

Visitatierapport

Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting, *Beveren*



Visitatiegesprekken op 29 en 30 januari 2015

Definitief Visitatierapport van 6 juni 2015



WONEN-VLAANDEREN
EEN GOEDE EN BETAALBARE WONING VOOR IEDEREEN
VISITATIERAAD SOCIALE HUISVESTINGSMATSCHAPPIJEN

Prestatiebeoordeling SHM Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting [GMH]

Datum concept rapport: *maandag 16 maart 2015*

Datum visitatiegesprekken: *donderdag 29 en vrijdag 30 januari 2015*

Datum presentatie aan raad van bestuur: *donderdag 23 april 2015*

Erkenningsnummer SHM:

4040

Contactgegevens SHM:

Diederik Van Beverenlaan 11 – 9120 Beveren

03 / 750 95 30

email: info@gmh-beveren.woonnet.be

www.huisvesting-beveren.be

Directeur:

mevrouw Karin Beeldens

Voorzitter:

mevrouw Ann Cools

Actieterrein voor de realisatie en de verhuur van sociale huurwoningen:

gemeenten Beveren, Kruibeke, Sint-Niklaas, Temse

Samenstelling visitatiecommissie:

Peter Wittcox, commissievoorzitter

Tina Martens, commissielid

Jean Van den Bilcke, commissielid

Disclaimer:

Dit visitatierapport bevat de door een visitatiecommissie vastgestelde prestatiebeoordeling van de door de Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting geleverde prestaties. Het prestatieoordeel is gebaseerd op de output van de prestatiedatabank, door de SHM verstrekte gegevens en documenten, publieke gegevens en gesprekken met vertegenwoordigers van de betrokken SHM, huurders en lokale woonactoren. De visitatiecommissie beoogt het uitbrengen van een professioneel advies aan de SHM en de bevoegde minister en is niet verantwoordelijk voor eventuele onjuistheden in de door haar ontvangen gegevens.

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	4
2. SAMENVATTING	6
3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING	7
3.1 BESCHRIJVING SHM	7
3.2 BESCHRIJVING OMGEVING.....	9
4. PRESTATIES VAN SHM GEWESTELIJKE MAATSCHAPPIJ VOOR HUISVESTING	10
4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN	10
4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING	15
4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID.....	19
4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID	23
4.5 PRESTATIEVELD 5: INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID	30
4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID	41
5. AANBEVELINGEN	44
5.1 AANBEVELINGEN VOOR DE SHM	44
5.2 AANBEVELINGEN VOOR DE DOOR DE VLAAMSE OVERHEID TE NEMEN MAATREGELLEN.....	44
5.3 AANBEVELINGEN VOOR HET VLAAMSE WOONBELEID	44
5.4 GOEDE PRAKTIJKEN BIJ DE SHM.....	45
BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN	46
BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN	47

1. INLEIDING

- 1.1. Dit visitatierapport bevat de door een visitatiecommissie vastgestelde prestatiebeoordeling van de SHM Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting, kortweg GMH, over de periode 2009-2013.
- 1.2. De prestatiebeoordeling werd uitgevoerd conform het Draaiboek Prestatiebeoordeling SHM's, d.d. 5 juli 2012 ter uitvoering van artikel 27 van het besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen (verder: het Erkenningenbesluit). Meer informatie: www.visitatieraad.be
- 1.3. Deze prestatiebeoordeling heeft tot doel:
 - de SHM's in staat te stellen hun eigen prestaties te verbeteren;
 - de minister alle relevante informatie te verstrekken voor de Vlaamse beleidsbeoordeling;
 - transparante en eenduidige informatie te verschaffen over de werking van SHM's;
 - de minister toe te laten de prestaties van de SHM's te meten en te volgen.
- 1.4. 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 historie van de SHM en van de lokale context.
- 1.5. 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 prestatievelen, met name:
 1. de beschikbaarheid van woningen (SD en OD)
 2. de kwaliteit van de woningen en de woonomgeving (SD en OD)
 3. de betaalbaarheid (SD en OD)
 4. het sociaal beleid (OD)
 5. de interne werking en de financiële leefbaarheid (OD)
 6. de klantvriendelijkheid (OD)
- 1.6. De operationele doelstellingen kunnen als volgt worden beoordeeld:
 - **Uitstekend:** de SHM levert uitzonderlijke prestaties met een voorbeeldfunctie voor andere SHM's;
 - **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 en de SHM werd op basis van een eerdere prestatiebeoordeling aangezet tot verbetering, maar deze verbetering is niet gerealiseerd tijdens de vooropgestelde periode;
 - **Niet van toepassing (n.v.t.):** deze operationele doelstelling is voor deze SHM niet beoordeeld.

- 1.7. Conform artikel 9.8 van het Draaiboek Prestatiebeoordeling SHM's formuleert de Visitatiecommissie een eindoordeel per prestatieveld. Dit eindoordeel komt overeen met de laagste score die is toegekend voor één van de operationele doelstellingen die tot dit prestatieveld behoren. Indien bijvoorbeeld voor het eerste prestatieveld de beoordeling voor alle operationele doelstellingen 'goed' is en voor één operationele doelstelling 'voor verbetering vatbaar', dan is het eindoordeel voor dit prestatieveld 'voor verbetering vatbaar'. De tabel in de samenvatting van het visitatierapport verduidelijkt hoe het eindoordeel is tot stand gekomen. Meer informatie over de totstandkoming van de beoordeling kunt u vinden in hoofdstuk 9 van het Draaiboek.
- 1.8. Conform artikel 35, 5° van het Erkenningenbesluit kan de visitatiecommissie bij de allereerste prestatiebeoordeling van een SHM voor elk van de prestatievelden enkel een eindoordeel 'uitstekend', 'goed' of 'voor verbetering vatbaar' geven.
- 1.9. De leden van de visitatiecommissie hebben bij de start van de visitatie een verklaring ondertekend waarin zij zich ertoe verbinden om tijdens de beoordeling onafhankelijk te handelen en geen ongewenste beïnvloeding bij hun oordeelsvorming toe te staan. De leden van de visitatiecommissie verklaren ook geen belang te hebben bij de uitkomst van dit visitatierapport. De visitatoren hebben bovendien geen, al dan niet persoonlijk, financieel, commercieel of ander belang bij de beoordeelde sociale huisvestingsmaatschappij, noch bij daaraan gelieerde bedrijven of organisaties. Het oordeel van de visitatiecommissie is ook tot stand gekomen zonder beïnvloeding door de betrokken sociale huisvestingsmaatschappij of andere betrokken partijen. Bij het voorleggen van het definitief visitatierapport aan de SHM en aan de minister herbevestigen de leden van de visitatiecommissie dezelfde verklaring. De onafhankelijkheidsverklaringen zijn opvraagbaar bij de Visitatieraad, via info@visitatieraad.be.
- 1.10. 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 onderstaande tabel geeft per Prestatieveld (PV) en per Operationele Doelstelling (OD) een samenvatting van de beoordeling.

		Beoordeling
PV 1	BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN	Goed
OD 1.1	De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen	Goed
OD 1.2	De SHM realiseert nieuwe sociale koopwoningen	n.v.t.
OD 1.3	De SHM brengt sociale kavels op de markt	n.v.t.
OD 1.4	De SHM verworft gronden en panden om sociale woonprojecten en kavels te realiseren	Uitstekend
OD 1.5	De SHM stemt haar aanbod af op de noden van verschillende groepen	Goed
PV 2	KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING	Goed
OD 2.1	De SHM staat in voor de renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het woningpatrimonium waar nodig	Goed
OD 2.2	De SHM is milieuvriendelijk in functie van de betaalbaarheid	Uitstekend
OD 2.3	De SHM bouwt aanpasbaar	Goed
PV 3	BETAALBAARHEID VAN WONEN	Goed
OD 3.1	De SHM bouwt prijsbewust	Goed
OD 3.2	De SHM verhuurt prijsbewust	Uitstekend
PV 4	SOCIAAL BELEID	Goed
OD 4.1	De SHM zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid	Goed
OD 4.2	De SHM voorkomt en pakt leefbaarheidsproblemen aan	Uitstekend
OD 4.3	De SHM betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer	Goed
OD 4.4	De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners	Uitstekend
PV 5	INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID	Voor verbetering vatbaar
OD 5.1	De SHM is financieel leefbaar	Voor verbetering vatbaar
OD 5.2	De SHM beheerst haar kosten goed	Voor verbetering vatbaar
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
OD 5.5	De SHM streeft ernaar te evolueren naar een echte woonmaatschappij	Goed
OD 5.6	De SHM beschikt over een goed systeem van interne controle	Goed
OD 5.7	De SHM is bereid tot verandering en verbetering	Goed
PV 6	KLANTVRIENDELIJKHEID	Goed
OD 6.1	De SHM informeert burgers snel en duidelijk	Goed
OD 6.2	De SHM informeert beleidsinstanties en andere organisaties snel en duidelijk	Goed
OD 6.3	De SHM meet de tevredenheid van klanten	Goed

3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING

3.1 Beschrijving SHM

De Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting, kortweg de GMH, werd onder de naam 'Gewestelijke Maatschappij voor Goedkope Woningen van Beveren-Waas' opgericht op 2 mei 1922 met als doel het verbeteren van de huisvestingsomstandigheden door het bouwen van goedkope sociale woningen.

