bonheiden – zie OD 1.1). Dit is te weinig om na te gaan of de SHM prijsbewust aankoopt. De aankoop van de OCMW-woningen is immers gereguleerd en gebeurt tegen schattingsprijs. Bij de vervangingsbouwprojecten van het Masterplan voorziet de SHM telkens in een hoog aantal woningen per hectare ('dichtheid' – tot 30 woningen per hectare) wat de rentabiliteit van het project ten goede komt. De haalbaarheid van de vooropgestelde dichtheid checkt VWD af met de beleidsverantwoordelijken en de dienst ruimtelijke ordening van de betrokken gemeenten (zie OD 1.1). Deze laatste bevestigden tijdens de visitatiegesprekken dat VWD overleg pleegt met de gemeentes omtrent de technische en inhoudelijke haalbaarheid van het voorgestelde project. Evenwel was het duidelijk dat de gevraagde verdichting nog het voorwerp van onderhandeling zal vormen tussen de SHM en de betrokken gemeentes (zie OD 1.1).
- In de periode 2012-2016 heeft de SHM een beperkt aantal nieuwbouw- en renovatieprojecten afgewerkt waarbij de visitatiecommissie kon nagaan of het ramingsbedrag en bestelbedrag van de werken onder het subsidiabel leningsplafond bleef. Indien de SHM onder het subsidiabel leningsplafond (NFS2 en sinds 2012 FS3) blijft, kan ze de investeringen financieren door middel van een gesubsidieerde lening. Indien de investeringen dit subsidiabel leningsplafond overschrijden, dient de SHM voor de overschrijding een beroep

te doen op de eigen middelen of op een marktconforme en dus duurdere lening. De visitatiecommissie heeft 4 recent uitgevoerde of in uitvoering zijnde nieuwbouwprojecten van nabij bekeken. Uit deze analyse blijkt dat de SHM het subsidiabel leningsplafond heeft gerespecteerd in de ontwerpfase en bij de bestelling bij 2 van de 4 projecten. Bij de twee andere projecten was er bij de bestelling een overschrijding van ongeveer 2%.

- Naast het bestelbedrag van de werken is ook het uitvoeringsbedrag van belang, want dit bepaalt in welke mate de SHM het leningsplafond uiteindelijk heeft gerespecteerd. In de periode 2012 tot en met 2016 blijken er bij de 3 opgeleverde projecten zowel meer- als minwerken te zijn toegestaan. Deze schommelen tussen -1,5% en +1,5%. Uiteindelijk heeft de SHM het subsidiabel leningsplafond gerespecteerd bij 1 project en bij 1 project was er slechts een lichte overschrijding. Bij het 3de project bedroeg dit 4%. VWD legde de ontwerpers op om te ontwerpen aan maximaal 100% van de kostprijsnorm. Hierdoor is de marge beperkt om eventuele meerkosten op te vangen. Tevens geeft de SHM aan enkel instapklare woningen te willen aanbieden aan haar huurders, dus betegeld, geschilderd en met een uitgeruste keuken. Volgens VWD verhoogt dit de kostprijs maar komt dit ten goede aan het comfort van de huurders. De visitatiecommissie heeft begrip voor deze visie, ook verwoord in de visienota van VWD, maar adviseert toch om de ontwerpers te laten ontwerpen naar 98% of zelfs 95% van de kostprijsnorm. De SHM zal immers op korte termijn een ontwerpwedstrijd lanceren voor meer dan 170 woningen gespreid over 5 projecten (zie OD 1.1). In het ontwerp van bestek is een gunningscriterium voorzien voor de raming van de kostprijs van het concept maar dat geeft geen ambitieniveau aan (bv. 100% van de kostprijsnorm). De laagste raming krijgt de hoogste score. Dit garandeert niet dat er binnen de kostprijsnorm ontwerpen wordt. De SHM kan eventueel ten rade gaan bij collega-SHM's die laten ontwerpen onder de kostprijsnorm en informeren naar hun ervaringen terzake. De ontwerprichtlijnen (zie verder) die de SHM heeft ontwikkeld en mee zal geven aan de ontwerpers zijn op dat vlak duidelijker en spreken over "95% van het prijsplafond". De visitatiecommissie adviseert om het ontwerp van bestek, de ontwerprichtlijnen en de visie op prijsbewust bouwen op korte termijn op elkaar af te stemmen.
- Indien men rekening houdt met het omvangrijke bouwprogramma van de SHM voor de volgende jaren zoals voorzien in het Masterplan en met de financiële toestand van de SHM (zie OD 5.1) is het onder controle houden van de bouwkosten van cruciaal belang. Zelfs een beperkte overschrijding van de bouwkost, die via een marktconforme lening of via eigen middelen moet worden gefinancierd, zou een belangrijke negatieve invloed kunnen hebben op de financiële gezondheid van de SHM. Immers, de uitvoering van het Masterplan moet nog op volle toeren komen. In de visienota van de SHM heeft de raad van bestuur een aantal voorstellen opgenomen en deze werden omgezet in acties:
 - de SHM zal bij de op te starten ontwerpwedstrijden de uitgebreide ontwerprichtlijnen, die aanvullend zijn op de C2008 van de VMSW, meesturen naar de architecten. Daarmee heeft de SHM een van de aanbevelingen van het vorige rapport uitgevoerd. Deze ontwerprichtlijnen bevatten een uitgebreid pakket aan eisen en aanbevelingen die gebaseerd zijn op de bouwervaring van de SHM. Daarin besteedt de SHM ook veel aandacht aan duurzaamheid (onder andere het nastreven van een zo laag mogelijke energiebehoefte) en de latere onderhoudskosten voor zover dit financieel haalbaar is;
 - de SHM maakt gebruik van de architectuurwedstrijd en stelt een "ontwerpteam" aan onder andere om de bouwkost onder controle te houden. De SHM geeft aan dat dergelijke werkwijze efficiënter verloopt aangezien alle partijen - veiligheidscoördinator, EPB-deskundige, infrastructuurspecialist, enz. - op voorhand gekend zijn en samen een "team" vormen wat de samenwerking binnen het ontwerpteam ten goede komt;
 - tweemaal per jaar wordt een stand van zaken (technisch en financieel) van de uitvoering van de bouwprojecten aan de raad van bestuur voorgelegd. Deze laatste krijgt hierdoor een duidelijk beeld van de projectuitvoering en kan de juiste beslissingen nemen en eventuele bijsturen waar nodig;
 - tijdens de werfuitvoering ziet de SHM er strikt op toe dat er zo weinig mogelijk in plus wordt verrekend (meerwerken). Komt dit toch voor, dan moet dit gecompenseerd worden door minwerken. Bij nieuwbouw is dat meestal het geval. Bij de renovatieprojecten heeft de SHM wat meer meerwerken toegestaan, soms tot 5 tot 6%. Bij renovaties is de kans groter dat men op onverwachte elementen stoot waardoor meerwerken vaker voorkomen dan bij nieuwbouw;
 - de SHM zet duidelijk in op de opvolgingen van werf en heeft daarvoor duidelijke procedures in voege.

De visitatiecommissie heeft kunnen vaststellen dat de SHM op het vlak van prijsbewust bouwen de aanbevelingen van het vorige rapport grotendeels heeft uitgevoerd: *“Zet, conform de visienota van de raad van bestuur, in op een strikte opvolging van de werven en op een goed opvolgingssysteem voor de bewaking van de kostprijs van projecten en dit van een eerste “idee” tot de definitieve oplevering”*. Op het vlak van organisatiebestuur en -beheersing neemt de SHM een reeks maatregelen om gedurende het gehele bouwproces oog te hebben voor prijsbewust ontwerpen en bouwen. Ze leert daarbij uit vorige ervaringen onder andere door het opstellen van ontwerprichtlijnen voor de ontwerpers. De visitatiecommissie suggereert wel aan de SHM om nog wat te sleutelen aan de overzichtelijkheid van het opvolgingssysteem van de kostprijs van projecten. Het periodieke rapport aan de Raad van Bestuur van de projecten en de daaraan verbonden kosten, inclusief de reden van de meerwerken, ontbreekt nog wat aan overzicht zodat het geen volledig inzicht geeft.

- VWD doet regelmatig een beroep op subsidies en tussenkomsten voor duurzaamheidsmaatregelen (verstrekt door o.a. de Vlaamse overheid en de netwerkbeheerders) om de kostprijs van de sociale huurwoningen te drukken (OD 2.1 en OD 5.2).

De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om haar ambitieniveau en het procesbeheer op het vlak van prijsbewust bouwen scherper te stellen onder andere om te garanderen dat het Masterplan, dat nu op kruissnelheid geraakt, kostenbewust kan uitgevoerd worden. Daarom is het bewaken van de kost, van bij de conceptfase tot aan de oplevering belangrijk. Het afstemmen van de verschillende procedures, processen en richtlijnen is daarbij reeds een belangrijke eerste stap die de SHM reeds eind 2018 in de praktijk omzet.

OD 3.2: De SHM verhuurt prijsbewust

Beoordeling: goed

In 2016 bedroeg de gemiddelde jaarlijkse huurlast per woning 84 euro. Rekening houdend met het lage aandeel appartementen in het patrimonium (34%), waar traditioneel hogere huurlasten mee gepaard gaan, situeert de SHM zich hiermee bij de 15% SHM's met de laagste huurlasten. VWD heeft een visie op het verlagen van de huurlasten en de kosten voor de nutsvoorzieningen voor de huurders en vertaalt deze in concrete acties. De SHM heeft een goed inzicht in de samenstelling van de huurlasten per wooncomplex en in de evolutie over de tijd. VWD voert eveneens voorcontroles uit bij een huuropzegging om kosten voor de vertrekkende huurder zo laag mogelijk te houden. De visitatiecommissie vindt dat de SHM goede prestaties levert voor deze doelstelling.

- De kosten voor de huurder bestaan uit drie componenten: de huurlasten (waarop de SHM vat heeft) maar uiteraard ook de huurprijs (die voornamelijk afhankelijk is van het inkomen van de huurder en waarop de SHM geen invloed heeft) en de nutskosten voor elektriciteit, gas en water (waar een gedeelte verantwoordelijkheid ligt bij huurder en SHM – zie OD 4.1). Bij VWD bedraagt de (mediaan) huurprijs per maand voor een eengezinswoning 307 euro en voor een appartement 243 euro. Daarmee behoort VWD bij de 70% hoogste van de sector. Het inkomen van de huurder en in mindere mate de marktwaarde van de woning zijn de meest bepalende factoren van de huurprijs. Daarom dat de huurprijs van een sociale woning niet als prestatie van een SHM wordt beschouwd maar als een effect-indicator. Het mediaan equivalent netto-belastbaar inkomen van de huurders van VWD ligt met ongeveer 15.338 euro (2016) bij de 10% hoogste van de sector. Gemiddeld besteden de huurders 17,5% van hun maandelijks inkomen aan de huur (= gemiddelde woonquote voor alle sociale huurders van de SHM). Slechts bij een 30% van de SHM's ligt dit lagere. Het verschil tussen aangerekende sociale huur en de (huur)marktwaarde bedraagt voor een woning en een appartement respectievelijk 229 euro en 243 euro. De sociale huurders betalen gemiddeld gezien een substantieel lagere huurprijs dan op de private markt.
- De gemiddelde huurlast per woonegelegenheid bij VWD bedroeg 84 euro per jaar in 2016. Daarmee behoort de SHM tot de 20% van de SHM's met de laagste huurlasten. Het niveau van de huurlasten houdt normalerwijze sterk verband met het aandeel van het patrimonium dat uit appartementen bestaat. Aan appartementen zijn meestal hogere huurlasten gekoppeld door de kosten voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen (traphal, lift, groen, ...). Bij VWD is dat aandeel 34%. Dat is iets lager dan het gemiddelde van de sector. De gemiddelde huurlasten schommelden in de periode 2012-2016 rond de 80 euro.

- De totale huurlast voor alle huurders samen bedroeg ongeveer 110.000 euro in 2016. Dit is hoofdzakelijk verdeeld over 3 posten, namelijk de vergoedingen voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen (ongeveer 62.000 euro), voor het onderhoud van de CV-installaties (ongeveer 41.000 euro) en de vergoeding voor het onderhoud van de liften (ongeveer 18.000). Het onderhoud van de gemeenschappelijke delen en van de liften wordt uitsluitend doorgerekend aan de bewoners van appartementen.
- De SHM heeft een visie op het verlagen van de huurlasten en kosten voor de nutsvoorzieningen voor de huurders. In haar beleidsnota geeft de SHM aan dat ze streeft naar betaalbaarheid voor bewoners. VWD heeft bij nieuwbouw- en renovatieprojecten ook aandacht voor het energiezuinig en onderhoudsvriendelijk maken van de woningen (zie OD 2.1 en OD 3.1). De SHM doet concrete inspanningen om de huurlasten en de andere kosten voor de huurder onder controle te houden en vertrekt daarbij onder andere van het inzicht dat ze heeft in de samenstelling van die lasten.
 - VWD beschikt over overzichten van de aangerekende huurlasten per woongelegenheden of groep van woningen en maakt telkens een verschilanalyse ten opzichte van de vorige periode (in casu vorig jaar). Indien de huurlasten of de kosten voor de nutsvoorzieningen bij gemeenschappelijke installaties oplopen, vooral in vergelijking met de aangerekende voorschotten op wijk- of op groepsniveau, (zie ook OD 4.1) gaat de SHM op zoek naar de oorzaak hiervan en probeert ze bij te sturen of te sensibiliseren.
 - VWD heeft een brandverzekering afgesloten ('afstand verhaal ten opzichte van huurder'). De kost hiervan voor de huurder bedraagt ongeveer 12 euro per jaar. Dit houdt in dat de huurder enkel een brandverzekering moet afsluiten voor zijn inboedel. Vanuit het standpunt van de huurder doet dit de kosten dalen. Hij dient immers geen individuele brandverzekering voor de huurdersaansprakelijkheid meer af te sluiten. Dit is een praktijk die alle SHM's toepassen, ook om zeker te zijn dat de huurdersaansprakelijkheid is afgedekt door een verzekering;
 - de controle van de CV- en warmwaterinstallatie evenals de permanentie (7 dagen op 7 dagen, 24u op 24u), het onderhoud van de liften en het poetsen van de gemeenschappelijke delen heeft de SHM de voorbije jaren gegroepeerd uitbesteed en lagere prijzen bekomen (rond de 20% tot zelfs 30%). De resultaten hiervan zijn zichtbaar (bv. CV-installaties) of beginnen zichtbaar te worden voor de huurders. Zo zullen de onderhoudskosten voor de liften dalen met ongeveer 20%, wat zou kunnen leiden tot huurlastenverlaging van ongeveer 8 tot 10 euro per jaar per woongelegenheden;
 - het onderhoud van het groen dat tot het openbaar domein zal behoren, draagt de SHM systematisch over aan de betrokken gemeente. De kosten voor groenonderhoud, doorgerekend aan de huurders, zijn daardoor heel beperkt. Tevens probeert ze voor het groenonderhoud dat toch ten laste valt van de SHM een beroep te doen op vrijwilligers;
 - de SHM tekent in op de groepsaankoop elektriciteit van de VVH voor de gemeenschappelijke delen en voor collectieve stookinstallaties;
 - indien het technisch mogelijk en betaalbaar is, probeert de SHM regenwaterrecuperatie te voorzien.

