

**Visitatierapport
SHM Volkswoningbouw
(2351)
Herent**



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 visitatierapport bevat de door een visitatiecommissie vastgestelde prestatiebeoordeling van de door de SHM Volkswoningbouw Herent (kortweg VWB) geleverde prestaties. Het prestatieoordeel is gebaseerd op de output van de prestatiedatabank (gegevens 2015-2019), 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 aan de bevoegde minister en is niet verantwoordelijk voor eventuele onjuistheden in de door haar ontvangen gegevens.

VISITATIERAPPORT

- o datum definitief visitatierapport: *1 december 2021*
- o datum visitatiegesprekken: **5 en 6 mei 2021**
- o presentatie aan raad van bestuur: *20 oktober 2021*
- o samenstelling visitatiecommissie: Tina Martens, commissievoorzitter
Paul Deweer, commissielid
Diederik Vermeir, commissielid

SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ

- o Volkswoningbouw Herent _
- o Erkenningsnummer: 2351
- o contactgegevens SHM: Wilselsesteenweg 23
3020 Herent
016/ 22 97 26
info@vwbm.be
www.volkswoningbouw.be;
- o directeur: Anja Schoeters
- o voorzitter: Astrid Pollers
- o actieterrein voor de realisatie en de verhuur van sociale huurwoningen
Begijnendijk, Boutersem, Haacht, Herent, Leuven,
Tremelo

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	5
2. SAMENVATTING	7
3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING	11
3.1 BESCHRIJVING SHM.....	11
3.2 BESCHRIJVING OMGEVING.....	12
4. PRESTATIES VAN DE SHM	14
4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN	14
4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING	21
4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID	25
4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID.....	30
4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID.....	30
4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID	44
5. AANBEVELINGEN	51
5.1 AANBEVELINGEN VOOR DE SHM.....	51
5.2 AANBEVELINGEN VOOR DE DOOR DE VLAAMSE OVERHEID TE NEMEN MAATREGELEN	52
5.3 GOEDE PRAKTIJKEN BIJ DE SHM.....	52
BIJLAGEN	53
BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN	53
BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN.....	54

1. INLEIDING

- 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

- 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.
- 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.
- 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:
 - de beschikbaarheid van woningen
 - de kwaliteit van de woningen en de woonomgeving
 - de betaalbaarheid
 - het sociaal beleid
 - de financiële leefbaarheid
 - de klantgerichtheid

Voor de eerste drie prestatievelden zijn er strategische doelstellingen en operationele doelstellingen omschreven. Voor de overige prestatievelden gelden alleen operationele doelstellingen.

- 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.
- 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

- 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.
- 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 Sociale Huisvestingsmaatschappij Volkswoningbouw te Herent (verder ook VWB genoemd) telt einde 2019 796 woningen, waarvan drie kwart in de gemeenten Herent en Haacht. De SHM is ook de enige sociale huisvester in Tremelo. De andere gemeenten van het actieterrein zijn Boutersem, Leuven en Begijnendijk. Vergeleken met andere SHM's in Vlaanderen is het patrimonium van de SHM recenter van aard en bestaat het uit meer eengezinswoningen dan gemiddeld in Vlaanderen. Eén directeur, vier administratief bedienden en twee technische medewerkers staan in voor het beheer van het patrimonium. De huidige raad van bestuur is geïnstalleerd op het einde van de visitatieperiode (juni 2019).

Bij de vorige visitatie (2015) kreeg de SHM voor 7 van de operationele doelstellingen de beoordeling voor verbetering vatbaar. De werkpunten waren de milieuvriendelijkheid, prijsbewust bouwen, het voorkomen en aanpakken van leefbaarheidsproblemen, het betrekken van de bewonersgroepen bij de huurprojecten en wijkbeheer en ook de financiële leefbaarheid, het meten van klanttevredenheid en een goed intern controlesysteem. De SHM ging met de uitdagingen aan de slag sinds de komst van de nieuwe directeur in 2017.

Bij deze visitatie scoort de SHM beter. Een keer kende de commissie 'zeer goed' toe, 3 keer voor verbetering vatbaar. De kwaliteit van het patrimonium is een voornaam aandachtspunt, evenals leefbaarheid en informeren van burgers. De SHM scoort onvoldoende voor het betrekken van bewoners bij het wijkbeheer, hierbij zijn sinds de vorige visitatie onvoldoende stappen gezet. Hieronder wordt een samenvattende evaluatie gemaakt van de prestaties van de SHM. Aanbevelingen worden in vet weergegeven.

UITDAGING VAN EEN KLEINE SHM

In de visitatieperiode 2015-2019 ging veel aandacht naar nieuwbouwproductie, omwille van de vereiste schaal-grootte van 1.000 woningen. Mede hierdoor heeft de SHM vandaag nog niet alle werkpunten kunnen rechtzetten uit de vorige visitatie. De visitatiecommissie stelt vast dat op de operationele doelstellingen stappen vooruit zijn gezet, maar dat de SHM die nog verder dient uit te diepen en te verankeren in haar werking. De SHM botst daarbij op belangrijke 'uitdagingen'. **De slechte kwaliteit van het patrimonium stelt de SHM voor een grote vervangings-**

en renovatie-opdracht. Ten tweede vraagt de financiële leefbaarheid van de SHM nog steeds een constante aandacht. Andere voorname werkpunten zijn terug te vinden in het sociaal beleid. **De SHM zal in de toekomst meer financiële middelen dienen vrij te maken voor deze doelstellingen.**

VERGROOTTE ZIJN PATRIMONIUM MAAR... STAAT VOOR BELANGRIJKE RENOVATIES

De SHM realiseerde zelf 70 woningen in de visitatieperiode, werkt via CBO-projecten voor de verwerving van 67 woningen en heeft 289 woningen op de planning staan (deels vervangbouw). Hiermee haalt de SHM de 1.000 woningen. De visitatiecommissie vindt de uitbouw van het patrimonium van VWB zeer goed, al is de vraag of de maatschappij haar hoge productie kan doorzetten, wanneer het BSO behaald is.

De kwaliteit van het oudere patrimonium (wijken 's Herenwegveld, Borneveld, Hoogveld) werd echter jarenlang niet op peil gehouden, waardoor stabiliteit, schimmel en veiligheid grote risico's vormen. Ook voldoet 25% van het patrimonium nog niet aan de ERP-2020 doelen. De SHM beschikt weliswaar over een globale renovatieplanning, maar is onvoldoende omkaderd om deze tijdig tot uitvoer te brengen. Dit brengt de kwaliteit van de werken in gevaar. Dit laatste geldt zowel voor de opvolging van de (renovatie)werven als voor het onderhoud en herstel. **De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om te werken aan de procesbeheersing van de werven, het goed opvolgen van onderhoud en herstellingen evenals aan een doorgedreven kwaliteitscontrole van de werken.** De opvolging van onderhoud en herstellingen gebeurt immers veelal ad hoc, wat leidt tot wrevel onder bewoners en actoren. Enkele actoren betwisten de strikte aanpak van de SHM wat betreft de facturatie van de werken. **De visitatiecommissie verwacht dat de SHM haar werking op het vlak van onderhoud en herstellingen transparanter maakt, ook door in gesprek te gaan met de huurders.** Gezien de grote impact op de bewoners, de eigen werking en de relatie tussen bewoners en SHM, beveelt de visitatiecommissie ook aan om **de aanpak bij ingrijpende renovatieprojecten grondig te evalueren en bij te sturen. Op basis van ervaringen uit het verleden, kan de SHM een handig draaiboek voor toekomstige renovaties. Daarin besteedt ze best ook aandacht aan verhuisbewegingen en bewonersbetrokkenheid bij uitvoering van de renovaties.**

... MET BEPERKTE MIDDELEN ...

In het verleden sprong de SHM niet altijd even omzichtig om met de financieel beschikbare middelen. De SHM werd dan ook tijdelijk en op vrijwillige basis financieel begeleid door de VMSW. VWB beschikt daardoor nu over een goed uitgewerkt financieel plan, waarin alle facetten van de werking zijn opgenomen. De SHM bespreekt de belangrijkste financiële kerncijfers regelmatig op de raad van bestuur, om zo bijsturing mogelijk te maken. De financiële leefbaarheid van VWB staat redelijk op punt, mede door de omslag die de maatschappij maakte in de aanpak van haar werven. Ze werkt meer met raamcontracten, vraagt systematisch FS3 leningen en verkocht een tiental woningen. Tenslotte blijft de controle over de bouwbudgetten een aandachtspunt. Ze heeft hiervoor een basis uitgewerkt met kostprijnormen.

Het is ook belangrijk om sociaal beleid en huurderswerking te evalueren en een meer procesmatige aanpak te installeren op basis van een uitgewerkte strategie. VWB heeft op deze vlakken vooruitgang geboekt. Ze gaat frequent op huisbezoek en is meer aanwezig in de wijk. Hiervoor is een tweede maatschappelijk werker aangenomen. In relatie met de klant heeft Volkswoningbouw in het algemeen nog te weinig aandacht voor de collectieve dimensie en maakt ze te weinig gebruik van kanalen om signalen rond de kwaliteit van haar werking op te pikken. De visitatiecommissie beveelt aan om een **duidelijke en onderbouwde visie rond wijkbeheer en het betrekken van bewoners uit te schrijven met aandacht voor zowel het individuele als het collectieve.** Verder staan een aantal procedures zoals de **klachtenprocedure** niet op punt en zijn ze ook niet bekend bij de huurders of actoren. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om de **geplande klantentevredenheidsmetingen** op een objectieve en systematische manier te organiseren. Zot kan de SHM de resultaten doorheen de tijd vergelijken en op

basis hiervan de werking gericht bijsturen. Uit die metingen dient VWB **concrete verbeteracties** te halen, waarover samen met de resultaten wordt gecommuniceerd met de klant.

... EN SAMEN MET DE ACTOREN WERKEN AAN EEN MEER GEMEENSCHAPPELIJK VERHAAL ...

Alle actoren met wie de visitatiecommissie sprak, bevestigen de positieve evolutie van de SHM op het vlak van communicatie, een meer gestructureerde aanpak en sociaal beleid. Er blijven echter nog verbeteringen mogelijk.

Door met de gemeentes samen te werken, slaagt de maatschappij erin om woningen aan te bieden voor doelgroepen zoals senioren, personen met een beperking en grote gezinnen. **De analyse van over- en onderbezette woningen sluit echter nog niet aan op een concrete strategie van de SHM. Dit is een werkpunt.** Ook de samenwerking met welzijnsactoren is eerder beperkt. Dit geldt bij het ontwikkelen van projecten, bij de ondersteuning van bewoners en in het kader van specifieke instrumenten zoals **versnelde toewijs**.

Ook al kon de visitatiecommissie tal van werkpunten vaststellen, ze kan waardering opbrengen voor het werk dat de laatste jaren is verzet. Er zijn verbeterpunten in de werking, maar het is vooral belangrijk nu de eigen werking regelmatig kritisch te evalueren, ook in functie van de groei van de SHM en waar mogelijk haar aanpak meer structureel te verankeren.

De onderstaande tabel bevat de opeenvolgende Prestatievelden (PV) en geeft per Operationele Doelstelling (OD) de beoordeling.

(v.v.v. = voor verbetering vatbaar, n.v.t = niet van toepassing)

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

(Tabel 1: overzicht van de beoordelingen - huuractiviteiten)

3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING

3.1 Beschrijving SHM

De vennootschap is opgericht als een CVBA onder de naam “Volkswoningbouw” in 1961. Oorspronkelijk was Volkswoningbouw een maatschappij die zowel huur- als koopwoningen realiseerde, maar halfweg de jaren 90 is deze laatste activiteit afgebouwd om financiële redenen. Sindsdien is de maatschappij uitsluitend actief met huuractiviteiten en werkt ze samen met SWAL in Herent voor koopwoningen in gemengde projecten. De SHM heeft sinds haar oprichting 759 woningen verkocht en nog steeds op 31 december 2020 796 woningen in verhuur heeft en nog volop aan het bijbouwen is.

Op dit moment bestaat het actieterrein uit de gemeenten Begijnendijk, Boutersem, Haacht, Herent, Tremelo en Leuven.

De raad van bestuur bestaat uit 9 leden sinds midden 2019, waarvan 4 vertegenwoordigers namens gemeente en OCMW van Herent, 2 namens gemeente en OCMW van Haacht, 1 telkens voor de gemeentes Begijnendijk en Tremelo en 1 privépersoon.

De SHM heeft een directiecomité, bestaande uit de voorzitter en ondervoorzitter, 1 bestuurder en de directeur.

Volkswoningbouw telt eind 2019 6 VTE bestaande uit de directeur, 3 bedienden belast met de administratie en 2 bedienden belast met onderhoud. Zij werken in een vlakke structuur onder de directeur en nemen functies waar in de technische en onderhoudsdienst, de sociale dienst en administratie voor verhuring en kandidaten-huurders.

Volkswoningbouw bezat eind 2019 769 sociale huurwoningen waarvan 499 ééngezinwoningen en 270 appartementen. Er worden 3 woningen verhuurd buiten het sociaal huurstelsel. Van het totale patrimonium zijn er 14 gelegen in de gemeente Begijnendijk, 17 in Boutersem, 16 in Leuven. De meeste woningen heeft VWB in Tremelo (114), Haacht (236) en uiteraard Herent (360), de historische thuisbasis van de maatschappij.

Van het bestaande patrimonium dat de SHM nog beheert, werd het grootste volume gerealiseerd tussen 1980 en 2009 (goed voor 85% van het patrimonium, wat ver boven het Vlaamse gemiddelde zit). 9,4% dateert van de jaren 70 en 16,2% is gerealiseerd in de voorbije jaren.

Zoals hierboven aangegeven bestaat het patrimonium voor 35% uit appartementen (270 eenheden) en 65% uit eengezinwoningen (499). 14,6% zijn 1 slaapkamerappartementen, 7% 2-slaapkamerwoningen, 63,5% met 3-slaapkamers en toch ook 14,4% met 4 slaapkamers; woningen met 5 of meer slaapkamers zijn er niet.

Van de appartementen is 62% een 2-slaapkamerappartement, 5 met 1 slaapkamer, 45 met 3 slaapkamers en nog eens 4 appartementen met 4 slaapkamers.

Op 31 december 2019 bestond 47% van de gezinnen die een sociale woning huren bij VWB uit 1 persoon, wat overeenstemt met het Vlaams gemiddelde. VWB telt nauwelijks allochtone huurders (1,5%), wat – net als hun 29,4% oudere huurders – zeer weinig is in vergelijking met andere SHM's.

Naast de absolute voorrangsregels hanteert de SHM ook optionele voorrangsregels. Ze heeft beslist om voorrang toe te kennen aan de kandidaat die in de periode van zes jaar voor de toewijzing minstens 3 jaar inwoner is of geweest is van de gemeente waar de toe te wijzen woning gelegen is.

De lokale toewijzingsreglementen van de gemeente Haacht en Boutersem voorzien dat de kandidaat-huurder meer dan 10 jaar onafgebroken inwoner geweest is of al gedurende de laatste 3 jaar onafgebroken woont in de gemeentes op het moment van de toewijzing. Elke Kandidaat-huurder kan ook zonder lokale binding zich inschrijven. In de gemeenten Tremelo/Begijnendijk gaat het om 15 jaar onafgebroken wonen. De gemeente Herent geeft dan weer voorrang aan personen met een beperking en Stad Leuven aan kandidaat-huurders van minstens 65 jaar oud.

3.2 Beschrijving omgeving

Zoals al aangegeven bestaat het actieterrein van VWB uit de gemeenten Begijnendijk, Boutersem, Haacht, Herent, Leuven en Tremelo. In het actieterrein van de gemeentes woonden eind 2019 78.715 huishoudens, waarvan ruim 60% in de stad Leuven. De verwachting is dat dit aantal tegen 2030 zal stijgen naar 82.608 inwoners.

Het werkloosheidscijfer van de gemeenten in het actieterrein ligt met 4,16% lager dan het Vlaams gemiddelde van 6 %. Het leeflooncijfer van 0,5% ligt op het Vlaams gemiddelde. Ook deze cijfers worden sterk beïnvloed door Leuven die met respectievelijk 7,63% en 1,62 % veel hogere cijfers heeft voor werkloosheid evenals voor leefloners. Bij de overige gemeenten ligt de werkloosheidsgraad tussen de 2,94% en de 3,9% en het percentage leefloners tussen de 0,22% en de 0,42%.

In de woningtypes op het actieterrein van Volkswoningbouw tekent zich een divers maar duidelijk beeld af. Voor het ganse actieterrein is er 22% gesloten bebouwing, 42% open of halfopen en 35% appartementen. Leuven heeft dan weer 10% minder open bebouwing, terwijl dat varieert tussen 44% (Herent) en 80% (Begijnendijk.) in het ander deel van het actieterrein.

Met betrekking tot de mediaan verkoopprijzen van bouwgronden, appartementen en één-gezinswoningen zijn niet alle cijfers beschikbaar. Enkel de mediaan verkoopprijs is beschikbaar in het actieterrein: 255.000 euro, met een piek van 269.000 euro in Herent. Voor Vlaanderen ligt dit op 195.000 euro voor een woonhuis en 140.000 euro voor een appartement.

Het actieterrein telde in 2019 4,69% sociale huurwoningen. Terwijl in Leuven er meer dan 7% zijn, blijven Boutersem en Begijnendijk achter. Herent (4,3%), Haacht (4%) en Tremelo (2%) sluiten dichterbij het gemiddelde.

Behalve Volkswoningbouw zijn er in dit actieterrein nog twee andere sociale verhuurmaatschappijen actief: Dijledal (Huur), SWAL (Huur en Koop).

Het Bindend sociaal objectief in het werkingsgebied lag op 499 te realiseren sociale huurwoningen bij de voortgangstoets. Bij de laatste voortgangstoets werd enkel het groeiritme van de gemeente Haacht en Herent als voldoende bevonden. Herent zal het BSO ruimschoots overschrijden na realisatie van de geplande projecten. Zo zal

Herent in de toekomst een sociaal woonbeleidsconvenant moeten afsluiten met de Vlaamse regering. In Begijnendijk zal het BSO ook ruimschoots overschreden worden na de realisatie van de geplante projecten. Wij verwijzen de lezer door naar OD 1.1 voor verdere details.

4. PRESTATIES VAN DE SHM

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: zeer goed

VWB realiseerde 70 nieuwe huurwoningen in de periode 2015-2019. Dit staat voor 9% van het huidige patrimonium. Bovendien staan 289 woningen op de planning, waarvan 119 woningen in eigen beheer die al gerealiseerd of in uitvoering zijn op het moment van de visitatie en 67 woningen via CBO-projecten. Daarnaast heeft VWB nog eens 69 woningen in eigen projecten en 11 via een CBO-project in voorbereiding. Al deze projecten zijn opgenomen in de financiële meerjarenplanning van VWB. De SHM levert een bijdrage aan het behalen van het BSO en werkt hiervoor samen met de gemeenten. Alle projecten worden ten gronde doorgesproken met het lokale beleid. De visitatiecommissie beoordeelt de prestatie voor deze operationele doelstelling als zeer goed.

- In het visitatierapport uit 2014 uitte VWB haar ambitie om in de jaren nadien met ruim 300 woningen te groeien. Deze doelstelling werd niet volledig behaald, maar de SHM heeft het realiseren van dit aantal in het vooruitzicht waardoor een aangroei van het patrimonium tot 1.000 huurwoningen reëel is. Het bouwprogramma van de SHM sluit aan op haar financiële planning. VWB neemt al haar projecten op in deze meerjarenplanning die over een periode van 6 jaar loopt (zie OD 5.4).
- Voor de ontwikkeling van nieuwe projecten, gaat VWB in eerste instantie in op de voorstellen vanuit de gemeenten. VWB toetst de haalbaarheid en wenselijkheid van een project af op criteria zoals financiële haalbaarheid, wachtlijstanalyse, stedenbouwkundige richtlijnen en de mix van doelgroepen die ze hiermee kan bedienen. Voor diverse projecten zijn de gemeentelijke stedenbouwkundige diensten betrokken in de selectie van het ontwerp. De beleids- en woonactoren bevestigden tijdens de visitatiegesprekken dat er op voorhand overlegd wordt over de geplande projecten (zie OD 6.2). Voor de lopende projecten stelde VWB veelal dezelfde architect aan. VWB organiseerde tijdens de visitatieperiode slechts éénmaal een architectuurwedstrijd (zie OD 3.1). De visitatiecommissie apprecieert dat de SHM niet vasthoudt aan een minimumaantal wooneenheden per project, deels op vraag van lokale besturen (2 projecten met 4 woningen in Boutersem). Dit maakt de realisatie op eerder kleine percelen of verdichting binnen kernen haalbaar.
- Voor de opvolging van nieuwbouw- of renovatieprojecten kan VWB niet terugvallen op een bouwtechnisch deskundige. Na de visitatieperiode heeft de raad van bestuur op 16 december 2020 beslist een technisch coördinator aan te werven, maar kort na de indiensttreding viel deze medewerker voor lange tijd uit en wordt de functie niet ingevuld. De initiële opdracht van de technisch coördinator

was het opvolgen van het huidige patrimonium om de klusjesdienst beter aan te sturen. VWB heeft een nieuwe vacature verspreid en het functieprofiel verhoogd naar het niveau van bachelor (zie ook OD 3.1). De opdracht wordt uitgebreid met de administratieve opvolging van de lopende werven. Op de werfvergadering wordt VWB veelal vertegenwoordigd door de directeur. Voor de werfopvolging van het grote nieuwbouwproject Molenveld te Herent stelde VWB een deskundige van de intergemeentelijke dienstverlenende vereniging 'Interleuven' aan. Voor het renovatieproject Hoogveld in Haacht (57 woningen) zal VWB een externe werfopvolger aanstellen. Ook het benutten van alternatieve procedures, zoals aankoop goede woning en CBO, ontlasten de SHM aan intense opvolging van de projecten. De visitatiecommissie adviseert de SHM om intern een bouwtechnisch deskundige aan te stellen en de opdracht te verbreden tot de opvolging van de werven op het terrein.