In 2013 had de GMH 7 aandeelhouders, het Vlaams Gewest, de provincie Oost-Vlaanderen, de gemeenten Beveren, Temse, Sint-Niklaas en Kruibeke en het OCMW-Kruibeke. De raad van bestuur telde 16 leden waarvan 9 voor Beveren, 3 voor Kruibeke, 1 voor het OCMW-Kruibeke, 1 voor Temse, 1 voor Sint-Niklaas en 1 voor de provincie Oost-Vlaanderen. Op 31 december 2013 had de GMH 22 personeelsleden in dienst voor 18,8 VTE.

In de meer dan 90 jaar van haar bestaan heeft de SHM ongeveer 3.300 woningen gerealiseerd. Daarbij zijn er grosso modo 700 koopwoningen en 2.600 huurwoningen. van die huurwoningen zijn er intussen circa 700 ofwel verkocht aan de zittende huurder, ofwel openbaar verkocht, ofwel onteigend, ofwel gesloopt bij vervangingsbouw.

De fusie van gemeenten op 1 januari 1977 legde het huidige actieterrein vast op 4 gemeenten: Beveren, Kruibeke, Sint-Niklaas en Temse. De GMH voert een actief huisvestingsbeleid met zowel realisatie van bouwprojecten als het verhuren en verkopen van sociale woningen in Beveren en Kruibeke. In Sint-Niklaas (Belsele) en in Temse (Steendorp) realiseert de GMH geen bouwprojecten en beperkt ze haar activiteiten tot het verhuren van de sociale huurwoningen die ze daar bezit van voor de fusie van gemeenten.

Het huurpatrimonium van de GMH bestond eind 2013 in totaal uit 1.917 woningen: 1.121 eengezinswoningen (58%) en 796 appartementen (43%). De SHM verhuurt 763 (40%) kleinere woningen type 0, 1 en 2 slaapkamers, 1.037 (54%) middelgrote woningen type 3 slaapkamers en 117 (6%) grotere woningen type 4- of meer slaapkamers. Wat betreft sociale huurwoningen liggen die percentages voor heel Vlaanderen op 56%, 37% en 7%. In vergelijking met andere SHM's heeft de GMH dus een hoog aandeel middelgrote woningen.

De GMH bezit nog 2% (33) woningen uit het interbellum. 48% van de woningen dateert uit de jaren 1950-1979, 28% uit de periode 1980-1999 en 22% van na het jaar 2000. Voor alle sociale huurwoningen in Vlaanderen zijn die percentages respectievelijk 6%, 34%, 35% en 25%. In vergelijking heeft de GMH dus 10% meer woningen die ouder zijn dan 30 jaar.

De SHM participeert in het Lokaal Woonoverleg in Beveren, Kruibeke en Temse. De GMH is partner in de vzw Bemoeizorg Beveren. Ze heeft overeenkomsten met het CAW-Oost-Vlaanderen en met de sociale economiebedrijven vzw Den Azalee (energiesnoeiers), vzw JoMi (groenonderhoud), vzw groep Intro (poetsen en renovatie), vzw Levanto (renovatie). In 2013 verhuurt de SHM 5 woningen buiten het sociaal huurstelsel aan de OCMW's van Beveren en Kruibeke. Ze stelt eveneens 2 woningen ter beschikking als buurthuis en 3 structureel leegstaande woningen voor noodopvang door het OCMW-Beveren.

Er zijn Lokale Toewijzingsreglementen (LTR) in de 4 gemeenten van het actieterrein. Daarin zijn optionele voorrangregels vastgelegd, die achtereenvolgens worden ingeroepen, voor de toewijzing van woningen. In het kader van de lokale binding gedurende de laatste 6 jaar, 3 jaar in de gemeente gewoond hebben in Beveren, Kruibeke en Temse; vervolgens ooit 25 jaar in Kruibeke gewoond hebben, 15 jaar in Beveren, 10 jaar in Temse; in Temse hebben inwoners van Steendorp voorrang voor woningen daar. Voorrang is er voor doelgroepen bij kandidaat-huurders vanaf 60 jaar in Kruibeke en Temse, 65 jaar in Beveren, 70 jaar in Sint-

Niklaas en 75 jaar in Kruibeke; voor grote gezinnen met minstens 3 kinderen in Beveren en Kruibeke, voor bijzondere jeugdzorg en personen met een beperking in Beveren. Een leefbaarheidsluik is toegevoegd in Beveren-Kallo en Temse-Steendorp.

De huurderspopulatie van de GMH heeft op 31 december 2013 de volgende kenmerken en beantwoordt in grote mate aan de mediaan van alle SHM's. 32% van de gezinshoofden is ouder dan 65 jaar. Er zijn 7% niet-Belgische huurders. 40% van de huurders is alleenstaand. Zo'n 60% van de SHM's telt meer niet-Belgische huurders en meer alleenstaande huurders. Het mediaan equivalent netto belastbaar inkomen van de huurders van de GMH ligt in 2013 op € 14.701. Bij 76% van alle SHM's ligt dit lager.

Voor een appartement bedroeg de mediaan maandelijkse huurprijs bij de GMH in 2013 € 200. Voor een eengezinswoning kwam die huurprijs op € 290. Opvallend is dat de mediaan huurprijzen sinds 2009 voor appartementen en voor eengezinswoningen amper gestegen is. Tegelijk blijkt dat steeds meer SHM's een hogere mediaan huurprijs aanrekenen dan de GMH. Het is moeilijk om hier sluitende conclusies aan te verbinden, gezien de geleidelijke gelijkschakeling van de sociale huurprijzberekening over heel Vlaanderen in die periode. Daarbij geven marktwaarde en inkomen van de huurder de doorslag, waarop de SHM eigenlijk geen invloed heeft. Deze prijsevoluties zijn dan ook geen prestaties van SHM's.

De sociale correctie voor huurders zit in het verschil tussen de markthuurwaarde en de werkelijke betaalde huurprijs. De mediaan marktwaarde van de huurwoningen van de GMH lag in 2013 op € 475. De gemiddelde huurprijs bedroeg € 305, of een verschil van € 170. In de afgelopen 5 jaar is dat verschil min of meer stabiel gebleven. Hoewel grote voorzichtigheid geboden is bij het vergelijken van een mediaan en een gemiddelde, is er wel een indicatie dat de sociale huurprijs in de afgelopen jaren ongeveer steeds lager lag dan 2/3 van de markthuurwaarde.

De spreiding van het huurpatrimonium van de GMH over de gemeenten en deelgemeenten in haar actieterrein, zoals opgenomen in het jaarverslag 2013, is als volgt:

Huurpatrimonium 31/12/2013		Appartementen	Eengezinswoningen	Totaal	
Beveren	Beveren	383	266	649	
	Haasdonk	32	81	113	
	Kallo	72	51	123	
	Kieldrecht	23	53	76	
	Melsele	4	97	101	
	Verrebroek		60	60	
	Vrasene	40	72	112	
	totaal Beveren	554	680	1.234	(64%)
Kruibeke	Kruibeke	58	127	185	
	Bazel	30	99	129	
	Rupelmonde	57	100	157	
	Totaal Kruibeke	145	326	471	(25%)
Sint-Niklaas	Sint-Niklaas	8	22	30	
	Belsele		52	52	
	Totaal Sint-Niklaas	8	74	82	(4%)
Temse	Steendorp	89	41	130	
	totaal Temse	89	41	130	(7%)
Actieterrein TOTAAL		796	1.121	1.917	(100%)

3.2 Beschrijving omgeving

Eind 2011 waren er in het actieterrein bijna 68.000 huishoudens. In 2020 wordt een toename verwacht met 7% tot 72.500 en in 2030 met bijna 12% tot 75.600. Vlaanderen verwacht 9%

meer huishoudens in 2020 en 12% in 2030. De leeftijdsverdeling van de bevolking in het actieterrein is erg vergelijkbaar met heel Vlaanderen: bijna 19% is 65 jaar en ouder en ruim 20% behoort tot de leeftijdsgroep 18 tot 34 jaar. Zoals in Vlaanderen zijn de 35 tot 64 jarigen met 42% de grootste leeftijdsgroep. In 2011 is het gemiddeld netto belastbaar inkomen in het actieterrein € 17.198. In Vlaanderen is dat € 17.146. In 2013 is het percentage werklozen 7,3% of iets lager dan het Vlaamse. Het aandeel van 0,41% leefloners ligt dan weer iets hoger

In het actieterrein is aandeel gesloten (32%) en halfopen (23%) bebouwingen iets hoger dan in Vlaanderen (24% en 20%). Open bebouwingen (21%) zijn er dus proportioneel iets minder dan in de rest van Vlaanderen (31%). Dit kan duiden op een iets meer verstedelijkt en verdicht actieterrein, temeer omdat het aandeel flatgebouwen bijna gelijk ligt (24% en 25%).