Over het algemeen vonden de aanwezige huurders op de visitatiegesprekken de huurlasten aanvaardbaar.

- De SHM heeft de politiek om de huurders te vragen zelf in te staan voor het schoonmaken van de gemeenschappelijke delen in de appartementsblokken om zo de huurlasten verder te drukken, bv. Hoogvelden in Sint-Katelijne-Waver. De SHM heeft eerst prijs opgevraagd voor het poetsen. VWD heeft vervolgens de huurders geholpen bij het opstellen van een afsprakenrooster. Bij Blok A van Hoogvelden heeft dat gewerkt, in Blok B zijn de huurders niet ingegaan op dit voorstel. De visitatiecommissie stelt voor dat de SHM analyseert waarom de ene groep is meegestapt en de andere groep niet. De basisparameters (ligging, grootte, enz..) zijn immers in beide gevallen erg gelijklopend. VWD kan uit de analyse de nodige lessen proberen te distilleren om de succesratio bij nieuwe dergelijke initiatieven te verhogen en dus de huurlasten verder te drukken.
- Bij de opzegging van het huurcontract voert de SHM een voorcontrole uit waarbij een medewerker van de technische dienst ter plaatse gaat om de eventuele huurschade te bekijken. Bij een dergelijke voorcontrole kan de SHM aangeven welke elementen de huurder zelf tijdig kan oplossen, waardoor in

sommige gevallen dure afrekeningen voor de huurder voorkomen kunnen worden (OD 2.1). Tevens kan dat als voordeel hebben dat de nieuwe huurder een woning betreft die beter op orde is. (zie OD 4.1)

4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

OD 4.1: De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

Beoordeling: goed

VWD levert goede prestaties om haar klanten een aangepaste ondersteuning te bieden bij inhuurneming en tijdens de huurperiode en dat zowel bij sociale, financiële als technische vragen. Ook bij eventuele herhuisvesting (al dan niet ten gevolge van onderbezetting of overbezetting van de woning), interne verhuizing en beëindiging van het huurcontract biedt VWD een goede ondersteuning. Zo nodig verwijst ze haar huurders daarvoor door naar partners waarmee ze samenwerkt. De SHM richtte kerngroepen op in de wijken die ze renoveert; zij bundelen vragen en opmerkingen van medebewoners (zie OD 4.4). VWD sensibiliseert haar huurders voor een kosten- en milieubewust woongedrag onder andere door de uitvoering van energiescans. VWD ondersteunt haar inspanningen op deze operationele doelstelling met zeer leesbare folders en brochures en sterke samenwerkingsverbanden. De visitatiecommissie vindt de prestaties van VWD voor deze doelstelling goed.

- Na de vorige visitatie maakte VWD een verbeteringsplan op, dat ze halfjaarlijks opvolgde. In 2015 mondde dit traject uit in de opmaak van een door de Raad van Bestuur en de Algemene Vergadering goedgekeurd beleidsplan. In beide plannen neemt sociaal beleid een prominente plaats in, want iedereen heeft volgens de SHM recht op een menswaardig bestaan.
- Maandelijks nodigt VWD de nieuwe huurders van die maand uit voor een gezamenlijk onthaalmoment, waarop ook het huurcontract wordt ondertekend. De SHM neemt de tijd om aan de hand van een PowerPointpresentatie duidelijke uitleg te geven en ruimte te bieden voor vragen over onder andere het huurcontract, de huurprijsberekening, het onderhoud en de technische problemen aan de woning en de opzegmodaliteiten. Al deze informatie bundelt VWD in een zeer uitvoerige huurdersmap, waarin ook het reglement van inwendige orde en belangrijke telefoonnummers zijn opgenomen. Bij het in gebruik nemen van een nieuw wooncomplex nodigt de SHM de huurders van dat complex samen uit, als kennismakingsronde en om afspraken te maken over het onderhoud van de gemeenschappelijke delen. Bij de plaatsbeschrijving, die binnen de maand na de ingebruikname gebeurt, krijgen nieuwe huurders ook een kopie van de handleiding bij de toestellen.
- Een drietal maanden na het onthaalmoment gaat de medewerker van de sociale dienst – geregistreerd huurcontract in de hand - op huisbezoek om de informatie uit de informatiemap nog eens te overlopen. Tijdens dit huisbezoek kunnen eventuele vragen worden beantwoord, wordt de woonsituatie bekeken en de eventuele probleemopvolging afgesproken. Bij die gelegenheid peilt de medewerker via een enquête ook naar de tevredenheid over de staat van de aangeboden woning, de dienstverlening bij toewijzing en de eerste maanden huur (zie ook OD 6.3) en de integratie in de wijk. Door kort op de bal te spelen kan de SHM bij problemen een basisbegeleiding opstarten. VWD kiest zo, in tegenstelling tot vroeger, voor een proactieve aanpak. Voor huurders die bij een huisbezoek problematisch woongedrag vertonen, plant de SHM een opvolgingstraject (zie OD 4.2). De visitatiecommissie vindt dit een goede aanpak.
- De huurders zowel als de actoren getuigen dat de sociale reflex van VWD de laatste jaren zeer sterk is gegroeid. Dat vertaalt zich onder meer in een grote aanwezigheid in de wijken (kerngroepen, flatwachter, technische en sociale dienst), een grote openheid, bereikbaarheid en een goede ondersteuning van huurders die met vragen of problemen zitten. Bovendien zijn de lijnen met de OCMW's en de politie bijzonder kort; maandelijks is er een overleg tussen VWD en de OCMW's over ondersteuningsvragen en probleem-dossiers. Zowel met de OCMW's als de politiezones heeft VWD samenwerkingsovereenkomsten afgesloten die goede afspraken inhouden en ertoe leiden dat alle partners dezelfde boodschap uitdragen bij problemen. Ook met betrekking tot versnelde toewijzing (een 5-tal per jaar) heeft VWD sluitende afspraken met de OCMW's en andere partners (CAW – begeleid zelfstandig wonen – Samenlevingsopbouw Antwerpen). De SHM beschikt daartoe over een type-begeleidingsovereenkomst. Met andere actoren zoals Emergo (geestelijke gezondheidszorg) is de samenwerking groeiend. De visitatiecommissie geeft een pluim aan de SHM voor deze aanpak.

- Huurders van een overbezette woning zijn allemaal ingeschreven voor verhuis naar een grotere woning. Anderzijds bracht VWD de onderbezetting in kaart (156 woningen begin 2017). De huurders werden gesensibiliseerd per brief. De huurders die zich niet laten inschrijven tegen de datum vermeld in de brief, heeft VWD persoonlijk gecontacteerd. Omwille van het grote aantal onderbezettingen in de Kardinaal Cardijnwijk in Bonheiden organiseerde VWD een infosessie. Ook het nieuwbouwproject in de Zwarte Leeuwstraat met heel aantal kleine entiteiten stelde de SHM voor (zie OD 1.5).
- VWD werkt met flatwachters. Zij zien niet alleen toe op het respecteren van de huisregels binnen het gebouw, maar pikken snel ook escalerende samenlevingsproblemen op en kunnen er van dichtbij op anticiperen. Flatwachters geven ook dringende en niet dringende herstellingen door en volgen de werken van dichtbij op. Zij zijn het aanspreekpunt bij jaarlijkse controles en onderhoud van liften. Alle technische ingrepen besteedt de SHM uit aan aannemers, veelal via een raamcontract (zie OD 2.1). Bij het gesprek met de visitatiecommissie tonen huurders zich in meerderheid zeer tevreden over deze manier van functioneren evenals over de uitleg over de werking van de technische uitrusting van de woning.
- Bij vaststelling van overmatig/ondermaats verbruik van nutsvoorzieningen bij de opmaak van de kostenafrekening, neemt de sociale dienst contact op met de betrokken huurders om na te gaan wat de oorzaak kan zijn, te sensibiliseren waar nodig en desgevallend meteen een afbetalingsplan of verhoging van de provisie af te spreken. Proactief heeft ze bij het plaatsen van de rookmelders ook energiescans laten uitvoeren in al haar woningen. Ze werkte hiermee samen met Igemo en Natuurpunt. Tijdens het plaatsen van rookmelders werd elke huurwoning kosteloos onderworpen aan een energiescan; de huurder ontving ook voor ongeveer 20 euro aan energiebesparende maatregelen zoals spaarlampen of een energiezuinige spaardouchekop.
- VWD heeft zowel voor interne verhuizingen als voor verplichte verhuisbewegingen naar aanleiding van grondige renovatiewerken een procedure uitgewerkt. Bij verplichte verhuizingen organiseert ze een informatievergadering waar ze haar voornemen tot renovatie bekendmaakt en aan de hand van een presentatie uitlegt wat dit voor de bewoner betekent (zie OD 6.1). De huurders krijgen hierbij een informatiebrochure met een handige checklist. In het vervolgtraject zitten onder meer huisbezoeken bij alle huurders, een tweede infovergadering zodra de plannen concreter zijn en begeleiding bij de herhuisvesting. De SHM betaalt de huurders ook de verhuishagen gedurende 3 uur.
- Wanneer een huurder zijn woning opzegt, krijgt hij van de SHM een brochure met de nodige praktische tips (zie OD 6.1). De sociale dienst gaat op huisbezoek om te kijken welke werken de huurder of de SHM nog moeten uitvoeren (zie OD 3.2). De SHM heeft hier onlangs haar intern huurreglement aangepast en de voorwaarden bij verlaten van de woning verstrengd. De huurder dient bij vertrek de woning in zijn originele staat te herstellen. Zo nodig kan de huurder op de sociale dienst rekenen voor ondersteuning bij de verhuis.
- Sinds eind 2016 loopt bij VWD in een aantal wijken een project waarbinnen Samenlevingsopbouw bewoners intensief begeleidt bij renovatie en de daarbij noodzakelijke verhuisbewegingen (zie OD 4.4), onder andere met kerngroepen.

OD 4.2: De SHM zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie beoordeelt de inzet van VWD voor de woonzekerheid van haar huurders als goed. De SHM heeft een duidelijke strategie om de beëindiging van een huurovereenkomst omwille van achterstallige betaling en verwaarlozing van de woning te voorkomen en ze past die strategie ook consequent toe. Met haar procedure huurdersachterstal, de mogelijkheid tot het afsluiten van afbetalingsplannen, de samenwerking met de OCMW's en klantvriendelijke brieven heeft VWD de juiste middelen. Ze heeft in haar procedure huurdersachterstallen ook begeleiding voorzien bij problematische wooncultuur. Om uithuiszetting omwille van sociale of domiciliefraude te voorkomen heeft de SHM afspraken met de politie.

Zowel huurdersachterstal als overlast- en onderhoudsproblemen zijn eerder beperkt. Dit is mede gevolg van gehanteerde procedures, afbetalingsmogelijkheden, eigen opvolging van huurders en een nauwe samenwerking met de OCMW's van haar actieterrein. Dit belet even wel niet dat het aantal uithuiszettingen omwille van huurdersachterstal niet daalt. De SHM houdt de redenen van de uithuiszettingen bij.

- VWD hanteert een vaste procedure voor huurdersachterstallen. Wie zijn huur niet betaalt voor de 10^e van elke maand heeft huurachterstal. In geval van huurdersachterstal vertrekt een eerste aanmaningsbrief rond de 20^e van de maand en een eventuele tweede brief een maand later. Als er op dat moment

al twee maand of meer achterstal is, kondigt de SHM een huisbezoek aan en meldt ze dat de huurder het OCMW kan contacteren en ze hen ook op de hoogte zal brengen. Bij een derde – nu eveneens aangetekende - aanmaning start de gerechtelijke procedure. De brieven van de VWD aan de huurders in het kader van de procedure huurdersachterstallen, zijn kort, duidelijk en respectvol. Ze bevatten het aanbod voor bespreking van de situatie op kantoor (met vermelding van een contactpersoon) en de mogelijkheid van het afsluiten van een afbetalingsplan. In de huurdersmap wijst VWD op het tijdig betalen van de huur en op de mogelijkheden van ondersteuning indien de huurder daarbij problemen ondervindt. VWD bezorgt maandelijks via mail aan het diensthoofd van de sociale dienst van het bevoegde OCMW het overzicht van huurders die minimaal twee maanden huur achter staan. Vervolgens heeft het OCMW 3 weken om de huurder te contacteren en te bemiddelen. Indien bemiddeling mogelijk is en het voorstel aanvaard wordt door VWD, zal een afbetalingsplan geformaliseerd worden en zal de gerechtelijke procedure voorlopig niet opgestart worden. In het negatieve geval, blijft de gerechtelijke procedure doorlopen. De huurders kunnen in elke fase een afbetalingsplan voor stellen. Het bedraagt minimaal 50 euro per maand; een afbetalingsplan voor de afrekening van de jaarlijkse kosten wordt maximaal over 12 maanden gespreid.