- VWB realiseerde 70 huurwoningen in de periode 2016-2019. Het patrimonium groeide aan met 60 woningen, gezien de verkoop van 10 woningen (van 709 in 2015 naar 769 in 2019). Deze **woningbouw-productie** staat voor een jaarlijks gemiddelde van 14 woningen of 1,82 % van het bestaande patrimonium. Hiermee zit VWB in het derde quintiel van alle SHM's. VWB heeft het grootste aantal woningen in Herent (375), gevolgd door Haacht (244) en Tremelo (114). In deze gemeente is het de enige SHM op het terrein. Het grootste aandeel betreffen eengezinswoningen (65%).
- VWB realiseert haar projecten op verschillende manieren. Tijdens de visitatieperiode bouwde VWB 40 woningen via het traditioneel proces van woningbouw, namelijk Gerzevien (14 woningen) en Kouterstraat (12 woningen) in Haacht, en oude rijkswachtkazerne (14 woningen) in Boutersem. Daarnaast kocht VWB 30 woningen in het kader van aankoop goede woning (4 in Boutersem, 17 in Herent en 9 in Begijnendijk).
- VWB heeft tijdens de visitatieperiode 10 verouderde woningen verkocht, waarvan zes in Wijgmaal en vier in Herent. Dit waren telkens woningen waarvan de renovatiekost te hoog was om nog een rendabel project te realiseren. In Wijgmaal heeft de SHM momenteel nog 16 te renoveren woningen in eigendom. VWB besliste in 2018 om de renovatie in deze wijk voorlopig 'on hold' te zetten met het oog op verkoop. Door gerealiseerde besparingen en de toekenning van GSC vanaf 2022, vervalt de (financiële) noodzaak tot verkopen en gaat VWB toch over tot renovatie.
- Volgens de prestatiedatabank heeft VWB einde 2019 vijf projecten met in totaal 119 woningen in uitvoering waarvan 93 in Herent, 11 in Begijnendijk, 10 in Boutersem en 5 in Haacht. Dit aantal staat voor 16,35 % van het huidige patrimonium. Van deze projecten werden de 13 woningen in Herent en de 11 woningen in Begijnendijk al in verhuring genomen in de loop van 2020. Daarnaast heeft de SHM nog twee andere projecten op de korte termijnplanning, goed voor 24 woningen (Molenveld in Herent, intussen opgestart) en 4 woningen (oud jongensschool, Haacht). VWB heeft één project op de meerjarenplanning voor de vervangbouw van 41 woningen (Den Dries II Anjelierenlaan te Herent). Daarnaast heeft VWB nog twee CBO-projecten lopend waarvan een project in uitvoering is met 67 woningen in Tremelo (Kalvenne) en een project dat zich in de ontwerpfase bevindt met 11 woningen in Herent (Molenveld 4). VWB heeft geen projecten langer dan drie jaar op de meerjarenplanning van de VMSW staan.
- VWB realiseert waar mogelijk projecten met vervangingsbouw, vooral op vraag van de gemeentebesturen. In totaal heeft VWB 261 woningen via vervangbouwprojecten in haar planning opgenomen. Twee van deze projecten zitten in de hierboven vermelde planning, nl. het project Den Dries (Anjelierenlaan in Herent) waar de SHM 20 bestaande woningen vervangt door 41 seniorenwoningen en een project in Begijnendijk (Betekomsesteenweg) waar de SHM 6 woningen vervangt door 24 eenheden. Daarnaast heeft VWB nog zeven projecten, telkens met vervangingsbouw, in een ontwerpfase:

Tremelo, Rozendal Baal (32 woningen i.p.v. renovatie)
 Boutersem, Klaproos (9 woningen)
 Haacht, in het oud gemeentehuis en het schoolgebouw Wespelaar (12 woningen)
 Boutersem, Kerkomsesteenweg (1 woning vervangen door 4 woningen)
 Boutersem, Moffelstraat (1 woning vervangen door 4 woningen)
 Boutersem, Oude Baan (10 woningen)
 Haacht, Hoogveld (26 woningen i.p.v. renovatie van 22 eenheden)

- De gemeenten die behoren tot het actieterrein van VWB kregen een gezamenlijk BSO-huurwoningen van 1.117 wooneenheden opgelegd op basis van de nulmeting 2007 die toen 4.173 eenheden telde. Bij aanvang van de visitatieperiode bedroeg het objectief nog 499 huurwoningen en 345 bij de voortgangstoets 2020. Bij deze voortgangstoets werd het groeiritme in de gemeenten Begijnendijk, Haacht en Herent voldoende bevonden. Leuven, Boutersem en Tremelo volgen het verwachte groeipad sociale huur niet, maar leveren volgens de voortgangstoets voldoende inspanningen om het BSO te bereiken. In de gemeenten Boutersem en Tremelo werd nog maar een deel van het vooropgestelde groeipad afgelegd. De gemeente Tremelo heeft een begeleidingsovereenkomst met het Agentschap Wonen-Vlaanderen.

Gemeente	nulmeting	BSO	totaal	gerealiseerd 31/12/2019	gepland en in uitvoering	nog te behalen
Begijnendijk	0	99	99	20	106	-27
Boutersem	18	70	88	47	10	31
Haacht	191	95	286	236	16	34
Herent	350	133	483	360	171	-48
Leuven	3 464	618	4 082	3 402	396	284
Tremelo	150	102	252	114	67	71
Totaal	4 173	1 117	5 290	4 179	766	345

(Tabel 1: BSO-gegevens voor de gemeenten met nulmeting en voortgangstoets 2020)

- VWB werkt in alle gemeenten mee aan het behalen van hun BSO, maar zet prioritair in op die gemeenten waar het BSO nog niet binnen bereik is.
- VWB heeft met Boutersem een samenwerkingsovereenkomst afgesloten om de bouwproductie op te voeren en daardoor het BSO tijdig te behalen. In deze gemeente heeft de SHM in 2018 een project met 14 appartementen gerealiseerd in de oude rijkswachtkazerne. Een project aan de Leuvensesteenweg met 10 woningen wordt nog in 2021 opgeleverd. Daarnaast heeft VWB nog vier projecten in ontwerp-fase, nl. Moffelstraat (4 woningen), Klaproos (9 woningen), Kerkomsesteenweg (4 woningen) en Oude Baan (10 woningen). Boutersem zal hierdoor het BSO benaderen.
- In Tremelo heeft de SHM een groot CBO-project lopende met 67 sociale huurwoningen in een woonuitbreidingsgebied rond het centrum van Tremelo. Ook de gemeente Tremelo zal hierdoor het BSO benaderen.
- Met de projecten die in de pijplijn zitten zal het BSO in Haacht vlot behaald kunnen worden. In Begijnendijk en Herent zal het BSO zelfs ruimschoots overschreden worden na realisatie van de al geplande projecten en dienen de gemeenten dus een sociaal woonbeleidsconvenant af te sluiten met

de Vlaamse regering. Voor Begijnendijk gaat het over een **convenant** voor twee projecten; Betekomsesteenweg (5 woningen) en Gelroodsesteenweg (9 appartementen). De gemeente Herent heeft een convenant opgemaakt voor 11 grote gezinswoningen in het project Molenveld.

OD 1.2: De SHM biedt vormen aan van sociale eigendomsverwerving

Beoordeling: niet van toepassing

VWB legt zich toe op de bouw en verhuur van sociale huurwoningen; ze realiseerde in het verleden ook koopwoningen in het kader van een voldoende mix op projectniveau. Omdat de maatschappij eerder een huurmaatschappij is en niet bemiddelt in sociale leningen, worden de prestaties van de SHM op het vak van koopactiviteit niet beoordeeld in het visitatierapport.

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

VWB beschikt over een beperkte grondreserve van 16.630 m² om haar projecten te realiseren. De strategie van VWB bestaat erin om enkel gronden of panden te verwerven in functie van concrete projecten. De SHM verwerft dus niet vanuit een lange termijnstrategie maar veeleer in functie van snelle projectontwikkeling. Daarnaast maakt ze ook gebruik van CBO-procedures, waarbij de ontwikkelaar gronden inbrengt. De visitatiecommissie stelt vast dat de SHM succesvol is in het verwerven van gronden en panden in functie van haar sociale woonprojecten. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Volkswoningbouw voor het verwerven van gronden en panden dan ook als goed.

- Op het ogenblik van het vorige visitatierapport bedroeg de grondreserve ongeveer 6.200 m². Destijds beschikte 90% van de SHM's over grotere grondreserves. Sindsdien is de reserve gestaag toegenomen tot 16.630 m². In vergelijking met de andere SHM's is dit nog steeds een beperkte reserve. Het is in de regio Vlaams-Brabant geen evidentie om een reserve van betaalbare projectgronden op te bouwen. Uit het uitgebreide aantal projecten die in de pipeline zit en het ruime aanbod dat aan de SHM wordt gedaan, kan de visitatiecommissie evenwel besluiten dat de SHM succesvol is in het verwerven van gronden en panden in functie van concrete sociale woonprojecten. De visitatiecommissie stelt dus vast dat de SHM actief zoekt naar ontwikkelingsmogelijkheden en hiervoor een visie heeft. Voor de ontwikkeling van nieuwe projecten, gaat VWB in eerste instantie in op de voorstellen vanuit de gemeenten. De SHM staat steeds op dezelfde golflengte met de gemeente over waar welke type van projecten kunnen komen. De visitatiecommissie adviseert de SHM om na te gaan welke impact het bereiken van het BSO (zie OD 1.1) zal hebben op de bereidheid van de gemeenten om in de toekomst nog nieuwe opportuniteiten aan te brengen.
- Voor vrijwel alle gronden heeft de SHM concrete projecten gepland:

- Haacht, Oud gemeentehuis Wespelaar: aankoop in 2017, project in aanbesteding
 - Boutersem, Kerkomsesteenweg: aankoop eind 2019 voor vervangbouw.
 - Haacht, Oud Jongensschool Tildonk: project intussen ontwikkeld
 - Herent, Molenveld fase 3 (Zavelhuis-Oostrem): werken gestart in april 2020
 - Boutersem, Moffelstraat: aankoop met voorkeurecht, voorontwerp uitgewerkt
 - Boutersem, Klaproos: aankoop 2018, project in voorbereiding
 - Begijnendijk, Betekomsesteenweg: omgevingsvergunning in aanvraag
 - Herent, Umafolaan-Kouterstraat, werken gestart in 2019.
- Een beperkt deel van de huidige grondreserve ligt in een woonuitbreidingsgebied, nl. Klaproos in Boutersem (3.165m²).
 - In Tremelo heeft VWB een groot CBO-project lopende met 67 sociale huurwoningen in een woonuitbreidingsgebied rond het centrum van Tremelo. VWB zet dus niet alleen in op terreinverwerving om projecten te realiseren, maar maakt ook dankbaar gebruik van CBO-procedures, aankoop goede woningen en voorkeurecht (zie OD 1.1).
 - VWB overlegt voorafgaand aan de aankoop van bouwgrond met de gemeenten om de verwachtingen van de gemeenten te kennen over de typologie, dichtheid van bebouwing, enzovoort. De SHM maakt voor een aankoop een evaluatie op basis van de mogelijkheden op het perceel, de bereikbaarheid met het openbaar vervoer, de afstand tot scholen en lokale voorzieningen en de rentabiliteit van het project (zie OD 3.1). De financiële impact van een grondaankoop analyseert VWB, gezien de hoge prijs voor bouwgrond in Vlaams-Brabant, met de VMSW. Het groen draagt VWB zo veel als mogelijk over aan de gemeenten.
 - VWB evalueert telkens haar keuze om te renoveren dan wel om over te gaan tot vervangbouw (zie OD 1.1), ook al gaf de financiële noodzaak in het verleden vaak de doorslag.
 - De visitatiecommissie apprecieert dat VWB werk maakt van een strategie om bouwgrond te verwerven binnen het stedelijk gebied en waar mogelijk vervangbouw toepast, zoals bijvoorbeeld in Boutersem waar op vraag van de gemeente twee kleine projecten van 4 woningen gerealiseerd worden op percelen aangekocht via voorkeurecht.
 - De SHM streeft in diverse projecten naar verdichting en inbreiding op reeds bebouwde sites. In de Oud Jongensschool van Tildonk kan de SHM acht appartementen in een oud schoolgebouw realiseren naast vier woningen in een nieuwbouwgedeelte. In de oude rijkswachtkazerne van Veltem plant VWB een totaalrenovatie van 10 appartementen (zie OD 2.1). In het oud gemeentehuis en een schoolgebouw in Wespelaar (Haacht) dat op de lijst onroerend erfgoed staat, plant de SHM 12 appartementen. In Begijnendijk zorgt de SHM op vraag van de gemeente voor meer verdichting door de aankoop van een grond met enkele woningen van de gemeente.

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

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie vindt dat VWB een goede prestatie levert voor wat betreft het afstemmen van haar aanbod op de noden van verschillende groepen. Omdat het historisch patrimonium echter niet aansluit op de huidige noden van kandidaat-huurders, zijn er grote verschillen tussen de wachttijden voor de verschillende doelgroepen. VWB zet nu vooral in op de bouw van kleinere appartementen om een antwoord te kunnen

bieden op de demografische ontwikkelingen en de snelgroeiende groep aan alleenstaanden op de wachtlijsten. Door een met de gemeenten gedeelde visie te volgen slaagt de SHM erin om woningen aan te bieden voor de doelgroepen senioren, grote gezinnen en personen met een beperking. De samenwerking van VWB met andere welzijnsorganisaties is beperkt. De analyse van over- en onderbezette woningen sluit nog niet aan op concrete acties van de SHM.

- De visitatiecommissie stelt een groot verschil vast in wachttijd tussen kandidaat-huurders volgens de gezinsgrootte. De grote gezinnen hebben een gemiddelde wachtduur van slechts 664 dagen, terwijl alleenstaanden geconfronteerd worden met een wachtduur van 1.314 dagen. Tussenin bevinden zich in oplopende volgorde de koppels zonder kinderen (789 dagen), de koppels met kinderen (913 dagen) en tenslotte de éénoudergezinnen (1.105 dagen). In totaal telt de wachtlijst van de SHM ongeveer 1.550 kandidaten. De wachttijd voor grote gezinnen is dus opvallend laag, maar VWB heeft dan ook minder dan 10% grote gezinnen op haar wachtlijst. Het aandeel huurwoningen met 4 of meer slaapkamers bedraagt anderzijds meer dan 10%, waarmee de SHM bij de hoogste in de sector scoort.
- De hoge wachttijd voor de kleinere gezinstypologieën wordt verklaard door enerzijds de samenstelling van het historisch patrimonium en anderzijds de toename van alleenstaande kandidaat-huurders op de wachtlijst (> 50%). De typologie van het huidige woonpatrimonium bevat ongeveer 15 % woningen met één slaapkamer, 30 % met twee slaapkamers en 55 % met 3- en 4-slaapkamers. De vraag naar kleine woontiteiten staat dan ook enorm onder druk. Op basis van de analyse van de wachtlijst ontwikkelde VWB tijdens deze visitatieperiode vooral kleinere woongelegenheden. Van de recent gerealiseerde projecten heeft 25% 1 slaapkamer en 44% 2 slaapkamers. Van de projecten in uitvoering en op de planning heeft 44% 1 slaapkamer en 38% 2 slaapkamers. Met deze programmatie lost VWB de scheefftrekking in de wachttijden op.

typologie	recent gerealiseerd	uitvoering & planning	totaal	%
studio	1	29	30	7%
1 slaapkamer	10	145	155	35%
2 slaapkamer	19	150	169	38%
3 slaapkamer	10	49	59	13%
4 slaapkamer	1	2	3	1%
5 slaapkamer	0	11	11	3%
aangepaste woning	2	10	12	3%

Tabel 2: overzicht aantal slaapkamers in projecten recent gerealiseerde of in uitvoering en geplande projecten

- Een uitzondering op het streven naar kleinere entiteiten is het CBO-project Molenveld in Herent. Zoals opgelegd in het RUP Molenveld bouwt VWB 11 woningen met 5 slaapkamers (type 5/9). Herent heeft het BSO reeds bereikt, maar wil voor de doelgroep van grote gezinnen eenmalig een extra aanbod voorzien. De kandidatenwachtlijst voor Herent met grote gezinnen verantwoordt deze keuze. Het dossier zit in bouwaanvraagfase. De visitatiecommissie waardeert de aanpak van VWB om een antwoord te zoeken op de verschillende noden van kandidaat-huurders en de scheefftrekking op de wachtlijst op te lossen.
- VWB schenkt veel aandacht voor de steeds groeiende groep senioren. Ze heeft daarbij oog voor de toegankelijkheidsnormen: in de nieuwe woongelegenheden voorziet de VWB de gelijkvloerse appartementen van inloopdouches en vermijdt ze drempels en andere obstakels. Het project Den Dries II

in de Anjelierenlaan in Herent, waarvan de bouwaanvraag lopende is, bevat 41 seniorenwoningen. In Tildonk (Oude Jongensschool staat een project met 12 entiteiten in de steigers die voorbehouden worden voor senioren. In het recent aangepaste kader van richtlijnen voor de architecten schenkt VWB ook aandacht voor aanpasbaar bouwen. Op het ogenblik van de visitatie verhuurt VWB in totaal 77 rolstoeltoegankelijke woningen, voornamelijk in Herent.

- VWB beschikt over vijf aangepaste woningen voor mensen met een fysieke beperking in Herent (Oudstrijdersstraat) en twee in Begijnendijk (Pastorijstraat). In Haacht (Spreeuwenstraat) ontwikkelt VWB zes gelijkvloerse woningen met aanpassingen voor mindervaliden. In Boutersem (Kerkomsesteenweg) bouwt VWB een project met vier woningen die voorbehouden zijn voor mensen met een beperking. In Begijnendijk (Betekomsesteenweg) ontwikkelt VWB een project met 24 appartementen waarin ze drie aangepaste woningen voor personen met een fysieke beperking voorziet.
- In Herent Molenveld 1 (Zavelhuis-Molenhuis) bouwt VWB 24 woongelegenheden die voorbehouden worden voor personen met een mentale beperking, waarvan 10 studio's aangepast voor rolstoelgebruikers. De begeleiding wordt verzorgd door de initiatiefnemers, nl. de private vsw's Zavelhuis en Oostrem. De verhuring is voorzien vanaf het najaar 2021. Voor dit project werden subsidies bekomen via Vlab-Invest en de provincie Vlaams-Brabant.
- VWB volgt de visie van de gemeenten om woningen aan te bieden voor verschillende doelgroepen, waaronder senioren en personen met een beperking. In het werkingsgebied van de SHM hebben enkele gemeenten gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een eigen lokaal toewijzingsreglement op te stellen. De gemeente Herent heeft een toewijzingsreglement dat voorrang geeft aan personen met een beperking. De gemeente Tremelo geeft een voorrang voor de doelgroep ouderen, nl. vanaf 65 jaar.
- De samenwerking van VWB met welzijnsactoren bij het ontwikkelen van projecten is eerder beperkt. VWB gedraagt zich volgens de welzijnsactoren met wie de visitatiecommissie sprak, eerder afwijzend voor het toekennen van versnelde toewijzingen (zie OD 4.1). De visitatiecommissie adviseert VWB om de samenwerking met de welzijnsactoren te evalueren en waar nodig in overleg te gaan over voldoende aanbod, dat beantwoordt aan de specifieke noden van de doelgroepen.
- De verhuringen buiten het sociaal stelsel door VWB zijn in 2019 sterk toegenomen omwille van de aankomende renovatieprojecten in de Anjelierenlaan Herent en Rozendal in Baal. Hier worden de vrijgekomen panden die nog voldeden aan de kwaliteitsnormen verhuurd als tijdelijke noodwoningen om ook de leegstand zo veel mogelijk te beperken. In 2019 werden 11 panden verhuurd via de OCMW's van Boutersem, Begijnendijk en Herent, via vzw Amber en via het CAW (zie OD 4.1).
- De visitatiecommissie stelt vast dat ongeveer 150 grotere woningen onderbezet zijn. Volgens VWB zal het aanpakken van de onderbezetting de druk op de kleine woonentiteiten tijdelijk nog verhogen. Dit is één van de hoofdredenen waarom VWB koppels zonder kinderen toelaat in 3 slaapkamerwoningen. Door de toewijzingsregels te verruimen, komt dus een groter deel van het patrimonium in aanmerking voor alleenstaande en koppels zonder kinderen. Vanaf 2018 zette VWB een beleid op de sporen om naar een meer rationele bezetting te gaan van de bestaande woongelegenheden, maar de resultaten hiervan zijn nog niet zichtbaar op het terrein. De visitatiecommissie kan begrip opbrengen voor het feit dat de SHM ook andere prioriteiten heeft, doch beveelt VWB aan dit probleem meer doortastend op te nemen.

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: voor verbetering vatbaar

VWB maakte in 2018 een inventaris op van haar woningen om een zicht te krijgen op de kwaliteit van haar vrij jong patrimonium. Op het vlak van onderhoud en herstel heeft VWB een grote achterstand. De SHM is nog zoekende, zowel naar het verhogen van de kwaliteit van de woningen als naar het verbeteren van de ontoreikende dienstverlening. Het ontbreekt de SHM aan een visie op langere termijn voor de onderhoudswerken. VWB heeft sinds 2018 evenwel een globale renovatieplanning met gemotiveerde keuzes tussen deel- of totaalrenovatie, renovatie of vervangbouw, enzovoort. De SHM heeft hiermee stappen gezet om de achterstand qua renovatie weg te werken. VWB heeft een budget van bijna 25 miljoen euro uitgetrokken om over een periode van 3 jaar (2021-2023), ongeveer de helft van het patrimonium aan te pakken. De SHM verwacht de ERP2020-doelstellingen te behalen in 2023. De intentie van de SHM voor een milieuvriendelijker patrimonium wordt beperkt vertaald naar de praktijk. Op basis van deze bevindingen beoordeelt de visitatiecommissie deze operationele doelstelling als voor verbetering vatbaar.