De mediaan verkoopprijs voor een woonhuis in Vlaanderen was in 2013 € 202.000 en in het actieterrein € 183.000. Die verkoopprijs steeg in Vlaanderen op 5 jaar tijd met 14% en in het actieterrein met 13%. Voor een appartement is de mediaan verkoopprijs in Vlaanderen € 178.000 en in het actieterrein € 190.000. Die verkoopprijs steeg in Vlaanderen op 5 jaar tijd met 11% en in het actieterrein met 10%. De mediaan bouwgrondprijs per m² is in Vlaanderen € 205 en in het actieterrein € 197. Die bouwgrondprijs steeg in Vlaanderen op 5 jaar tijd met bijna 10% en daalde in het actieterrein met iets meer dan 1%.

In het actieterrein van de GMH, zijn er in 2013 alles samen 4.619 sociale huurwoningen, waarvan 1.705 van de GMH. Sociale koopwoningen worden in het actieterrein gebouwd door de Waasse Landmaatschappij (WLM) uit Sint-Niklaas en occasioneel ook door de GMH. De WLM bemiddelt de VMSW-leningen voor de kopers van woningen die de GMH bouwt. Realisatie van sociale kavels maakt deel uit van het aanbod van de WLM. De intercommunale Interwaas biedt daarnaast betaalbare 'bescheiden' huur- en koopwoningen en kavels aan.

Op basis van de nulmeting op 31/12/2007 is een BSO voor sociale huurwoningen per gemeente bepaald. Voor het gehele actieterrein komt het BSO-Huur uit op 857 woningen. Rekening houdend met de vastgestelde voortgang op 31/12/2013 – 132 woningen – moeten er tegen 2025 nog 725 bijkomende sociale huurwoningen worden gerealiseerd, of per gemeente:

Beveren	BSO-Huur	311	-voortgang	31 of nog 280 te realiseren
Kruikeke	BSO-Huur	50	-voortgang	-36 of nog 86 te realiseren
Sint-Niklaas	BSO-Huur	496	-voortgang	137 of nog 359 te realiseren
Temse	BSO-Huur	0	-voortgang	40 of nog 0 te realiseren
ACTIETERREIN	BSO-Huur	857	-voortgang	132 of nog 725 te realiseren

Voor sociale kavels is er een BSO opgelegd van 27 kavels. Eind 2013 was de voortgang in de realisatie van het objectief beperkt tot 2 sociale kavels in Temse. Tegen 2020 blijven er 25 sociale kavels te realiseren: 10 in Beveren, 1 in Kruikeke en 14 in Sint-Niklaas.

Het BSO sociale koopwoningen ligt voor het gehele actieterrein op 473 woningen. Rekening houdend met de vastgestelde voortgang op 31/12/2013 – 137 woningen – moeten er tegen 2020 nog 336 bijkomende sociale koopwoningen worden gerealiseerd, of per gemeente:

Beveren	BSO-Koop	167	-voortgang	41 of nog 126 te realiseren
Kruikeke	BSO-Koop	49	-voortgang	11 of nog 38 te realiseren
Sint-Niklaas	BSO-Koop	257	-voortgang	85 of nog 172 te realiseren
Temse	BSO-Koop	0	-voortgang	0 of nog 0 te realiseren
ACTIETERREIN	BSO-Koop	473	-voortgang	137 of nog 336 te realiseren

4. PRESTATIES VAN SHM GEWESTELIJKE MAATSCHAPPIJ VOOR HUISVESTING (GMH)

4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN

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

OD 1.1: De SHM (met huuractiviteiten) realiseert nieuwe sociale huurwoningen

Beoordeling: goed

In 2012 en 2013 heeft de GMH heel wat projecten met nieuwe woningen aangemeld en geprogrammeerd en zit de SHM op het goede spoor na een periode van lage productie. In het geheel wordt de prestatie als goed beoordeeld.

- In de periode 2009-2013 realiseerde de GMH 66 woningen. In verhouding tot het totaal woningpatrimonium in 2013 is dit een jaarlijkse aangroei van 0,69%.
- Het aantal te verwachten nieuwe sociale huurwoningen meten we door middel van het aantal aangemelde en geprogrammeerde woningen. Eind 2013 had de GMH 262 woningen aangemeld en daarnaast nog 177 woningen die al op een uitvoeringsprogramma staan, of samen 439 woningen. In verhouding tot het patrimonium doet de SHM hier duidelijk beter dan 2/3 van de andere SHM's. Van deze aantallen leverde de GMH in 2014 al in totaal 66 woningen op in Kruikeke (21 Oude Wijk, 7 Polderstraat en 10 Veldstraat Rupelmonde) en in Beveren (28 Ciamberlanidreef) samen. Dit is evenveel als de hele productie over de vorige 5 jaren. Het bevestigt ook dat de lage productie in de periode 2009-2013 tijdelijk en uitzonderlijk was. Uit een gesprek met de raad van bestuur wordt er op gewezen dat het hernemen van de productie het gevolg is van de aanstelling van een nieuwe directeur.

Bovendien is naast de realisatie van 66 nieuwe huurwoningen volgens de GMH ook het aantal geplande woningen in 2014 in totaal al met 40 toegenomen tot 309 aangemelde en 170 geprogrammeerde, of samen 479 woningen. De **aangemelde** projecten zijn nieuwbouwwoningen in Beveren (Kieldrecht 7 in de Kastanjelaan, Beveren 60 in de Floralaan, 79 in Viergemeet, 8 in de Albert Panisstraat-Bijlstraat, in Melsele 14 in de Dijk-Schoolstraat fase 1 en Vrasene 72 in de Sportlaan-Smisstraat) en Kruikeke (60 appartementen in de Cauterhoek in Kruikeke). Ten slotte is er nog vervangingsbouwprojecten in Beveren (Vrasene 6 woningen in de Oude Dorpsstraat) en in Kruikeke (Bazel 17 woningen in de Daalstraat-Sint-Jorisstraat en 12 appartementen in de Klapperstraat). Uit een analyse van de woontypes blijkt dat het vooral 2-slaapkamertypes zijn (152 in totaal) wat beantwoordt aan de behoeften van de wachtlijsten.

De **geprogrammeerde** woningen die in 2015-2016 worden afgewerkt betreffen nieuwbouwwoningen in Kruikeke (Bazel fase Hoeve 12 woningen) en Beveren (Haasdonk 13 woningen en Beveren 34 Hof Ter Welle en 28 Ciamberlanidreef). De projecten vervangingsbouw situeren zich in Beveren (Vrasene Kolkstraat-Oude Dorpsstraat 27 woningen) en Kruikeke (Broekdam-Schoolstraat 21, Polderstraat 7 en Rupelmonde Kloosterstraat 10 woningen).

- De SHM heeft nog niet deelgenomen aan een CBO-procedure omdat er nog geen concreet en haalbaar voorstel werd aangeboden en er nog veel reguliere projecten gepland staan.
- Uit de gesprekken met de gemeenten Beveren en Kruibeke blijkt tevredenheid over de realistische samenwerking met de SHM. Zij zien haar als de bevoorrechte partner bij het realiseren van het BSO-Huur. Volgens de recentste voortgangstoets – 31 december 2013 - moeten er voor Beveren nog 280 en voor Kruibeke nog 86 nieuwe sociale huurwoningen gerealiseerd worden. Rekening houdend met alle aangemelde, geprogrammeerde en nog in voorbereiding zijnde projecten, is iedereen – ook de visitatiecommissie - ervan overtuigd dat het BSO-Huur in beide gemeenten zal worden bereikt.
- In het deel 3 Beschrijving bij 3.1 Beschrijving van de SHM staat de ongeschreven afspraak vermeld die met de gemeenten Temse en Sint-Niklaas gemaakt is om geen nieuwbouw of vervangingsbouwprojecten meer te realiseren in de vroegere gemeenten, nu deelgemeenten, Steendorp (Temse) en Belsele (Sint-Niklaas), noch in Temse en Sint-Niklaas als zodanig. De GMH is voor deze beide gemeenten in haar actieterrein geen bevoorrechte partner voor het realiseren van het BSO-huur. Haar bijdrage is beperkt tot de verhuur en de kwaliteitsbewaking van de woningen die ze van voor de fusie in beide gemeenten bezit.
- Zowel ambtenaren als de gemeentelijke bestuurders hebben er begrip voor dat de SHM niet blindelings alle mogelijke projecten gelijktijdig kan opstarten en rekening moet houden met haar investeringsmogelijkheden.