- Bij VWD zijn de huurdersachterstallen zeer goed onder controle. Een analyse van de cijfers over de laatste jaren toont dit aan. De SHM kende in 2014 0,6% huurdersachterstallen, eind 2015 0,7% en eind 2016 1,4 %; eind 2017 is het gezakt tot 1%. (zie OD 5.3) De stijging in 2016 is te verklaren doordat de SHM toen een achterstand van gerechtskosten inboekte die in het verleden niet werden ingeboekt. Meer gedetailleerde gegevens eind 2017 tonen aan dat de huurdersachterstal van zittende huurders betrekking heeft op een 100-tal gezinnen. 90 % van die achterstallen zijn opgenomen in collectieve schuldenregeling of in afbetalingsplannen.
- Om uithuiszetting wegens overlast of problematisch woongedrag te vermijden gaat de sociale dienst van VWD zelf eerst op bezoek als er leefbaarheidsproblemen gesignaleerd worden. Zij wenst het probleem met de betrokken huurder zelf te bespreken. Als er zich problemen voordoen die de gewone basiswoonbegeleiding overstijgen (ernstige indicaties van psychosociale, psychiatrische problemen, geen of slecht onderhouden woning) zal VWD het OCMW contacteren. De medewerker van de sociale dienst vraagt aan de huurder of er een begeleiding door het OCMW mag opgestart worden. Het OCMW zal zelf de SHM op de hoogte brengen of zij al dan niet gaan bemiddelen voor de desbetreffende persoon. Voor preventieve woonbegeleiding schakelt de SHM voor Bonheiden, Duffel en Sint-Katelijne-Waver de ondersteuning van CAW voor 6 dossiers. Met de OCMW's sloot VWD een begeleidingsovereenkomst af evenals met het CAW.
- Samen met het CAW heeft de SHM een project uitgewerkt voor preventieve woonbegeleiding voor een beperkte doelgroep van bewoners met psychische kwetsbaarheid, om overlast te vermijden. Op de bewonersraad van Beschut Wonen is de SHM aanwezig geweest om uitleg te geven aan de kandidaat-huurders van Este.
- De OCMW-medewerkers met wie de visitatiecommissie sprak, getuigen van een vlotte doorverwijzing en goede samenwerking tussen beide partijen. VWD en de OCMW's hebben daarvoor ook een samenwerkingsovereenkomst afgesloten, die onder meer stelt dat VWD en OCMW samen op huisbezoek gaan bij huurders met een structurele huurdersachterstal. Maandelijks hebben de OCMW's en een medewerker van de sociale dienst van VWD een overleg om dossiers van huurdersachterstal en onderhoudsproblemen te bespreken, maar ook tussentijds communiceren beide organisaties vlot en spontaan.
- VWD maakt sinds 2015 via een schema inzichtelijk hoeveel huurders zij heeft uit huis gezet op basis van artikel 33 van het kaderbesluit sociale huur, door ontbinding van de huurovereenkomst of van rechtswege. De SHM houdt ook een overzicht bij van de redenen van vertrek op initiatief van de huurder. Zo vertrokken er sinds 2015 595 huurders waar onder 285 intern gemuteerd. 310 zijn effectief vertrokken waarvan 44% geen reden opgaf, 21 % naar de private huurmarkt, 18 % overleden, 10% vertrok naar het rusthuis. 1% van de contracten werd beëindigd door VWD en 4% ontbonden door de vrederechter. De SHM kan uit deze cijfers voorlopig geen bruikbare besluiten trekken.
- Met betrekking tot dreigende uithuiszetting wegens sociale - of domiciliefraude heeft de SHM afspraken gemaakt met de politiezone Bodukap en overlegt daarover ad hoc (zie OD 5.3).

OD 4.3: De SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van VWD voor deze operationele doelstelling als goed. De SHM werkt proactief aan leefbaarheid door de sociale cohesie te verbeteren en problemen op te sporen. Zij houdt daarbij de vinger aan de pols via stakeholders, flatwachters, huurders en actieve aanwezigheidspolitiek. Ze pakt individuele leefbaarheidsproblemen zo snel en adequaat mogelijk aan en neemt allerlei initiatieven om de contacten tussen huurders te verbeteren en problemen te vermijden. Enerzijds betreft de SHM huurders, OCMW en politie om oplossingen te zoeken, schakelt ze de technische dienst in bij de detectie van problemen van sociale aard en de inzet van flatwachters. Anderzijds zijn er de vele initiatieven gericht op het versterken van de sociale cohesie die ze zelf of samen met andere actoren neemt en haar aandacht voor omgevingskwaliteit en de impact daarvan op het samenleven van bewoners (burenmomenten, informatievergaderingen, flatwachters, kerngroepen).

- Globaal genomen doen zich in het patrimonium van VWD geen grote leefbaarheidsproblemen voor, zo getuigen zowel de SHM als de andere gesprekspartners. Huurders toonden zich in tevredenheidsmetingen (zie OD 6.3) en op het gesprek met de visitatiecommissie doorgaans ook tevreden over hun buurt. VWD is van oordeel dat de leefbaarheidsproblemen die zich voordoen veelal te herleiden zijn tot de individuele dossiers (samenleven, lawaaihinder, sluikstorten, onderhoud van woning en woonomgeving). De SHM gaat regelmatig op huisbezoek (bij nieuwe huurders na 3 maanden, regelmatig bij probleemhuurders), spreekt zijn flatwachters aan of stuurt aanmaningen. Ze volgt deze aanmaningen op; voor de probleemhuurders werkt zij samen met het CAW, met OCMW en met de politie. De aanwezigheid van de opbouwwerker van Samenlevingsopbouw in bepaalde wijken draagt eveneens bij tot de vermindering van leefbaarheidsproblemen, gezien de grote nabij- en toegankelijkheid.
- Concreet neemt VWD daartoe volgende maatregelen:
 - VWD biedt de jongeren uit de wijken ook een laagdrempelig en verbindend vrije tijdsaanbod met een buurthuis voor jongeren (Duffel). In Kontich melden huurders overlastproblemen in de appartementsblokken en vragen zij dat de SHM meer aanwezig zou zijn in de wijk. Dit hoorde de visitatiecommissie ook bij de beleidsverantwoordelijken (Kontich, Sint-Katelijne-Waver).
 - VWD werkt sinds jaren met “flatwachters” in wat grotere wooncomplexen met gemeenschappelijke ruimten (Kontich, Infanterie; Zwarte Leeuwstraat, Bonheiden; Mechelen, Begijnenstraat; Duffel, Rietlei). Deze ‘tussenpersoon tussen de bewoners en de SHM’ heeft in de eerste plaats een signaalfunctie; VWD zegt dat ze hun ogen en oren zijn. De bewoners melden voornamelijk overlast onder de vorm van lawaai en technische problemen en ervaren deze brugfiguren als positief. Zij krijgen van de SHM een kleine onkostenvergoeding, een verzekering, individuele begeleiding en intervisie met andere wijktoezichters. VWD verwacht van deze inzet van wijktoezichters dat ze sneller zal kunnen inspelen op technische en leefbaarheidsproblemen en dat een beter onderhoud en meer controle tot een groter nabuurschap zal leiden. VWD geeft sinds de vorige visitatie meer opvolging aan de flatwachterwerking en heeft ze uitgebreid naar andere gebouwen en wijken.
 - VWD neemt een aantal initiatieven om de leefbaarheid, en meer in het bijzonder het contact tussen bewoners, te verbeteren. Zo bracht ze huurders van nieuwe wooncomplexen en hun burensamen in Bonheiden (Zwarte Leeuwstraat) voor een eerste kennismaking bij een hapje en een drankje. Ze ondersteunt initiatieven van andere actoren, zoals burendag, zwerfvuilacties, wijkwerking door de bestaande bewonersgroepen aan te moedigen er aan deel te nemen. (Begijnenstraat (Mechelen), Infanterie en Transvaalstraat (Kontich)). VWD vindt het belangrijk om ondersteunend te werken naar huurders toe en niet alle initiatieven zelf alleen te dragen. Ten slotte biedt ze logistieke ondersteuning aan de activiteiten van de 3 buurtcomités op haar actieterrein. (vergader ruimte).
- Gemeentelijke ambtenaren getuigen dat VWD steeds meer oog heeft voor omgevingskwaliteit en de impact daarvan op het samenleven van bewoners. Daarvoor werkt ze samen met de gemeentes. Dat resulteert doorgaans in kwalitatieve projecten die ruimte maken voor ontmoeting (groen, speel- en sportruimte en ontmoetingslokalen; wijk Acacialei Duffel, Leylandsite Sint-Katelijne-Waver, Zwarte Leeuwstraat, Bonheiden). Ze heeft ook oog voor een mogelijk negatieve impact van haar projecten op de omgeving. Ze realiseert ook steeds meer inbreidingsgerichte projecten (o.a. vervangingsbouw op de plaats van een oude school) en gaat voor gemengde projecten eerder dan voor exclusief huurprojecten (Jasmisse, Groeningen, Maenhoevevelden) en bij verdichting voorziet ze gemengde projecten (Acacialei Duffel).

De visitatiecommissie stelt vast dat VWD belangrijke stappen vooruit heeft gezet in het voorkomen en aanpakken van leefbaarheidsproblemen, met verhoogde inzet van personeel op huisbezoeken, flatwachters, het opzetten van eigen initiatieven en het inspelen op initiatieven van anderen. Zij werkt ook goed samen met de betrokken gemeentes om de projecten goed te integreren in de leefomgeving.

OD 4.4: De SHM betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer

Beoordeling: goed

VWD heeft eind 2016 haar belangrijke eerste stappen gezet naar meer bewonersbetrokkenheid. Ze organiseerde bewonersvergaderingen naar aanleiding van haar Masterplan. Bewoners kregen daarbij de kans om problemen of bedenkingen te formuleren in kerngroepen en samen naar oplossingen te zoeken binnen de gerenoveerde wijken. Samenlevingsopbouw stelde daarnaast vast dat er langs de kant van de huurders nood was aan meer open communicatie en informatie. De SHM werkt daarom sinds eind 2016 samen met Samenlevingsopbouw om een participatietraject bij renovaties uit te werken, net als bij de daarmee gepaarde gaande verhuisbewegingen. VWD gaf ook de opdracht om rondetafelgesprekken te begeleiden. Zo werden de huurdersmap en een verhuisbrochure samen met huurders uitgewerkt. De SHM wenst dit project verder autonoom uit te bouwen na 2019. Reeds in het verleden werkte de SHM met flatwachters en kerngroepen in grote wijken (zie OD 4.3). De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van VWD op deze doelstelling als goed en als een goede praktijk.

- In november 2016 sloot VWD een samenwerkingsovereenkomst af met Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie vzw voor de uitvoering van een – door VWD en Samenlevingsopbouw gefinancierd – participatieproject. Met dit project wilde de SHM ten eerste inzetten op huurdersparticipatie van bij de aanvang van de renovatie van woningen. Ten tweede wil ze dat de communicatie tussen VWD en zijn huurders beter verloopt. Daarom werkt de SHM nu aan een project dat een cultuur van **samen** met huurders werken moet versterken. Concreet adviseerde Samenlevingsopbouw om binnen het kader van renovatie een maandelijkse nieuwsbrief in de wijken te verspreiden over de vorderingen en problemen, met foto's. (zie OD 6.1). Vervolgens is het belangrijk om te weten wat er leeft bij de huurders. Daarom stelde Samenlevingsopbouw de methodiek van de rondetafelgesprekken voor, die reeds bij andere SHM's met succes is toegepast (Hogevelden, Mechelen en Sint-Katelijne-Waver). De bedoeling is dat bewoners medewerkers van de SHM uitnodigen voor een zomers 'Aan Tafel' moment in hun eigen buurt. Minstens 10 bewoners van tien verschillende woningen zitten mee aan tafel. Sommige actoren merkten op dat deze methodiek ook in bepaalde andere wijken met veel appartementen een meerwaarde zou zijn.
- In het kader van haar Masterplan heeft de SHM in 2016 3 verschillende kerngroepen samengesteld, met wie ze regelmatig overleg pleegt en frequenter samenkomt dan de maandelijkse bewonersvergaderingen. Deze kerngroepen zijn steeds betrokken bij alle vergaderingen en informatiemomenten. Zij kunnen advies geven bij de architecturale voorstellen en vormen het eerste aanspreekpunt in de wijken. In het kader van de verdere uitrol van het Masterplan, kunnen deze groepen onmiddellijk ingezet worden voor de volgende renovatieprojecten.

Het globale project loopt voor 3 jaar. De provincie Antwerpen benadrukt de grote gedrevenheid van de maatschappij om dit project goed uit te voeren en verder te zetten. De SHM werkt ook actief mee aan het lerend netwerk van 7 sociale huisvestingsmaatschappijen uit de provincie. Na die 3 jaar wil VWD met de verworvenheden van het project verder gaan en die expertise inzetten in andere projecten van de SHM. Belangrijk is dat het engagement niet beperkt blijft tot de sociale dienst, maar dat ook de technische dienst zeer betrokken is. Samenlevingsopbouw is opgetogen over de gedragenheid van hoog tot laag. De medewerkers van de SHM nemen bijvoorbeeld ook deel aan inlevingsdagen bij een organisatie waar armen het woord nemen ("ons gedacht") rond leven in armoede. Inmiddels loopt het project al bijna anderhalf jaar en de betrokken huurders tonen zich zeer tevreden over de aanwezigheid van de opbouwwerker en het proces waarin ze betrokken worden. VWD wil de bewonersbetrokkenheid zelf verder uitwerken door bijvoorbeeld de huurders te betrekken bij de website, nieuwsbrieven en het herbekijken van bepaalde processen. De visitatiecommissie vindt dit een goed idee.

- Sinds 2017 organiseert VWD voor nieuwe huurders niet alleen een enquête maar ook een bewonersvergadering waarop ze met mekaar kennis kunnen maken en zowel algemene als locatie-specifieke thema's kunnen bespreken. De SHM bespreekt alle opmerkingen en vragen intern waarna ze via verslaggeving terugkoppelt naar de huurders. De opmerkingen uit de vergadering en de enquête kunnen aanleiding geven tot bijsturingen bij volgende projecten. Dergelijke vergaderingen gingen onder andere door in de

Zwarte Leeuwstraat (Duffel) en de Olmenlaan. Op deze vergadering biedt de SHM ruim kansen tot vraagstelling en opmerkingen. De bewoners krijgen ook een informatiebrochure mee rond hun verhuis. (zie OD 6.1). De SHM wenst ook dit participatietraject uit te breiden in samenwerking met de gemeente Duffel naar andere wijken. Het kan een vertrouwensrelatie opgebouwd worden met de bewoners van de andere sociale woonwijken.

- VWD communiceert met haar huurders via brieven, diverse folders, informatiebrochures, de huurdersmap en een website. Om de leesbaarheid van haar documenten te checken deed VWD een beroep op “Klare Taal”. De actoren met wie de visitatiecommissie sprak, zijn lovend over de huurdersmap en de informatiebrochures, waaraan zij ook hun bijdrage leverden.
- VWD organiseerde sinds 2013 tevredenheidsmetingen in een aantal van haar wijken. Ze peilde daarbij naar de tevredenheid over de buurt en de leefbaarheid (zie OD 6.3). Om de resultaten van die bevragingen bekend te maken organiseerde de SHM bewonersvergaderingen in 4 buurten.

Met de opstart van kerngroepen en de organisatie van bewonersvergaderingen bij de eerste tevredenheidsmetingen, net als bij nieuwbouw en renovatieprojecten, heeft VWD belangrijke participatiestappen gezet. Door het inhuren van de knowhow van Samenlevingsopbouw hoopt ze de eigen expertise op dat vlak te versterken én een structuur uit te bouwen die directe bewonersbetrokkenheid mogelijk maakt. Volgens de subsidieaanvraag bij de provincie is dat zeer nadrukkelijk een doelstelling van het project. VWD wil in de toekomst ook bewoners uit alle deelgroepen in haar huurderspopulatie betrekken op maat door de tafelgesprekken. De visitatiecommissie looft de stappen van de SHM op het domein van bewonersparticipatie en noemt dit een goede praktijk.