- Uit de scorecard conditiemeting blijkt dat de woningkwaliteit een belangrijke uitdaging vormt. De gewogen conditiescore op de scorecard, bedroeg na aftrek van de minpunten 'veiligheid en gezondheid' 45,2%. Volgens de scorecard vertonen 207 woningen ernstige stabiliteitsproblemen, 372 woningen hebben nog loden waterleidingen en in 217 woningen is er sprake van schimmelvorming. Volgens de SHM is deze niet voldoende geactualiseerd; ze bezorgde na toezending van het eerste conceptrapport een aangepaste versie met betere resultaten en een conditiescore van 60,6%. Aan de minpunten 'veiligheid en gezondheid' van de scorecard, zoals de ernstige stabiliteitsproblemen (93 woningen), de ernstige vochtproblemen (121 woningen) en schimmelvorming (85 woningen) dient VWB bijzondere aandacht te schenken (zie ook hieronder).
- VWB werkt aan de opmaak van een globale renovatieplanning voor haar patrimonium waarin ze het behalen van de ERP2020-doelstellingen tegen 2023 voorziet voor het gehele patrimonium. Deze renovatieplanning maakt VWB op basis van de inventaris uit 2018 die met de hulp van een architect opgesteld werd en op basis van een financiële prognose opgemaakt door de directeur. In 2018 heeft de SHM een richtlijnenkader opgesteld voor de architecten van renovatie- en nieuwbouwprojecten. Met de ervaring van de voorbije bouwprojecten heeft de SHM in 2020 aan een update gewerkt (zie OD 1.1).
- De SHM evalueert telkens de beslissing om te renoveren dan wel om over te gaan tot vervangbouw. Bij renovatie is het complex om te voldoen aan de alsmaar strenger wordende milieu- en duurzaamheidseisen voor woningen. Anderzijds neemt de structurele leegstand bij vervangbouw toe door de noodzakelijke verhuis van de zittende huurders. De SHM gaf zelf aan dat bij een terugkeer na renovatie niet noodzakelijk voldaan kan worden aan de rationele bezetting. VWB tracht daarom zo veel als mogelijk te renoveren zonder verhuis of biedt bewoners de keuze om te verhuizen, desgevallend met de mogelijkheid om nadien terug te keren naar de woning.
- VWB heeft een achterstand in het behalen van de ERP2020-doelstellingen. Bij de vorige visitatie maakte ze zich nog sterk deze achterstand te zullen inhalen tegen 2019. De visitatiecommissie constateert dat de SHM hier met een verbetering van de score met 10% sinds 2018 maar beperkt in geslaagd

is. Ongeveer een kwart van de woningen behaalt eind 2019 de ERP-2020 normen niet (73,3% voldoet). De SHM behoort hiermee tot het slechtste kwart van alle SHM's. Vooral op het vlak van dubbelglas (66%) en dakisolatie (74%) scoort de SHM laag. Het aandeel woningen die de ERP-norm m.b.t. energiezuinige verwarmingsinstallatie behaald hebben, is met 99,2% hoog. Volgens de visitatiecommissie dient een mogelijke ongeschiktheidsverklaring van huurwoningen omwille van het ontbreken van dakisolatie of dubbel glas in ieders belang vermeden te worden. De SHM merkt terecht op dat een mogelijke ongeschiktheidsverklaring voor het ontbreken van dubbelglas slechts tegen 2023 kan worden uitgesproken. De grootste achterstand heeft VWB met de gezinswoningen die op de renovatieplanning staan of die gesloopt worden in het kader van een vervangbouw. De ERP-score van deze gezinswoningen is dan ook zeer laag: 41% van deze woningen vertoont één of twee gebreken, opnieuw omwille van het gebrek aan dubbelglas en dakisolatie. Ondanks de lage ERP-score staan 2 renovatieprojecten op de planning van woningen die voldoen aan de ERP-normen (Bijlokstraat en Rozenlaan Herent-Veltem). Deze projecten zal VWB uitstellen omdat het comfortrenovaties zijn, zodat ze voorrang kan geven aan renovaties die noodzakelijk zijn om de ERP-vereisten te behalen. De visitatiecommissie vindt het behalen van de ERP-doelstelling tegen 2023 een belangrijke uitdaging, gezien de voortgang van de huidige renovatieprojecten. Een gedegen planning is volgens de visitatiecommissie daarbij onmisbaar evenals een snelle uitvoering.

- Ook al beschikt VWB over een vrij jong patrimonium, waarvan het grootste volume (85%) gerealiseerd werd tussen 1980 en 2009, is een ambitieuze renovatieplanning noodzakelijk. Ongeveer 40% van het patrimonium moet worden aangepakt. De oorzaak hiervan ligt volgens VWB bij het gebrek van een daadkrachtige renovatieplanning in het verleden. Gezien de slechte staat van het patrimonium en de matige ERP-score mag het niet verbazen dat VWB een totaalbudget van ongeveer 25 miljoen euro voorziet in haar renovatieplanning. De SHM zet daarmee vooral in op grote renovatieprojecten met een horizontale aanpak over meerdere woningen in tegenstelling tot de renovaties woning per woning wat ze voorheen toepaste. Deze strategiewijziging heeft een positief effect op de financiële leefbaarheid van de SHM (zie OD 5.1).
- Tijdens de visitatieperiode realiseerde de SHM een drietal renovatieprojecten, nl. Eikeblok in Haacht, 49 entiteiten), Zitblok in Herent (4 entiteiten) en Warotveld eveneens in Herent (22 entiteiten). In totaal investeerde de SHM hier een budget van ongeveer 2,6 miljoen euro. VWB had tijdens de visitatieperiode enkele projecten in uitvoering: nl. een deelrenovatie van 11 woningen en een totaalrenovatie van 8 woningen (Den Dries 1, Herent) en een totaalrenovatie van 57 woningen ('s Herenwegveld, Herent). In 2020 heeft VWB twee projecten met totaalrenovaties opgestart nl. Borneveld in Herent (7 entiteiten) en de Rijkswachtkazerne Veltem eveneens in Herent (10 entiteiten). VWB heeft voor deze opgestarte projecten een budget van 2,3 miljoen euro voorzien. VWB heeft nog belangrijke projecten met gedeeltelijke renovaties op haar planning staan, waaronder de grote projecten Hoogveld (59 woningen) en Eikeblokplein-Tildonk (vervanging mazoutketels in 100 woningen), beiden in de gemeente Haacht. De renovatieplanning met gedeeltelijke renovaties heeft in totaal betrekking op 385 entiteiten voor een bedrag van ongeveer 22,7 miljoen euro.
- Het grote renovatieproject van 57 woningen in de wijk 's Herenwegveld te Herent bracht VWB veel kopzorgen. Het ontbrak VWB aan ervaring om met de complexe organisatie van een grote renovatie om te gaan waarbij de huurders tijdens de werken in de woning verbleven. De renovatiewerken, voornamelijk uitgevoerd door onderaannemers, bleven maandenlang onafgewerkt stilliggen, buiten de wil van VWB om. De bewoners gaven aan dat hun bekommernissen onvoldoende gehoord werden; de corona-maatregelen bemoeilijkte de communicatie. VWB beperkte zich in haar antwoord met een

verwijzing naar de brievenbus aan de werfkeet van de aannemer voor technische vragen en naar de onmogelijkheid om een bewonersvergadering te organiseren gelet op de geldende de corona-maatregelen. De SHM stelt de bewoners voor om de tekortkomingen te melden aan de maatschappelijk werker n.a.v. plaatsbeschrijving bij het einde van de werken. De bewoners beklagden zich o.a. ook bij de Vlaamse ombudsdienst. Deze gaven de bewoners echter geen gelijk. Na de protestactie verhoogde VWB de aanwezigheid van een maatschappelijk werker op structurele wijze in de wijk. Als compensatie besliste de raad van bestuur om de nieuwe huurprijzen, aangepast aan de nieuwe marktwaarde van de gerenoveerde woningen, pas te laten ingaan vanaf 1 januari 2022. VWB heeft in 2021 ook de hoofd-aannemer zowel in werfverslagen als per aangetekend schrijven aangemaand om de nodige stappen te ondernemen. Ze verwijst daarbij naar het niet respecteren van de planning, de problemen met het buitenschrijnwerk en het rondslingerend bouw materiaal. De visitatiecommissie verwacht dat de SHM de ernst van de stoornis in het 'rustig genot' van de woning kon vooropstellen. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om proactief op te treden wanneer aannemers in gebreke blijven. Daarnaast raadt ze de SHM aan om een draaiboek op te maken en bewoners beter te informeren en te betrekken bij renovaties en andere ingrijpende werken (zie OD 4.4).

- De bewoners van de wijk Borneveld te Herent deden ook hun beklag over de lopende renovatiewerken. Ook over de renovatiewerken in de wijk Zitteblokveld in Herent ontvingen welzijnsactoren klachten van huurders over de slechte afwerking van de werken en de gebrekkige opvolging van de aannemer. Bij deze renovatie stonden de bewoners voor de keuze om te blijven wonen zonder renovatie van de woning of te verhuizen en nadien al dan niet terug te keren naar dezelfde woning.
- In de wijk Wijveld in Wijgmaal (Leuven) plant VWB een renovatieproject voor 16 woningen. Gezien de gunstige financiële resultaten heeft VWB eind 2019 beslist de verkoop van deze woningen te annuleren en ze alsnog te renoveren tijdens de bewoning (zie OD 1.1). Ook in de wijk Hoogveld (Haacht) zal VWB de renovatie van 59 woningen uitvoeren tijdens de bewoning. De visitatiecommissie adviseert VWB om de ervaringen opgedaan met het renovatieproject 's Herenwegveld maximaal in te zetten in de andere renovatieprojecten (zie ook OD 4.4).
- De directeur heeft zelf een opvolgingssysteem opgesteld om de werven en de uitvoering volgens de lastenboeken op te volgen. Voor de opvolging van de renovatieprojecten kan VWB echter niet terugvallen op een bouwtechnisch deskundige. De raad van bestuur heeft in december 2020 beslist een vacature voor een technisch coördinator uit te schrijven. Vanaf begin 2021 was een technisch coördinator in dienst die kort na de indiensttreding voor lange tijd uitviel. Het tekort aan technische werfopvolging werd hierboven reeds aangegeven (zie OD 1.1).
- In het vorige rapport vond de visitatiecommissie de aandacht van de SHM voor milieuvriendelijkheid beperkt vertaald in de praktijk en onvoldoende ingebed in haar beleid. Tijdens deze visitatieperiode trachtte VWB het gebruik van fossiele brandstoffen in haar renovatieprojecten te beperken, waarbij ze zonnepanelen inzet om de energiefacturen voor de huurders te verlagen. Den Dries in Herent is het eerste renovatieproject waar VWB ook zonnepanelen heeft geïnstalleerd. De SHM heeft bij het ontwikkelen van projecten oog voor het onderhoud achteraf om de huurlasten zo laag mogelijk te houden door bijvoorbeeld het voorzien van groendaken en doorlatende verhardingen. VWB verkiest het gebruik van vertrouwde technieken, zoals zonnepanelen, die hun nut hebben bewezen boven experimentele innovaties die mogelijk tot meerkosten kunnen leiden.
- De visitatiecommissie ontving van welzijnsactoren en huurders diverse signalen over gebreken aan woningen, zoals schimmel in de wijken Warotveld (Herent) en Gerzevien (Haacht) en onvolledige of

tijdelijke herstellingen. Enkele bewoners van de Anjelierenlaan (Herent) zagen zich genoodzaakt om een woningcontrole aan te vragen bij de gemeentelijke dienst Wonen om een oplossing te vinden voor het herstel van de gebreken. De Dienst Wonen heeft een conformiteitsattest afgeleverd.

- Omdat het OCMW Haacht meent dat VWB soms herstellingswerken onterecht of foutief factureert aan haar huurders, heeft ze met de SHM afgesproken deze facturen vooraf aan hen te bezorgen ter opvolging (zie OD 4.1 en OD 6.1). Volgens de visitatiecommissie is bijsturing noodzakelijk om de kwaliteit van de uitgevoerde herstellingswerken en de opvolging ervan te verbeteren. De SHM is zich hier terdege van bewust en zal de werking van de technische dienst versterken met een coördinator (zie ook OD 3.1).
- De planning van de kleine onderhouds- en herstellingswerken gebeurt op basis van meldingen van huurders of bij wederverhuring. Sinds oktober 2018 registreert de SHM de werkbons in "SocioPack". VWB rangschikt de herstellingen op basis van dringendheid, al bestaat hieromtrent geen duidelijk prioriteitenkader (zie ook OD 4.1). Momenteel werkt ze nog met een minimaal boekhoudkundig onderhoudsplan. In 2019 was er sprake van ongeveer 1.600 werkbonden die voor $\frac{3}{4}$ in eigen regie werden uitgevoerd en $\frac{1}{4}$ door externe aannemers. Volgens VWB bedraagt de wachttijd voor een herstelling door de eigen klusjesdienst maximaal 2 tot 3 dagen. VWB hanteert het ZieZo-boekje als leidraad om eventuele herstellingen ten laste van de huurder door te rekenen. Dit geeft aanleiding tot fricties (zie ook OD 4.1 en 6.1).
- VWB heeft een kleine onderhoudsploeg met twee medewerkers voor het onderhoud en de kleine herstellingen. Beide medewerkers staan dicht tegen de pensioenleeftijd. De technische dienst is weinig aangestuurd, maar hun uitgaven worden strikt opgevolgd. Voor grotere herstellingswerken besteedt VWB de werken uit aan diverse aannemers. Omdat VWB zich in het verleden vooral toelegde op de bouw van eengezinswoningen, waar technische aspecten zoals liften minder aandacht vragen, is ze minder ingesteld op het werken met externe dienstverleners. De SHM sloot recent raamovereenkomsten af met dienstverleners voor het CV-onderhoud, het onderhoud van liften en branddetectie. In de toekomst overweegt VWB om raamcontracten af te sluiten voor onder andere dakwerken (zie OD 3.1).
- Om een beter zicht te krijgen op de tevredenheid door de huurders over de kwaliteit van de herstellingswerken hield VWB een enquête. De SHM stuurde een vragenlijst naar alle huurders die tussen januari 2020 en mei 2020 een herstelling hebben aangevraagd en waarvoor een interne of externe werkbond werd opgemaakt. De meeste werkpunten die de respondenten melden, hebben betrekking op laattijdige of onvoldoende uitgevoerde herstellingen (zie OD 6.3).
- Bij het einde van de huur gaat de sociale dienst na of de woning in orde is en bekijkt ze de eventueel uit te voeren herstellingswerken. De maatschappelijk werker maakt de plaatsbeschrijving van uittrede en intrede op hetzelfde moment op, waardoor de frictieleegstand quasi 0% bedraagt. Indien er herstellingen nodig zijn, voert de SHM deze uit binnen de 14 dagen na intrek van de nieuwe huurder. Volgens VWB leverde deze werkwijze nooit problemen op, maar de visitatiecommissie ontving andere signalen van welzijnsactoren en van de huurders met wie ze sprak. Bepaalde woningen zouden als gevolg van de onmiddellijke overgang naar nieuwe huurders, na intrede bij nieuwbouw of na renovatie niet conform zijn bij de aanvang van de huur met de vereisten uit de Vlaamse Codex Wonen gezien bijvoorbeeld gebreken aan elektriciteit of nog te vervangen ramen. De visitatiecommissie vindt het moeilijk aanvaardbaar dat bewoners in een mogelijk ongeschikte woning gehuisvest worden. De visitatiecommissie beveelt VWB aan om de conformiteit van de woningen op het ogenblik van intrede

te verzekeren en de plaatsbeschrijving bij intrede pas op te stellen na het beëindigen van de herstelingswerken (zie ook OD 4.1).

De visitatiecommissie stelt vast dat de renovatieplanning voor het patrimonium over het algemeen toereikend is, maar er is nog marge in het verbeteren van de organisatiebeheersing van de onderhouds- en renovatieprocessen. De visitatiecommissie vindt ook de lage woningkwaliteit en de trage voortgang van het behalen van de ERP2020 doelen ernstige tekorten. Omdat de SHM bij de vorige prestatiebeoordeling enkel op verbeterpunten met betrekking tot milieuvriendelijkheid werd gewezen, wordt een oordeel “voor verbetering vatbaar” gegeven.

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

OD3.1: De SHM draagt bij tot de betaalbaarheid van woningen

Beoordeling: goed

VWB vertrekt vanuit een visie op prijsbewust bouwen. Zo beschikt VWB over technische ontwerprichtlijnen en maakte ze werk van een gedetailleerd financieel opvolgingssysteem van de projectwerking. Deze planning bevat, naast de status van het project, ook de geraamde en de maximale kostprijzen. De SHM heeft op het moment van de visitatie de nodige competenties niet meer in huis om werven op te volgen op het terrein. Dit leidt tot diverse klachten bij renovatieprojecten. De SHM heeft in de voorbije periode een beperkt aantal gronden en panden aangekocht en gaat voorafgaand na of het grondaandeel volgens de FS3-norm verworven kan worden. De bouwkosten voor nieuwbouw, vervangingsbouw en renovatie overschrijden sporadisch de gestelde kostprijsnormen (de “FS3-norm”) maar dat is zeer beperkt. De SHM deed systematisch een beroep op subsidies voor duurzaamheidsmaatregelen voor de projecten met overschrijdingen. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties op deze operationele doelstelling als goed.

- In het vorige visitatierapport behaalde VWB voor verbetering vatbaar voor deze operationele doelstelling. De motivatie was als volgt: “Volkswoningbouw houdt bij de aankoop van gronden en gebouwen rekening met een aantal criteria en laat door een externe architect een haalbaarheidsstudie uitvoeren. Bij de uitwerking van de projecten streeft de maatschappij ernaar om binnen het maximale (100%) conformiteitspercentage te blijven, maar dat lukt niet altijd. Bovendien omvatten de contractwijzigingen bij nieuwbouw voorzienbare posten zoals schilderwerken. Volkswoningbouw heeft geen eigen systematische werkwijze om de ontwerpdoelstellingen, randvoorwaarden en opgedane ervaringen mee te geven aan de ontwerpers bij het uitwerken van een project en om de kostprijs en de

timing van de verschillende projecten op te volgen. De prestaties van de SHM voor deze operationele doelstelling zijn voor verbetering vatbaar”.

- VWB vertrekt vanuit een visie op kostenbewust bouwen. Dit start reeds bij de eerste stap, de aankoop van een grond. De SHM heeft zeer weinig grondvoorraad en werkt eerder op basis van opportuniteiten die de gemeenten of projectontwikkelaars aanbieden (zie ook OD 1.1). De SHM gaat voorafgaand in dialoog met de gemeenten omdat de dichtheden (woningen per hectare) die door de gemeenten toegestaan of opgelegd worden, een belangrijke impact hebben op de kostprijs per woning. De SHM maakt voor de aankoop eveneens een beperkte rentabiliteitsstudie waarbij ze nagaat of het te realiseren project financieel leefbaar zal zijn. Ze houdt rekening met een aantal criteria naast de dichtheid: vorm en ligging van het project, bereikbaarheid met het openbaar vervoer, afstand tot scholen en lokale voorzieningen. Bij de verwerking van gronden is de maximale grondaandeel prijs bepalend. De SHM zal deze norm niet overschrijden. De beleids- en woonactoren bevestigden tijdens de visitatiegesprekken dat er op voorhand overlegd wordt (zie OD 1.1 en OD 6.2.). Deze opportuniteitstoets is belangrijk om de betaalbaarheid van een project na te gaan.
- In de periode 2015-2019 heeft de SHM een twintigtal nieuwbouw- en renovatieprojecten in eigen beheer gerealiseerd of in voorbereiding waarbij de visitatiecommissie kon nagaan of het *ramingsbedrag* en *bestelbedrag* van de werken al of niet onder het subsidiabel leningsplafond bleef. Indien de SHM onder het subsidiabel leningsplafond (sinds 2012 'FS3') blijft, kan ze de investeringen volledig financieren door middel van een gesubsidieerde lening. Indien de investeringen dit leningsplafond overschrijden, dient de SHM voor de overschrijding een beroep te doen op de eigen middelen of op een marktconforme lening. Uit deze analyse blijkt dat de SHM het leningsplafond tijdens de ontwerp- en gunningsfase bij 6 projecten die in 2019 zijn toegewezen respecteerde (dus lager dan de norm). Ze respecteert haar kostprijsnorm, zo niet laat ze herontwerpen.

Naast het bestelbedrag van de werken is ook het *uitvoeringsbedrag* van belang, want dit bepaalt in welke mate de SHM de kostprijsnorm uiteindelijk respecteerde. Van die 21 bovenvermelde projecten, waren er 20 projecten opgeleverd. In 16 gevallen werd het ontleningsplafond niet overschreden. In de 4 overige dossiers varieerden de overschrijdingen tussen 2,6% en 10,3%. Dit zijn relatief hoge percentages. De SHM leverde telkens inspanningen om de overschrijdingen te beperken (bijvoorbeeld door in onderhandeling te gaan en door besparingen te zoeken tijdens de uitvoeringsfase). Vaak maakte de SHM gebruik van een VKF-premie of onroerend erfgoed-premies, waardoor de netto-overschrijding uiteindelijk lager lag dan bovenvermelde percentages (zie verder).

- VWB is zich bewust dat bouwen alsmat duurder wordt. Daarom gaat zij ook op zoek naar bijkomende subsidies (GSC, VKF, REG of provinciale subsidies). Van bij het ontwerp van de renovatie of nieuwbouwprojecten geeft ze richtlijnen aan architecten, waarbij de kostprijsnorm 95% is. Bij de aanbestedingen is het de goedkoopste variant die het haalt. De raad van bestuur vindt het ook belangrijk in het kader van de financiële leefbaarheid dat er voorafgaandelijk in functie van de kostprijs en de duurzaamheid een keuze gemaakt wordt om te renoveren of te vervangen. Deze zijn verwerkt in de richtlijnen voor architecten (gebruik van technieken met zo weinig mogelijk onderhoud: groendaken en doorlatende verharding in plaats van regenwaterpompen). Zonnepanelen of een andere bron van hernieuwbare energie is te voorzien indien budgettair mogelijk (proefproject in Veltem). De SHM zal de impact nakijken van de zonnepanelen op de energiefactuur na 1 jaar (2022). Bij renovatieprojecten gaat de SHM na welke optie - renovatie of vervangingsbouw met mogelijke verdichting - het meest kostenefficiënt is. In plaats van de renovatie van 22 woningen in de Spreuwenstraat, Haacht

is VWB overgegaan tot vervangingsbouw daar ze niet binnen het kostenplafond konden gerenoveerd worden en niet meer conform de hedendaagse normen waren. Bij renovatie is het meestal moeilijker om te voldoen aan de alsmaar strenger wordende milieu- en duurzaamheidseisen voor woningen (zie OD 2.1).