OD 1.2: De SHM (met koopactiviteiten) realiseert nieuwe sociale koopwoningen

Beoordeling: niet van toepassing

De GMH is historisch een zuivere huurmaatschappij. Toch bouwde ze in het verleden al een aanzienlijk aantal sociale koopwoningen. In de periode 2009-2013 bouwde ze 31 koopwoningen in Kruibeke (8 in Bazel) en in Beveren (5 in Kieldrecht, 12 Verrebroek, 6 Haasdonk). Er zijn er nog 58 aangemeld of in uitvoering in Beveren (5 in Beveren, 5 Vrasene, 17 Melsele, 17 Kallo, 14 Kieldrecht). Op 31 december 2014 waren in totaal 279 kandidaat-kopers ingeschreven en dit op 10 lijsten. Vermits de GMH gemiddeld minder dan 10 koopwoningen per jaar realiseert, kan ze niet zelf sociale leningen van de VMSW voor de aankoop van haar woningen bemiddelen en doet ze daarvoor een beroep op de WLM. De GMH beraadt zich over de verdere strategie, rekening houdend met het wijzigend beleid inzake de subsidiëring van sociale koopwoningen.

Ook de realisatie van sociale koopwoningen is enkel aan de orde in Beveren en Kruibeke. In Temse en Sint-Niklaas heeft de GMH realisaties noch projecten (zie Deel 3 en OD 1.1).

Omdat de prestaties van de SHM op dit vlak moeilijk vergelijkbaar zijn met die van SHM's die zich toeleggen op het aanbieden van sociale koopwoningen, is het niet mogelijk om een goed oordeel uit te spreken. Vandaar dat een aparte beoordeling van deze prestaties niet van toepassing is. De prestaties van de SHM op dit vlak worden echter wel mee in rekening genomen bij de beoordeling van OD 5.5.

OD 1.3: De SHM (met koopactiviteiten) brengt sociale kavels op de markt

Beoordeling: niet van toepassing

De gemeentebesturen in het actieterrein doen geen beroep op de GMH voor het behalen van de BSO-sociale kavels. Deze prestatie wordt dan ook niet beoordeeld.

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

Beoordeling: uitstekend

De GMH heeft een actieve verwervingsstrategie. Ze is er in geslaagd haar grondvoorraad op peil te houden door telkens nieuwe aankopen en beschikt over de nodige gronden om het BSO-Huur mee te helpen realiseren. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties voor deze doelstelling dan ook als uitstekend.

- De GMH had op 31/12/2014 in totaal 17,4 ha grond op 25 locaties in Beveren (Beveren, Haasdonk, Kieldrecht, Melsele, Verrebroek, Vrasene) en Kruibeke (Kruibeke, Bazel, Rupelmonde). Zo'n 27% van de SHM's heeft een nog grotere grondreserve. De SHM slaagt er in om voortdurend nieuwe verwervingen te doen. De grondaankopen gebeurden soms in uitvoering van de sociale last van het decreet betreffende het grond- en pandenbeleid (DGPB), maar vooral het grote aantal kandidaat-huurders (eind 2013 in totaal 1.582 kandidaat-huurders op de wachtlijsten) stimuleert de SHM erg actief op zoek te gaan naar gronden. De GMH houdt trouwens een gedetailleerd overzicht bij van de kandidaat-huurders voor Beveren, Kruibeke, Temse en Sint-Niklaas, onderverdeeld in leeftijdscategorieën, gezinssamenstelling en per wijk. In 2015 zal de GMH in Melsele-Beveren 573m² grond aankopen voor de bouw van 14 appartementen in de Dijkstraat (aankoop werd goedgekeurd door het directiecomité in augustus 2014), en eveneens grond voor het project Sabot (voor een nog nader te bepalen aantal woningen).
Dat de GMH haar bouwprojecten beperkt tot de gemeenten Beveren en Kruibeke blijkt ook uit het feit dat ze in Temse nog enkel beschikt over 126m² (rest)grond en geen grondreserve heeft in Sint-Niklaas.
- De visitatiecommissie stelt vast dat op bijna iedere raad van bestuur een of meerdere voorstellen van recht van voorkoop worden voorgelegd. Omdat private ontwikkelaars meestal meer bieden dan de schattingsverslagen van het comité tot aankoop toelaten, heeft dit tot nu toe slechts 1 aanbod opgeleverd waarop na grondig onderzoek toch niet kon worden ingegaan, namelijk een gebouw met 6 appartementen in Beveren.
- In gevallen van recht op wederinkoop van koopwoningen opteert de GMH altijd voor de boeteclausule (schadevergoeding) omdat ze het financieel niet verantwoord vindt om oudere woningen met structurele onkosten opnieuw in te kopen, maar ook omdat kandidaat-kopers zich enkel inschrijven voor registers van nieuwbouwwoningen.
- De gesprekspartners van Beveren en Kruibeke lieten zich in de gesprekken positief uit over de vele renovaties die nu worden uitgevoerd, over nieuwbouwprojecten met oog voor een sociale mix en aandacht voor groenvoorzieningen, speelmogelijkheden en diverse woontypes. Ze spraken hun tevredenheid uit over de positieve evolutie inzake architectuur waarbij de GMH spontaan opteert voor een regierol bij het renoveren van een oud parochiehuus en in het organiseren van architectuurwedstrijden waarbij kansen gegeven worden aan jonge architecten. Er was ook alle waardering voor de directe contacten tussen directie en diensten van de GMH en de gemeenten en de rol die de SHM speelt om verkrotting tegen te gaan.

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

Beoordeling: goed

De GMH hanteert een bewuste strategie om tegemoet te komen aan de noden van bijzondere doelgroepen en werkt hiervoor samen met het OCMW en de welzijnsorganisaties. Ze bouwt bewust kleine woontypes in functie van de reële behoeften van de doelgroepen. De prestaties van de GMH worden door de visitatiecommissie dan ook als 'goed' beoordeeld.

- De GMH beschikt over een grondige wachtlijstanalyse met daarin ook een aanduiding van de specifieke woonegelegenheden voor ouderen, 32% van de huurders is meer dan 65 jaar. Er zijn lokale toewijzingsreglementen voor ouderen. In beide gemeenten zijn er ook grotere woningen voorbehouden voor gezinnen met minstens 3 kinderen. Het speciaal huisvestingsprogramma waarbij voorrang diende gegeven aan de oud-bewoners van de onteigende sociale huurwoningen in Doel voor gezinswoningen in Beveren werd met 2 jaar verlengd waardoor de reguliere wachtlijsten oplopen.
- Vermits de financiering een negatieve impact heeft op de financiële draagkracht van de SHM werd voor het aantal aangemelde woningen een kleine 200 woningen opgenomen op een prioriteitenlijst. Die lijst werd opgesteld na een grondige analyse van de wachtlijsten in augustus 2013 waaruit vooral behoefte bleek aan kleine appartementen in de centra van Beveren, Melsele en Kruike. Het is een gedetailleerd overzicht van de wachttijden voor de verschillende gemeenten en wijken, naar soort en type woningen met aanduiding van de woonegelegenheden voor ouderen in toepassing van de diverse lokale toewijzingsreglementen. Als criteria voor het vastleggen van de prioriteiten werden wachttijden van meer dan 3 jaar én een voldoende aantal kandidaten gehanteerd. Deze prioriteiten werden opgenomen in de financiële planning en in maart 2014 heeft de raad van bestuur beslist elke 6 maanden een voortgangstoets te maken van de projecten en de financiële implicaties (zie OD 5.4).
- Uit een analyse van het projectprogramma van de GMH blijkt dat als alle 303 bijkomende woningen gerealiseerd zijn (waarvan de woningtypes nu al gekend zijn), het patrimonium in theorie dan 2.220 woningen zou bedragen (in praktijk wordt eind 2016 een toename tot 2.100 verwacht). Er komen 237 appartementen en 66 huizen bij, zodat het woningenbestand dan uit 47% appartementen (nu 42%) en 53% huizen (nu 58%) zal bestaan. Opgedeeld in woontypes zullen er 45% kleine woningen zijn met 0, 1 en 2 slaapkamers, 48% middelgrote met 3 slaapkamers en 7% grote met minstens 4 slaapkamers. Nu bedragen de respectieve percentages 40, 54 en 6%. De visitatiecommissie constateert dat de GMH hiermee duidelijk inspelt op de reële behoeften op basis van de analyse van de wachtlijsten en zorgt voor een toename van het aandeel kleine woningen.
- Belangrijk is het pilootproject "gemengde woonomgevingen" van de Vlaamse Bouwmeester. Het project Middenheide te Beveren werd uit 19 inzendingen geselecteerd. Voor de ontwikkeling van dit woonuitbreidingsgebied is een masterplan in opmaak. Bedoeling is er een gemengd project van 400 woningen met grote gemeenschappelijke groene ruimten te realiseren waaronder een 80-tal sociale huurwoningen.
- Bij de GMH is de onderbezetting groter dan in Vlaanderen en bijgevolg aanzienlijk. De GMH stimuleert mutaties door huurders van dergelijke woningen concreet en ter plaatse te informeren over nieuwe projecten en hen zo te overtuigen van vrijwillige mutatie. Ze heeft ook een procedure 'overbezetting huurwoning' waarbij ze om de 6 maanden een rapport opmaakt en het aantal gedomicilieerde huurders vergeleken wordt met de rationele bezetting. De huurders in een situatie van overbezette woning, worden uitgenodigd om een mutatie aan te vragen en worden verder begeleid naar een passende woning.
- In juni 2014 besliste de raad van bestuur tot een grondig onderzoek van de woningen die 4 slaapkamers hebben. Op basis daarvan werden 59 woningen verspreid over Beveren (Beveren, Kallo, Verrebroek, Vrasene), Kruike en Temse (Steendorp) geschikt bevonden voor gezinnen tot 8 personen. Er bleken bij de huurders of kandidaat-huurders slechts 6 gezinnen te bestaan met 10 gezinsleden. Voor die mensen kan de zolderverdieping in 7