4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID

OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar

Beoordeling: goed

Aan de hand van de analyse van de financiële gezondheidsindex (FiGI) en de onderliggende financiële ratio's voor de voorbije periode beoordeelt de visitatiecommissie de financiële leefbaarheid van VWD als goed. De financiële leefbaarheid van VWD is in de voorbije 10 jaar geleidelijk verbeterd als gevolg van het bouwen van een mix aan huur en koopwoningen maar er werd niet op structurele wijze geïnvesteerd in renovatie. VWD sluit jaarlijks af met een sterk positief resultaat, o.a. ten gevolge van de verkoop van enkele woningen aan zittende huurders. De financiële prognoses op lange termijn zijn eveneens positief volgens de opgemaakte financiële planning. De SHM heeft een goed inzicht in de beïnvloedende factoren van haar financiële gezondheid.

- De FiGI bedraagt 41,5 in 2016. De norm ligt op 20 of hoger. Volkswoningen van Duffel scoort veel beter dan de norm. 55% van de SHM's hebben een lagere FiGI-score. Op ieder van de tien financiële (sub)kenngetallen of (sub)ratio's voldoet de SHM aan de norm. In de periode 2012 – 2015 daalde de FiGI-score van 42 tot 37. Dit is het gevolg van zwakkere prestaties op vlak van cashflow. In diezelfde periode stijgen de onderhouds- en herstellingskosten en kosten in renovaties sterk (OD 5.2). Dit is positief omwille van de verbetering van de kwaliteit van de woningen. De SHM neemt echter een groot bedrag in kosten, dat zo goed had kunnen worden afgeschreven. Deze manier van werken heeft een veel sterker negatief effect op de cashflow. In 2016 stijgt de FiGI terug tot het niveau van 2012 omdat ook de onderhouds- en herstellingskosten terug dalen tot het niveau van datzelfde jaar 2012. De liquiditeit blijft in de periode van de visitatie toenemen tengevolge van de verkoop van enkele woningen aan zittende huurders, de verkoop van koopwoningen en lichte toename van de huurinkomsten (minder leegstand door afgewerkte renovaties)
- Vanaf 2013 heeft de SHM gewerkt aan het inventariseren van haar patrimonium met het oog op het verbeteren van de kwaliteit van de woningen. Om deze ingrijpende renovatiebeweging verteerbaar te maken bij de huurders heeft VWD besloten om haar sociale dienst en communicatie met de bewoners totaal anders aan te pakken. Daardoor zijn de investeringen in renovaties en vervangingsbouw minder snel gerealiseerd dan initieel gedacht. Tegelijkertijd zijn er in de huidige visitatieperiode bijna geen nieuwbouwprojecten opgestart (OD 1.1). Daardoor is er weinig verandering op vlak van de solvabiliteit van de SHM. Jaarlijks worden een 2-tal woningen verkocht aan zittende huurders, wat gemiddeld een

300.000 euro per jaar aan inkomsten oplevert. Dit heeft zeker een positief effect op de rendabiliteit van de maatschappij.

- De financiële leefbaarheid was reeds goed in de vorige visitatieperiode, gevolg van o.a. de strategische keuze van de SHM om een mix van huur- en koopwoningen te bouwen. Het uitblijven van de grote investeringen in de kwaliteit van het patrimonium in die periode heeft ertoe bijgedragen dat de liquiditeit en de cashflow systematisch bleven stijgen (maar met een negatieve impact op de kwaliteit van het patrimonium).
- De SHM gaat actief op zoek naar subsidies. Via het Vlaams Klimaat Fonds werden reeds 335.000 aan subsidies ontvangen in het kader van investeringen in isolatie en CV-ketels. Voor het project Zwarte Leeuwstraat ontving de SHM bovendien een subsidie van 16.800 euro om te investeren in zonneboilers en 420.000 euro voor 3 renovatieprojecten die momenteel lopende zijn. In de volgende jaren worden nog subsidies verwacht van REG ten belope van 590.000 euro.
- De beschikbaarheid van het Masterplan voor de volgende 15 jaar (OD 2.1), biedt het voordeel dat de financiële leefbaarheid op lange termijn beter kan worden ingeschat (OD 5.4). Alle projecten in vervangingsbouw en het bouwen van huur- en koopwoningen zijn in de planning opgenomen tot 2026. In de komende 3 jaren blijven liquiditeit en vrije cashflow lichtjes toenemen, dit omwille van het bouwen van een mix aan huur- en koopwoningen. Vanaf 2020 wordt er zelfs een verdubbeling van inkomsten uit verkoop van koopwoningen verwacht ten opzichte van de vorige jaren met een sterkere stijging van liquiditeit en cashflow tot gevolg. De visitatiecommissie merkt op dat deze inkomsten uit de koopwoningen hoog worden ingeschat. Omwille van de grondprijzen in de regio worden koopwoningen verkocht rond 300.000 euro per woning. Dit heeft vooral te maken met de hoge grondprijzen.
- Na de sterke stijging qua liquiditeit en vrije cashflow in 2020, stabiliseert de financiële situatie zich op een hoger liquiditeitsniveau en cashflowniveau. De visitatiecommissie merkt echter op dat vele projecten nog niet opgenomen zijn in het meer jaren uitvoeringsprogramma van de VMSW, waardoor er nog onzekerheid is over de leningen en/of mogelijke inzet van eigen middelen. De realisatie zal dus mogelijk verder in de tijd zal liggen (zie OD 2.1).
- Inzake organisatiebeheersing merkt de visitatiecommissie tijdens de gesprekken op dat zowel in de organisatie als op niveau van de raad van bestuur de beïnvloedende factoren voor de financiële leefbaarheid van de SHM gekend zijn. Het belang van goede kostenbeheersing wordt door de SHM erkend en ze heeft daartoe stappen ondernomen. De SHM beschikt over een gedetailleerde onderhoudsplanning, het Masterplan en een analytische boekhouding waarbij kosten gelinkt worden aan woninggroepen.
- De visitatiecommissie verneemt eveneens dat de SHM beslist om in de toekomst zelf geen koopwoningen meer te bouwen maar hiervoor een koopmaatschappij als partner in te schakelen, terwijl het financieel plan hiervoor belangrijke inkomsten voorziet (OD 5.4). De visitatiecommissie beveelt aan om na te gaan welk effect dit heeft op de financiële leefbaarheid.

OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed

Beoordeling: Goed

De SHM heeft een goed inzicht in haar kostenstructuur en houdt kosten onder controle door periodiek aanbestedingen te voeren voor raamcontracten en prijsaanvragen te vergelijken. Naar aanleiding van de vorige visitatie heeft de SHM gewerkt aan processen en procedures enerzijds en digitalisering anderzijds om haar efficiëntie te verbeteren. Het opvolgen en controleren, de laatste stap in de procesverbetering, laten nog ruimte voor verbetering. Met het oog op het realiseren van haar opdracht heeft VWD bijkomend medewerkers aangetrokken voor de sociale en technische dienst. De SHM heeft een bijzonder lage structurele- en frictieleegstand eind 2016. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties op deze operationele doelstelling als goed.

- De totale werkings- en onderhoudskost bedroeg 1,2 miljoen euro in 2016. De personeelskosten en de uitbestede onderhouds- en herstellingswerkzaamheden vormen de twee grootste uitgavenposten:
 - In 2013 bedroegen de personeelskosten 580.000 euro. Deze kosten stegen tot ongeveer 620.000 euro in 2016 door het aanwerven van bijkomende medewerkers. Daarmee worden 9 bedienden en

2 halftijdse poetsvrouwen betaald, Volkswoningen van Duffel heeft van oudsher geen arbeiders in dienst omdat ze ervan overtuigd zijn via aannemers meer flexibiliteit te kunnen bieden. In 2018 is er nog één poetsvrouw actief, die binnenkort ook met pensioen gaat. Dan zullen ook alle poetsactiviteiten uitbesteed worden.

- In de laatste jaren heeft VWD gesleuteld aan haar organisatie en de personeelsinzet verhoogd. In 2015 werd de technische dienst versterkt met een medewerkster voor het opvolgen van kleine projecten en raamcontracten. Sinds 2016 werd een diensthoofd huuradministratie aangeworven en werd de medewerkster sociale dienst die afscheid nam, vervangen. Een tweede poetsvrouw gaat op pensioen. In 2017 versterkt een tweede medewerkster de sociale dienst en in 2018 groeit de technische dienst met een patrimoniumbeheerder. De poetshulp valt onder de technische dienst in plaats van de huuradministratie. Positief is dat het personeel meer participeert aan opleidingsdagen over diverse thema's dan in vorige jaren.
- Aangezien VWD sinds jaar en dag ervaring heeft met het uitbesteden van haar onderhouds- en herstellingsdiensten, is het opmaken en aanbesteden van raamcontracten reeds goed ingeburgerd in de organisatie. Momenteel heeft de SHM 14 raamcontracten lopen met diverse aannemers. Voor specifieke onderhoudswerken worden telkens prijsvragen uitgeschreven. VWD heeft een overzicht gemaakt met de gerealiseerde besparingen. Sinds het starten met het opmaken van de raamcontracten in 2012 betekent dit een besparing van ruim 600.000 euro op een totaal van 1,7 mio euro. De visitatiecommissie ervaart de organisatie als kostenbewust, het beheersen van kosten is ingebed in het organisatiebestuur en -beheersing. Om de uitgaven per raamcontract nauwer op te volgen, suggereert de visitatiecommissie de kosten per raamcontract echter meer dan één keer per jaar na te zien.
 - De onderhouds- en herstellingskosten voor de huurwoningen liggen in 2013 (996.000 euro) 2014 (970.000 euro) en 2015 (1.041.000 euro) veel hoger dan in 2016 (630.000). Dit is het gevolg van het in kosten nemen van uitgaven binnen een totaalrenovatie Hoge Velden te Sint Katelijne-Waver en Residentie Cardijn & Perwijs te Duffel. Deze kosten hadden ook over meerdere jaren afgeschreven kunnen worden. Na aftrek van deze investeringsuitgaven, liggen de gewone onderhoudskosten in 2013 op 549.000 euro, in 2014 op 737.000 euro en in 2015 op 762.000 euro. Deze aanpak heeft invloed op de cashflow, zichtbaar in de evolutie van de FiGI (zie OD 5.1)
 - In 2014 start VWD met de opmaak van een onderhoudsplanning voor het volledige gebouwenbeheer. In 2016 is deze planning opgemaakt in excel (OD 2.1) en beschikt de SHM over een gedetailleerd overzicht voor het onderhoud bij alle woningen. Dit wordt een praktische leidraad voor budgettering heden en toekomst, basis voor aanbestedingen, planning en opvolging. In 2018 is deze excel file met alle informatie afgewerkt. De volgende stappen waarbij deze informatie gelinkt wordt enerzijds aan de inventaris van het patrimonium en anderzijds het Masterplan moet nog gerealiseerd worden (OD 2.1)
 - In 2016 werden diverse raamcontracten opnieuw aanbesteed: Onderhoud en herstellen van verwarmings- en sanitaire installaties en onderhoud en periodieke controle brandveiligheid, Na een risico-analyse van de liften leidt een specifieke aanbesteding tot modernisatiewerken. Daardoor daalt de keurings- en onderhoudskost van de liften met ongeveer 50%.
 - Naar aanleiding van het vorige visitatierapport heeft VWD het herstellings- en onderhoudsproces grondig uitgewerkt (OD 2.1). Alhoewel er reeds volgens deze procedure gewerkt wordt, worden de uitgaven per aannemer, binnen de raamcontracten nog niet systematisch opgevolgd. De SHM wenst deze kostenbeheersing maximaal gedigitaliseerd te laten verlopen. De visitatiecommissie oordeelt dat het investeren in de automatisering van deze processen slim is, maar beveelt aan de uitgaven binnen de raamcontracten ook nu reeds op te volgen om de kosten onder controle te houden. De visitatiecommissie vindt dit belangrijk omdat de 'feedbacklus' in de communicatie-driehoek huurder – SHM – externe aannemer, tot op heden nog niet optimaal functioneert.(OD 2.1)
 - VWD zoekt via 'samenaankoop' naar kostenreducties. Volgens de SHM leverde het project 'samenaankoop rond verzekeringen' in 2015 ongeveer 45.000 euro op. Samen met VVH werd een ABR-Polis Samenaankoop opgezet waar meerdere grote SHM's in participeerden. Dit leidt niet enkel tot kostenbesparing, maar ook tot aanzienlijke werkvermindering qua administratie voor de deelnemers.

- Binnen haar visie van duurzaamheid en in navolging van het engagement van Duffel om tegen 2020 een CO2 reductie van 20% te realiseren, heeft VWD elektrische fietsen aangekocht voor haar personeel. Afstanden van minder dan 5 km mogen enkel per fiets worden afgelegd. Daarvoor werd ingetekend op een groepsaankoop door de gemeente Duffel in samenwerking met Provincie Antwerpen. Bij VWD participeren ze ook aan de Dikke-truiendag in februari 2017, initiatieven waarmee de SHM zelf haar energiekosten onder controle wil houden.
- De SHM volgt de leegstand systematisch op en levert maximaal inspanningen om deze zo laag mogelijk te houden. In de jaren 2012-2016 zijn meerdere renovatie- of vervangingsbouwprojecten die een verhuys van de huurder noodzakelijk maakten gerealiseerd. De structurele leegstand lag in 2012 op 1,32% met 17 woningen en steeg tot 3,27% of 42 woningen in 2013. In de volgende jaren daalde de structurele leegstand tot 0% eind 2016. Dit kon VWD realiseren door haar lange termijn planning en huurders voldoende lang op voorhand te informeren over de renovaties. Daardoor namen sommigen zelf initiatief om te verhuizen of werden huurders bereid gevonden om naar een andere wijk te muteren. Bovendien werkt VWD in fasen van telkens 7 à 8 woningen maximaal. Daardoor kunnen bewoners verhuizen volgens een tempo waarmee woningen normaal vrij komen. Tegelijkertijd ontstonden opportuniteiten door de verhuysbewegingen naar aanleiding van de actieve aanpak rond onderbezetting. Dit is echter een 'momentopname'. De visitatiecommissie kon het leegstandsregister van VWD inkijken. Eind juni 2018 is de structurele leegstand opgelopen tot 42 woningen, ten gevolge van de renovatieprojecten R1, R2 en R3 (OD 2.1).
- De frictieleegstand is in de periode 2012 tot en met 2016 sterk gedaald van 2,75% of 33 woningen in 2012 tot 0,39% of 5 woningen in 2016. Slechts 12% van de SHM's had een lager percentage aan frictieleegstand op die datum. Om de frictieleegstand te laten dalen, organiseert VWD meteen na ontvangst van de opzeg een controlebezoek en maakt een plaatsbeschrijving op. Op basis daarvan wordt een rapport opgemaakt met alle aspecten die moeten worden aangepakt. In een brief wordt de vertrekkende huurder hierover geïnformeerd. Via VWD kan hij of zij offertes opvragen om alles terug in oorspronkelijke staat te herstellen. De meeste huurders lossen dit zelf op. Het huurreglement is veel strenger dan vroeger, binnen 3 maand moet alles in orde zijn. De woning is snel terug verhuurd door meerdere kandidaat huurders op hetzelfde moment uit te nodigen voor het bezoek aan de woning. Alhoewel dit proces zeer efficiënt verloopt, is er weinig gedocumenteerd. Het diensthoofd technische dienst houdt het leegstandsregister bij, alle plaatsbeschrijvingen worden opgemaakt door iemand die het patrimonium sinds jaar en dag kent en dus weinig info nodig heeft om snel te kunnen handelen, wat de efficiëntie in de hand werkt.