- De ontwerper is in het verleden eenmaal via een architectuurwedstrijd aangesteld (Molenveld, 80 woningen, Herent). De directeur, voorzitter en de sectorarchitect van de VMSW maakten deel uit van de jury evenals de betrokken stedenbouwkundige ambtenaar of omgevingsambtenaar. Voor de andere projecten stelt de SHM de architect aan via een overheidsopdracht.
- VWB beschikt op het moment van de visitatie niet meer over personeel om bouw- en renovatieprojecten technisch op te volgen. De visitatiecommissie is ongerust over het gebrek aan interne technische competenties om de toekomstige werven in goede banen te leiden. De visitatiecommissie stelt zich de vraag hoe de SHM deze kennis kan opbouwen en waarborgen. De SHM moet haar taak als opdrachtgever kunnen vervullen en moet dus in staat zijn om het bouwproces goed te beheersen. Alhoewel de SHM hierbij rekent op de architect en sporadisch beroep doet op externe partners, blijkt uit de gesprekken met de actoren en huurders dat dit ruim onvoldoende is. De visitatiecommissie verwijst hierbij niet alleen naar het project 's Herenwegveld in Herent, en de toekomstige grondige renovaties (Molenveld, Herent) en Wijgmaal, maar ook naar andere renovaties (Zittenblokveld, Herent). Daarnaast staan er tal van andere deelrenovaties op de toekomstige planning. Huurders geven als voorbeeld aan dat puin blijft slingeren tijdens de werken; klapvensters en douchekabines slecht geïnstalleerd zijn evenals slecht aangesloten wc's. Niet alleen is een degelijke technische opvolging een noodzakelijkheid in het kader van een effectieve aanwending van overheidsmiddelen, maar ook voor de kwaliteit van de renovatie, de financiële leefbaarheid van de SHM en om de vertrouwensrelatie met de huurders niet te verbreken (zie ook OD 4.4). Tenslotte zal een degelijke opvolging door bekwaam technisch personeel zorgen voor minder administratieve last (telefoon, klachten) en mistevredenheid bij de huurders. De visitatiecommissie beveelt aan dat de SHM hier snel werk van maakt. Rekening houdend met het renovatie- en nieuwbouwprogramma van de SHM voor de volgende jaren (zie OD 1.1 en OD 2.1), is het onder controle houden van de bouwkosten van cruciaal belang. Een overschrijding van de kostprijnsnormen zou een negatieve invloed kunnen hebben op de financiële gezondheid van de SHM (zie OD 5.1). De SHM investeerde om meer kostenbewust te bouwen. Enkele voorbeelden:
 - De SHM geeft beperkte ontwerprichtlijnen mee met de architecten, aanvullend op deze van de VMSW. Deze bevatten een reeks aan technische eisen en aanbevelingen gebaseerd op de eigen bouwervaring (zie OD 2.1). VWB beschikt over een eigen regie voor onderhoudswerken. De visitatiecommissie raadt aan om het proces voor het actualiseren van deze richtlijnen verder te optimaliseren, zodat er nog meer geleerd kan worden uit de ervaringen van de eigen regie en dit een levend document wordt;
 - De SHM is aanwezig te zijn op de werven (directie of sociale dienst bij afwezigheid technisch personeel voor werfopvolging); indien blijkt dat bij de aanbesteding de kostprijnsnorm overschreden wordt, besteedt de SHM het dossier opnieuw aan of zoekt ze oplossingen, zoals voor Molenveld fase 3 Herent (24 studio's, waarvan de gemeenschappelijke ruimtes niet door de VMSW gefinancierd werden). Dit project is een initiatief van 2 private VZW's (met o.a. ouders van toekomstige bewoners); de SHM kreeg ook subsidies van de Provincie en Vlabinvest. Zo was er geen eigen financiële last voor de SHM.

- VWB doet een beroep op subsidies en tussenkomsten voor duurzaamheidsmaatregelen (verstrekkt door onder andere de Vlaamse overheid en de netwerkbeheerders zoals subsidies via het Vlaams Klimaatfonds) om de kostprijs van de sociale huurwoningen te drukken. De SHM maakt systematisch gebruik van de subsidies die bij VMSW beschikbaar zijn, zoals vergoeding van kosten voor archeologisch onderzoek, asbestverwijdering (bouwrijp maken), of FS3 financiering voor sloop.
- VWB benut bijkomende mogelijkheden om haar sociaal huurpatrimonium uit te breiden, met name via de CBO-procedure (zie ook OD 1.4). In principe voldoen deze verwervingen altijd aan de kostprijsnormen, zodat het financieel risico voor de maatschappij ook bijna onbestaande is.

De visitatiecommissie beveelt VWB aan om snel werk te maken van een degelijke technische opvolging op de werven. Niet alleen is een degelijke technische opvolging een noodzakelijkheid in het kader van een effectieve aanwending van overheidsmiddelen, maar ook voor de kwaliteit van de renovatie, de financiële leefbaarheid van de SHM en om de vertrouwensrelatie met de huurders niet te verbreken. Tenslotte zal een degelijke opvolging door bekwaam technisch personeel zorgen voor minder administratieve last (telefoon, klachten) en mistevredenheid bij de huurders.

OD 3.2: De SHM verhuurt prijsbewust

Beoordeling: goed

In 2019 bedroeg de gemiddelde jaarlijkse huurlast per woning 98 euro. VWB situeert zich hiermee bij de 5% SHM's met de laagste huurlasten van de sector. Het aandeel appartementen in het patrimonium (35%), waar die traditioneel met hogere huurlasten mee gepaard gaan, is evenwel ook relatief laag in vergelijking met de sector. De huurlasten bleven in de voorbije periode min of meer stabiel. De SHM heeft een inzicht in de samenstelling van de huurlasten en in de evolutie over de tijd. Ze probeert in beperkte mate de kosten voor de nutsvoorzieningen voor de huurders onder controle te houden. Ze stimuleert haar bewoners om zoveel mogelijk mee te werken aan het laag houden van de huurlasten (poetsen, lichten uit in gangen als er niemand is) en werkt met een forfaitsysteem voor de onderhoudswerkzaamheden (op vrijwillige basis voor de huurder). 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. Bij VWB bedraagt de (mediaan) huurprijs per maand voor een eengezinswoning 312 euro in 2019; voor een appartement is dat 265 euro. Daarmee behoort VWB voor appartementen bij de mediaan van SHM's met de laagste maandelijkse (mediaan) huurprijs voor de appartementen en voor eengezinswoningen bij de 15% laagste van de sector. Het inkomen van de huurder en in mindere mate de marktwaarde van de woning zijn het meest bepalend voor de huurprijs. Daarom wordt de huurprijs van sociale woningen niet als prestatie van een SHM beschouwd maar als een effectindicator. Het mediaan equivalent netto belastbaar inkomen van de huurders van VWB ligt met 15.207 euro (2019) bij de 60% hoogste van de sector. Gemiddeld besteden de huurders 20,7% van hun maandelijks inkomen aan de huur (= gemiddelde woonquote voor alle sociale huurders van de SHM). Dit is bij het laagste van de sector. Ook is het zo dat het verschil tussen de aangerekende sociale huur en de (huur)marktwaarde voor een woning en een appartement respectievelijk ongeveer 432 euro en 414 euro bedraagt. De sociale huurders betalen met andere woorden gemiddeld gezien een substantieel lagere huurprijs dan op de private markt.

- De gemiddelde huurlast per woongelegenheden bij VWB bedroeg 98 euro per jaar (cijfers 2019). Daarmee behoorde VWB tot de 5% SHM's met de laagste huurlasten van de sector. 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 VWB bedraagt het aandeel appartementen 35%. Dat is bij de 30% laagste van de sector.
- De totale huurlast voor alle huurders samen bedroeg ongeveer 72.250 euro in 2019. De vier belangrijkste posten zijn de vergoedingen voor het onderhoud van CV, elektriciteit voor de gemeenschappelijke delen, onderhoud liften en voor afstand van verhaal brandverzekering.
- De SHM onderneemt een aantal acties om de huurlasten en de andere kosten voor de huurder onder controle te houden. Dit kadert in een visie op het beperken ervan, zoals opgenomen in de nota "accnten voor de volgende jaren". De SHM heeft inzicht in de samenstelling van die lasten per woning of per groep van woningen over een langere periode.
 - VWB heeft een brandverzekering afgesloten ('afstand van verhaal ten opzichte van huurder'). De kost hiervan voor de huurder bedraagt ongeveer 10 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. VWB stapte mee in de groepsaankoop hierrond;
 - Het gemeenschappelijk groen wordt door de gemeenten onderhouden. De groeninrichting is echter nog niet volledig overgedragen als openbaar domein.
 - De SHM probeert zo onderhoudsvriendelijk mogelijk te bouwen en neemt dat op in de ontwerp-richtlijnen voor haar ontwerpers (zie OD 3.1);
 - De plaatsbeschrijvingen gebeuren digitaal door een eigen medewerker aan een prijs van 34 euro;
 - De SHM stimuleert de huurders via de sociale dienst om zelf te poetsen, alhoewel dit niet altijd eenvoudig is (zie OD 4.1); de SHM probeert daarom gemeenschappelijke trappenhallen bij nieuwbouw te vermijden (zie OD 1.1);
 - VWB voorziet in sommige projecten ook zonnepanelen voor de nutsvoorzieningen bij de gemeenschappelijke delen.
 - De SHM geeft informatie rond kosten- en milieubewust woongedrag (via brochures en de website, bewonersvergaderingen, via huurderskrantjes tips meegeven) en door samenwerking met andere actoren (bijvoorbeeld OCMW Boutersem en IGO) (zie OD 4.1). IGO geeft hieraan dat zij verwacht dat VWB hier meer een actieve rol in kan opnemen.
 - Bij de intredende plaatsbeschrijving geeft de SHM uitleg over de technische installaties van de woning aan de huurder (thermostaat, druk bijzetten op verwarmingsketel of werken met de regenwaterpomp);
 - Voor gemeenschappelijke delen in projecten wordt er via het Vlaams Energie Bedrijf (VEB) energie geleverd. Zij garanderen de laagste prijs;
 - VWB vergelijkt regelmatig prijzen van onderhoudscontracten en werkt met raamovereenkomsten voor aankopen en werken (onderhoud individuele verwarmingsketels; brandblusapparaten en lift). Volgens de SHM levert dit betere prijzen en efficiëntiewinsten op; zij geeft ook aan dat zij deze politiek zal verderzetten voor dakwerken en onderhoudswerken.
 - Buitensporig energie- en waterverbruik bij de huurders wordt getraceerd en gecontroleerd (na melding van huurder wordt het probleem onderzocht en verholpen).

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

- Onderhoud en herstel, wie doet wat en wie betaalt? Het is over het algemeen niet altijd even duidelijk voor de huurder. Op de website van VWB vindt de huurder daarvoor een toepassing (Ziezo!-boekje). Voor wie minder digitaal onderlegd is, er nog een papieren versie beschikbaar. De SHM heeft een eigen onderhoudsploeg. De onderhoudsploeg gaat ter plaatse eerst kijken en de werken worden geregistreerd (OD 2.1). Elders in dit rapport komen wel problemen of discussies omtrent de facturatie van de uitgevoerde werken aan bod (zie OD 2.1 en 4.1).
- De huurders kunnen voor bepaalde herstellingen ten laste van de huurder vrijblijvend een beroep doen op de medewerkers van die ploeg (zie ook OD 4.1). Het uurloon dat doorgerekend wordt aan de huurders bedraagt 35 euro per uur. De gebruikte materialen worden aangerekend aan kostprijs. Bovendien kan de huurder vanaf 2019 in een forfaitair systeem stappen voor onderhoudswerkzaamheden. De SHM beschouwt dit als een voordeel: ze is zeker dat het patrimonium in een goede staat wordt gehouden en er is regelmatig controle in de woongelegenheden. De huurder kan in dit systeem stappen op vrijwillige basis.

4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

OD 4.1: De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

Beoordeling: Goed

VWB zorgt op verschillende vlakken voor een goede huisvestingsondersteuning aan bewoners. Bij de ondertekening van de huurovereenkomst is er een omvangrijke informatiebundel en voldoende mondelinge toelichting. Samen met partners sensibiliseert de SHM haar huurders voor een gezond en kosten- en milieubewust woongedrag. Daarnaast doet VWB ook inspanningen om oplossingen te bieden in noodsituaties en om bewoners te ondersteunen bij onder- of overbezetting. De SHM maakt meer en meer gebruik van huisbezoeken. Tijdens de voorbije visitatieperiode zocht ze ook samenwerking met partners. Tegelijk zijn op een aantal vlakken verbeteringen mogelijk én nodig. Zo kan de samenwerking met actoren beter, is een duidelijkere taakverdeling nodig en blijft verruiming van het netwerk aangewezen. Versnelde toewijzingen verlopen moeizaam en bij inhuurname is meer aandacht nodig voor het perspectief van de klant. Globaal beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties evenwel als goed.

- De huisvestingsondersteuning aan bewoners is voornamelijk in handen van de sociale dienst. Sinds 2015 heeft de SHM een maatschappelijk assistent in dienst (0,7 VTE). Na een personeelwissel (2017) en een bijkomende aanwerving (begin 2021) bestaat deze dienst uit twee personen, die weliswaar ook taken van technische aard opnemen (opmaak plaatsbeschrijvingen en rondgang bij renovatieprojecten). Tussen de medewerkers bestaat een regioverdeling, waarbij elke medewerker instaat voor contacten met bewoners en partners in een aantal gemeenten. Ook een administratief medewerker heeft taken bij de huisvestingsondersteuning, zoals toelichting bij de huurovereenkomst verstrekken aan nieuwe bewoners.
- De SHM plant regelmatig huisbezoeken. In 2019 organiseerde de sociale dienst in totaal 521 huisbezoeken. De aanleiding is vaak een melding over klachten of problemen (of de opvolging daarvan), maar de

SHM gaat ook proactief bij haar bewoners langs. Zo volgt kort na de inhuurname (na drie tot zes maanden) een huisbezoek. Dit is een aanleiding om vragen of problemen bespreekbaar te maken en te polsen naar tevredenheid over de woning en de woonomgeving. Voor de SHM biedt dit tevens de mogelijkheid om afspraken te herhalen. VWB heeft tevens de ambitie om jaarlijks bij elke zittende huurder langs te gaan om de vinger aan de pols te houden en – waar nodig – snel begeleiding te kunnen organiseren. Tijdens de visitatieperiode kon de SHM die ambitie slechts deels realiseren (met bijvoorbeeld 186 periodieke huisbezoeken in 2019). Door de recente personeelsversterking meent ze dat dit voornemen uitvoerbaar wordt.

- VWB doet een beroep op de OCMW's uit haar actieterrein voor meer uitgebreide of gespecialiseerde ondersteuning van haar bewoners (zie ook OD 4.2 en 4.3). Met vier OCMW's is die samenwerking vastgelegd in een (vrij beknopte) overeenkomst. Met een vijfde OCMW ligt een overeenkomst ter bespreking voor. Als onderdeel daarvan zit de SHM met de OCMW's van Herent, Boutersem en Haacht regelmatig samen (3 à 4 keer per jaar) voor overleg over individuele dossiers (zoals onderhoud, achterstallen en sociale problematieken) en om de onderlinge samenwerking te bespreken. Niettemin blijken tussen de maatschappij en haar partners verschillen in visie en zelfs een zekere frictie te bestaan. Die verschillen hebben op meerdere aspecten betrekking, zoals de samenwerking bij versnelde toewijs, samenstelling van de huurwaarborg en de facturatie bij herstellingen (zie hierna). In het algemeen blijkt vooral geen overeenstemming te bestaan omtrent de vraag wie welke taken opneemt bij de begeleiding van sociale huurders. Achterliggend wijst VWB erop dat de begeleidingsnoden in de maatschappij toenemen, onder andere door de vermaatschappelijking van de zorg. Daarnaast stelt de visitatiecommissie samen met andere actoren vast dat het netwerk aan partners waarmee VWB samenwerkt vrij beperkt is. De SHM haalde hierop aan dat ze met de versterking van de sociale dienst een positieve evolutie ziet en dat ze in het verleden onder andere met CAW Oost-Brabant in overleg ging om een samenwerking te bekijken. Andere actoren bevestigden dat VWB hiervoor vragende partij is. Tegelijk stelden zij ook dat binnen het netwerk van de maatschappij soms te weinig capaciteit en expertise aanwezig is om de nodige begeleiding te bieden. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om de nodige expertise die intern ontbreekt, te zoeken bij gespecialiseerde organisaties en waar nodig aan te dringen op oplossingen. Het doel moet zijn om complementair te kunnen samenwerken en een adequaat ondersteuningsaanbod voor de bewoner te realiseren.
- Voor de toewijzing van een woning schrijft VWB de hoogste gerangschikte kandidaat aan, samen met vier reservekandidaten. De SHM communiceert een tijdstip waarop zij door de sociale dienst een rondleiding kunnen krijgen in de woning. Kandidaten met interesse informeert de SHM onder andere over de huurprijs. Volgens actoren waarmee de visitatiecommissie kon spreken, bespreekt VWB echter niet de mogelijkheid om de huurwaarborg op termijn samen te stellen en verwijst ze hiervoor naar dienstverlening door het OCMW. De visitatiecommissie wijst op de reglementaire voorziene regeling hieromtrent.
- Bij de ondertekening van de huurovereenkomst informeert VWB over de rechten en plichten als huurder (+/- 30 minuten). Die toelichting ondersteunt ze met schriftelijke informatie zoals een infobrochure en een toelichting bij de huurovereenkomst. Alle nieuwe bewoners krijgen ook het Zie-Zo-boekje over onderhoud en herstellingen.
- Actoren signaleren dat betaalbaarheidsproblemen soms ontstaan doordat de SHM geen rekening houdt met dubbele huur ten gevolge van de opzeggingstermijn die op de private huurmarkt moet worden gerespecteerd. Ook blijkt uit gesprekken met medewerkers en bewoners dat soms nog werken nodig zijn op het moment waarop de bewoner de woning al betreft (zie ook OD 2.1). De focus ligt nogal

eenzijdig op het vermijden van leegstand. De visitatiecommissie adviseert om hierin meer oog te hebben voor de belangen van de klant, zoals door afspraken te maken met de OCMW's omtrent de problematiek van dubbele huur.

- Opmerkelijk is voorts dat de sociale dienst ook instaat voor de plaatsbeschrijvingen. De SHM stelt dat ze op die manier het contact tussen de huurder en de maatschappelijk werkers wil bevorderen. Zij kunnen zich persoonlijk voorstellen en nog eens verduidelijken voor welke dienstverlening de bewoner bij de SHM terecht kan. Daartegenover staat dat in gesprekken met de visitatiecommissie ook nadelen werden gesignaleerd, bijvoorbeeld dat soms nog een andere medewerker dient langs te komen om technische toelichting te geven. De commissie raadt de SHM aan om de voor- en nadelen van deze werkwijze grondig af te wegen, ook gezien de geplande aanwerving van een technisch coördinator (zie ook OD 2.1).
- De SHM organiseert een collectief onthaal bij nieuwbouwprojecten. Naast het informeren van nieuwe bewoners wil de SHM zo het contact en het goed samenleven onder (toekomstige) burens bevorderen. In 2020 gebeurde dit bijvoorbeeld voor nieuwe bewoners in de Gelroodsesteenweg te Begijnendijk en de Van Bladelstraat te Herent (zie ook OD 4.3 en 4.4).
- De website en een checklist bij de opzeggingsbrief bieden informatie om het einde van de huur vlot te doen verlopen. Volkswoningbouw hanteert geen voorcontroles, maar zegt soms langs te gaan bij huurders waar netheid een gekend probleem is. Voorcontroles, met een voorlopige plaatsbeschrijving kort na de opzegging, worden in de sector nochtans vaak toegepast. Naast extra dienstverlening aan de vertrekkende huurder (hij kan inschatten wat hij moet herstellen om huurschade te vermijden), laten ze toe om de staat van de woning al snel te beoordelen, zodat de wederverhuur vlot(ter) kan verlopen. De visitatiecommissie adviseert de SHM om deze mogelijkheid te onderzoeken.
- De SHM sensibiliseert bewoners voor een gezond en kosten- en milieubewust woongedrag. Zo geeft VWB enkele tips bij de informatieverstrekking aan nieuwe huurders en op de website, net als dat ze in de huurderskrant regelmatig aandacht besteedt aan thema's zoals goed verluchten of het sorteren van afval. Ze ging over dit thema ook in samenwerking met andere actoren. Zo organiseerde ze samen met OCMW Boutersem en IGO een infomoment over goede omgang met de huurwoning (binnenklimaat, energiebesparing, brand- en CO-gevaar, afvalbeheer). Met vzw LOGO Oost-Brabant werkte ze samen voor de inrichting van een demowoning tijdens de (jaarlijkse) week van een gezond binnenmilieu. In 2018 en 2019 waren er zo rondleidingen met groepjes bewoners. Sommige partners vinden wel dat de maatschappij zich actiever kan opstellen rond deze thematiek (zie ook OD 2.1).
- Volkswoningbouw organiseert herstellingen naar aanleiding van technische meldingen. Uit gesprekken met bewoners en tevredenheidsmetingen blijkt dat de snelheid van uitvoering een aandachtspunt is (zie OD 6.3). De SHM heeft ook geen systeem om meldingen te prioriteren, de interventietermijn te bewaken en hierover communicatie met de klant mogelijk te maken (zie OD 2.1).
- In 2018 en 2019 stond de SHM telkens drie versnelde toewijzingen toe, wat overeenstemt met het aantal waarvoor welzijnsorganisaties een aanvraag kunnen doen. De wijze waarop een aanvraag verloopt, heeft de SHM omschreven in haar intern huurreglement. Bij de visitatie stelden leden van de raad van bestuur echter geen voorstander te zijn van versnelde toewijzing, onder meer omdat dit systeem moeilijk te objectiveren zou zijn. Welzijnsactoren getuigden op hun beurt van een moeilijke samenwerking, gebrekkige informatie en onduidelijkheid omtrent de werking in de praktijk. De visitatiecommissie beveelt dan ook aan om de welzijnsactoren over het systeem adequaat te informeren en met partners

tevens afspraken te maken over de praktische implementatie ervan, zoals over de verdeling van versnelde toewijzingen tussen de diverse actoren in het actieterrain.