woningen in de Singel Kieldrecht (Beveren) worden ingericht tot volwaardige slaapruiimte waardoor er voor elk gezin met een voorrangsmutatie een geschikte woning is.

- De GMH verhuurt ook sociale woningen aan huurders die begeleid worden door welzijnsorganisaties. In Beveren zijn 16 woningen voor deze doelgroep voorbehouden. Dienstencentrum Hof Ter Welle is actief in de Bijzondere Jeugdzorg en heeft een project Begeleid Wonen voor 5 jongeren van 17 tot 20 jaar. Begeleid zelfstandig wonen betekent dat de jongere alleen gaat wonen en begeleid wordt door iemand van Hof Ter Welle. De GMH heeft hiervoor 8 woningen voorbehouden in Beveren (overlappend met het aanbod voor De Klokke). De SHM heeft ook een samenwerkingsconvenant met de vzw Begeleid Zelfstandig Wonen Al Paso.
- De SHM overlegt op geregelde tijdstippen met de woon- en welzijnsactoren waarbij ze telkens de behoeften van diverse doelgroepen onderzoekt. Ze participeert actief in het lokaal woonoverleg van Beveren, Kruibeke en Temse en er zijn structurele contacten met RWO Waasland, CAW Oost-Vlaanderen, OCMW Beveren en OCMW Kruibeke.
- Voor huurders met een motorische beperking is een groot aantal woningen opgesteld die relatief gemakkelijk aangepast (kunnen) worden. Op die manier kan de SHM vlot inspelen op eventuele onverwachte behoeften van zittende of kandidaat-huurders. De SHM begeleidt ook huurders die een beroep doen op de VAPH voor specifieke aanpassingen (zie ook OD 2.3).
- Buiten het sociaal huurstelsel verhuurt de SHM 3 woningen aan het OCMW-Kruibeke en 2 aan het OCMW-Beveren. Er worden momenteel ook 3 leegstaande woningen (in afwachting van sloop en vervangingsbouw) tijdelijk ter beschikking gesteld van het OCMW-Beveren, dat ze als noodwoningen inzet. In Beveren (Beveren, Kallo) worden 2 woningen gebruikt als buurthuis. Een interessant project was het initiatief om tijdelijk 2 leegstaande woningen (Beveren, Kruibeke) ter beschikking te stellen aan de vzw Logo voor cursussen inzake valpreventie (zie ook OD 4.4).

PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN

Eindoordeel: goed

De GMH is een SHM met bijna 2.000 sociale huurwoningen die na een luwte in de productie omwille van een directeurswissel vanaf 2013 opnieuw volop nieuwe projecten heeft aangemeld en actief op zoek gaat naar nieuwe opportuniteiten. Ze werkt hiervoor goed samen met gemeentebesturen, OCMW's en de andere woonactoren onder meer in de diverse lokale woonoverlegstructuren. Ze heeft een prioriteitenlijst van projecten opgemaakt op basis van een grondige analyse van de wachtlijsten zowel naar locatie als naar woontypes. Ze houdt daarbij rekening met alle doelgroepen.

De GMH is voor de gemeenten Beveren en Kruibeke de bevoorrechte partner om het BSO-huur te realiseren, dit in tegenstelling met Temse en Sint-Niklaas. Daar heeft de GMH in overleg met de gemeenten en de SHM's geen woningen meer gerealiseerd na de gemeentefusie van 1977 en heeft ze er ook voor de toekomst geen realisaties gepland. Alle woonactoren zijn positief in hun oordeel over de dynamiek van en de samenwerking met de SHM.

4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING

SD2: De woningen zijn van goede kwaliteit

OD 2.1 De SHM staat in voor de renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het woningpatrimonium waar nodig

Beoordeling: goed

De GMH beschikt over een goede meerjarenplanning van onderhoud en renovatie die gekoppeld is aan de financiële planning. Rekening houdend met de positieve evolutie en een uitgewerkt plan van aanpak wordt deze prestatie als goed beoordeeld. Een van de redenen van de noodzaak aan grote investeringen op het vlak van energierenovatie is een patrimonium waarin 1.339 woningen (461 appartementen en 878 woningen) dateren van voor 1985, een scharnierjaar omdat de meeste woningen die nadien werden gebouwd, wel voorzien werden van dubbele beglazing, (minimale) dakisolatie en niet langer met elektrische verwarming, maar met centrale gasverwarming.

- De visitatiecommissie stelt echter een projectluwte vast tussen 2009 en 2012, zoals dat ook het geval is bij de bouwprojecten. Het aandeel sociale huurwoningen dat aan de drie normen van het ERP2020 voldeed bleef in de periode 2009-2012 ongewijzigd op iets minder dan 45% van het patrimonium, wat duidt op weinig tot geen activiteit op dit vlak. Inmiddels heeft de GMH een patrimoniumlijst waarin alle woningen werden geïnventariseerd naar bouwjaar, soort, type en ERP-rapportering (type verwarming, ouderdom van de ketel, wie contractueel zorgt voor het onderhoud), rationele bezetting, bad of douche en type ventilatiesysteem).
- Inzake de ERP2020 doelstellingen beantwoordt eind 2013 50% van de woningen aan alle 3 basisnormen (71% van de SHM's doet beter): 89% van de woningen beschikt over dubbele beglazing (56% doet beter), 54% heeft een dakisolatie van minstens 16 cm (85% doet beter) en inzake energiezuinige verwarming haalt 79% de norm (67% van de SHM's staat verder).
- In september 2014 heeft de raad van bestuur een ERP-investeringsplan opgemaakt. Voor 165 woningen dient dubbele beglazing voorzien, nog 294 woningen hebben nood aan energiezuinige verwarming en 431 woningen aan dakisolatie. Hiervoor wordt 2.316.000 euro voorzien. Daarnaast zijn er nog 2 aparte dossiers opgemaakt: diverse ingrepen in 187 verspreide woningen met een raming van € 971.800 en nieuwe ramen voor 84 appartementen in de Floralaan (42 ervan werden in 1980 gebouwd met elektrische verwarming) voor € 750.000.
Er is een selectie gemaakt van woningen die gelet op hun ouderdom of ligging verkocht zullen worden zodra ze vrij komen. Ook woningen waarvoor de renovatiekosten te groot worden, zullen verkocht worden.
- Een belangrijk dossier is de renovatie van de woningen in de Oude wijk in Kruikeke waar al vele jaren gewerkt wordt aan de renovatie van het patrimonium. Eerder werden de oudste 15 woningen verkocht en werd een eerste fase gerealiseerd met de sloop van 17 woningen die vervangen werden door 21 nieuwe. In de Polderstraat komen er nog koopwoningen en zijn ook 7 nieuwe huurwoningen klaar. De gemeente Kruikeke sprak haar waardering uit voor de ingrepen zelf, maar ook voor de manier waarop de huurders werden begeleid bij de verhuisbewegingen.
- De GMH heeft een planning groot onderhoud tot 2023 voor schilderwerken van in hoofdzaak alle traphallen met een geraamde kostprijs van € 509.000. In april 2013 werd een

opvolgingssysteem voor meldingen van onderhouds- en herstellingswerken uitgeschreven. Daarin werd een prioriteitenlijst voor de werkbonden opgesteld met 4 categorieën met verzekerde interventies binnen de 24/48u (waterlek, algemene elektrische defecten of kortsluitingen, geen verwarming of warm water in koude perioden, verstoppingen in appartementsgebouwen, afgewaarde pannen als er geen onderdakplaten aanwezig zijn), 5 dagen, 3 weken of maximum 6 maanden. De werkbonden worden opgemaakt voor externe aannemers omdat de GMH geen eigen werkploeg heeft. In 2013 werden er 2.201 opgemaakt, vooral voor centrale verwarming en sanitair. Dat is het laagste aantal in de laatste 5 jaar (al is het cijfer vrij stabiel, variërend tussen 2.250 in 2010 en 2.295 in 2012). Eind 2013 werd gestart met onderhoudscontracten teneinde het aantal werkbonden te kunnen terugdringen. Het betreft elektriciteit, cv en kachels, brandveiligheid, controle van de liften, ventilatie type D, controle van de pomputten.