OD 5.3: De SHM voorkomt en bestrijdt huurdersachterstal, sociale fraude en domiciliefraude

Beoordeling: Goed

De huurdersachterstallen liggen bij VWD zeer laag. Toch ontwikkelt zich de laatste jaren een geleidelijke stijging. VWD heeft een goed inzicht in de huurdersachterstallen en volgt de evolutie op. Ze doet inspanningen om huurdersachterstal te voorkomen en te bestrijden. Gezien de lage huurdersachterstallen heeft de SHM minder de gewoonte frequent te rapporteren. Gezien de geleidelijke toename suggereert de visitatiecommissie toch maandelijks op te volgen. Dubieuze debiteuren worden correct in waardeverminderingen opgenomen, volgens het debiteurenreglement. VWD heeft een aanpak om sociale en domiciliefraude op te volgen. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties op deze doelstelling als goed.

- De totale huurdersachterstal bij VWD bedraagt in 2012 slechts 0,75% van de in 2012 gefactureerde bedragen (d.i. de maandelijks huur en huurlasten van zowel de zittende huurders als de vertrokken huurders). De huurdersachterstallen dalen nog verder tot 0,58% in 2014. Slechts 10% van de SHM's had toen lagere huurdersachterstallen. In 2015 is er een toename tot 0,70% en in 2016 stijgen ze tot 1,45%. Naast een stijging van het aantal huurders met achterstallen, is deze sterke toename in 2016 ook het gevolg van het toewijzen van de gerechtskosten aan de dossiers; kosten die door de huurder moeten worden betaald, als gevolg van het innen van de huurdersachterstallen. In 2016 is VWD gestart met het rechtzetten van deze situatie. Zonder deze gerechtskosten bedraagt het huurdersachterstal 1,04% van de gefactureerde bedragen. In 2017 bedragen de huurdersachterstallen 1,06%.
- In het jaarverslag rapporteert VWD gedetailleerde cijfers over de huurdersachterstallen, waarbij er voor de achterstallen bij zittende huurders een onderscheid gemaakt wordt naar 4 categorieën : < 100 euro, < 500 euro, tussen 500 en 1000 euro, > 1.000 euro. Er wordt eveneens cijfermatig gerapporteerd over alle stappen in de procedure bij het opvolgen van de huurdersachterstallen. Intern worden de cijfers 3-

maandelijks besproken op het Directiecomité (dat maandelijks bijeenkomt). De visitatiecommissie kon nagaan dat dit niet steeds zo gebeurt. Gezien de toename van de huurdersachterstallen, suggereert de visitatiecommissie deze cijfers maandelijks te rapporteren en de situatie over de jaren heen te vergelijken. Zo kan er tijdig actie worden ondernomen om de huurdersachterstallen zo laag mogelijk te houden.

- De SHM heeft een gedetailleerde procedure om de huurdersachterstallen op te volgen. Via telefonisch contact of persoonlijk gesprek wil VWD zo snel mogelijk reageren indien er achterstallen ontstaan. Bovendien is er steeds mogelijkheid tot het opstellen van een afbetalingsplan en wordt het OCMW ook betrokken om de situatie zo goed mogelijk op te volgen. (OD 4.2)
- Het debiteurenreglement is heel overzichtelijk wat betreft de boekhoudkundige verwerking van de huurdersachterstallen. Deze boekhoudschema's zijn conform de geldende reglementering. Zo inventariseert de SHM de vorderingen op de vertrokken huurders periodiek en boekt ze deze, na een beslissing van de raad van bestuur, af indien de betrokken persoon gedurende 1 jaar of meer geen betalingen heeft verricht nadat de verrichting dubieus is geboekt. Vorderingen op zittende huurders worden pas definitief afgeboekt na beslissing door de raad van bestuur en op basis van een vonnis of briefwisseling van de raadsman of gerechtsdeurwaarder. De visitatiecommissie nuanceert de onderlinge positionering van de SHM's omdat de boekhoudkundige verwerking van de huurdersachterstallen bij SHM's verschillend kan zijn, ook al groeit die de laatste jaren meer naar elkaar toe. Een uniforme boekingswijze toegepast door alle SHM's draagt natuurlijk bij tot de vergelijkbaarheid tussen de SHM's onderling. Er worden geen bedragen van dubieuze debiteuren of waardeverminderingen gerapporteerd in het jaarverslag. Bij VWD zijn deze bedragen beperkt. De vorderingen worden 'extra comptabel' bijgehouden gedurende de 5 daaropvolgende jaren om indien mogelijk toch nog te recupereren.
- VWD bespreekt de thematiek domiciliefraude in haar intern huurreglement. Hierin wordt de huurder op zijn/haar plichten gewezen om bijwoningen te registreren bij VWD. Nalatigheden worden ernstig genomen. Via de kruispuntbank, getuigenverklaringen of proces verbaal van politie of deurwaarder onderneemt de SHM actie. VWD krijgt meldingen via burens of andere huurders over 'bijwoningen', meestal omdat er klachten zijn. De flatwachters geven soms meldingen door of medewerkers van VWD die in de wijk aanwezig zijn, merken zelf dergelijke situaties op. In zo'n geval gaat de SHM eerst op huisbezoek om een mogelijk geval van domiciliefraude te verkennen. In sommige gevallen wordt de wijkagent ingeschakeld die vervolgens onderzoek voert. Op basis van de resultaten van het gevoerde onderzoek wordt een brief verstuurd naar de betrokken huurder met de melding en aanpassing van de huur en met uitnodiging op kantoor. Dit leidt meestal tot een regularisatie van de situatie. In het recente verleden werden 2 dossiers doorgegeven aan Inspectie. In beide gevallen was het moeilijk om verbruiksgegevens te traceren en werd geen aanpassing doorgevoerd.

OD 5.4: De SHM heeft en gebruikt een goed financieel plan

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

VWD maakt al een aantal jaren gebruik van de diensten van de VMSW voor het opmaken van een financiële planning. Het resultaat wordt één keer per jaar grondig besproken op de raad van bestuur waarbij ze aandacht besteedt aan de financiële leefbaarheid voor de volgende jaren. Via haar Masterplan zijn grote onderhoudsprojecten, renovaties, vervangingsbouw en nieuwbouw voor de volgende 15 jaar gepland en berekend. Nu recent beschikt de SHM over een gedetailleerde onderhoudsplanning voor de volgende 10 jaar. Deze informatie is opgenomen in de financiële planning wat de kwaliteit van de planning sterk verhoogt. In de financiële planning zijn in de komende jaren nog koopwoningen voorzien met positieve impact op de liquiditeit en cashflow voor de komende jaren. De visitatiecommissie merkt op dat veel projecten in vervangingsbouw en nieuwbouw, voorzien in het Masterplan nog niet op het meer jaren uitvoeringsprogramma van de VMSW zijn aangemeld. De VMSW heeft het Masterplan cijfermatig heeft aanvaard maar dit is geen garantie op financiering voor de 61 mio euro voor de volgende 15 jaar. Deze onzekerheid inzake financiering is niet zichtbaar in de financiële planning. De visitatiecommissie beveelt aan om de financiële planning accuraat bij te werken om de effecten op de financiële leefbaarheid van het ambitieuze bouwprogramma te monitoren en het beleid bij te sturen waar nodig. Alle elementen in overweging genomen oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties voor deze operationele doelstelling voor verbetering vatbaar zijn.

- VWD maakt gebruik van de dienstverlening van de VMSW voor het opstellen van haar financiële planning. Volgens dit model wordt de cashflowstroom uit de gewone operationele werking aangevuld met

de financiële stromen van de eenmalige investeringsuitgaven voor groot onderhoud, voor aankopen en/of voor renovatie- en vervangingsbouwprojecten. Deze investeringen kunnen gefinancierd worden met gesubsidieerde lange termijnfinanciering (via NFS2 of FS3), met marktconforme leningen en/of met eigen middelen. In dit laatste geval is er een directe negatieve impact op de liquide middelen van de SHM. De planning van de VMSW concentreert zich in eerste instantie op de terugbetalingscapaciteit van de SHM voor de door de VMSW toegestane leningen.

- Dankzij haar Masterplan (OD 2.1) kan de SHM een echte lange termijn financiële planning opmaken met alle lopende en geplande projecten tot en met 2026. Jaarlijks wordt de planning één keer bijgewerkt en vervolgens besproken op de raad van bestuur van de SHM. Indien er tussentijds projectvoorstellen komen, gaan technische dienst en boekhouding samen de financiële planning bijwerken, simulaties maken en de resultaten evalueren. VWD heeft zich de voorbije jaren verdiept in de financiële planning van de VMSW en er inzicht in verworven. De investeringen in de renovatieprojecten en de courante onderhoudsuitgaven zijn geïntegreerd in de financiële planning en dit op een overzichtelijke manier.
- Sinds 2016 beschikt de SHM over een gedetailleerde onderhoudsplanung voor de volgende 10 jaar. Op basis daarvan worden de onderhoudskosten (op basis van eenheidsprijzen en een jaarlijkse index van 2,5%) gecalculeerd. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de SHM de voorziene budgetten voor de uitgaven voor de onderhouds- en herstellingswerken in de planning heeft opgenomen. Uitgaven met eigen middelen, zoals bvb de aankoop van gronden, wordt eveneens mee opgenomen in de financiële planning.
- Ondanks voorgaande sterke punten, oordeelt de visitatiecommissie dat de financiële planning niet voldoende de toets met de realiteit kan doorstaan. Verwachte inkomsten uit de verkoop van huurwoningen zijn behoorlijk hoog ingeschat (zij het beperkte absolute bedragen). De realisatie van alle projecten blijft onzeker aangezien er nog geen garantie is op het verkrijgen van de leningen. Na de presentatie aan de raad van bestuur heeft VWD haar financiële planning nog bijgewerkt, wat de visitatiecommissie waardeert en beveelt aan om dit te blijven doen in de toekomst om zo het effect van het ambitieuze bouwprogramma of de financiële leefbaarheid te monitoren en waar nodig het beleid aan te passen. (OD 5.1)

4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID

OD 6.1: De SHM informeert burgers snel en duidelijk

Beoordeling: zeer goed

De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties inzake het informeren van burgers als zeer goed omwille van haar klantvriendelijkheid en heldere communicatie. VWD heeft sinds het vorige visitatierapport ingezet op een laagdrempelige, duidelijke en volledige communicatie aan haar klanten. Daarbij vertrekt zij van de behoeften. Ze beschikt nu over een goede website en een uitstekende informatiemap voor nieuwe huurders. Ze heeft interessante en duidelijk geschreven folders aan de balie en informeert de nieuwe huurders collectief bij ondertekening van de huurovereenkomst. Met deze mix van communicatiemiddelen stelt VWD zich zeer toegankelijk en laagdrempelig op en informeert ze huurders en kandidaat-huurders op een begrijpelijke manier. Zo zijn de huurders ook geïnformeerd over de rechten en plichten bij onderhoud en herstellingen en over de klachtenprocedure. De SHM is aanwezig in de wijk waar een renovatie lopende is, door een zitdag. In samenwerking met tal van woon- en welzijnsactoren zorgt ze voor een laagdrempelige toegang tot haar dienstverlening en medewerkers.

- VWD zorgt voor een klantgericht onthaal. Ze betreft een modern, rolstoeltoegankelijk en centraal gelegen kantoor in Duffel. De SHM ontvangt haar klanten aan een open loket. Huurders en kandidaat-huurders/kopers kunnen er elke voormiddag terecht, evenals na afspraak in de namiddag of na de kantooruren. VWD houdt één keer per maand zitdag in de wijken waar gerenoveerd wordt. VWD heeft uitbreidingsplannen voor haar kantoren; deze verbouwing staat gepland voor de tweede helft van 2018; er zijn twee aparte lokalen voorzien die in de toekomst de privacy van de bezoekers zullen garanderen.
- VWD heeft sinds begin 2017 een website met duidelijke informatie voor huurders en kandidaat-huurders en –kopers. De structuur van de website is goed en de teksten duidelijk, in klare taal en zeer overzichtelijk. Bezoekers kunnen diverse folders en formulieren downloaden en er is een link te vinden naar andere actoren. Op de dienst huuradministratie worden toewijzingen en de opmaak van documenten eveneens

verder gedigitaliseerd. Alle medewerkers kregen hiervoor de nodige opleiding. VWD weerlegt de kritiek dat dit niet aangepast is aan de doelgroep. Net door deze aanpak waarbij een groep meer zelfredzaam wordt, komt er meer tijd vrij voor het begeleiden van de kansarmen.