- De OCMW's waarderen de bereidheid van de SHM om in noodsituaties een oplossing te zoeken voor de betrokkene(n), bijvoorbeeld bij een brand. Hier toont de SHM een grote inzet om samen met het OCMW het dossier in orde te brengen en een verhuuring buiten het stelsel mogelijk te maken.
- Bij noodzakelijke verhuisbewegingen zorgt Volkswoningbouw voor informatie (onder meer via huisbezoeken) en komt ze tussen in de kosten door een maand huur kwijt te schelden (zie ook OD 4.4). De visitatiecommissie adviseert een vaste compensatie te hanteren, aangezien de huurprijs in grote mate gebaseerd is op het inkomen en bijgevolg net de laagste inkomens op de meest geringe tussenkomst kunnen rekenen. De commissie adviseert ook om de mogelijkheid van praktische ondersteuning te onderzoeken. Andere SHM's leiden bewoners bijvoorbeeld toe naar (sociale) organisaties die hulp bieden bij de verhuis. Aangezien VWB in de toekomst meer denkt te renoveren met een verhuisbeweging, raadt de commissie eveneens aan om een vast plan van aanpak (een draaiboek 'renovatie met verhuis') te ontwikkelen. Infomomenten moeten hiervan een onderdeel zijn (zie OD 4.4).
- In 2019 heeft de sociale dienst bij bewoners die overbezet wonen een huisbezoek uitgevoerd voor inschrijving en mutatie naar een grotere woning. Daarnaast heeft de SHM een aanpak uitgewerkt bij onderbezetting (zie ook OD 1.5). Positief vanuit het perspectief van de huurder is dat de SHM zorgt voor de nodige informatie over de betekenis van onderbezet wonen en hoe hiermee wordt omgegaan. Dit gebeurt door de betrokkene te informeren per brief en door hieraan aandacht te besteden in het huurderskrantje. Ook zet de SHM in op vrijwillige mutatie-aanvragen. Dit heeft als voordeel dat bij het aanbod van een nieuwe woning maximaal rekening gehouden kan worden met de voorkeuren van de betrokkene. Bij huisbezoeken aan huurders die ervoor kiezen om toch in de woning te blijven, wijst de SHM toch nog eens op het belang van aangepast wonen. De SHM stelt jaarlijks in beeld te willen brengen wie onderbezet of overbezet woont, om deze huurders hierop tijdig te kunnen aanspreken.
- Bij inschrijving en toewijzing legt de SHM het belang van de kennis van het Nederlands uit. Indien nodig verwijst ze door naar instanties bij wie (kandidaat-)huurders hun kennis kunnen bijspijkeren en zorgt ze voor opvolging van de taalkennisvereiste. Dit door ondermeer via de Kruispuntbank Inburgering na te gaan of de betrokkene aan de taalkennisvereiste voldoet. Wanneer dit niet het geval is en er geen reden is voor uitstel, zal de SHM dossiers doorgeven aan de Toezichthouder. VWB legde haar aanpak in mei 2021 vast in een procedure.

O.D 4.2 – De SHM zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid

Beoordeling: goed

VWB houdt de redenen voor beëindiging van huurovereenkomsten bij. Ze spreekt huurders met achterstallen hierop tijdig aan, signaleert problemen bij de OCMW's en laat voldoende ruimte om tot oplossingen te komen. Onaangepast woongedrag is slechts uitzonderlijk een reden om de huurovereenkomst stop te zetten. De SHM komt problemen tijdig op het spoor, tracht afspraken te maken met de bewoners en kaart dossiers aan bij partners. VWB besteedt ook aandacht aan sensibilisering rond sociale en domiciliefraude. De visitatiecommissie oordeelt dat de prestaties voor deze operationele doelstelling goed zijn.

- VWB registreert de redenen voor beëindiging van huurovereenkomsten. Zo deed ze in 2019 bij 14 huurders een opzegging wegens wanbetaling. Wanneer de huurder alsnog betaalt, trekt de SHM de opzegging echter weer in (zie verder). Eerder uitzonderlijk doet ze een opzegging omwille van leefbaarheidsproblemen of om nog andere redenen zoals fraude. Een ontbinding van de huurovereenkomst door de rechter komt eveneens weinig voor. In 2019 gebeurde dit slechts een keer en in 2020 waren er twee uithuiszettingen. Telkens lag een oplopende huurdersachterstal aan de basis. De SHM houdt ook het aantal beëindigingen op initiatief van de huurder bij en vraagt bij elke opzegging wat het motief is. VWB stelt dat het vooral gaat om huurders die overlijden, verhuizen naar een woonzorgcentrum of verhuizen naar de private markt. De SHM geeft echter ook aan dat in enkele dossiers leefbaarheidsproblemen zoals overlast of lawaaihinder (mee) aan de basis lagen. Het beschikbare cijfermateriaal gaf echter alsnog geen aanleiding tot analyse en bijsturing van de werking.
- VWB maakt van bij de inhuurname haar bewoners vertrouwd met de mogelijke gevolgen van huurdersachterstal en de mogelijkheid om een afbetalingsplan overeen te komen. De visitatiecommissie kon ook vaststellen dat de maatschappij onder andere in de huurderskrant en naar aanleiding van de jaarlijkse huurprijsberekening aandacht besteedt aan de thematiek van betalingsmoeilijkheden. VWB zegt hiermee druk en schaamte te willen vermijden en haar dienstverlening hieromtrent goed bekend te willen maken. Sinds 2018 beschikt de SHM over een debiteurenreglement waarin haar aanpak bij achterstallen is omschreven. In eerste instantie maakt de SHM tegen de 20ste van elke maand een overzicht van alle achterstallen. Bij nieuwe achterstallen stuurt ze de betrokkene tegen het einde van de maand een aanmaningsbrief. Volgt tegen het einde van de volgende maand geen betaling, dan stuurt ze een tweede brief, met een administratieve kost van 10%. Vanaf de tweede maand achterstal zal een medewerker van de sociale dienst ook persoonlijk contact opnemen (telefonisch of met een huisbezoek) en wordt het dossier gesignaleerd bij het OCMW. Blijft de betaling achterwege, dan volgt de maand nadien een derde, aangetekende brief. Telkens vermelden de aanmaningsbrieven contactgegevens van de sociale dienst en de mogelijke tussenkomst door het OCMW. Zodra een achterstal twee maanden of langer blijft openstaan, komt het dossier tevens aan bod op de raad van bestuur om de verdere aanpak te bepalen. Die aanpak kan, onder meer naargelang de hoogte van de achterstal, bestaan uit het (nogmaals) signaleren van het dossier bij het OCMW, een oproeping in verzoening of een procedure ten gronde. Vanaf de derde maand achterstal is ook een opzegging mogelijk, die de SHM intrekt indien voor de beëindiging van het huurcontract alsnog een betaling volgt. Indien de situatie tot een juridische procedure noopt, is het de directie die de SHM voor de rechter vertegenwoordigt, om gerechtskosten (die desgevallend ten laste van de huurder kunnen vallen) te vermijden.
- Daarnaast komen grote(re) achterstaldossiers aan bod tijdens de overlegmomenten met de OCMW's (zie OD 4.1). De bedoeling is om uit te maken welke huurders bij het OCMW gekend zijn en om desgevallend afspraken te maken over de opvolging, al bleek uit gesprekken dat er een verschil in visie bestaat omtrent welke actor een aanklappende aanpak dient uit te rollen (zie OD 4.1). Gaat het niet om een gekende cliënt van het OCMW, dan zal de sociale dienst de betrokkene aanmoedigen om met het OCMW contact op te nemen.
- Welzijnsactoren waarmee de visitatiecommissie kon spreken, bevestigden dat de SHM de ruimte laat om tot een afbetalingsplan te komen, actie onderneemt om de betrokkene op de achterstal aan te spreken en de OCMW's effectief op de hoogte brengt van achterstaldossiers. Anders dan in de procedure voorzien is, gebeurt dit laatste weliswaar vanaf de eerste maand, met een overzicht van alle huurders met een achterstal. In gesprek met de visitatiecommissie voegde de SHM ook toe dat ze soms reeds vanaf

de eerste maand waarin een achterstal ontstaat contact neemt, namelijk indien het gaat om een huurder die doorgaans correct betaalt. De visitatiecommissie raadt de SHM aan om de praktijk en de voorziene procedure op elkaar af te stemmen. Niettemin blijkt ook uit het aantal uithuiszettingen omwille van achterstal en het aandeel hogere achterstallen (> 2 maanden) op het moment van de visitatie dat VWB in geval van huurdersachterstal de nodige maatregelen neemt.

- Onaangepast woongedrag zoals overlast of een gebrek aan onderhoud vormt eerder uitzonderlijk een reden om de huur te beëindigen. VWB wijst onder meer op haar huisbezoeken om problemen tijdig te detecteren (zie OD 4.3). Indien zich problemen voordoen, gaat een maatschappelijk werker langs om de situatie te beluisteren, afspraken te maken en deze afspraken op te volgen. Daarnaast bespreekt VWB sociale problematieken met OCMW's en kan volgens de SHM bijvoorbeeld een gezamenlijk huisbezoek met een OCMW-medewerker worden ingepland om tot een oplossing te komen (zoals poetshulp inschakelen). De SHM beschikt niet over afsprakenkader voor (preventieve) woonbegeleiding met CAW Oost-Brabant, wat in het professioneel netwerk als een gemis wordt gevoeld (zie ook OD 4.1).
- VWB neemt sensibiliserende maatregelen om beëindiging van de huurovereenkomst wegens domiciliefraude te vermijden. Concreet besteedt ze aandacht aan deze thematiek binnen haar algemene informatieverstrekking aan de huurder, zoals op de website, bij de inhuurname en in de huurderskrant. In het geval van niet-toegelaten bijwoning geeft de maatschappij ook de kans om het dossier te regulariseren (zie ook OD 5.3).

O.D 4.3 - De SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan

Beoordeling: Voor verbetering vatbaar

VWB heeft de voorbije jaren zinvolle maatregelen uitgerold om leefbaarheidsproblemen te voorkomen en aan te pakken. De maatschappij versterkte haar aanwezigheid in de wijken en werkte een procedure uit voor de aanpak van leefbaarheidsproblemen. Hierbij doet ze beroep op partners zoals politie en burenbemiddeling. Daarnaast zijn er initiatieven om problemen te voorkomen. De focus ligt evenwel bijna uitsluitend op het individuele niveau, zonder het collectieve aspect mee te nemen. Ook heeft de SHM nagelaten om een integrale visie en strategie op de leefbaarheidsthematiek te ontwikkelen. De visitatiecommissie stelt vast dat de prestaties voor verbetering vatbaar blijven.

- Bij de vorige visitatie waren de prestaties van VWB inzake leefbaarheid voor verbetering vatbaar. De visitatiecommissie stelde onder meer vast dat de SHM wel individuele oplossingen zocht, maar nauwelijks of geen structurele maatregelen nam vanuit een bundeling van problemen. De visitatiecommissie deed de aanbeveling om risico's en opportuniteiten wat betreft het samenleven in kaart te brengen, hierbij in overleg te gaan met gemeentebesturen en actoren, en meer initiatieven te ontwikkelen om het samenleven in de wijken te bevorderen en problemen te voorkomen en aan te pakken.
- VWB verzamelt op vandaag via verschillende kanalen informatie over leefbaarheid. Zo heeft de SHM, vergeleken met de vorige visitatie, ingezet op de uitbouw van een sociale dienst die uitdrukkelijk tot taak heeft om aanwezig te zijn in de wijken (alleen vrijdagvoormiddag zijn de medewerkers op kantoor). Ook is er structureel overleg met OCMW's, waarbij eventuele sociale problematieken aan bod kunnen komen (zie OD 4.1 en 4.2). In Haacht is de lokale politie bij dit overleg aanwezig. In Herent overlegt de SHM regelmatig met de wijkagenten. Samen met de mogelijkheid voor technische medewerkers om problemen te signaleren, beschikt de SHM zo over de nodige ogen en oren op het terrein.

- Uit gesprekken met SHM-medewerkers, bewoners en actoren leidt de visitatiecommissie voorts af dat er in het actieterrein van VWB geen grote leefbaarheidsproblemen zijn. Waar het samenleven soms moeilijk(er) verloopt, heeft dit vooral te maken met (individuele) problemen wat betreft afval, lawaai, een gebrek aan onderhoud of parkeerproblemen. Ook een wat oudere tevredenheidsmeting (2015) toont dat de pijnpunten destijds vooral bestonden uit problemen zoals groenonderhoud, hondenoep of verkeersproblemen. Een ruim aandeel bewoners bleek graag in de buurt te wonen (zie ook OD 6.3).
- Meldingen of klachten komen bij de sociale dienst terecht. Sinds 2019 beschikt de SHM over een procedure 'Leefbaarheid', waarin ze haar strategie bij leefbaarheidsproblemen formuleert. De procedure beschrijft hoe de SHM de problemen aanpakt en naar oplossingen streeft.
- Bij sluikstorten stuurt de SHM brieven naar alle betrokken huurders. Ze zorgt voor controle van het afval om een verantwoordelijke te vinden. Wordt het afval niet opgekuist, dan rekent ze de ruimingskost aan alle bewoners aan.
- Bij problemen van overlast of gebrekkig onderhoud gaat een medewerker van de sociale dienst langs bij de betrokkene(n) om de problemen in kaart te brengen. Vervolgens worden samen met de directie de bevindingen besproken. De SHM tracht afspraken te maken en volgt deze verder op. Waar nodig verwijst ze door naar de OCMW's, de dienst Burenbemiddeling van de provincie Vlaams-Brabant, politie of de gemeenschapswacht (in Herent);
- Bij ernstige, aanhoudende problemen volgt een minnelijke schikking voor de vrederechter of de opzegging van de huurovereenkomst (zie ook OD 4.2). In geval van leefbaarheidsproblemen met een collectieve dimensie zet de SHM in op communicatie en overleg. Ze doet dit door vergaderingen te organiseren waar ze de problemen toelicht en de bewoners de kans geeft om hun visie te verwoorden en samen tot oplossingen te komen. VWB gaf voorbeelden van problemen rond afval (Gelroodsteenweg, Begijnendijk), het samenleven tussen bewoners (Warotveld, Herent) en sluikstort (Residentie Floreal, Herent).
- VWB heeft een zekere aandacht voor het voorkomen van problemen. Maatregelen bestaan uit informatieverstrekking (bijvoorbeeld door bij de inhuurname tips voor het samenleven met burens te bespreken en hieromtrent brochures te verspreiden) en uit proactieve huisbezoeken (zie OD 4.1). Daarnaast heeft de maatschappij bij haar bouwactiviteit aandacht voor sociale mix en voor het vermijden van geluidshinder, namelijk door in de ontwerprichtlijnen voor architecten te wijzen op het belang van akoestische isolatie. De SHM is ook bereid om eerder kleinschalige, inbreidingsgerichte projecten te realiseren en gaf enkele voorbeelden van gemeenschapsruimten in nieuwbouwprojecten (zoals een polyvalente ruimte voor ouderen te Tildonk). Vaak is dit op vraag van de gemeente of vanuit concrete ervaringen. De SHM lijkt bij nieuwbouw of renovatie echter niet actief te zoeken naar maatregelen die de leefbaarheid ten goede komen.
- De SHM zet slechts beperkt in op het bevorderen van de leefbaarheid en het samenwonen in haar wijken. Ze verwijst naar initiatieven in het kader van de 'Dag van de burens' en deelname aan acties door partners, zoals de jaarlijkse buurtsportdag door de gemeente Herent (wijk 's Herenwegveld). Van een SHM wordt verwacht dat zij een duidelijke en onderbouwde visie heeft op het vlak van leefbaarheid. Naar aanleiding van de vorige visitatie gaf dit aanleiding tot een aanbeveling, waarop VWB een procedure voor de aanpak van problemen ontwikkelde (zie hierboven). Bij de huidige visitatie erkent de SHM dat deze procedure niet alle relevante componenten van een visie en strategie omtrent leefbaarheid omvat. Ze stelt na een evaluatie van de procedure te willen komen tot een integrale visie.

Momenteel heeft de maatschappij echter onvoldoende uitvoering gegeven aan de aanbeveling uit vorige rapport. Bovendien gaat de maatschappij nog steeds voornamelijk op het individuele niveau te werk en is er in de praktijk weinig aandacht voor het versterken van leefbaarheid. Ook blijkt uit gesprekken met de SHM en haar partners dat de onderlinge taakstelling niet altijd duidelijk is. De visitatiecommissie stelt bijgevolg vast dat de aanbeveling uit het vorige rapport relevant blijft en maant de maatschappij aan om hier werk van te maken.

O.D 4.4 – De SHM betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer

Beoordeling: onvoldoende

Bij de vorige visitatie waren de prestaties van VWB voor verbetering vatbaar. Met de aanbevelingen uit het rapport ging de maatschappij echter niet of nauwelijks aan de slag. VWB organiseert alleen bewonersvergaderingen bij leefbaarheidsproblemen en speelt nog steeds niet in op bestaande initiatieven door huurders. De maatschappij zorgt ook niet voor ondersteuning of het stimuleren van constructieve huurdersinitiatieven. Bovendien slaagt zij er onvoldoende in om bewoners te betrekken bij ingrijpende renovaties. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties op dit vlak als onvoldoende.

- Bij de vorige visitatie waren de prestatie van VWB voor het betrekken van bewoners voor verbetering vatbaar. De maatschappij organiseerde wel informatievergaderingen omwille van renovatie- of nieuwbouwprojecten, maar verder waren er nauwelijks initiatieven. De commissie deed de aanbeveling om een visie, strategie en bijhorende acties te ontwikkelen.
- Tijdens de huidige visitatieperiode organiseerde VWB sporadisch bewonersvergaderingen. Dit gebeurde bij signalen dat het samenleven in een bepaalde wijk of een appartementencomplex moeilijk verliep. In 2019 ging het bijvoorbeeld om drie vergaderingen (zie OD 4.3). De SHM laat echter de kans liggen om via betrokkenheid van bewoners het samenleven in de wijken te bevorderen en problemen te voorkomen. Evenmin zijn er vergaderingen om bewoners te betrekken bij de werking van de SHM. De visitatiecommissie beveelt aan om werk te maken van de organisatie van bewonersvergaderingen. Hierbij moeten vragen, bedenkingen of suggesties bespreekbaar zijn die bewoners aanhalen of die door de SHM op de agenda worden gezet. Ook moet VWB, naast het wijkbeheer, voldoende aandacht besteden aan aspecten van de werking (bijvoorbeeld de communicatie, bereikbaarheid, enzovoort).
- VWB signaleert dat in Hoogveld (Haacht) en 's Herenwegveld (Herent) een buurtcomité actief is voor het organiseren van activiteiten zoals een rommelmarkt of buurtfeest. Ze noemt het zelf een werkpunt om op dergelijke initiatieven in te spelen. De visitatiecommissie kon geen voorbeelden terugvinden waarbij ze constructieve huurdersinitiatieven stimuleert of ondersteunt. Nochtans was dit in het vorige visitatierapport reeds een aandachtspunt. De visitatiecommissie beveelt aan om een aanpak te ontwikkelen voor het ondersteunen en stimuleren van initiatieven door huurders.
- Bij renovatiewerken en vervangingsbouw organiseert VWB een vergadering om de bewoners te informeren en vragen over het verloop van de werken bespreekbaar te maken. Bij deze vergaderingen zijn de architect en aannemers aanwezig (bijvoorbeeld Den Dries, Herent). Indien een verhuisbeweging noodzakelijk is (vervangingsbouw) organiseert de SHM tevens een huisbezoek om de wensen van de betrokkenen te beluisteren (bijvoorbeeld naar welke regio ze willen verhuizen). VWB stelt vast dat de

meeste huurders voor een tijdelijke verhuis kiezen, met een terugkeer na afloop van de werken. Die vaststelling was bij een project de aanleiding om - tijdens een bewonersvergadering - inspraak bij de bouwplannen te voorzien (Spreeuwestraat, Haacht). Dergelijke betrokkenheid in de planningsfase is geen algemene praktijk van de SHM, al waren bewoners hiervoor tijdens de visitatiegesprekken wel vragende partij. Om die reden raadt de commissie aan om te onderzoeken of de inspraakmogelijkheden bij renovaties kunnen worden verbreed. Naast 'gewone' renovaties en vervangingsbouw spreekt VWB over ingrijpende renovaties waar een verhuis in feite aangewezen is, maar waar zij bewoners de keuze laat om al dan niet te verhuizen. VWB organiseert daarbij in principe (buiten de coronaperiode) een vergadering en geeft aan om via een huisbezoek de betrokkenen te informeren over de mogelijkheid van een verhuis. De SHM erkende tijdens de visitatie dat een recent project ('s Herenwegveld, Herent) erg moeizaam verloopt. Achterliggend wijst de SHM op de corona-omstandigheden, naast het ontbreken van een technisch coördinator. Naar aanleiding van die problemen deed de SHM wel inspanningen om de communicatie te verbeteren, zoals met een wekelijkse rondgang door een medewerker van de sociale dienst (zie OD 2.1). De bedoeling is om vragen van bewoners bespreekbaar te maken en opmerkingen door te geven aan de aannemer. Het beantwoorden van dergelijke technische vragen of het opvolgen van renovaties behoort echter niet tot de kerncompetenties (en het takenpakket) van de maatschappelijk werkers (zie OD 4.1). Bewoners met wie de commissie kon spreken, getuigden van onvoldoende informatie en een gebrek aan opvolging en planning. Pijnpunten situeren zich zowel bij de informatie vooraf (onder meer over de impact van de werken en de mogelijkheid van een tijdelijke verhuis), als bij de uitvoering van de werken (planning, opvolging en communicatie). Gezien de grote impact op de bewoners, de eigen werking en de relatie tussen bewoners en SHM, beveelt de visitatiecommissie aan om de aanpak bij ingrijpende renovaties grondig te evalueren en bij te sturen. VWB dient aandacht te besteden aan de vraag wanneer een verhuis zonder meer noodzakelijk is en aan de vraag hoe bewoners tot bij de uitvoering van de werken voldoende kunnen worden betrokken. De visitatiecommissie raadt ook aan om, op basis van de ervaring uit het verleden, een draaiboek voor toekomstige renovaties op te stellen.