- In juni 2013 werd een planning opgemaakt voor alle onderhouds- en herstellingswerken met een terugkerend karakter. Per onderdeel wordt een frequentie opgegeven en welk type onderhoud. Die zijn alle opgenomen in onderhoudscontracten met aannemers (met een jaarlijkse oproep tot gegadigden).

OD 2.2: De SHM is milieuvriendelijk in functie van de betaalbaarheid

Beoordeling: uitstekend

De GMH heeft een duidelijke visie op de bijdrage die zij kan leveren tot een beter milieu en brengt deze visie goed in de praktijk. Ze beschikt over een goede meerjarige onderhouds- en renovatieplanning die er onder andere op gericht is om de ERP2020 doelstellingen voor het hele patrimonium te halen.

- In oktober 2012 keurde de raad van bestuur de visienota goed die bepaalt welke duurzaamheidsprincipes kunnen worden gehanteerd bij de verschillende projecten. Het is een uitvoerige nota die ingaat op diverse thema's: inplanting en locatiekeuze van de bouwplaats (met de nadruk op inbreidingsgericht en compact bouwen, goede oriëntatie voor maximale passieve bezonning, gemeenschappelijk gebruik van voorzieningen, het streven naar passieve woningbouw, het gebruik van hernieuwbare energie), de verschillende energie-opwekkers (zonnepanelen, zonneboilers voor warm water, windenergie, biomassa, warmtepompen, waterkrachtkoppeling, hergebruik en infiltratie op eigen terrein van regenwater). Daarbij is er ook een simulatie uitgevoerd in 2 bestaande projecten Maalderij en Trosbessenlaan, met woningen die al energiezuinig waren door een doorgedreven isolatiepakket van de buitenschil, een zuinig ventilatiesysteem, zonwerende beglazing en een extra luchtdichte buitenschil. Door extra maatregelen werd een zeer laag E-peil bekomen. Sedert september 2014 is de visienota vertaald in een programma van eisen ten behoeve van de externe ontwerper met gedetailleerde eisen inzake energiebesparingen, ecologisch verantwoord materiaalgebruik, regenwaterrecuperatie, verwarming en sanitair, voorzien van fietsstallingen, afwasbare verf bij schilderwerken. Er wordt telkens gekozen voor milieuvriendelijke ingrepen. Zo worden tegelvloeren verkozen boven linoleum, worden CV-ketels aangepast met zonneboilers, is recuperatie van regenwater standaard, worden zoveel als mogelijk niet-tropische houtsoorten gebruikt en worden voor elk project alle vormen van REG-premies (voor rationeel energiegebruik) aangewend. Interessant is het BEN-project waarbij in de Trosbessenlaan in Melsele 5 koopwoningen worden gebouwd die eind augustus 2015 worden opgeleverd en die Bijna Energie Neutraal zullen zijn. De visitatiecommissie suggereert aan de hand van die ervaring te onderzoeken of dergelijke ingrepen ook kunnen toegepast worden bij renovatieprojecten en bij nieuwbouw huurprojecten.

- Zowel de directeur als 2 medewerkers van de dienst projecten, renovatie en onderhoud van de GMH zijn energiedeskundigen. De GMH heeft dus de vereiste kennis in huis heeft om de werken deskundig op te volgen of om zelf EPC's op te maken. Die worden nu opgemaakt nadat ERP-werken werden uitgevoerd en worden gehanteerd als werkinstrument.
- De SHM vindt het belangrijk om van de huurders aandacht te vragen voor milieuvriendelijkheid en betaalbaarheid. Zo werd in het eerste nummer van de huurdersnieuwsbrief van december 2014 aandacht besteed aan een gezond binnenklimaat en specifieke raadgevingen voor het verluchten en voorkomen van vochtproblemen in huis. De visitatiecommissie waardeert de huidige aanpak en moedigt de GMH aan om nog verder te gaan in het sensibiliseren van een zuinig energiegebruik van de huurders.
Het is een bewuste keuze van de GMH een beroep te doen op sociale economiebedrijven als Jomi (o.m. groenonderhoud) en Levanto (o.m. renovaties, ook al is de kostprijs even hoog als bij gelijkaardige private bedrijven). Zo heeft de SHM ook een overeenkomst afgesloten met de vzw Den Azalee, een kringwinkel in Sint-Niklaas, waarvan de afdeling "Energie en Wonen" in woningen energieverlies opspoort en ook energiebesparende werken uitvoert zoals dakisolatie aanbrengen en spaarlampen plaatsen (project 'energiesnoeiers'). De vzw onderzoekt stelselmatig alle woningen van de SHM en geeft de bewoners tips over energiebesparende maatregelen en toestellen. Bovendien krijgen de huurders een pakket met spaardoucheknoppen, spaarlampen, radiatorfolie en eventueel buisisolatie en ze plaatsen ook rookmelders.
- Een leuk detail: de GMH zorgt bij grotere projecten steeds voor de inplanting van originele kunstwerken om het gemeenschapsgevoel te concretiseren en zo het element van "schoonheid" toe te voegen aan het "wonen" als vitale levensfunctie. Een mooi initiatief om de bewoners nog meer een thuisgevoel te geven in hun woonomgeving.

OD 2.3 De SHM bouwt aanpasbaar

Beoordeling: goed

De GMH realiseert aangepaste woningen en begeleidt personen met een motorische beperking actief naar een passende oplossing. Ze besliste om in de toekomst aanpasbare gelijkvloerse nieuwbouwappartementen te bouwen. De visitatiecommissie vindt dat de GMH goed presteert voor deze doelstelling.

- Het concept om meegroeiwoningen op wijkniveau te realiseren, zodat ouderen levenslang in dezelfde omgeving (buurt, wijk, dorp) zouden kunnen blijven wonen, diende te worden bijgesteld. Dat doelpubliek wil immers enkel verhuizen naar een appartement met 2 slaapkamers in het centrum van Beveren en Kruibeke, dichtbij openbaar vervoer, winkelvoorzieningen en sociaal-culturele infrastructuur.
- In 2009 heeft de SHM 2 aanpasbare woningen gebouwd. In 2014 heeft de GMH haar visie op aanpasbaar bouwen verbreed. Er wordt nu per project nagezien wat de behoefte is voor aangepaste woningen en er wordt bij nieuwbouwappartementen op de gelijkvloerse verdiepingen aanpasbaar gebouwd.
- De SHM beschikt over een lijst van 56 eengezinswoningen en 88 appartementen waarbij slechts een beperkt aantal ingrepen nodig en aanvaardbaar zijn om de woningen aangepast te maken aan specifieke behoeften. Meestal gaat het over het plaatsen van een inloopdouche in plaats van een ligbad en van handgrepen in de sanitaire ruimten.

- In totaal zijn er 89 eengezinswoningen en 121 appartementen opgelijst die in aanmerking komen voor een mutatie als de betrokkenen hiervoor een medisch attest kunnen voorleggen waaruit blijkt dat een mutatie naar een aangepaste woning noodzakelijk is. De woningen die werden opgelijst voor voorrangmutatie "aangepast wonen", hebben alle (of worden zo uitgerust) een inloopdouche (of douche met zeer lage instap) en zijn woningen waarbij alle leefruimten zich op een gelijk niveau bevinden en die gemakkelijk toegankelijk zijn (hellend vlak, geen niveaoverschillen).
- Indien een huurder voor een aanpassing van de woning in aanmerking komt voor een subsidiëring van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap wordt met de architect van het VAPH een overleg georganiseerd. De GMH controleert bij het einde van de werken, en past de plaatsbeschrijving en de patrimoniumlijst aan. Werken die in aanmerking komen voor subsidiëring door het VAPH en indien het een woning betreft van de lijst van de woningen die in aanmerking komen voor aanpassing, kunnen een mede-financiering van de GMH krijgen (voornamelijk omvorming van bad naar douche).
- In 2014 werden er in diverse wijken 13 aangepaste appartementen en 8 aangepaste woningen opgeleverd. Er zijn nog 30 dergelijke woningen gepland (8 woningen in Bazel Kruikeke en 18 in Hof Ter Welle in Beveren die in 2015 zullen klaar zijn en 4 in de Klapperstraat Beveren die in 2016 worden opgeleverd).

PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING

Eindoordeel: goed

De GMH heeft een patrimonium waarvan volgens het jaarverslag 2013 70% gebouwd werd voor 1985. Daarom zijn er grote investeringen nodig zijn om de ERP2020 doelstellingen te halen. De visitatiecommissie stelt vast dat onder impuls van de nieuwe directeur eind 2012 door de raad van bestuur een duurzaamheidsbeleid werd goedgekeurd.

De GMH kiest bewust voor het inschakelen van lokale sociale economiebedrijven bij groenonderhoud, het uitvoeren van dakisolatiewerken en van energiescans. Ze heeft recent ook een strategie uitgewerkt voor het aanpassen van woningen en begeleidt huurders met een motorische beperking actief bij de aanpassingswerken of bij het zoeken naar een passende mutatie.

De visitatiecommissie waardeert de huidige aanpak en moedigt de GMH aan om nog verder te gaan in het sensibiliseren van een zuinig energiegebruik van de huurders.

4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID

SD3: De SHM draagt bij tot de betaalbaarheid van woningen

OD 3.1 De SHM bouwt prijsbewust

Beoordeling: goed

Het is momenteel nog niet mogelijk om de werkelijke kostprijzen van alle projecten in Vlaanderen eenduidig te vergelijken met de bouwkostnormen. In afwachting baseert de visitatiecommissie haar oordeel hoofdzakelijk op de visie die spreekt uit de wijze waarop de SHM het bouwproces prijsbewust plant, organiseert en opvolgt. De visitatiecommissie stelt vast dat de GMH haar bouwproces beheerst van aanvang tot afronding, met telkens een financiële evaluatie als sluitstuk. Daarmee beschikt de SHM over een instrument om lessen te trekken voor nieuwe projecten, wat gezien haar minder gunstige financiële situatie, des te meer noodzakelijk en nuttig is. De visitatiecommissie is van mening dat de GMH goed presteert voor deze doelstelling.

- Voor haar ontwerp opdrachten die kunnen gegund worden via een onderhandelingsprocedure zonder bekendmaking, doet de GMH doorgaans een beroep op (in totaal) een achttal ontwerp bureaus. Van die acht selecteert ze er telkens enkele om prijsopgave te doen en één van hen de opdracht toe te wijzen. Daarbij speelt betaalbaarheid van het project een belangrijke rol. Occasioneel wordt voor grotere en meer complexe projecten breder geselecteerd. Soms werken de eigen ontwerpers van de SHM een volledige opdracht af in eigen beheer. De visitatiecommissie signaleert dat de GMH ook af en toe zelf sociale koopwoningen realiseert in een gemengd project met huur- en koopwoningen, waarbij het verschil tussen huur- en koopwoningen zich enkel in details uit. Daardoor neemt het project in omvang toe, met de bedoeling om door schaalvoordelen de kostprijs per woning lager te krijgen, dan wanneer er 2 afzonderlijke projecten worden gerealiseerd.
- De GMH heeft een procedure 'Projectopvolging nieuwe projecten / renovatieprojecten' uitgeschreven waarbij in 18 stappen het volledige traject van projectstart tot gunning van de werken aan de aannemer is opgenomen met inbegrip van de te voorziene termijnen. In samenhang met de procedure beschikt de GMH over 'desiderata voor nieuwe projecten' waar in de rubriek 'algemeen' wordt gewezen op het beperken van het energieverbruik door compact te bouwen, en de jaarlijkse netto energiebehoefte zo laag mogelijk te houden (zie OD 2.2); door bij elke materiaalkeuze ook de prijs te verantwoorden; door gangbare en eenvoudige bouwconstructies te gebruiken zonder moeilijke stabiliteitsknopen; door in het ontwerp de gemeenschappelijke circulatieruimte en het aantal liften zoveel mogelijk te beperken en de bouw van ondergrondse parkings zoveel mogelijk te vermijden.
- Bij haar projectprioritering houdt de GMH rekening met de hoogte van de intresten op projectgronden, met het al dan niet bestaan van een contractuele verbintenis ten aanzien van een ontwerper en met al gemaakte kosten door de GMH en/of VMSW.
- De SHM sluit de projectontwikkeling telkens af met een financiële evaluatie. Naast de identificatie, de projectkost (grond, bouw, omgeving, ...) en de projectopbrengst (subsidies, premies, ...), wordt ook de jaarlijkse winst of opbrengst in beeld gebracht. 2 kleinere nieuwbouwprojecten in verhuring sinds 2012 en 3 sinds 2013 kennen allemaal een jaarlijks verlies dat varieert van € 5.000 tot € 20.000 (zie ook OD 5.4). Het beschikken over deze gegevens maakt een analyse mogelijk en toont aan dat de GMH er zich zeer van bewust is dat deze projecten beantwoorden aan een behoefte, maar op dit ogenblik verlieslatend zijn.

- Bij gebrek aan renovatiedossiers in 2013 heeft de GMH de visitatiecommissie detail bezorgd van 4 projecten uit 2012. Bij de 2 projecten waarvan het leningsplafond en het eindbedrag werd opgegeven is voor 1 project het leningsbedrag overschreden met 2% en kon het andere project uitgevoerd worden aan 85% van het leningsplafond. Voor de 4 renovatieprojecten samen lag het eindbedrag 12,5% hoger dan het bestelbedrag, waarvan 4,5% prijsherziening en 8% contractwijziging. De belangrijkste contractwijzigingen hadden betrekking op het ontbreken van aarding en het afkoppelen van het oude elektrische nachttarief enerzijds en anderzijds bijkomende werken in alle woningen, met name afbraakwerken die bijkomende fundering en kolommen noodzakelijk maakten.
- Het overzicht van de nieuwbouw- en vervangingsbouwprojecten omvatte 3 projecten in 2012 en 5 in 2013. In 2012 wordt het leningsplafond bij 1 van de 3 projecten overschreden met 21%. Het betreft echter een hervatting van werken na faillissement met alle gevolgen van dien, met name het noodzakelijk verzwaren van de houten constructie en de degradatie van de grondkwaliteit omwille van de langdurige onderbreking van de werken. Desondanks is de het bedrag aan contractwijzigingen voor de 3 projecten samen beperkt tot minder dan 1%. In het jaar 2013 gaat het om 4 projecten voor sociale huurwoningen en 1 voor sociale koopwoningen. Wat dit laatste betreft lag het bestelbedrag 1,2% boven het leningsplafond en het eindbedrag 2,4% boven het ramingsbedrag. Er was een contractwijziging van 1% op het bestelbedrag dat betrekking had op verschillende kleine werken in meer. Voor de 4 projecten sociale huurwoningen overstijgt het gezamenlijk bestelbedrag het leningsplafond met 8,3%. Daartegenover is het reële eindbedrag 7,8% lager en komt het ook 0,1% onder het leningsplafond uit. De contractwijzigingen belopen samen 2,9% van het bestelbedrag. Deze relatief grote contractwijziging is in hoofdzaak te wijten aan het project in houtskeletbouw dat omwille van het faillissement van de aannemer lange tijd stil gelegen heeft.
- De visitatiecommissie komt tot de conclusie dat de GMH prijsbewust bouwt. Omwille van haar kwetsbare financiële situatie raadt de visitatiecommissie de SHM aan om zich te houden aan haar twee uitgangspunten, namelijk ten eerste haar ontwerpers op te leggen met hun ramingen het leningsplafond te respecteren, en ten tweede elke beslissing over welke contractwijziging dan ook voor te leggen aan de raad van bestuur.

OD 3.2 De SHM verhuurt prijsbewust

Beoordeling: uitstekend

Met in 2013 € 109 per jaar per sociale huurwoning ligt de gemiddelde huurlast per jaar bij de GMH laag in vergelijking met de grote meerderheid van de andere SHM's: 80% van hen kent hogere gemiddelde huurlasten. Het aandeel appartementen van bijna 41% in 2013 is sinds 2009 licht gestegen met 1%. Van alle andere SHM's heeft 60% een kleiner aandeel appartementen. Toch heeft dit blijkbaar geen grote invloed op de hoogte van de huurlast. De visitatiecommissie stelt vast dat de GMH er, ook met betrekking tot de huurlast, in slaagt haar woningen prijsbewust te blijven verhuren en vindt dat de GMH uitstekende prestaties levert voor deze doelstelling.