- De jaarrapporten zijn beschikbaar en bieden een volledig overzicht van alle activiteiten (projecten, sociale dienst, flatwachters, samenwerking politie, klachtenmanagement, leefbaarheidsinitiatieven). Het doel van VWD was een performante website te creëren waar een zo breed mogelijk publiek (kandidaten, huurders, lokale woonactoren, OCMW-begeleiders, lokale besturen, geïnteresseerden,...) zijn gading zou vinden. Daarnaast functioneert de website ook als een secundair communicatieplatform om sociale, administratieve en technische problemen te melden. Standaarddocumenten zoals het inschrijvingsformulier of een aanvraag tot werken aan de woning zijn er gemakkelijk en snel te downloaden. De visitatiecommissie looft de inspanningen van de SHM.
- Kandidaat-huurders ontvangen bij inschrijving een informatiebrochure, opgemaakt in samenwerking met de huurders en met Samenlevingsopbouw Antwerpen. De kandidaat-huurder krijgt op een eenvoudige wijze uitleg over de voorwaarden van inschrijving, over het type woningen, actualisatie, wachttijden, Voor haar nieuwe huurders beschikt VWD over een huurdersmap, die ze regelmatig actualiseert. Op de maandelijkse informatievergadering licht ze deze uitgebreid toe (zie OD 4.1). Ook aan haar zittende huurders bezorgde VWD deze informatiemap. In de map vindt de huurder onder andere informatie over huurprijsberekening, huurcontract en brandverzekering. Andere rubrieken zijn: onderhoud en herstellingen, bijwoning/vertrek van een persoon, de verkoopprocedure en wat te doen bij klachten. Ook het reglement van inwendige orde, interessante telefoonnummers en een aanvraagformulier voor verbouwwerken zijn er in te vinden. De huurder kan in de map zelf allerlei nieuwe informatie over die onderwerpen verzamelen.
- VWD maakte samen met haar huurders een praktische verhuisbrochure op om de huurders vlot te helpen verhuizen. Daarin neemt de SHM praktische tips op en legt ze de ondersteuning uit die de SHM aanbiedt. In samenspraak met de kerngroepen (zie OD 4.4) lanceerde de SHM ook een tweemaandelijks nieuwsbrief voor de renovatie-wijken. De nieuwsbrieven bevatten de laatste nieuwe informatie, foto's van de vordering der werken en soms handige tips. De visitatiecommissie vindt dit een uitstekend initiatief.
- VWD heeft alle uitgaande brieven gereviseerd in samenwerking met Klare Taal. Dit kwam de leesbaarheid ten goede; de SHM geeft toe dat de brief met de afrekening voor de huurlasten nog duidelijk kan.
- Bij de inhuldiging van nieuwe projecten organiseert VWD een informatievergadering voor de nieuwe huurders en ook bij geplande renovatiewerken organiseert ze die (zie OD 4.4 en OD 6.1). Zij informeert de inwoners van de gemeente via persberichten over de renovatieprojecten (Masterplan).
- Bij actualisatie van het inschrijvingsregister verwittigt de SHM het SVK en de OCMW's over de actualisatieperiode en wanneer een tweede brief vertrekt naar huurders die nog niet reageerden. OCMW's en SHM wisselen informatie uit over kandidaat-huurders die extra aandacht vragen ten einde zo weinig mogelijk onterechte uitval van kandidaat-huurders te hebben. De SHM let er ook op dat huurders die intern willen muteren gereageerd hebben zodat zij niet van de inschrijvingslijst geschrapt worden.
- De gesprekspartners van de visitatiecommissie tonen zich in het algemeen tevreden over de klantvriendelijkheid van zowel het administratief en technisch personeel van de SHM. Dit geldt niet altijd voor de onderaannemers, zoals blijkt uit de tevredenheidsmetingen (zie OD 6.3). Actoren en huurders met wie de visitatiecommissie sprak getuigen dat de SHM zeer transparant en laagdrempelig is, de nodige tijd neemt en op vragen een snel en duidelijk antwoord geeft. Ze zijn ook opgetogen over de manier waarop zij met de SHM kunnen samenwerken om de dienstverlening van VWD naar haar huurders te optimaliseren (bv. actualisatie, toesturen van huurlastenafrakingen, omgaan met probleem dossiers, structureel overleg met de OCMW's en de politiezone).

OD 6.2: De SHM informeert beleidsinstanties en andere belanghebbende organisaties snel en duidelijk

Beoordeling: goed

VWD communiceert correct naar de Vlaamse overheid, meer specifiek de VMSW en het agentschap Wonen-Vlaanderen. Woon- en welzijnsactoren en beleidsverantwoordelijken met wie de visitatiecommissie sprak, geven aan dat de SHM heel transparant is en heel veel informatie deelt, zowel op vraag als op eigen initiatief. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van VWD voor deze doelstelling als goed, vooral omwille van de zeer actieve manier waarop ze informatie deelt en partners bijstaat in het ontwikkelen van beleid.

- Er zijn geen indicaties gevonden dat de informatiedeling met VMSW en Wonen-Vlaanderen niet optimaal zou verlopen. Ook de gegevens voor de prestatiedatabank worden tijdig geactualiseerd. Daardoor gaat de visitatiecommissie ervan uit dat VWD op een correcte en snelle manier met de gewestelijke overheid communiceert.
- Op het lokaal woonoverleg stelt VWD zich zeer constructief op en levert ze heel vlot alle informatie aan om agendapunten te stofferen. Volgens de deelnemers aan dat overleg komt de SHM zeer goed voorbereid aan de vergadertafel en informeert ze omtrent nieuwigheden in regelgeving zowel als in aanpak. De gemeentelijke ambtenaren vinden dat de SHM de vinger goed aan de pols houdt bij de bouwdoSSIers, met een zeer goede communicatie rond de vorderingen van het Masterplan. Na de tweejaarlijkse actualisatie van het inschrijvingsregister, licht VWD op elk lokaal woonoverleg de resultaten toe. De SHM geeft toelichting bij het profiel van de kandidaat-huurders Voor de opmaak van de toewijzingsreglement in de gemeente Sint-Katelijne-Waver leverde de SHM het nodige cijfermateriaal en andere informatie en nam ze deel aan de werkgroep. Ten slotte licht zij op het lokaal woonoverleg ook het stappenplan (verhuisbewegingen, onderbezetting, toewijzing nieuwe woningen) toe voor de organisatie van bewonersvergaderingen bij renovatiewerken. (Masterplan, plan ERP 2020).
- Bij de opmaak van een haalbaarheidsstudie organiseert VWD structureel een overleg met de gemeentediensten Ruimtelijke Ordening, om zo vanaf de start de betrokkenheid van de gemeente te optimaliseren. Dit stelt haar in staat rekening te houden met de lokale wensen inzake onder meer verdichting, mobiliteit en groen. Bovendien is de timing van het Masterplan afgestemd met de gemeentes, dit in functie van andere geplande werken zoals riolering en infrastructuur. De beleidsverantwoordelijken noemen dit plan van een grote kwaliteit en spreken van een grote toegevoegde waarde.
- VWD heeft na de vorige visitatie een verregaande samenwerking uitgewerkt met alle OCMW's van van het actieterrein. Zo zijn er structurele overlegmomenten vastgelegd en samenwerkingsakkoorden afgesloten over meerdere onderwerpen (inschrijving, actualisatie, toewijzing, begeleiding huurders, huurdersachterstallen). De SHM organiseerde kennismakingsgesprekken ter plaatse bij de sociale dienst van ieder OCMW. Ook met de politiezone BODUKAP heeft ze voor de bestrijding van overlast, leefbaarheidsproblemen en domiciliefraude een samenwerkingsakkoord afgesloten, waarin overleg en gezamenlijk optreden centraal staan.
- VWD werkt samen met de woonwinkel van de gemeentes (Bonheiden, Duffel en Sint-Katelijne-Waver) uit het actieterrein.. Bij de tweejaarlijkse actualisatie van het inschrijvingsregister is er een samenwerking met de OCMW's. De directeur neemt constructief deel aan Emergo (overkoepelend netwerk van de geestelijke gezondheidssector zie ook OD 4.1), zodat de specifieke doelgroep van psychiatrische patiënten ook de weg vinden naar de sociale huisvesting.
- Alle woonactoren getuigen van de goede samenwerking met de SHM, van een goede bereikbaarheid en van de bereidheid tot het delen van informatie, zowel met betrekking tot regelgeving als technische aangelegenheden. Ze loofden de gestructureerde en transparante aanpak van het patrimonium via haar Masterplan.
- De actoren waren op de hoogte van de resultaten van de tevredenheidsmetingen. De jaarverslagen zijn beschikbaar op de website en bevatten overzichten inzake huurders, herstellingen, projecten en huurdersachterstallen. De SHM spant zich in om ook haar acties bekend te maken bij het grote publiek door regelmatig persberichten te versturen.

OD 6.3: De SHM meet de tevredenheid van klanten

Beoordeling: goed

De SHM heeft een plan van aanpak, waarin ze wijst op het belang van de tevredenheid te meten, om zo haar dienstverlening optimaliseren. VWD meet dan ook op een systematische manier de tevredenheid van de (kandidaat)-huurders over haar dienstverlening en werking. Naast andere meetinstrumenten maakt ze

daarbij sinds januari 2017 gebruik van de online tool van de Vlaamse Overheid. De SHM koppelt de resultaten terug naar de bewoners, zowel naar diegenen die meewerkten als diegene die dat niet deden. Het rapport kan op de website geraadpleegd worden, evenals aan de balie van het kantoor. Aanleunend aan de opmaak van het Masterplan organiseerde VWD een tevredenheidsmeting over de kwaliteit van de woningen en woonomgeving, om zo dit plan te schragen. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties op deze operationele doelstelling als goed.

- VWD organiseerde sinds 2013 tevredenheidsmetingen naar aanleiding van het Masterplan. Zij zette haar inspanningen verder met dezelfde tevredenheidsmetingen in 2016 na de totaalrenovatie van de Residentie Cardijn & Perwijs (Duffel) en de wijk HogeVelden (Sint-Katelijne-Waver). De bevestigingen hadden betrekking op de begeleiding bij de verhuis, de financiële tussenkomst bij de verhuiskosten, de mogelijkheid om vragen te stellen bij VWD, de nieuwe badkamer en het algemeen resultaat van de renovatie. 99% van de huurders namen deel en de gemiddelde eindscore was 3,9 op 5 voor Duffel. Voor Sint-Katelijne-Waver zat de deelname op 51% en de eindscore was 3,8 op 5. Aandachtspunten zijn de verhoging van de huurprijs en het maximaal beperken van hinder voor de huurders. VWD verwerkte de resultaten van de bevestiging in een Excel-tabel en informeerde alle huurders op bewonersvergaderingen.
- In januari 2017 besliste de raad van bestuur om de modules 'nieuwe huurder' en kandidaat-huurder' te gebruiken uit het instrument dat Vlaanderen voor SHM's heeft ontwikkeld voor het meten van tevredenheid. De bevestiging van de nieuwe huurders gebeurt continu. De enquête wordt sinds 2018 maandelijks verstuurd naar alle nieuwe huurders 3 maanden na verhuizing. De bevestiging is losgekoppeld van het eerste plaatsbezoek, om zo een meer ongedwongen feedback te krijgen. In 2017 werden 80 nieuwe huurders aangeschreven.

De SHM zal de enquête bij zittende huurders 4-jaarlijks organiseren, afhankelijk van de respons en de resultaten kan de SHM besluiten om opnieuw een enquête zittende huurders te organiseren op kortere tijd, maar dan specifieker ingaand op 1 dienstverleningsaspect. Er zijn 975 huurders aangeschreven. Deze steekproef is opgemaakt via de tool van de tevredenheidsmeting. De respons was 65 %, wat beduidend hoger is dan de minimale responsgraad van 30 % die de SHM vooropstelde. De huurders die de vragenlijst invulden zijn voor de overgrote meerderheid tevreden tot zeer tevreden over de dienstverlening van de SHM. Ze willen vooral bijsturing bij het oplossen van herstellingen, waarvan de doorlooptijd te groot is. De SHM heeft hierop haar werking aangepast en daartoe een procedure opgemaakt. Ze nam ook maatregelen naar de aannemers toe (afsprakennota voor feedback met controle). De huurders met wie de visitatiecommissie sprak, meldden dat als klachten of vragen tot herstellingen komen van flatwachters, deze altijd beantwoord worden, in tegenstelling tot deze die rechtstreeks komen van huurders. Ook vindt de meerderheid van de respondenten dat het belangrijk is bewoners te betrekken bij de plannen en de activiteiten. De resultaten van de vragen over bewonersparticipatie worden bekeken met de opbouwwerker die instaat voor het bewonersparticipatieproject.

De visitatiecommissie stelt vast dat VWD in de voorbije jaren al heel wat inspanningen heeft geleverd om de tevredenheid van haar huurders over diverse aspecten van haar werking te leren kennen. Ze stuurt ook effectief haar werking bij op basis van de resultaten. Ze maakte een plan van aanpak op voor de tevredenheidsmetingen. De SHM koppelt de resultaten van deze metingen terug naar bewoners, dit onder meer via de actualisatie van de huurdersmap en de website. Zij plant ook om in het toekomstig bewonerskrantje ook de resultaten van de enquêtes te verwerken. De visitatiecommissie adviseert de SHM om op de ingegane weg verder te gaan. Op die manier kan de SHM een zekere systematiek opbouwen en resultaten van metingen vergelijken om op basis daarvan de tevredenheid ook te monitoren. Dat kan op zijn beurt de SHM in staat stellen om gerichte maatregelen te nemen bij belangrijke wijzigingen in de tevredenheid.

5. AANBEVELINGEN

5.1 Aanbevelingen voor de SHM

De uitkomsten van de prestatiebeoordeling geven aan dat de SHM op bijna alle doelstellingen goede prestaties levert. De visitatiecommissie feliciteert de SHM hiervoor en stelt zich daarom bescheiden op inzake aanbevelingen. Op verschillende plaatsen in dit rapport zijn wel suggesties gedaan die de goede prestaties kunnen borgen voor de toekomst of nog verbeteren. Het is aangewezen dat de SHM dit ook meeneemt naar de toekomst toe. Op basis van de uitkomsten van de prestatiebeoordeling geeft de visitatiecommissie aan de SHM de volgende aanbeveling:

1. Denk na over een strategie om tegemoet te komen aan de noden van bijzondere doelgroepen. Deze strategie dient er voor te zorgen dat het patrimonium flexibel inzetbaar is en toegankelijk wordt voor huurders met bijzondere behoeften. (OD 1.5)
2. Verhoog het ambitieniveau en versterk het procesbeheer op het vlak van prijsbewust bouwen onder andere om te garanderen dat het Masterplan, dat nu op kruissnelheid geraakt, kostenbewust kan uitgevoerd worden. Daarom is het bewaken van de kost, van bij de conceptfase tot aan de oplevering belangrijk. Het afstemmen van de verschillende procedures, processen en richtlijnen kan daarbij een belangrijke eerste stap zijn. (OD 3.1)
3. Pas uw financiële planning aan in functie van de genomen beslissingen met betrekking tot de koopwoningen, opdat de financiële planning een getrouwer beeld van de toekomst weergeeft. (OD 5.4)

5.2 Aanbevelingen voor de door de Vlaamse overheid te nemen maatregelen

De visitatiecommissie adviseert de Vlaamse overheid om ten aanzien van SHM geen maatregelen te nemen.

5.3 Aanbevelingen voor het Vlaamse woonbeleid

Op basis van de gesprekken tijdens de prestatiebeoordeling geeft de visitatiecommissie geen aanbevelingen aan het Vlaamse woonbeleid.

5.4 Goede praktijken bij de SHM

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

(1°) Het meerjarig renovatiestappenplan van de SHM is het resultaat van een uitgebreide studie, waarbij VWD de staat van de sociale huurwoningen in 2012 inventariseerde. Daarvoor bezocht een studiebureau de panden een voor een. Voor het uitvoeren van deze conditiemeting, gebruikten zij een scorecard. Deze conditiemeting leidde tot een uitgebreid technisch rapport van de staat van de woningen. Dit rapport was dan weer

de basis van een ambitieus Masterplan over een looptijd van 15 jaar, met 3 grote pijlers: 1. Vervangingsbouw; 2. Grondige renovatie en 3. Beperkte onderhouds- en renovatiewerken. Dit Masterplan werd qua communicatie nauwgezet in regie gezet en vormt de link met het bewonersparticipatieproject dat VWD heeft opgezet met Samenlevingsopbouw (OD 2.1 en OD 4.4). De goede praktijk ligt dan ook zowel in de gehanteerde werkwijze (de bij de inventaris gehanteerde scorecard en conditiemeting) als bij het bereikte resultaat (zowel op gebied van het uiteindelijke opgemaakte plan als op het niveau van bewonersparticipatie en communicatie naar de stakeholders).