- VWB organiseert een collectief onthaal voor nieuwe bewoners (zie ook OD 4.1). Ook zijn er soms informatievergaderingen, zoals over de nieuwe methode van huurprijsberekening of over een goed gebruik van de woning (zie OD 4.1). De SHM neemt daarmee zekere maatregelen die bijdragen tot het informeren van en communiceren met de huurder. In haar planning 2021-2025 zegt VWB te willen inzetten op het informeren en raadplegen van bewoners. Ze denkt onder meer aan het opzetten van een systeem met een contactpersoon of kernraad per gemeente, betrokkenheid van bewoners rond concrete projecten en infomomenten per gemeente die ze minstens tweemaal per jaar wil organiseren. Bij de visitatie gaat het echter om plannen die zich louter in een idee-fase bevonden.

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), de onderliggende financiële ratio's voor de voorbije periode en van de financiële planning voor de volgende jaren, beoordeelt de visitatiecommissie dat financiële leefbaarheid van VWB als goed. Er is een structureel exploitatietekort, want de huurontvangsten

zijn lager als de som van de annuïteiten van het bestaand patrimonium en de operationele uitgaven. Dit tekort wordt gecompenseerd door de GSC vanaf 2022. Uit de verslagen van de begeleidingscommissie blijkt dat eind 2020 VWB in een goede financiële gezondheid verkeert. Dit is te danken aan de lage werkings- en onderhoudskosten waardoor de GSC een surplus vormt en stijgt bij groeiend patrimonium. De SHM voorziet geen verkopen meer van verouderde huurwoningen, zoals in het verleden het geval was (10 huurwoningen). De FiGI steeg van 22,8 in 2015 naar 26 in 2019.

- In de vorige visitatie kreeg de SHM nog een beoordeling voor verbetering vatbaar op deze operationele doelstelling met de suggestie om verder gebruik te maken van de begeleiding van de VMSW. Rekening houdende met de positieve evolutie van de FiGI in het algemeen en de aanwezigheid van een voldoende grote financiële buffer om de toekomstige tekorten op te vangen wordt dit in deze visitatieperiode goed.
- De financiële gezondheid van een SHM wordt in eerste instantie beoordeeld aan de hand van de Financiële Gezondheidsindex (FiGI). Het vertrekpunt van de FiGI zijn tien financiële kengetallen of ratio's, die elk voor drie opeenvolgende boekjaren berekend worden. Dit levert dertig kengetallen op die de basis vormen van de berekening. De kengetallen beslaan de vier belangrijkste aspecten van de financiële gezondheid van een onderneming: liquiditeit, solvabiliteit, rentabiliteit en kostenbeheersing. Financiële gezondheid is namelijk meer dan winst alleen. Via een systeem van scores en wegingen wordt het eindresultaat, een score op 60 punten, bepaald. Hoe hoger de score, hoe beter de financiële gezondheid. Voor elk van de vier aspecten wordt ook een deelresultaat berekend, zodat een SHM kan zien waar ze sterk of minder sterk presteert. De beoordeling gebeurt als volgt:
 1. een FiGI-score lager dan twintig, impliceert dat de financiële gezondheid van de SHM op basis van de gewone bedrijfsuitoefening problematisch is;
 2. een FiGI-score tussen twintig en veertig betekent dat de gewone bedrijfsuitoefening van de SHM op dit moment in goede financiële prestaties resulteert, maar geeft tegelijk aan dat de SHM een eerder beperkte financiële buffer heeft (in het bijzonder bij scores die aanleunen bij twintig);
 3. een FiGI-score van veertig of hoger betekent dat de gewone bedrijfsuitoefening van de SHM zeer goede financiële prestaties oplevert, maar ook hier zullen contextfactoren, de evolutie en het inzicht van de SHM daarin een bepalende rol spelen bij de beoordeling van de financiële leefbaarheid.

Tabel 2: evolutie FiGI VWB 2015-2019.

2015	2016	2017	2018	2019
22,8	19,6	18	21,2	26
Jaar	Liquiditeit	Solvabiliteit	Rentabiliteit	Kostenbeheersing
2019	8	5	9	6

De FiGI voor VWB steeg van 22,8 in 2015 naar 26 in 2019. In 2017 was de score slechts 18. De begeleidingscommissie besloot eind 2020 dat VWB geen verdere begeleiding meer nodig had. De daling van

de FIGI onder de drempelwaarde van 20 was de rechtstreekse aanleiding om VWB op te nemen in de begeleidingscommissie.

- De liquiditeit evolueerde de voorbije jaren in de positieve zin en is behoorlijk sinds 2019. De netto kaspositie op de rekening-courant bij de VMSW bleef altijd positief (2.700.268 euro in 2019) en toonde een stijgende trend (629.269 euro in 2015). In 2018 stortte VWB meer terug dan voorzien was, wat suggereert dat het meer heeft kunnen saneren dan gepland (+ 450.000 euro). Dit was ook het geval in 2019 (+ 617.000 euro). Wat de SHM niet nodig heeft voor de dagelijkse werking, stort zij door naar haar rekening-courant bij de VMSW. Daar worden de middelen in eerste instantie gebruikt om de kosten van de financiering door de VMSW te vergoeden (betaling interesten en kapitaalaflossingen van VMSW-kredieten). Op deze wijze is de rekening-courant van de SHM bij de VMSW de sluitpost van haar kasbeheer. De SHM bouwde haar financiële reserves terug op, onder andere omdat ze relatief grote bedragen heeft ontvangen van de verkoop van verouderde huurwoningen (350.000 euro), van VKF-subsidies (project 's Herenwegveld: 382.000 euro) en snoeide in haar onderhoudskosten (zie OD 5.2). In het geval van VWB is de financiële buffer positief geëvolueerd in de voorbije jaren.

Verder blijkt de financieringskost van de SHM vrij hoog (**solvabiliteitsratio**). Dit kan men afleiden uit de ratio die de zelffinancieringsgraad meet en de ratio die de dekking van het vreemd vermogen op lange termijn (VULT) door de operationele cashflow uit de gewone bedrijfsuitoefening bepaalt. Deze laatste ratio voldeed in de eerste helft van de visitatieperiode *niet* aan de norm. De ratio is in de periode 2015-2017 steeds groter dan 33 jaar. Dit duidt op onvoldoende beschikbare cashflow om het vreemd vermogen op lange termijn te betalen. De ratio werd behoorlijk in 2019.

- De operationele marge, die de rentabiliteit meet, voldoet over het algemeen wel aan de norm. Deze ratio is interessante omdat hiermee nagegaan kan worden of de oorzaak van de financiële problemen, het gevolg is van de operationele werking (waar ze enigszins greep op heeft via haar beheer), dan wel door leningslasten of afschrijvingen (die hier het resultaat zijn van investeringen in het verleden. Een vergelijking met de rest van de sector (per woning) geeft aan dat VWB een relatief hoge leninglast en lage werkings- en onderhoudskosten heeft (lage kost/income ratio) in 2019, en dat de huurinkomsten in de lijn liggen met het gemiddelde. De hoge leninglast wordt meegenomen uit het verleden en kan niet zomaar afgebouwd worden. In de visitatieperiode waren de interesten en kapitaalsaflossingen van de leningen de grootste oorzaak van de problemen op het vlak van rentabiliteit.
- De financiële planning van de VMSW onderbouwt de bovenstaande analyse. De vrije cashflow en de investeringscashflow, zowel gebaseerd op de historische werking als van de nieuwe projecten, evolueert in de volgende periode globaal gezien positief. De nieuwe projecten hebben een positieve invloed op het verloop van de liquide middelen. De SHM financiert quasi alles met vaste vervalddagleningen, gekoppeld aan een concreet project, waardoor er na 2021 geen interestlasten meer op vaste vervalddagleningen worden betaald. In 2021 worden ook veel nieuwe huurwoningen opgeleverd. Deze nieuwe projecten genereren reeds huuropbrengsten in de eerste 14 maanden na oplevering, terwijl er nog geen annuïteiten worden afbetaald. De begeleidingscommissie stelt in haar verslag "financiële planning 2019" dat "de SHM voor het eerst GSC ontvangt in 2022. Doordat het patrimonium tijdens de jaren 2020-2022 zo sterk groeit, zal het forfait stijgen in 2022. Zoals eerder vermeld wordt er geen beduidende stijging in de werkings- en onderhoudskosten voorzien, waardoor het verschil tussen de reële uitgaven en het forfait oploopt en de GSC de hoogte inschiet. Het surplus van het forfait bepaalt grotendeels het surplus van de vrije cashflow." De maatschappij is zich daar bewust van en zal met de aangroei van het patrimonium ook meer technisch personeel nodig hebben.
- Inzake organisatiebeheersing merkt de visitatiecommissie tijdens de gesprekken op dat de SHM zich bewust is van de beïnvloedende factoren voor de financiële leefbaarheid van de SHM, met name

opvolging van de bouwkosten (3.1) en een goede kostenbeheersing (zie OD 5.2). De SHM maakt gebruik van een jaarbegroting om de kosten op te volgen. Zo krijgt ze op een overzichtelijke manier inzicht in de evolutie van de uitgaven en inkomsten ten opzichte van de gebudgetteerde waarden en ten opzichte van de vorige werkingsjaren.

OD5.2: De SHM beheert haar kosten goed

Beoordeling: goed

VWB haalt aantoonbare efficiëntiewinsten en zet in op het voorkomen van ongeoorloofde uitgaven. Vanaf 2020 zitten de werkings- en onderhoudskosten onder het GSC-forfait blijkt uit de verslagen van de begeleidingscommissie. De financiële planning gaat uit van een aangroei van het patrimonium, zonder wijzigingen in de werkings- en onderhoudskosten (buiten indexering). Dit zal volgens de begeleidingscommissie een uitdaging zijn, aangezien de SHM al onder het forfait voor werking- en onderhoud opereert, en de voorziene aangroei van het patrimonium substantieel is.

Door de sterke kostenbeheersing slaagde de SHM er niet in om haar doelstellingen allemaal te realiseren binnen de visitatieperiode, meer bepaald, onderhoud en herstellingen (OD 2.1), het beheersen van het opvolgingstraject met eigen technische competenties (OD 3.1) en het sociaal beleid (OD 4.3 en OD 4.4). De frictieleegstand was in de visitatieperiode laag, wat de laatste jaren niet het geval was voor de structurele leegstand. Het beheersen van de frictieleegstand mag echter niet ten koste gaan van de woonkwaliteit. De SHM sluit wel samenwerkingsverbanden af om woningen ter beschikking te stellen voor noodsituaties en probeert zo de leegstand te verminderen. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties op deze operationele doelstelling als goed.

- De totale werkings- en onderhoudskosten bedroegen netto ongeveer 667.000 euro in 2019. De personeelskosten en de uitbestede onderhouds- en herstellingswerken vormen de twee grootste uitgavenposten:
 - De personeelskosten bedroegen ongeveer 400.000 euro in 2019. Daarmee worden de personeelskosten van 7 VTE's betaald;
 - De werking en onderhoudskosten per woning bedroegen 865 euro in 2019. In dat jaar situeerde VWB zich daarmee bij de 10% SHM met de laagste werkings- en onderhoudskosten. De VWB heeft een eigen onderhoudsdienst en voert een groot aantal herstellingen zelf uit,
- De totale werkings- en onderhoudskosten per huurwoning daalden in de periode van 2015 tot en met 2019 van ongeveer 1.218 euro naar 865 euro in 2019. In 2019 situeerde VWB zich daarmee bij de 20% SHM's met de laagste totale werkings- en onderhoudskosten per huurwoning. Dit is ook aanzienlijk lager dan de forfaits die gebruikt worden in de GSC-berekening (met name in 2019: 1.290 euro voor een appartement en 1.100 euro voor een woning) en die de visitatiecommissie als referentie gebruikt.
- De SHM neemt maatregelen om de kosten te beheersen, onder andere in het kader van haar financiële leefbaarheid. Enkele voorbeelden die het oordeel van de visitatiecommissie kunnen staven:
 - De onderhoudsdienst (2 VTE) komt regelmatig in de woningen om onderhoud en herstellingen uit te voeren (zie OD 2.1 en OD 3.2), wat ervoor zorgt dat de SHM snel kan ingrijpen bij wanonderhoud en eventuele problemen voor verdere opvolging kan melden aan de sociale dienst. Dit beperkt de latere kosten om de woning terug in orde te zetten;

- Het systematisch vernieuwen van raamovereenkomsten met dienstverleners en leveranciers verlaagt de kosten. Volgens de SHM is dit de voornaamste reden voor de daling van de kosten de voorbije jaren. Dit verklaart de daling van de kosten in onderhoud deels; uit de verslagen van de begeleidingscommissie blijkt ook dat deze methode van werken toelaat investeringen te financieren met FS3-leningen in plaats van met eigen middelen (kost);
- De contractwijzigingen ten opzichte van het aanbestedingsbedrag voor renovatieprojecten in de voorbije visitatieperiode waren bijna verwaarloosbaar en zijn onder controle (zie OD 3.1).
- De financiële planning gaat uit van een aangroei van het patrimonium, zonder wijzigingen in de werkings- en onderhoudskosten (buiten indexering). Dit zal volgens de begeleidingscommissie een uitdaging zijn, aangezien de SHM al onder het forfait voor werking- en onderhoud opereert, en de voorziene aangroei substantieel is. De SHM deed financiële inspanningen om de sociale dienst te versterken met 2 sociale assistenten. Zij richten zich op dit moment meer op de individuele huurderondersteuning, maar de werking dient ook aan de meer collectieve verplichtingen te voldoen: bewonersparticipatie en wijkbeheer en leefbaarheidsproblemen voorkomen en aanpakken met een uitgewerkte strategie (zie OD 4.3 en OD 4.4). De visitatiecommissie beveelt aan dat de SHM een actieplan opstelt en bekijkt of bij uitbreiding van het patrimonium dit zonder bijkomend personeel kan of niet, ook in het kader van de bijkomende GSC-forfait (OD 5.1).
- De frictieleegeestand daalde van ongeveer 3,1% in 2015 naar 0,13% in 2019. Op 31/12/2019 stond 1 woning leeg. Daarmee situeerde de SHM zich bij de 5% SHM's met de laagste frictieleegeestand. Dit beeld wordt bevestigd als men het aantal maanden frictieleegeestand vergelijkt met het totaal aantal beschikbare "verhuurmaanden" voor het totale patrimonium. Dat bedroeg 0,61% of 57 maanden in 2019. Dit duidt eveneens op een veeleer korte frictieleegeestand. De SHM schrijft meerdere kandidaat-huurder tegelijk aan (eventueel ook via email), maar vraagt om snel telefonisch contact op te nemen met de SHM. De SHM dient hier wel aandacht te hebben voor de eventueel dubbele huur en voor het in orde stellen van de woning voor in-huurname (OD 2.1). Het laten wonen in woningen die niet volgens, in overeenstemming met zijn aan de Vlaamse Codex Wonen vindt de visitatiecommissie problematisch.
- De structurele leegstand schommelde in de periode 2015 tot en met 2019 tussen 0,57% en 4,81%. Op 31/12/2019 stonden er 37 woningen structureel leeg wat redelijk hoog is. In dat jaar had ongeveer 60% van de SHM's een lagere structurele leegstand. Het aantal maanden structurele leegstand bedroeg in 2019 414 maanden voor het totale patrimonium of 4,46% van de beschikbare "verhuurmaanden". De SHM kiest ervoor om bij deelrenovatie te zorgen dat de bewoners in hun woning kunnen blijven wonen. Anderzijds neemt het aantal vervangingsbouwen toe (zie OD 2.1), wat verhuizen van huurders inhoudt. De SHM stelt – op vraag - een beperkt aantal woningen tijdelijk ter beschikking voor noodopvang (zie OD 1.5 en 4.1).
- De SHM volgt de leegstand op en heeft daarvoor een overzicht gemaakt. Vanuit het standpunt van de organisatiebesturing en -beheersing is dit positief.

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

Beoordeling: goed

De SHM heeft inzicht in het ontstaan, de evolutie en de samenstelling van de huurdersachterstallen en beschikt over een procedure om huurdersachterstallen te voorkomen en te bestrijden. De huurdersachterstallen bedroegen in 2019 1,57%. In 2019 hadden ongeveer 70% van de SHM's een hoger percentage huurdersachterstallen. Dubieuze debiteuren worden regelmatig definitief afgeboekt volgens het debiteurenreglement. De SHM neemt maatregelen om domicilie- en sociale fraude op te sporen en aan te pakken. Op basis hiervan besluit de visitatiecommissie dat de prestaties van de SHM goed zijn voor deze doelstelling.

- Het percentage huurdersachterstallen bij de zittende en vertrokken huurders schommelde in de visitatieperiode tussen de 0,8% en de 1,57%. De totale huurdersachterstal bij VWB bedraagt 52.645 euro van de in 2019 gefactureerde bedragen (dit betreft de maandelijkse huur en huurlasten van zowel de zittende huurders als van de vertrokken huurders). Ongeveer 70 % van de SHM's had in 2019 hogere huurdersachterstallen. Vanaf 2018 worden echter de facturen van de aangerekende herstellingen meegerekend, wat in feite de stijging vanaf 2018 verklaart. Als daarvan abstractie wordt gemaakt, blijft het percentage min of meer stabiel. Er is in de meeste gemeenten een driemaandelijkse overleg met de OCMW's over de huurdersachterstallen. Maandelijks bezorgt de SHM een overzicht van alle huurders met een achterstal aan de betrokken OCMW's (OD 4.2).
- Het debiteurenreglement bevat informatie over de boekhoudkundige verwerking van huurdersachterstal. Uit ervaring weet de visitatiecommissie dat de boekhoudkundige verwerking van huurdersachterstallen in de afgelopen jaren soms verschillend gebeurde van SHM tot SHM, waardoor het niet opportuun is om op basis van de onderlinge positionering van de indicator "totale huurdersachterstal" harde conclusies te trekken. Een uniforme boekingswijze toegepast door alle SHM's zou bijdragen tot een betere vergelijkbaarheid van de prestaties tussen SHM's. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat VWB de definitieve afboekingen van de huurdersachterstallen regelmatig verricht op basis van een inventaris die aan de raad van bestuur wordt voorgelegd bij einde van het boekjaar. Daarbij worden de vorderingen op de vertrokken huurders minimaal jaarlijks geïnventariseerd en afgeboekt als de betrokken persoon op het einde van het boekjaar gedurende 12 maanden of meer geen betalingen heeft verricht (hoofdstuk 7 van het debiteurenreglement). De definitief afgeboekte huurdersachterstallen op vertrokken huurders, zal de SHM natuurlijk nog altijd blijven opvolgen voor inning, maar dan via de beheerssoftware van de verhuuradministratie en niet via de boekhouding.
- Huurders met betalingsproblemen kunnen op elk moment tijdens de procedure met VWB overleggen om tot een afbetalingsplan te komen (zie OD 4.2). In februari 2021 waren er een 13-tal zittende huurders met een lopend afbetalingsplan of een collectieve schuldenregeling.
- VWB doet inspanningen om domicilie- en sociale fraude te voorkomen en te bestrijden en maakt gebruik van het draaiboek "aanpak domiciliefraude" dat de Afdeling Inspectie, samen met de VMSW, heeft opgemaakt (zie OD 4.2). De SHM vertaalde dit in een eigen procedure goedgekeurd door de raad van bestuur op 15 februari 2018. Bij het ondertekenen van het huurcontract en later bij een huisbezoek wijst de SHM de huurder preventief op zijn plicht om bijwoning aan te geven. Signalen over dit type van fraude bereiken de SHM via meldingen van de burens en vooral van de eigen personeelsleden. Bij dergelijke meldingen of vaststellingen vraagt de SHM de huurder om uitleg en om zich eventueel in orde te stellen. De SHM doet vervolgens het nodige om de aanpassingen aan de huurprijs te berekenen. Eventueel organiseert de SHM een huisbezoek of schakelt de lokale politie in om een controle (ter plaatse) uit te voeren. VWB doet een beroep op data van domiciliewijzigingen van de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid of de wijkagent (Haacht). Bij niet-bewoning vraagt VWB een woonstcontrole door de lokale politie aan. VWB bezorgde in het verleden één dossier in verband met

domiciliefraude aan de afdeling Toezicht voor verder onderzoek. In 2018 en 2019 vertrokken telkens een tweetal huurders omwille van "leegstand" en dus niet-bewoning.

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

Beoordeling: goed

De Begeleidingscommissie van de VMSW maakte samen met VWB de financiële planning op tot en met eind 2020, wanneer de begeleiding stopte. De SHM gebruikt de financiële planning als een beleidsinstrument. Het resultaat wordt een keer per jaar besproken op de raad van bestuur, waarbij deze aandacht besteedt aan de financiële leefbaarheid voor de volgende jaren. Ook maakt de SHM gebruik van een jaarbegroting om de uitgaven en inkomsten op te volgen. De voorziene bouw- en renovatieprojecten en de uitgaven voor de onderhouds- en herstellingswerken zijn opgenomen in de planning. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties voor het gebruiken van een financieel plan als goed.

- VWB 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 nieuwbouwprojecten. Deze investeringen kunnen gefinancierd worden met gesubsidieerde lange termijnfinanciering (sinds 2012 via 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 van de door de VMSW toegestane leningen.
- De raad van bestuur bespreekt 1 x per jaar grondig de financiële planning. Uit de verslagen blijkt ook dat ze maandelijks informatie krijgt over de rekening-courant van de SHM bij de VMSW. De SHM vertrekt daarbij van alle lopende en geplande projecten tot en met 2026. Dit vindt de visitatiecommissie een correcte tijdshorizon gelet op het investeringsvolume van de SHM. Globaal gebruikt de SHM de financiële planning ter ondersteuning van het beleid, waardoor VWB bij deze visitatie een goede beoordeling krijgt op deze operationele doelstelling. De visitatiecommissie suggereert wel om via enkele basisindicatoren ("kerncijfers") die op iedere zitting van de raad van bestuur worden gerapporteerd (bijvoorbeeld liquiditeiten, huurdersachterstanden, werkings- en onderhoudskosten, evolutie GSC-forfait) de werking van de SHM op te volgen. Dit heeft als voordeel dat de raad van bestuur sneller kan bijsturen indien nodig.
- VWB heeft in de planningstool 300.000 euro ingeschreven voor onderhoud, terwijl de reële kosten voor het onderhoud gedaald was in 2018 tot 212.000 euro. De SHM voorziet ook jaarlijks 50.000 euro aan investeringen met eigen middelen (onderhoud door eigen klusjesdienst). De begeleidingscommissie stelt dat deze uitgaven waarschijnlijk wat lager liggen.
- De SHM maakt gebruik van een jaarbegroting om de kosten op te volgen. Zo krijgt ze op een overzichtelijke manier inzicht in de evolutie van de reële uitgaven en inkomsten ten opzichte van de gebudgetteerde waarden en ten opzichte van de balans. De visitatiecommissie kon deze documenten inkijken. Alhoewel een jaarbegroting een beperkte waarde heeft bij een SHM (omdat de allerbelangrijkste uitgaven, de aflossingen van de leningen en de personeelskosten, moeilijk op korte termijn te verminderen zijn), geeft het onmiddellijk de grote kerncijfers aan van de inkomsten en uitgaven. Zo is het toch een instrument om bepaalde uitgaven onder controle te houden.

4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID

OD 6.1: De SHM informeert burgers snel en duidelijk

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

VWB beschikt over een aantal instrumenten en middelen om het informeren van burgers mogelijk te maken. De briefwisseling is afgestemd op het doelpubliek en de inschrijving van kandidaten verloopt vlot. Tegelijk zijn er op meerdere vlakken verbeteringen mogelijk én nodig. Communicatie over meerdere elementen kan beter, de kwaliteit van sommige instrumenten is niet altijd goed. De klachtenprocedure wordt niet ingezet als een instrument om de dienstverlening te verbeteren. De visitatiecommissie beoordeelt daarom de prestaties bij deze operationele doelstelling voor verbetering vatbaar.

- De loketten van VWB zijn elke werkdag geopend tussen 9u en 12u. Dit behalve op maandag, wanneer bewoners van 13u30 tot 18u op kantoor terecht kunnen. Telefonisch is de SHM dagelijks bereikbaar van 8u tot 12u en van 13u tot 15u30 (maandag tot 18u). Nadien kunnen bewoners bij de SHM terecht op afspraak of kunnen zij via een antwoordapparaat een boodschap achterlaten, dat tijdens de volgende werkdag wordt beluisterd. Verder blijkt uit een tevredenheidsmeting over herstellingen (2020) dat bewoners in het algemeen relatief tevreden zijn over de bereikbaarheid bij technische problemen. Een aandachtspunt is wel dat er geen permanentie is buiten de kantooruren in het geval van dringende problemen. Volgens de SHM kunnen bewoners de nodige herstellingen dan zelf laten uitvoeren, op voorwaarde dat ze vooraf een melding doen op het antwoordapparaat. De visitatiecommissie stelt echter vast dat de SHM deze mogelijkheid onvoldoende communiceert. Uit gesprekken met bewoners en uit de resultaten van een telefonische bevraging (zie OD 6.3) blijkt dat bewoners van deze afspraak nauwelijks of niet op de hoogte zijn. Daarnaast communiceert de SHM veelal alleen de openingsuren van de loketten en niet de meer uitgebreide telefonische bereikbaarheid. Voldoende en eenduidige communicatie hieromtrent is een aandachtspunt om het contact met klanten te bevorderen.
- Het kantoor is gelegen in het centrum van Herent, op een locatie die goed bereikbaar is met het openbaar vervoer. Er is een wachtruimte met een aanbod aan infobrochures en een lokaal om met respect voor de privacy een gesprek te voeren, al zijn de ontvangstfaciliteiten beperkt. Via een hellend vlak zijn de kantoren toegankelijk voor rolstoelgebruikers.
- Naast mondelinge informatieverstrekking en brieven bestaan de communicatiekanalen van VWB uit een website (gericht tot alle klanten) en een krantje (voor huurders). De SHM is voorlopig niet actief op sociale media. Het krantje is in 2015 in het leven geroepen en wordt sindsdien driemaal per jaar verspreid. De SHM beschikt hiermee over een instrument om bewoners te informeren (bijvoorbeeld over resultaten van tevredenheidsmetingen, zie OD 6.3) en te sensibiliseren (bijvoorbeeld over een gezond woongedrag, zie OD 4.1). De website is gestructureerd rond enkele rubrieken die zich onder meer richten tot kandidaat-huurders en huurders, met onder meer informatie over de voorwaarden van het huren van een sociale woning en het toewijzingssysteem. Daarnaast is er informatie over het patrimonium en de lopende bouw- en renovatieprojecten. Voor het huren van een garage en de regeling rond herstellingen is er een afzonderlijke rubriek. Positief is dat de SHM van dit platform gebruik maakt om de medewerkers voor te stellen en enkele documenten te verspreiden, zoals het inschrijvingsformulier. Het aantal beschikbare documenten blijft echter beperkt (zie ook OD 6.2). Rond sommige topics is de informatie bovendien eerder karig, verouderd of er wordt verwezen naar een onbestaande webpagina. Samen met actoren vindt de visitatiecommissie de structuur ook niet helder, wat de vindbaarheid van informatie bemoeilijkt. De commissie adviseert om de website te (laten)

herwerken, zodat ze toegankelijker en klantvriendelijker wordt en inhoudelijk meer uitgebouwd. Binnen de sector bestaan hieromtrent meerdere goede voorbeelden.

- De briefwisseling van VWB is voldoende afgestemd op de doelgroep, wat bij de visitatie werd bevestigd door bewoners en welzijnsactoren. Waar mogelijk werkt de SHM met modelbrieven (van de VMSW). SHM-medewerkers volgden ook een opleiding over klare taal. VWB maakt in haar brieven soms gebruik van pictogrammen om anderstaligen zo goed mogelijk te informeren.
- Bewoners en actoren waarmee de visitatiecommissie kon spreken, schetsten een gemengd beeld over de klantvriendelijkheid en communicatie bij meldingen of vragen om informatie. Het valt de visitatiecommissie daarbij op dat ontevredenheid waarvan sprake niet zozeer voortvloeit uit onvoldoende bereikbaarheid of reactiesnelheid. Veeleer is er sprake van een gebrek aan afspraken die vervolgens ook worden nagekomen, of van discussies over de administratieve afhandeling van dossiers. Een voorbeeld is de problematiek van renovatie met bewoning (zie OD 4.4). Daarnaast verwezen huurders en actoren onder meer naar een onduidelijke planning bij de vervanging van mazouttanks en naar problemen bij de facturatie van herstellingen. Dit laatste zou regelmatig tot discussie leiden, bijvoorbeeld door herstellingen aan te rekenen aan de bewoner die zouden voortkomen uit slijtage of ouderdom. Huurders en actoren stelden bij de visitatiegesprekken dat het voorvalt dat een beroep op de rechter nodig is om een correcte houding af te dwingen. Daarmee toont de SHM weinig inleving en klantgerichtheid. In Haacht leidden deze discussies vanaf 2021 ook tot de afspraak om facturatie over, van, voor herstellingen eerst voor te leggen aan het OCMW. Om tot structurele oplossingen te komen, beveelt de visitatiecommissie aan om de processen bij technische meldingen te evalueren en bij te sturen. De SHM moet meer aandacht besteden aan de administratieve afhandeling van technische meldingen en een duidelijke communicatie hieromtrent met de huurder.
- De inschrijving van kandidaat-huurders kan op kantoor, maar ook via woonwinkels en de OCMW's uit het actieterrein. VWB stelt daartoe het inschrijvingsformulier ter beschikking op haar website. Kandidaten hoeven zich niet persoonlijk aan te melden op kantoor. Volgens actoren waarmee de visitatiecommissie kon spreken, verloopt de inschrijving 'op afstand' vlot.
- De SHM stelt dat de mogelijkheid van een éénloketsysteem met andere sociale huisvesters is onderzocht, maar dat hierover geen eensgezindheid bestaat.
- Voor de actualisatie van het inschrijvingsregister werkte de SHM tot en met 2017 steeds met de klassieke actualisatiemethode. In 2019 maakte ze gebruik van de nieuwe, vereenvoudigde actualisatiemogelijkheid, waarbij de kandidaat-huurder niet meer moet reageren als de informatie correct is en hij zijn eerder gemaakte keuzes wil behouden. Dit heeft als voordeel dat de administratieve lasten beperkt blijven en risico's op (onterechte) schrappingen worden vermeden (omdat een kandidaat niet tijdig reageerde). De SHM wijst echter ook op het nadeel dat haar wachtlijst hierdoor is toegenomen, net als door de aanpak rond onderbezetting. Wie te groot woont, moet zich immers ook (opnieuw) inschrijven als kandidaat voor een aangepaste woning. In 2020 voerde VWB een bijkomende actualisatie uit volgens de klassieke methode. Bij actualisaties brengt ze de OCMW's hiervan op de hoogte, zodat zij hun cliënteel kunnen aansporen om tijdig initiatief te nemen. Actoren waarmee de maatschappij samenwerkt, stellen op hun beurt vast dat kandidaten de betekenis van een actualisatie niet

altijd begrijpen en dat soms alsnog uitval ontstaat. Omwille van de zware gevolgen van een schrapping, raadt de visitatiecommissie aan om bijkomende maatregelen te overwegen. De goede praktijken in dit verband, te vinden op website van de Visitatieraad, kunnen hierbij inspiratie bieden.

- VWB werkt preventief rond fraude door in haar brede informatieverstrekking aandacht te besteden aan dit thema, onder meer via de website en in de huurderskrant. Ook bij de inhuurname geeft ze hierover toelichting (zie ook OD 4.1 en OD 4.2)
- Op het moment van de visitatie maakte de SHM haar klachtenprocedure niet bekend op haar website. Waarover een klacht kan gaan en hoe die behandeld wordt, maakte ze evenmin bekend, noch werd een klachtenformulier verspreid. Enkel bij inschrijving maakt de SHM kort melding van deze procedure. De visitatiecommissie beveelt VWB aan om haar klachtenprocedure voldoende bekend te maken en haar klanten vertrouwd te maken met de werking en betekenis hiervan. VWB kan gebruik maken van haar website en de huurderskrant. Ook onthaalinitiatieven voor nieuwe huurders, zoals het huisbezoek en het een kennismakingsmoment (zie ook OD 4.1), zijn zeer geschikt om bewoners met deze procedure vertrouwd te maken. Een actief gebruikte klachtenprocedure is immers een goed instrument om de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen meten en bij te sturen.

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

Beoordeling: Goed

VWB communiceert correct met Vlaamse instanties, zoals de VMSW en het agentschap Wonen-Vlaanderen. Beleidsactoren waarmee de visitatiecommissie sprak, geven aan dat de SHM een goede partner is om mee samen te werken, transparant en open. Volgens de woon- en welzijnsactoren is een open communicatie echter een aandachtspunt, al bevestigen zij ook dat de SHM steeds bereid is om het gesprek aan te gaan. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van VWB als goed.

- De directeur en de voorzitter van VWB nemen deel aan het Lokaal Woonoverleg (LWO). Naast een bespreking van de nieuwbouwprojecten licht de SHM onder meer ook de wachtlijst en geplande renovatieprojecten toe. Bij de visitatie schetsten actoren dat de SHM deze overlegmomenten goed voorbereidt, zich constructief opstelt en vlot bijkomend materiaal aanreikt wanneer daar vraag naar is.
- Beleidsvertegenwoordigers spreken in dit verband veelal over een positieve evolutie, met een maatschappij die voor hen vlot toegankelijk is bij vragen en die transparant te werk gaat. Ook met lokale diensten oordeelt men dat de samenwerking en communicatie algemeen goed is. De mate waarin de maatschappij de verschillende gemeenten informeert en betreft, blijkt evenwel wisselend.
- Met sommige woon- en welzijnsactoren zit VWB periodiek samen. Hoewel over een aantal thematieken een verschil in visie bestaat (zie ook OD 4.1) stellen deze actoren dat de SHM wel het gesprek blijft aangaan en in het algemeen vrij goed bereikbaar is bij concrete vragen. Niettemin is communicatie en het maken van duidelijke (werk)afspraken, vooral wat betreft de onderlinge taakstelling en samenwerking, een aandachtspunt (zie OD 4.1).
- VWB verspreidt haar jaarverslag onder de gemeentebesturen uit het actieterrein en naar partners zoals IGO (Intergemeentelijke vereniging actief in arrondissement Leuven). De visitatiecommissie

meent dat het verslag relevante informatie (zoals lopende projecten, het organigram, sociale dienstverlening) voor diverse partners en actoren in het actieterrein bevat. Ze raadt aan om het jaarverslag daarom ook via de website te verspreiden, samen met het visitatierapport. Op de website vinden beleidsinstanties en belanghebbende organisaties momenteel al een overzicht van het patrimonium en van de lopende projecten.

- Met andere sociale huisvestingsmaatschappijen bestaat een informele uitwisseling, waardoor SHM-medewerkers inspiratie kunnen opdoen rond bepaalde aspecten van de werking. Dit bijvoorbeeld over de wijze waarop een huisbezoek wordt georganiseerd of bewoners worden betrokken bij de werking.
- De SHM neemt af en toe initiatieven die gericht zijn op een breder publiek dan haar klanten en het professioneel netwerk. Voorbeelden zijn activiteiten in het kader van de Sociaal Wonen-dag en infomoment voor omwonenden bij een vervangingsbouwproject (Anjelierenlaan, Herent).
- VWB communiceert correct met de VMSW en Wonen-Vlaanderen. Ook de prestatiedatabank werd tijdig 'up to date' gebracht. Om die redenen gaat de visitatiecommissie ervan uit dat VWB op een correcte en snelle manier met de gewestelijke overheid communiceert.

OD 6.3: De SHM meet de tevredenheid van klanten

Beoordeling: goed

Na de vorige visitatie – toen deze doelstelling voor verbetering vatbaar beoordeeld werd – heeft VWB de aanbeveling ter harte genomen om werk te maken van tevredenheidsmetingen. Een eerste tevredenheidsmeting (2015) gebeurde bij zittende huurders. De respons was goed en de SHM communiceerde over de resultaten met haar bewoners. Recent ging VWB van start met een bevraging van nieuwe en vertrekkende huurders, naast een bevraging over, van, voor de kwaliteit van herstellingen en een telefonische bevraging over onder meer bereikbaarheid en communicatie. Voor de toekomst formuleert VWB de intentie om een algemene tevredenheidsmeting te herhalen. De visitatiecommissie meent dat de maatschappij een goede prestatie levert, al moet de SHM erover waken om een verdere systematiek te ontwikkelen en de resultaten door te vertalen naar verbeteracties en communicatie hierover met de klant.

- Bij de vorige visitatie oordeelde commissie dat de prestaties voor het meten van de tevredenheid van klanten voor verbetering vatbaar was. Destijds moest VWB hiermee nog een aanvang maken. De voorbije jaren voerde de SHM meerdere types tevredenheidsmetingen uit, met verschillen wat betreft de bevroegde thematiek, de doelgroep en de gehanteerde methodiek.
- In 2015 was er een algemene tevredenheidsmeting onder het volledige huurderspubliek (destijds: 705 huurders). Naast enkele gegevens over de respondenten zelf (onder meer de gezinssituatie, moedertaal, arbeidssituatie, enzovoort), bevroeg VWB hun tevredenheid over de woningen, de buurt en de woonomgeving, de dienstverlening vanuit de SHM en interesse in huurdersparticipatie. De bevraging kon rekenen op een ruime respons (359 reacties), waarbij ongeveer twee derde van de respondenten de enquête anoniem invulden en anderen de vragenlijst op naam terugbezorgden. Een medewerker verwerkte de reacties, wat aanleiding gaf tot een vrij ruime analyse. Zo stelde de SHM een goede beoordeling vast voor de woonomgeving en woningen zelf, met weliswaar een relatief slechtere score voor specifieke woningonderdelen zoals keukens en badkamers. Anno 2015 toonden bewoners zich

onder meer ook tevreden over het onthaal en de telefonische bereikbaarheid. De SHM maakte de resultaten van de tevredenheidsmeting bekend aan de huurders via de huurderskrant en de website.

- In de periode januari tot en met april 2020 organiseerde VWB een bevraging onder huurders die een herstelling hebben aangevraagd. Hierin peilt de SHM onder meer naar de manier waarop de melding van het probleem gebeurde, het type herstelling, de snelheid en degelijkheid van uitvoering en klantvriendelijkheid van medewerkers. Verder is er aandacht voor de algemene tevredenheid over de SHM en eventuele werkpunten. De enquête is verzonden naar 226 huurders, waarvan 48 personen een reactie bezorgden. Uit de resultaten blijkt onder meer dat problemen vaak niet onmiddellijk opgelost geraken en er soms lange wachttermijnen zijn. Bewoners tonen zich veeleer tevreden over de SHM-medewerkers, de bereikbaarheid en de verstrekte informatie. Omdat de eerste bevraging deels samen viel met een Lock down, nam de SHM het initiatief voor een tweede enquête (met dezelfde vragen) voor de periode juni tot en met september 2020. In deze periode schreef ze 214 huurders aan, wat leidde tot 73 reacties. Ook hier bleek de snelheid van uitvoering een aandachtspunt, naast onder meer opmerkingen over communicatie bij renovaties (zie ook OD 4.1). In gesprek met de visitatiecommissie gaf de SHM aan dat hierop is ingezet op een verbeterde registratie van technische meldingen.
- Sinds 2019 bevrage de SHM nieuwe en vertrekkende huurders. De respons op deze bevestigingen is echter zeer bescheiden tot onbestaand, zodat het ook niet mogelijk is om hier conclusies aan te verbinden. VWB geeft aan dat ze haar aanpak bij het bevragen van nieuwe huurders daarom heeft bijgesteld. Vanaf 2021 is het de bedoeling om de vragenlijst te overhandigen bij het plaats bezoek en de reactie op te halen bij het eerste huisbezoek. De visitatiecommissie wijst er wel op dat dit impliceert dat de bevraging niet anoniem kan verlopen en zelfs plaatsvindt binnen een context die door de bewoner mogelijk als controlerend wordt gevoeld (een bezoek door de 'huisbaas'). De risico's op sociaal wenselijke antwoorden zijn groter, wat de resultaten kan vertekenen.
- In 2019 schakelde VWB een jobstudent in voor een telefonische bevraging van een aantal huurders over de bereikbaarheid, communicatie en facturatie. Hoewel dit type van bevraging moeilijk kan worden aanzien als een objectieve, systematische meting van de klanttevredenheid, waardeert de visitatiecommissie wel dat de maatschappij contact opneemt met bewoners over de kwaliteit van haar werking. Een dergelijke rechtstreekse terugkoppeling kan een bijkomende bron van informatie betekenen.
- De visitatiecommissie stelt vast dat de SHM naar aanleiding van het vorige visitatierapport actie heeft ondernomen om de klanttevredenheid in kaart te brengen. Veelal is ook een gedegen verwerking en analyse gebeurd. Tegelijk blijkt dat VWB over de resultaten niet altijd communiceert en dat deze nauwelijks aanleiding geven tot concrete verbeteracties. Nochtans zijn minstens bepaalde conclusies en vaststellingen die de SHM deed tot op vandaag relevant. Uit de algemene tevredenheidsmeting van 2015 bleek bijvoorbeeld al een vraag naar mogelijkheden tot betrokkenheid en een sterkere opvolging van technische meldingen, onderhoud en renovaties. Verder uitte de directie bij de visitatie het voornemen om in het najaar 2021 een nieuwe algemene tevredenheidsmetingen te organiseren. De visitatiecommissie wil dit voornemen aanmoedigen, zodat het systematisch meten van de klanttevredenheid wordt gegarandeerd. Daarnaast wijst de commissie op de potentiële meerwaarde van bevestigingen van bijkomende groepen (zoals kandidaat-huurders) of specifieke thema's waarrond de SHM wil werken (zoals communicatie). De visitatiecommissie beveelt de SHM aan de geplande klanttevredenheidsmetingen op een objectieve en systematische manier te organiseren. Een zekere regelmaat is belangrijk om resultaten doorheen de tijd te kunnen vergelijken en de werking gericht te kunnen

bijsturen. Uit die metingen dient VWB concrete verbeteracties te halen, waarover samen met de resultaten wordt gecommuniceerd met de klant. Resultaten van de peilingen bieden overigens een dankbare aanleiding om in gesprek te gaan met huurders en zo gezamenlijk tot voorstellen voor oplossingen of alternatieven te komen.