BIJLAGE 1: Overzicht gevoerde gesprekken

Vertegenwoordigers SHM (directie, voorzitter en bijkomende leden raad van bestuur)

- Kristina Verhoye Directeur
- Theo Boel Voorzitter
- Herman Verhoeven Bestuurslid

Medewerkers SHM

- Veerle De Pourcq Technisch medewerker (renovatie)
- Frank Vercammen administratief medewerker
- Ralph Wauters Hoofd technische dienst – projecten
- Steven Schoeters Technisch medewerker
- Freddy Stalmans Hoofd Financiële dienst/huuradministratie
- Ilse Van Moer Hoofd huurdersrelaties
- Carla Van Den Brande Adm medewerker verhuur en toewijzing
- Kelly Sprangers medewerker sociale dienst en onthaal
- Iellke Van Autenboer medewerker sociale dienst en onthaal
- Anne De Proft kandidaat huurders

Woonactoren: ambtenaren van gemeenten en provincie

- Tim Calluy Omgevingsambtenaar Duffel
- Tim OPdebeeck OCMW Secretaris Duffel
- Elke Wijns Huisvestingsambtenaar Kontich
- Helena Winckelmans Deskundige Wonen, Mechelen
- Renild Vermaelen Woonadviseur, Igemo Wonen langs de Dijle
- Joris Bossaerts Provincie Antwerpen, Team Wonen

Woonactoren: SVK's, OCMW's, CAW's en andere welzijnswerkers

- Van Bellinghen Veerle Hoofd sociale dienst OCMW Duffel
- Saartje Gabiëls Hoofd sociale dienst OCMW St-Katelijne-
- Anita Rimaux Samenlevingsopbouw Antwerpen coördinator
- Willem Dehandschutter Samenlevingsopbouw Antwerpen, opbouwwerker
- Chantal Laureys SVK Ons Onderdak
- Klaartje Vansnick CAW Mechelen Boom Lier Woonbegeleiding
- Caroline Denoo CAW Mechelen Boom Lier Woonbegeleiding
- Liesbeth Wouters PVT Schorshaegen Duffel
- Patricia Bastenie OCMW Kontich, wooncoördinator
- Sylvie De Vuysere directeur BWESTE, MTE, RCPastel

Woonactoren: bewoners (en eventueel aanwezige bewonersondersteuners)

- 19 aanwezige sociale huurders

De namen van de huurders worden omwille van de privacy niet vermeld.

Woonactoren: lokale beleidsverantwoordelijken (burgemeesters, schepenen)

- Mia Wauters Voorzitter OCMW, Kontich
- Joost Fillet Schepen Welzijn en Wonen, Kontich
- Jan Fonderie Schepen Ruimtelijke Ordening, Bonheiden
- Maurice Verheyden Schepen Wonen, St Katelijne Waver

BIJLAGE 2: Lijst met veel gebruikte begrippen en afkortingen

Dit visitatierapport wil objectieve informatie geven over de prestaties van deze sociale huisvestingsmaatschappij. De voornaamste doelstelling van de visitatie bestaat er in om de SHM in staat te stellen haar prestaties te verbeteren. Vandaar dat dit rapport in eerste instantie de SHM als lezer voor ogen heeft en er dikwijls begrippen en afkortingen gebruikt worden, die voor een SHM zeer vertrouwd zijn, maar daarom niet voor elke lezer. Hieronder vindt u een alfabetische lijst van afkortingen en veel gebruikte termen, die u als lezer zullen helpen bij het lezen van het rapport. Volledigheid is niet onze bedoeling. We willen in een of twee zinnen typische begrippen in de sociale huisvestingssector verduidelijken, zodat u een beter inzicht kan krijgen in de prestaties van deze SHM. Voor meer informatie verwijzen we graag naar de website www.wonenvlaanderen.be.

aankopen goede woningen: Een sociale huisvestingsmaatschappij (SHM) kan op verschillende manieren haar patrimonium uitbreiden. Naast het realiseren van nieuwbouw kan een SHM ook 'goede woningen' aankopen op de privé-markt op voorwaarde dat de op de privé-markt aangekochte 'goede woningen' onmiddellijk als sociale huurwoningen verhuurd kunnen worden of dat deze een investering van maximaal 15.000 euro (exclusief btw) per woning vereisen om als sociale huurwoningen te kunnen verhuren. Zoals voor de realisatie van een nieuwe woning, kan de SHM voor de aankoop van een goede woning beroep doen op een gesubsidieerde financiering, waarvan het maximumbedrag gelijk is aan de som van het subsidiabele bedrag van de grondverwerving en het subsidiabele bedrag van de bouw van een sociale huurwoning.

aanmelding of aangemelde woningen: Om voor een subsidie in aanmerking te komen moest een SHM tot 31 oktober 2017 als eerste stap een nieuw te realiseren woning 'aanmelden' bij de VMSW. Het procedurebesluit van 2017 spreekt echter niet langer van aangemelde woningen. Vanaf dan spreken we over de "projectenlijst", als referentiebasis. Om op die projectenlijst te komen moet een SHM verschillende stappen doorlopen (zie ook *Lokale beleidstoets* en *Renovatieoets*).

actieterrein: Het actieterrein van een SHM is het gebied waarin de SHM woningen verhuurt of zal verhuren en/of sociale koopwoningen (of sociale kavels) realiseert, zal realiseren of in de voorbije 10 jaar heeft gerealiseerd. Dit terrein wordt afgebakend door de gemeentegrenzen en het is de SHM zelf die aangeeft in welke gemeenten zij sociale woningen en kavels zal verhuren of realiseren. Het staat een SHM vrij om een onderscheid te maken in een actieterrein voor huuractiviteiten en een actieterrein voor koopactiviteiten Gemeenten waarin een SHM woningen ontwikkelt of verhuurt behoren automatisch tot het actieterrein van een SHM.

actualisatie: Elke SHM die sociale huurwoningen verhuurt, houdt in een inschrijvingsregister, ook 'wachtlIJst' genaamd, een lijst van kandidaat-huurders bij. De SHM is verplicht om minstens elke twee jaar alle kandidaat-huurders aan te schrijven met de vraag of ze nog geïnteresseerd zijn, of ze nog voldoen aan de inkomensvoorwaarde en/of hun gezinssituatie nog dezelfde is als op het moment van de initiële inschrijving. De kandidaat-huurders moeten binnen de daartoe vooropgestelde termijn de opgevraagde gegevens bezorgen aan de SHM, waarbij ze eventueel ook hun voorkeur (bijvoorbeeld de ligging of het type van de woning) kunnen aanpassen. Indien de SHM geen antwoord ontvangt, verstuurt ze een herinneringsbrief aan de

kandidaat-huurder (aan het in het rijksregister opgenomen adres, tenzij de kandidaat-huurder uitdrukkelijk heeft gevraagd om de briefwisseling naar een ander adres te verzenden). Indien de kandidaat-huurder niet op deze herinneringsbrief reageert of niet meer aan de inkomensvoorwaarde voldoet, wordt de kandidaat-huurders geschrapt uit het register en verliest de kandidaat-huurders zijn of haar plaats op de wachtlIJst, tenzij de kandidaat-huurder kan aantonen dat er sprake is van overmacht.

ADL-woningen: Een ADL-woning is een in functie van het faciliteren van de 'Activiteiten van het Dagelijks Leven' (ADL) (opstaan, zich wassen, zich aankleden, eten, iets vastnemen, iets oprapen, zich binnenshuis verplaatsen, ...) aangepaste woning waarbij de bewoner, voor een aantal dagelijkse activiteiten, een beroep kan doen op een vergunde zorgaanbieder. Het bouwen van ADL-woningen is uitdovend.. Bestaande ADL-woningen blijven uiteraard bestaan.

BECO of Beoordelingscommissie: de BECO is een commissie die bestaat uit een vertegenwoordiger van de minister van Wonen, van VMSW, van Wonen-Vlaanderen, van VVH/VLEM en van het VWF. De BECO bepaalt binnen de budgettaire ruimte vastgesteld door de Vlaamse Regering het budget per deelprogramma, kan beleidsaanbevelingen formuleren en beslist over de opname (en schrapping) van projecten uit de *projectenlijst* op de *meerdere planning* en *korte termijnplanning*.

bijzondere sociale lening: Particulieren kunnen voor de aankoop van een woning, het behoud van de woning in geval van echtscheiding, het beëindigen van samenwoning of het renoveren van hun enige woning twee soorten sociale leningen afsluiten: (1°) leningen verstrekt door de VMSW of het Vlaams Woningfonds (VWF) en (2°) leningen verstrekt door Erkende Kredietmaatschappijen (EKM's). De door de VMSW of het VWF verstrekte leningen worden 'bijzondere sociale leningen' genoemd omdat de Vlaamse overheid de financiering van die leningen subsidieert, waardoor de VMSW en het VWF lagere rentetarieven hanteren dan de meeste private banken en geen eigen kapitaalbreng verwachten. Zowel de woning als de ontlener moeten aan bepaalde voorwaarden voldoen (o.a. inkomens- en eigendomsvoorwaarden, voorwaarden qua maximale verkoopwaarde, enz). Deze voorwaarden werden via het eengemaakt leningenbesluit op 13 september 2013 op elkaar afgestemd zodat het voor een ontlener geen verschil meer uitmaakt waar de lening wordt aangevraagd. De 'bijzondere sociale lening' wordt door de VMSW 'Vlaamse Woonlening' (cf. www.vlaamsewoonlening.be) genoemd. Particulieren kunnen ze afsluiten aan het loket van een aantal SHM's. Het VWF noemt de 'bijzondere sociale lening' 'sociale lening' (cf. www.vlaamswoningfonds.be).

De door de VMSW en het VWF gehanteerde andersoortige terminologie resulteert in begripsverwarring, te meer er ook door EKM's sociale leningen worden verstrekt waarvoor er andere voorwaarden gelden. Zo geldt er bijvoorbeeld geen inkomensvoorwaarde in functie van het toekennen van een sociale lening door een EKM. Voor de financiering van deze sociale leningen voorziet het Vlaamse Gewest enkel in een gewestwaarborg en niet in een subsidie, wat een grote impact heeft op de sociale rentevoet. De bedoeling van sociale leningen van EKM's is dat particulieren zonder veel spaargeld, en die niet in aanmerking komen voor een 'bijzondere sociale lening' bij de VMSW of het VWF, toch een eigen woning kunnen verwerven, zonder dat ze daarvoor meer rente moeten betalen, zoals dat bij private banken gebruikelijk is. Er zijn momenteel iets minder dan 20 EKM's actief, verspreid over heel Vlaanderen (cf. www.sociaal-woonkrediet.be).

Bindend Sociaal Objectief (BSO): In het decreet houdende het Grond- en Pandenbeleid van 27 maart 2009 wordt per gemeente, onder meer inzake de bijkomend te realiseren sociale (koop en huur)woningen en kavels, een Bindend Sociaal Objectief (BSO) bepaald. De nulmeting is de situatie op 31 december 2007. Vanaf dan wordt de toename van het aantal sociale (koop en huur)woningen en kavels jaarlijks gemeten. Dit laat toe om vast te stellen of het vooropgestelde BSO al dan niet tijdig wordt of zal worden gerealiseerd.

CAW: Centrum Algemeen Welzijnswerk (cf. www.caw.be)

CBO-oproep: Een Constructieve Benadering Overheidsopdrachten-oproep of kortweg CBO-oproep betreft een periodieke oproep die de VMSW lanceert bij private actoren om voorstellen in te dienen voor de gunning van een of meer aannemingsovereenkomsten, in de vorm van een onderhandelingsprocedure, met private inbreng van grond, voor het ontwerp en de bouw van sociale huur- of koopwoningen binnen een door de beoordelingscommissie vastgesteld budget.

convenant: Een 'convenant' is een overeenkomst waarin partijen gemaakte afspraken vastleggen over het te voeren beleid, de na te streven doelstellingen en de op te zetten samenwerking.

C2008: De 'C2008/Concepten voor sociale woningbouw' betreft de tot 31/10/2017 voor bouwheren en ontwerpers geldende leidraad. Onderwerpen zoals 'geïntegreerd ontwerpen', 'lokaal overleg', 'aanpasbaar en aangepast bouwen', 'EPB', 'akoestiek' en 'onderhoud en renovatie' komen daarin uitgebreid aan bod. De C2008 was voorheen van toepassing op elk project en elk voorontwerp waarvoor een SHM een aanvraagdossier indiende. De 'C2008' werd met ingang van 01/11/2017 vervangen door bouwtechnische en conceptuele normen en richtlijnen (zie ook *ontwerpleidraad* en *simulatietabel*).

Design and Build-oproep: Een Design and Build-oproep is een periodieke oproep bij private actoren om voorstellen in te dienen voor de gunning, in de vorm van een open of beperkte of ferteaanvraag of een onderhandelingsprocedure, voor het ontwerp en de bouw van sociale huur- of koopwoningen.

EKM: Erkende kredietmaatschappij (zie Bijzondere sociale lening)

EPB: EPB staat voor 'EnergiePrestatie en Binnenklimaat'. Alle gebouwen in Vlaanderen waarvoor een stedenbouwkundige vergunning wordt aangevraagd of waarvoor een melding wordt gedaan, moeten aan bepaalde energienormen voldoen. Deze

normen worden de EPB-eisen genoemd. De EPB-eisen hebben betrekking op de thermische isolatie, de energieprestatie, de netto-energiebehoefte qua verwarming, het binnenklimaat (ventilatie en oververhitting) (cf. www.vlaanderen.be).

EPC: Het EPC of EnergiePrestatieCertificaat informeert potentiële kopers en huurders over de energiezuinigheid van de woning. Het EPC is verplicht vanaf het moment dat een woning te koop of te huur staat. Het attest wordt opgemaakt door een erkende energiedeskundige type A (cf. www.vlaanderen.be en www.energiesparen.be).

erkenningenbesluit: Het 'erkenningenbesluit' betreft het Besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen (cf. <http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1019843>).

ERP 2020: Het EnergieRenovatieProgramma (ERP) 2020 van de Vlaamse overheid is een urgentieprogramma waarbij beoogd wordt dat tegen 2020 alle daken geïsoleerd zijn, alle enkele beglazing vervangen is door isolerend glas en alle verouderde verwarmingsketels uit de Vlaamse woningen zijn gebannen. De gegevens van de patrimoniumenquête inzake ERP2020 zijn in geaggregeerde vorm per SHM opgenomen in de prestatiedatabank.

E-waarde of E-peil: De E-waarde geeft aan hoeveel energie een woning verbruikt. Hoe lager de E-waarde, hoe energiezuiniger de woning is.