5. AANBEVELINGEN

5.1 Aanbevelingen voor de SHM

Op basis van de uitkomsten van de prestatiebeoordeling geeft de visitatiecommissie aan de SHM de volgende aanbevelingen:

- Maak snel werk van een degelijke technische opvolging op de werven. Niet alleen is een technische opvolging een noodzakelijkheid in het kader van een effectieve aanwending van overheidsgelden, maar ook voor de kwaliteit van de renovaties. Zo zal ook de financiële leefbaarheid van de SHM niet in het gedrang komen en de vertrouwensrelatie met de huurders niet breken. Tenslotte zal een degelijke opvolging door bekwaam technisch personeel zorgen voor minder administratieve last (telefoon, klachten) en mistevredenheid bij de huurders. Ook het streven naar een lage frictiehoogte door herstellingen of renovaties pas uit te voeren na de ingebruikname van de woning, mag niet ten koste gaan van de rechten van de huurder en van de kwaliteit en conformiteit van de voorstelde woningen. Maak werk van het verbeteren van de lage woningkwaliteit en van het gebrek aan voortgang bij het behalen van de ERP2020 doelen (OD 2.1); volg uw globale renovatieplanning grondig op en verzeker een aanwezigheid op de werven; zo zal VWB pro-actiever kunnen optreden als aannemers in gebreke blijven; trek lessen uit de voorbije renovatietrajecten, zowel op gebied van communicatie naar huurders als de kwaliteitsopvolging van de werven. Gezien de grote impact op de bewoners, de eigen werking en de relatie tussen bewoners en SHM, beveelt de visitatiecommissie aan om de aanpak bij ingrijpende renovatieprojecten grondig te evalueren en bij te sturen. Besteed bij renovatieprojecten aandacht aan de vraag wanneer een verhuis zonder meer noodzakelijk is, evenals aan de vraag hoe bewoners tot bij de uitvoering van de werken voldoende kunnen worden betrokken. Stel een draaiboek voor toekomstige renovaties op, op basis van de ervaring uit het verleden (OD 4.4).
- Evalueer de werking van de technische meldingen en stuur bij. Controleer de kwaliteit van de uitgevoerde herstellingen en het onderhoud, en verbeter de opvolging ervan om proactief te kunnen optreden wanneer aannemers in gebreke blijven tijdens hun werkzaamheden (OD 2.1). Neem de klachten van welzijnsorganisaties als kans om in gesprek te gaan hierrond. Ga het gesprek ook met huurders hieromtrent aan, om discussies te vermijden rond slijtages en facturatie.
- Vanaf 2018 zette VWB een beleid op de sporen om naar een meer rationele bezetting te gaan van de bestaande woongelegenheden, maar de resultaten hiervan zijn nog niet zichtbaar op het terrein. De visitatiecommissie beveelt VWB aan dit probleem meer doortastend aan te pakken (OD 1.5).
- Verdiep de werking van de sociale dienst (OD 4.1). Om kwetsbare groepen voldoende toegang tot een woning te verlenen, beveelt de visitatiecommissie ook aan om de welzijnsactoren over het systeem

adequaat te informeren en met partners afspraken te maken over de praktische implementatie ervan, zoals over de verdeling van versnelde toewijzingen tussen de diverse actoren in het actieterrein. Ga in gesprek met de OCMW's om de rolverdelingen duidelijk te maken, "wie doet wat wanneer" bij sociale begeleiding. Verduidelijk de samenwerkingsovereenkomsten hieromtrent.

- Werk een duidelijk en onderbouwde visie uit rond wijkbeheer en het betrekken van bewoners (OD 4.4) met aandacht voor het individuele aspect als voor het collectieve. Breng de risico's en opportuniteiten wat betreft het samenleven in kaart. Ga hierbij in overleg met gemeentebesturen en actoren, en ontwikkel meer initiatieven om het samenleven in de wijken te bevorderen, problemen te voorkomen en aan te pakken. Overweeg hierbij om expertise buiten huis te zoeken.
- Werk verder aan uw klantvriendelijkheid. Onderzoek de mogelijkheden van een gemoderniseerde website. Binnen de sector bestaan hieromtrent meerdere goede voorbeelden. (OD 6.1). Maak de klachtenprocedure voldoende bekend; maak uw klanten vertrouwd met de werking en betekenis hiervan. Een actief gebruikte klachtenprocedure is immers een goed instrument om de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen meten en bijsturen (OD 6.1). Daarnaast wijst de commissie op de potentiële meerwaarde van bevragingen van bijkomende groepen (zoals kandidaat-huurders) of specifieke thema's waarrond de SHM wil werken (zoals communicatie). Organiseer daarom de geplande klanttevredenheidsmetingen op een objectieve en systematische manier met een regelmaat (OD 6.3)

5.2 Aanbevelingen voor de door de Vlaamse overheid te nemen maatregelen

De visitatiecommissie adviseert de Vlaamse overheid om ten aanzien van SHM de volgende maatregelen te nemen:

De visitatiecommissie adviseert de Vlaamse Overheid om ten aanzien van de SHM geen specifieke maatregelen te nemen. De visitatiecommissie heeft er vertrouwen in dat VWB verder zal professionaliseren.

5.3 Goede praktijken bij de SHM

Onder een goede praktijk verstaan we een werkwijze van een sociale huisvestingsmaatschappij die aantoonbaar resultaat heeft opgeleverd, die in een bepaalde context een zeer effectieve en efficiënte aanpak is gebleken en daarom als een inspirerende praktijk onder de aandacht van andere SHM's en woonactoren wordt gebracht.' Op basis van de prestatiebeoordelingsmethodiek heeft de visitatiecommissie geen bijzondere werkwijzen geïdentificeerd die mogelijk als goede praktijk verder uitgediept en veralgemeend kunnen worden naar andere sociale huisvestingsmaatschappijen.

BIJLAGE 1: Overzicht gevoerde gesprekken

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

- Astrid Pollers, voorzitter
- Anja Schoeters, directeur
- Staf Hendrickx, bestuurder
- Michel Claeys, bestuurder

Medewerkers SHM

- Deborah Haesaerts, sociaal assistente
- Katty Vancuyck, huurdersadministratie
- Zbigniew Modzelewski, technisch bediende
- Ingrid van Hoeck, zaakvoerder Boekhoudkantoor Van Hoeck

Woonactoren: ambtenaren van gemeenten en provincie

- Bruno Borremans, projectcoördinator IGO
- Yves Leyers, projectcoördinator IGO
- Kurt Peeters, adviseur woonbeleid Leuven
-

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

- Foeke Van Den Berghe, sociale dienst Herent
- Els Lemmens, teamcoördinator Onthaal en Wonen, OCMW Leuven
- Caroline Vrancken, hoofdmaatschappelijk assistent, OCWM Haacht

Woonactoren: bewoners (en eventueel aanwezige bewonersondersteuners)

- 3 huurders namen deel aan een vergadering; 12 huurders zijn opgebeld;

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

Woonactoren: lokale beleidsverantwoordelijken (burgemeesters, schepenen)

- Liesbeth Van Hemelrijck, Schepen van Welzijn Herent
- Lies Corneillie, schepen van Wonen, Leuven
- Jan Schelstraete, schepen van Woonbeleid Herent

Verontschuldigd:

- Matthias Stevens, stedenbouwkundig ambtenaar Herent,

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 beleids-toets* en *Renovatietoets*).

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 een inschrijvingsregister bij waarin de kandidaat-huurders zijn opgenomen, ook 'wachtlIJst' genaamd. De SHM is verplicht om minstens elk oneven jaar de wachtlIJst te actualiseren. Bij elke actualisatie kijkt de SHM de gezinssamenstelling na en controleert ze de inkomensvoorwaarde. De kandidaat-huurder krijgt op dat moment ook de mogelijkheid om zijn voorkeuren te wijzigen. De SHM kan de actualisatie op twee manieren aanpakken. Ten eerste kan de SHM alle kandidaat-huurders een actualisatiebrief bezorgen 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 of

de vorige actualisatie. De kandidaat-huurders moeten binnen de daartoe vooropgestelde termijn de opgevraagde gegevens bezorgen aan de SHM. Als 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). Als de kandidaat-huurder niet op deze herinneringsbrief reageert of niet meer aan de inkomensvoorwaarde voldoet, wordt hij geschrapt uit het inschrijvingsregister en verliest hij zijn plaats op de wachtlIJst, tenzij hij kan aantonen dat er sprake is van overmacht. Volgens de tweede manier om te actualiseren moet de kandidaat-huurder alleen reageren op de bovenvermelde brief als de informatie uit de KSZ fout is of als hij zijn keuzes wil wijzigen. Hij moet dus niet reageren als de informatie correct is en hij zijn eerder gemaakte keuzes wil behouden. Er zal dan ook geen herinneringsbrief moeten worden gestuurd. Alleen als de kandidaat-huurder niet meer voldoet aan de inkomensvoorwaarde, moet de SHM wel vragen om recente inkomensgegevens te bezorgen. Reageert hij niet binnen de vooropgestelde termijn of blijkt dat zijn huidig inkomen niet voldoet aan de inkomensgrens, wordt hij geschrapt uit het inschrijvingsregister. De SHM bepaalt in haar intern huurreglement welke wijze van actualisatie ze hanteert.

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 *meerjarenplanning* 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^o) leningen verstrekt door de *VMSW* of het Vlaams Woningfonds (*VWF*) en (2^o) 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 ontleners 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 ontleners 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 offerte-aanvraag 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 energiespecialist 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 over 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 verhuur 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 programmering 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. (cf. <http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1016403¶m=inhoud>).

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 bouwdelen en ook de compactheid van het gebouw speelt een belangrijke rol. Dit is immers logisch, want een compact gebouw heeft minder geveleppervlakte langs waar warmte verloren kan gaan. De EPB-wetgeving verplicht een K-waarde van ten hoogste K40 (of 40 W/m²K)

leegstand: Over 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 prestatiegerichtte 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 sociale woningbouw (bouwtechnische en conceptuele richtlijnen): In de 'ontwerpleidraad sociale woningbouw' 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 programmering (en dus subsidiëring). Behoudens uitzonderingen moeten alle projecten eerst een *lokale beleidstoets* doorlopen (en renovatie- of vervangingsbouwprojecten ook een *renovatietoets*) 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 aangewezen 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.

renovatietoets: Voor renovatie- of vervangingsbouwprojecten moet de *VMSW* een gunstig advies leveren in het kader van de renovatietoets om het project op de *projectenlijst* te zetten. De renovatietoets 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 raming 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 verplicht 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 huurwoning 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 voorrangregels 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)

verhuur 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 Grond- 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 reken-eenheid 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)

wachtdijst: zie *actualisatie*

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

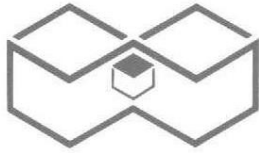
Woonmaatschappij: de woonmaatschappij is de vennootschap die volgens het regeerakkoord 2019-2024 de huuractiviteiten van de bestaande SHM's en SVK's zal verenigen en als enige sociale woonactor actief zal zijn in een door de Vlaamse Regering af te bakenen werkingsgebied.



www.visitatieraad.be
info@visitatieraad.be

**Formele reactie van
SHM Volkswoningbouw
(2351),
Herent
op het visitatierapport van
1 december 2021**





Wilselsesteenweg 23 - 3020 Herent
Tel : 016/22.97.26 - Fax: 016/20.71.47
www.volkswoningbouw.be
Fortis: 001-0097162-44 (IBAN : BE55 0010 0971
6244)
BTW: BE 0400.665.428

VOLKSWONINGBOUW

Visitatiecommissie
Tav Voorzitter Mevrouw Martens Tina
p/a Wonen-Vlaanderen,
afdeling woonbeleid
Herman Teirlinckgebouw
Havenlaan 88 bus 40D
1000 Brussel

Per e-mail

Herent, 30 december 2021

Geachte mevrouw de Voorzitter

U.Ref.: visitatierapport shm Volkswoningbouw (2351) Herent

Betreft : visitatie dd. 5-6 mei 2021 – definitief rapport

Wij verwijzen naar uw e-mail dd 1 december 2021 met onder meer het definitief visitatierapport van shm Volkswoningbouw Herent.

Het is een zeer lijvig, vrij omvattend verslag geworden met betrekking tot de werking van Volkswoningbouw gedurende de periode 2015-2019. Hiervoor wensen wij u vooreerst van harte te danken.

In juni 2019 werd de Raad van Bestuur van Volkswoningbouw opnieuw samengesteld. Hierdoor kwam er nieuwe expertise beschikbaar en een nieuwe dynamiek. Heel wat aanbevelingen uit uw rapport van 1 december 2021 werden dan ook reeds opgestart sinds 2019 en leidden tot verbeteringen in de huidige werking.

We overlopen graag chronologisch de 6 aanbevelingen uit het rapport en de reeds door Volkswoningbouw ondernomen acties in elk van deze aanbevelingen:

- Technische opvolging en kwaliteit patrimonium:
Sinds het einde van de visitatieperiode zijn er op basis van een inventaris van het patrimonium tal van renovatieprojecten in uitvoering gegaan. Hierdoor is de kwaliteit van het patrimonium reeds verbeterd. De tool woningkenmerken wordt hierbij ook intensiever gebruikt, om toekomstgericht ook te werken aan de klimaatdoelstellingen 2050. Daarnaast is er een technisch coördinator aangeworven die de vele renovatie en nieuwbouwprojecten opvolgt. Bij grote renovatieprojecten met bewoning hebben de zittende huurders hierdoor een rechtstreeks technisch aanspreekpunt binnen de maatschappij.

Om de impact van de ingrijpende renovaties te duiden, wordt er gewerkt met collectieve infosessies waarbij de sociale dienst aanvult met één op één communicatie.

Binnen het bestuur werd het concept “renovatie tijdens bewoning” reeds bestudeerd en geëvalueerd.

Er zijn een aantal belangrijke pijnpunten. We lijsten graag de drie meest in het oog springende voor u op:

- Gebrek aan financiering/subsidies vanuit de overheid om bewoners tijdelijk te herhuisvesten zodat de renovatie zonder bewoning kan geschieden.
- Bewoners die in een onderbezette woning verblijven, verplichten om te verhuizen is gelet op het strikte wetgevend kader, een gevecht tegen de bierkaai. Wie vanuit een onderbezette woning verhuist kan immers enkel terug naar een kleinere woning.
- De gegunde aannemer (goedkoopste bij aanbesteding conform de wet op de overheidsopdrachten) en renovatie met bewoning is vaak financieel niet verzoenbaar.

Individuele huizen renoveren is niet haalbaar binnen het huidige VMSW-financieringsstelsel. Groepen huizen leegtrekken om in bulk te renoveren betekent dat meer huizen langer leegstaan. Zijn er oplossingen mogelijk vanuit de Vlaamse Overheid om deze pijnpunten te kunnen aanpakken?

Volkswoningbouw ontwikkelt op basis van de opgedane ervaringen en rekening houdend met de pijnpunten hierboven beschreven een draaiboek voor toekomstige renovatieprojecten. De eerste stappen werden hiertoe reeds gezet en de verdere uitwerking zal gebeuren in 2022.

- Technische meldingen:

De werking van de technische meldingen werd sinds 2019 bijgestuurd. De huurders hebben met de aanwerving van de technisch coördinator een rechtstreeks aanspreekpunt binnen Volkswoningbouw. Er waren ook reeds gesprekken met welzijnsorganisaties waarbij duidelijke afspraken (inclusief contactgegevens organisaties en Volkswoningbouw) werden vastgelegd. Dit heeft reeds geleid tot een betere communicatie met huurders.

- Rationele bezetting:

De problematiek van de rationele bezetting is reeds grondig besproken binnen het bestuur. De procedure om onderbezette huurders te laten verhuizen naar een aangepaste woning werd nog verfijnd: er wordt intensief en laagdrempelig gewerkt via twee sporen: collectief (via brief) en individueel (één op één gesprekken door de sociale dienst). Het wetgevend kader vormt momenteel een remmende factor op het effectieve verhuizen van bewoners. Volkswoningbouw zet met de één op één gesprekken volop in op de nieuwbouwprojecten in de wijken om alsnog onderbezette huurders te overhalen te verhuizen.

- Sociale dienst:

De sociale dienst kan zich sinds de komst van de technisch coördinator meer toeleggen op het sociale aspect waardoor er nog meer oog is voor de noden bij de kwetsbare huurders. In functie van de taakverdeling tussen OCMW, welzijnsorganisaties en Volkswoningbouw, werd er reeds intensief overlegd en werden er afspraken gemaakt. Door frequenter contact tussen gemeentelijke diensten en Volkswoningbouw spelen we beter in op de problematieken bij de kwetsbare huurders.

- Wijkbeheer:
Volkswoningbouw is gestart met een traject buurtwerking in de nieuwe woonwijk “Molenveld” te Herent. Dit gebeurt in samenwerking met de gemeentelijke diensten en de welzijnsorganisaties actief in de woonwijk. In het kader van de overgang naar de woonmaatschappij zijn er ook reeds ideeën bevestigd bij de collega-maatschappij uit het toekomstig werkingsgebied. De eerste stenen naar een visie rond wijkbeheer en het actief betrekken van bewoners zijn inmiddels gelegd en worden in 2022 verder uitgewerkt.

- Klantvriendelijkheid:
Klantvriendelijkheid is de hoeksteen van de sociale huisvesting. Volkswoningbouw is dan ook meteen met de aanbevelingen uit het rapport aan de slag gegaan. VMSW nam de website onder de loep en heeft deze reeds voorzien van een frisse, eigentijdse, laagdrempelige look waarbij de klachtenprocedure ook werd geïntegreerd. Daarnaast is dankzij peilingen bij bewoners de technische dienst bijgestuurd (technisch coördinator, verfijning opvolgingssoftware, digitalisering,...). Tot slot is er een telefooncentrale geïnstalleerd, geënt op de werking van collega-maatschappijen. Dit maakt dat klanten meteen bij de juiste dienst terecht komen. Vanaf 2022 worden de enquêtes nog meer gestructureerd afgenomen bij zowel huurders als kandidaat-huurders.

Zoals hierboven aangehaald werd voor alle aanbevelingen reeds de basis gelegd naar een verdere uitwerking in 2022 en volgende jaren.

Volkswoningbouw is met het visitatierapport in de hand klaar voor het nieuwe avontuur: de woonmaatschappij. De inhoud van het rapport en inzonderheid de aanbevelingen, vormen een goede basis voor verdere verbeteringen en bijstellingen.

We wensen tot slot de visitatiecommissie te danken voor de professionele omkadering en het vlotte verloop van het visitatieproces. Het samen bekijken van de werking van Volkswoningbouw was verfrissend en inspirerend – dank daarvoor.

Met de meeste hoogachting,

De Directeur

De Voorzitter

Anja Schoeters

Astrid Pollers

**Beslissing van de minister
n.a.v. het visitatierapport van
1 december 2021 van
SHM Volkswoningbouw
(2351)
Herent**



Vlaanderen
is wonen

Vlaams minister van Financiën, Begroting,
Wonen en Onroerend Erfgoed
Koning Albert II-laan 7
1210 SINT-JOOST-TEN-NODE
T 02 552 66 00
kabinet.diependaele@vlaanderen.be

Mevrouw Astrid Pollers
Voorzitter SHM Volkswoningbouw
Wilselsesteenweg 23
3020 HERENT

uw bericht van uw kenmerk ons kenmerk bijlagen
30 december 2021

vragen naar/e-mail telefoonnummer
Nina Ercegovic 02 552 66 00
nina.ercegovic@vlaanderen.be

Betreft: beslissing naar aanleiding van het definitieve visitatierapport van 1 december 2021 van SHM Volkswoningbouw

Geachte voorzitter

Ik heb kennis genomen van het definitieve visitatierapport van uw maatschappij en van uw reactie daarop.

De visitatiecommissie is van oordeel dat uw SHM goede en zeer goede prestaties levert op dertien operationele doelstellingen (OD's). Drie OD's zijn 'voor verbetering vatbaar', en voor één OD zijn de door uw SHM geleverde prestaties 'onvoldoende'. In uw reactie voorziet u in een aantal maatregelen met als doel de prestaties inzake de door de visitatiecommissie als 'voor verbetering vatbaar' en 'onvoldoende' beoordeelde doelstellingen binnen een redelijke termijn te verbeteren.

Het advies van de visitatiecommissie maakt het aannemelijk dat de maatregelen die u voorstelt zullen toelaten om binnen een redelijke termijn prestaties te leveren die aan alle vooropgestelde vereisten voldoen.

Op basis van wat voorafgaat heb ik dan ook beslist om naar aanleiding van deze visitatie geen maatregelen te nemen¹.

Ik wil u wel aanbevelen om de verbeteracties die u voorstelt SMART te formuleren. Onder 'SMART' versta ik dat de beoogde doelen van de verbeteracties:

- concreet en ondubbelzinnig of 'S'pecifiek zijn geformuleerd;
- zo zijn verwoord dat de bereikte resultaten, en ook de tussentijds bereikte resultaten, aantoonbaar of 'M'etbaar zijn door uw SHM;
- gedragen of 'A'cceptabel zijn binnen uw organisatie, zowel door uw raad van bestuur als door uw medewerkers;
- haalbaar of 'R'ealistisch zijn, door rekening te houden met de noodzakelijk kennis, capaciteit en middelen om deze doelstellingen te bereiken;
- 'T'ijd- of termijngebonden zijn geformuleerd (wanneer wil ik welke doelen behalen?), wat toelaat om de resultaten, en ook de tussentijdse resultaten, duidelijk te evalueren en de aanpak eventueel bij te sturen.

Aangezien van u verwacht wordt dat u zich op een relatief korte tijd zal omvormen tot woonmaatschappij, wil ik u vragen om uw verbeteracties meteen in te bedden in dat traject. Daarnaast dring ik aan op een consequente uitvoering van de voorgestelde maatregelen en raad ik het gebruik van een opvolgingsinstrument aan, zodat de raad van bestuur de verbeteraanpak accuraat kan opvolgen, evalueren en eventueel gericht kan bijsturen.

Deze beslissing zal samen met het definitieve visitatierapport en uw formele reactie op de website van Wonen-Vlaanderen worden gepubliceerd. Wonen-Vlaanderen zal u vooraf informeren over de exacte publicatiedatum.

Ik dank uw raad van bestuur, uw directie en alle medewerkers voor de geleverde en te leveren inspanningen om de werking van uw maatschappij te verbeteren.

Met de meeste hoogachting,

Matthias Diependaele,

Vlaams minister van Financiën, Begroting, Wonen en Onroerend Erfgoed

¹ Dit in toepassing van artikel 4.123 van het besluit van de Vlaamse Regering tot uitvoering van de Vlaamse Codex Wonen van 2021.