FS3: FS3 staat voor "derde financieringssysteem voor de realisatie en renovatie van sociale huurwoningen" en bouwt verder op het vorige NFS2 (nieuw tweede financieringssysteem, dat op 1 januari 2008 in werking trad. Beide systemen zorgen ervoor dat SHM's (via de VMSW) voor de financiering van sociale huurprojecten een beroep doen op renteloze leningen dewelke voorzien in een aflossingstermijn van 33 jaar. De lening wordt begrensd door bepaalde prijsplafonds, waarmee maximaal bedragen per type bouwverrichting bedoeld worden. FS3 is een verfijning van NFS2 opdat de uitgaven van een SHM (vnl. kapitaalaflossingen) beter afgestemd worden op de (huur)inkomsten.

goede woning: Een 'goede woning' is een bebouwd onroerend goed dat in aanmerking komt voor een snelle verhuring als sociale huurwoning. Zie ook "aankopen goede woning".

GSC of Gewestelijke Sociale Correctie: De Gewestelijke Sociale Correctie (GSC) is een subsidiesysteem waarmee de Vlaamse overheid lagere huurinkomsten van SHM's door huurders met een lager inkomen compenseert. De subsidie dekt het verschil tussen de reële inkomsten van de SHM's en een aantal geobjectiveerde uitgaven.. GSC is bedoeld als sluitstuk van het financieringssysteem voor nieuwbouw- en renovatieverrichtingen inzake sociale woningen.

huurdersachterstallen: Huurdersachterstallen zijn betalingsachterstallen van huurders aan SHM's. Het kan daarbij gaan om achterstallen qua huur, qua niet-betaalde huurlasten evenals over achterstallige kosten voor uitgevoerde werken of aangerichte schade. Om de huurdersachterstallen vergelijkbaar te maken tussen SHM's worden alle (over meerdere jaren) onbetaalde facturen (aan de huurders) gedeeld door alle (aan de huurders) in één jaar gefactureerde bedragen.

IGS: intergemeentelijk samenwerkingsproject ter ondersteuning van het lokaal woonbeleid

instandhouding: Instandhouding betreft investeringen in de renovatie, verbetering of aanpassing van bestaande woningen, gebouwen of niet-residentiële ruimten.

intern huurreglement: Een intern huurreglement is een openbaar document ter uitvoering van de bepalingen van het kaderbesluit sociale huur. De SHM geeft hierin minimaal de concrete regels aan die een verdere invulling vereisen of op basis waarvan keuzes moeten worden gemaakt, en waarin in voorkomend geval de specifieke toewijzingsregels (vervat in het gemeentelijk of intergemeentelijk toewijzingsreglement) worden opgenomen (art. 1, eerste lid, 16° kaderbesluit sociale huur).

korte termijnplanning: De korte termijnplanning betreft de planning van verrichtingen waarvan de uitvoering of gunningsprocedure binnen een termijn van vier maanden opgestart kan worden. De beoordelingscommissie (zie *BECO*) beslist minstens drie keer per jaar over de programmatie van sociale woonprojecten. Ze programmeert projecten op de meerjarenplanning en op de korte termijnplanning.

lokaal woonoverleg: In de Vlaamse Wooncode is voorzien dat elke gemeente minstens één keer per jaar samen met de sociale woonorganisaties en, in voorkomend geval, andere woon- en welzijnsactoren die op haar grondgebied werken, de doelstellingen bespreekt op het vlak van wonen op korte of middellange termijn evenals de relatie daarvan met sociale en andere woonprojecten

KSH of Kaderbesluit Sociale Huur: Besluit van de Vlaamse Regering van 12/10/2007 tot reglementering van het sociale huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode..

K-waarde of K-peil: de K-waarde geeft het algemene isolatieniveau van een woning aan. De K-waarde moet zo laag mogelijk zijn: een lage K-waarde betekent namelijk dat een woning beschikt over een hoog isolatieniveau, wat helpt om warmteverliezen tegen te gaan. De K-waarde wordt berekend aan de hand van de U-waarden (zie U-waarde) van de verschillende bouwdeelen en ook de compactheid van het gebouw speelt een belangrijke rol. Dit is immers logisch, want een compact gebouw heeft minder geveloppervlakte langs waar warmte verloren kan gaan. De EPB-wetgeving verplicht een K-waarde van ten hoogste K40 (of 40 W/m²K)

leegstand: Inzake leegstand dient een onderscheid te worden gemaakt tussen structurele leegstand en frictieleegstand:

- **structurele leegstand:** binnen de visitatiemethodiek wordt een woning als structureel leegstaand beschouwd wanneer deze woning gedurende minimaal zes maanden leeg staat of als gevolg van de geplande uitvoering van een renovatie- of bouwproject gedurende minimaal zes maanden zal leegstaan; SHM's dienen in hun rapportering aan de *VMSW* zelf aan te geven of een woning al dan niet structureel leeg staat;
- **frictieleegstand:** frictieleegstand is in theorie de noodzakelijke leegstand om de woningmarkt naar behoren te doen functioneren; in de context van de sociale woningmarkt en de visitatiemethodiek wordt frictieleegstand beschouwd als een woning die die op de laatste dag van een kalenderjaar niet verhuurd is en niet door een SHM als structureel leegstaand werden aangeduid.

Lokale woontoets: Als eerste stap in de programmatiecyclus moet de SHM voor elke project (nieuwbouw, vervangingsbouw

of grootschalige renovatie) aan de gemeente vragen om een lokale woontoets uit te voeren en daarover een gunstige beslissing te nemen. Die lokale woontoets bestaat uit een toets aan het bindend sociaal objectief (zie *BSO*), een toets aan het gemeentelijk beleid, en een verbintenis om de infrastructuur over te nemen in het openbaar domein van de gemeente.

meerjarenplanning: De meerjarenplanning betreft de planning van de verrichtingen waarvan de uitvoering of de gunningsprocedure binnen een termijn van drie jaar opgestart kan worden.

Nulmeting: zie Bindend Sociaal Objectief (*BSO*)

OCMW : Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

OD of operationele doelstelling: Een operationele doelstelling (*OD*) is een uit een strategische doelstelling afgeleide prestatiegerichte doelstelling voor SHM's. Aan elke operationele doelstelling zijn één of meerdere vereisten verbonden. Veelal worden meerdere operationele doelstellingen uit één strategische doelstelling afgeleid.

ontwerpleidraad (bouwtechnische en conceptuele richtlijnen): In de ontwerpleidraad wordt het vereiste kwaliteits- en comfortniveau van sociale woningen wordt beschreven. Daarbij gaat ook aandacht naar de meest kostenefficiënte wijze waarop dat niveau kan worden bereikt. De richtlijnen hebben betrekking op de inplanting en de omgeving, de planfunctionaliteit, het wooncomfort, de stabiliteit en de technieken. De ontwerpleidraad maakt intrinsiek deel uit van het geldende kader om sociale woningen te ontwerpen, te bouwen, te renoveren en de kostprijzen ervan te bepalen.

prestatiedatabank: De prestatiedatabank is de digitale databank, waarin de omgevings-, effect-, en prestatie-indicatoren van de SHM's zijn opgenomen. Van die gegevens vertrekt de visitatiecommissie bij het beoordelen van de prestaties van een SHM.

projectenlijst: de projectenlijst bevat een lijst met projecten waarvan de verrichtingen principieel vatbaar zijn voor programmatie (en dus subsidiëring). Behoudens uitzonderingen moeten alle projecten eerst een *lokale beleidstoets* doorlopen (en renovatie- of vervangingsbouwprojecten ook een *renovatiestoets*) alvorens ze op de projectenlijst kunnen komen. Nadat een project op de projectenlijst staat, kan het achtereenvolgens op de *meerjarenplanning* en de *korte termijnplanning* komen, alvorens het project in uitvoering gaat.

recht van voorkoop: SHM's kunnen in bepaalde daartoe aangeezene gebieden een 'recht van voorkoop' uitoefenen. Indien in die gebieden een woning of een bouwgrond wordt verkocht, kan een SHM die woning of bouwgrond aankopen aan dezelfde voorwaarden als de kandidaat-kopers. Het recht van voorkoop heeft tot doel om SHM's in staat te stellen bepaalde woningen of voor woningbouw bestemde percelen te verwerven om die vervolgens aan te wenden in functie van het realiseren van sociale huur- of koopwoningen of sociale kavels.

renovatiestoets: Voor renovatie- of vervangingsbouwprojecten moet de *VMSW* een gunstig advies leveren in het kader van de renovatiestoets om het project op de *projectenlijst* te zetten. De renovatiestoets komt na de verplichte *lokale beleidstoets* die de gemeente uitvoert en omvat een advies over de rationaliteit van het voorgestelde project.

Samenlevingsopbouw: sector van buurt- en opbouwwerk

simulatietabel: Simulatietabellen zijn bedoeld om SHM's een rang te laten maken van hun projecten en worden sinds 2013

ook gebruikt om het maximaal investeringsbedrag te berekenen, waarvoor een SHM een gesubsidieerde lening kan krijgen. Het maximaal subsidiabel bedrag wordt voor elke woning afzonderlijk berekend, en is o.a. afhankelijk van de te realiseren woonoppervlakte.

sociale last: Het begrip 'sociale last' werd ingevoerd via het decreet Grond- en Pandenbeleid (DGPB) dat dateert van 27 maart 2009. Het in een bouwvergunning opleggen van een sociale last verplichte de verkavelaar of bouwheer ertoe om in bepaalde gevallen handelingen te stellen opdat, in verhouding met het door hem of haar beoogde verkavelings- of bouwproject, tevens in een sociaal woonaanbod zou worden voorzien. In alle gemeenten die niet op een vastgestelde wijze aan het Bindend Sociaal Objectief (BSO) voldeden, werd aanvankelijk, inzake bepaalde stedenbouwkundige en verkavelingsaanvragen, een sociale last opgelegd. Het Grondwettelijk Hof heeft bij arrest nr. 145/2013 van 7 november 2013 de in het DGPB vooropgestelde regeling inzake de sociale lasten (cf. artikel 4.1.16 t.e.m. artikel 4.1.26 DGPB) vernietigd. Bij beschikking van 18 december 2013 heeft het Hof de vernietiging uitgebreid tot een aantal andere bepalingen die onlosmakelijk verbonden zijn met de sociale lastenregeling. Meer in het bijzonder werden de bepalingen vernietigd inzake de gewestelijke en gemeentelijke normen sociaal woonaanbod (artikel 4.1.8 t.e.m. artikel 4.1.11 DGPB), de normen sociaal woonaanbod in plangebied (art. 4.1.12 en 4.1.13 DGPB) en de gebiedspecifieke typebepaling voor RUP's waarin werd voorzien in een sociaal woonaanbod (artikel 7.2.34, §1, DGPB). De overige bepalingen van boek 4 (maatregelen betreffende betaalbaar wonen), waaronder het bindend sociaal objectief, het gemeentelijk actieprogramma en de regeling inzake het bescheiden woonaanbod, blijven onverkort gelden.

sociale lening: zie *Bijzondere Sociale Lening*

SVK: Sociaal Verhuurkantoor (cf. www.vmsw.be en www.huurpunt.be)

toewijzingsreglement: Het toewijzingsreglement bepaalt op welke manier een niet-verhuurde sociale huurwoningen in Vlaanderen aan wie verhuurd kan worden. Het 'toewijzen' gebeurt op basis van strikte regelgeving die in het *Kaderbesluit Sociale Huur (KSH)* wordt vermeld. Deze regelgeving voorziet tevens dat gemeenten of intergemeentelijke samenwerkingsverbanden in bepaalde gevallen en onder strikte voorwaarden bijkomende specifieke voorrangsregels qua toewijzing kunnen bepalen. Zo kan een gemeente of een intergemeentelijk samenwerkingsverband rekening houden met de lokale binding van de kandidaat-huurders, met de woonbehoefte van specifieke doelgroepen of met de verstoorde of bedreigde leefbaarheid in bepaalde wijken of een deel ervan (cf. art. 26 KSH).

Toezichthouder: de toezichthouder voor de sociale huisvesting, vermeld in artikel 29bis van de Vlaamse Wooncode

U-waarde: De U-waarde geeft weer hoeveel warmte er verloren gaat per m² en per tijdseenheid bij een temperatuurverschil van

1°C tussen het binnen- en het buitenklimaat. De U-waarde wordt daarom uitgedrukt in W/m²K en moet best zo laag mogelijk zijn. Een lage U-waarde betekent namelijk dat er weinig warmte verloren gaat.

VAPH: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (cf. www.vaph.be)

verhuring buiten sociaal huurstelsel: Een SHM heeft de mogelijkheid om een deel van haar sociale huurwoningen te verhuren buiten het sociaal huurstelsel. Daaraan zijn wel strikte voorwaarden verbonden. Verhuur buiten stelsel is mogelijk aan openbare besturen, welzijnsorganisaties of organisaties die daartoe door de Vlaamse Regering erkend zijn (cf. Hoofdstuk Xbis van het Kaderbesluit Sociale Huur).

VIVAS: Vereniging Inwoners VAn Sociale woningen

Vlaamse woonlening: zie '*bijzondere sociale lening*'

Vlabinvest: Vlabinvest (voluit: Vlaams Agentschap voor Gronden en Woonbeleid voor Vlaams-Brabant) biedt SHM's de mogelijkheid om via een investeringsfonds betaalbare kavels, huur- en koopwoningen in de Vlaamse rand rond Brussel te realiseren zodat mensen met een klein tot middelgroot inkomen in hun buurt kunnen blijven wonen. SHM's kunnen met een Vlabinvestfinanciering zowel huur- als koopwoningen aanbieden. De toelatingsvoorwaarden voor een Vlabinvestwoning zijn ruimer dan voor sociale woningen, maar ook de huurprijzen en verkoopprijzen liggen doorgaans hoger.

VLEM: Vlaamse Erkende Maatschappijen (SHM's die sociale koopwoningen ter beschikking stellen)

VMSW: Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (cf. www.vmsw.be)

voorrangsregels: Artikel 19 van het *Kaderbesluit Sociale Huur (KSH)* voorziet de voorrangsregels die van toepassing zijn als een SHM een sociale huurwoning toewijst. Artikel 20 van het *KSH* voorziet in een aantal voorrangsregels waarbij een SHM vrij kan kiezen of ze die al dan niet toepast.

VTE of voltijdse equivalent: Een voltijdse equivalent is een rekeenheid waarmee de omvang van een dienstverband of de personeelssterkte kan worden uitgedrukt. Vereenvoudigd gezegd vormen 2 halftijdse werknemers 1 VTE. Een voltijds werknemer en werknemer die 4/5 werkt, vormen samen 1,8 VTE.

VVH: Vereniging van Vlaamse Huisvestingsmaatschappijen (www.vvh.be)

VVSG: Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (www.vvsg.be)

VWF: Vlaams Woningfonds (www.vlaamswoningfonds.be)

wachtlijst: zie *actualisatie*

Wonen-Vlaanderen: het intern verzelfstandigd agentschap zonder rechtspersoonlijkheid Wonen-Vlaanderen, deel uitmakend van de Vlaamse overheid. (cf. www.wonenvlaanderen.be)



www.visitatieraad.be
info@visitatieraad.be