- De huurder betaalt in principe voor 3 verschillende soorten kosten. Huur en huurlast worden aan de GMH betaald. De kost voor het persoonlijk verbruik van elektriciteit, gas en water wordt rechtsreeks aan de leverancier betaald. Bij de GMH lag de maandelijkse mediaan huurprijs in 2013 voor een appartement op € 200 en voor een eengezinswoning op € 290. De huur van een appartement ligt lager bij 19% van alle andere SHM's, die van een eengezinswoning bij 61% van de SHM's. Alhoewel het bedrag van de maandelijkse mediaan huurprijs voor een appartement bijna niet veranderde en die voor een eengezinswoning op 5 jaar tijd amper met € 10 of minder dan 4% steeg, is het percentage SHM's met lagere

huurprijzen zowel voor appartementen als voor eengezinswoningen aanzienlijk gedaald. Dat kan wijzen op een relatief sterkere groei van het mediaan netto belastbare samengetelde gezinsinkomen bij een aantal andere SHM's, terwijl dat mediaan gezinsinkomen bij de GMH inderdaad maar met 1,6% gestegen is, van € 14.475 in 2009 tot € 14.700 in 2013.

- Terwijl de SHM (bijna) geen invloed heeft op de huurprijzen, is dat wel het geval voor de huurlasten. Die bedroegen bij de GMH in het jaar 2013 gemiddeld € 109 per woning per jaar, of iets meer dan € 9 per maand. Net zoals bij de gemiddelde huurprijs voor appartementen en eengezinswoningen is het gemiddelde bedrag van de huurlasten amper veranderd, maar is het percentage SHM's met nog lagere gemiddelde huurlasten afgenomen van 28% in 2009 tot 20% in 2013. Dat duidt op een relatieve toename van de huurlasten bij een aantal andere SHM's en bevestigt de inspanning van de GMH om de huurlasten zo laag mogelijk te houden.
- De hoogte van de huurlasten hangt samen met de soort woning, zij is vaak hoger voor een appartement omwille van het voorkomen van onderhoud van gemeenschappelijke delen, van liften en van groenruimten.
- De belangrijkste huurlasten die de SHM in 2013 aanrekende waren die voor het onderhoud van gemeenschappelijke delen (8%), van groenruimten (16%), van liften (11%) en van centrale verwarming (40%), vuilnisophaal (6%), het ontstoppen, ruimen en reinigen van leidingen en putten (12%), en premiekost 'afstand van verhaal' brandverzekering (3%). Tegenover 2009 zijn in 2013 alle kosten proportioneel verminderd. Het onderhoud van de liften is bijvoorbeeld van 4 naar de wettelijke vereiste 2 onderhoudsbeurten per jaar teruggebracht. Een uitzondering is de kost voor het onderhoud van de centrale verwarming. Daarvan is het proportioneel aandeel in de huurlasten op 5 jaar tijd met 11% is gegroeid van 29% tot 40% met een stijging van de bedragen van € 49.000 in 2009 naar € 79.000 in 2013 (zie verder).
- De GMH probeert op verschillende manieren de huurlast te beperken. Al van bij het ontwerp van nieuwe sociale huurwoningen is er aandacht voor de huurlast die het project met zich zal meebrengen. In haar 'desiderata nieuwe projecten' wordt de nadruk gelegd op het beperken van het aantal liften (nu zijn er in totaal een 20-tal), van de omvang van de gemeenschappelijke circulatieruimte en van het energieverbruik. Alhoewel moeilijk te meten, is de aanwezigheid van 34 toezichters in flatgebouwen wellicht van grote invloed op de huurlast (zie OD 4.2). Tot de taken van deze toezichters behoort immers de controle op het functioneren van alle voorzieningen in de gemeenschappelijke lokalen, en op het gebruik en het onderhoud van deze lokalen. Ze staan ook in voor de controle op het onderhoud van groenruimten en op het tijdig verwijderen van zwerfvuil. De toezichters worden bijgestaan door een wijkmeester die in alle wijken actief is (zie OD 4.2). De GMH zoekt de medewerking van de huurders bij het onderhoud van de gemeenschappelijke delen in de flatgebouwen. In het jaar 2013 daalt de huurlast daarvoor spectaculair met bijna 60% van € 27.000 naar € 16.000. De SHM wijst echter op de relativiteit van deze daling; ervaring uit het verleden wijst uit dat bewoners soms, om welke reden dan ook, de inspanning niet meer opbrengen, waardoor de SHM steeds waakzaam moet blijven en de huurlasten snel opnieuw kunnen oplopen. De SHM moedigt haar huurders aan om oordeelkundig om te gaan met hun energie- en waterverbruik, in functie van milieuvriendelijkheid, maar evenzeer in het kader van betaalbaarheid (zie OD 2.2). De SHM bevrageert de markt regelmatig om het onderhoud aan de meest gunstige voorwaarden te laten uitvoeren. Voor groenonderhoud en het poetsen van de gemeenschappelijke delen doet ze bij voorkeur een beroep op bedrijven uit de sociale economie. Bovendien beschikt ze over een heel netwerk aan zelfstandigen en kleinere aannemers die een verscheidenheid aan opdrachten kunnen opnemen. Een voorbeeld van

scherpe marktbevraging is de onderhoudskost centrale verwarming. De aanzienlijke stijging van deze kost van € 2,3 per woning per maand in 2012 naar € 4,6 in 2013 is het gevolg van een uitbreiding van de basisopdracht met een extra dienstverlening bij het plaatsen van nieuwe toestellen. In 2014 daalt deze kost opnieuw tot € 3,8 en verder tot € 2,8 in 2015 met behoud van de dienstverlening.

De kosten voor het onderhoud van liften, voor de elektriciteit in de gemeenschappelijke delen, voor het onderhoud van een gemeenschappelijke tuin en van de huisbewaarder worden solidair gedragen door alle huurders van het betreffende complex. Volgens het gelijkheidsprincipe worden de kosten voor de verzekering 'afstand van verhaal' en de kosten voor het tweejaarlijks preventief onderhoud centrale verwarming (met inbegrip van alle wettelijk verplichte keuringen, in delen van 1/24 per maand ongeacht de diversiteit van de contracten) aangerekend aan elke huurder.

De GMH neemt de helft van de kosten voor groenonderhoud op zich in het kader van haar verantwoordelijkheid voor het patrimonium. De andere helft valt ten laste van de huurders van de betreffende complexen en wordt verrekend in de huurlasten. Daarop zijn 2 uitzonderingen. Voor een gemeenschappelijke tuin in een complex wordt het volledige onderhoud verrekend in de huurlasten. Voor drie kleine complexen met veel woningen voor bejaarden wordt omwille van de specifieke ligging het aandeel in de individuele huurlast voor het groenonderhoud beperkt tot € 18,00 per maand (in 2015).

Voor het groenonderhoud werkt de SHM soms samen met de gemeenten en worden de gezamenlijke facturen volgens een afgesproken verdeling voldaan.

Ook de kosten voor de beide conciërges (vanaf 2014 nog maar 1 conciërge) neemt de GMH voor 50% op zich omwille van de verantwoordelijkheid van de conciërge voor het toezicht op het patrimonium terwijl de andere 50% solidair te verdelen is onder alle bewoners omwille van de dienstverlening aan huurders.

- De visitatiecommissie beschouwt de veelzijdigheid en vindingrijkheid van prijsbewust verhuren waarvan de GMH blijkt geeft bij de maatwerkmatige aanpak van de huurkosten over het algemeen en van de huurlasten in het bijzonder als een goede praktijk.

PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID

Eindoordeel: goed

De GMH kijkt nauwgezet toe op de betaalbaarheid van de sociale woningen door in elke fase van het bouwproces prijsbewust te zijn, van grondverwerving tot oplevering en nacalculatie, en vooruitziend op het latere onderhoud. Ze slaagt erin haar projecten te realiseren voor een kostprijs onder de subsidiabele prijsplafonds, de bijzondere omstandigheden van de werven die getroffen werden door falen van de aannemer buiten beschouwing gelaten.

De SHM spant zich in om de huurlasten voor de huurders en voor de organisatie zo goed mogelijk te beheersen. Zij levert daartoe inspanningen bij het realiseren van de projecten, bij het latere gebruik door de bewoners, bij het latere onderhoud en herstel door de organisatie, maar evenzeer bij de verrekening van de huurlast aan elke individuele huurder. De GMH slaagt erin de huurlast laag te houden door maximaal in te grijpen op alle elementen die er een impact op hebben, ook volgens de soorten huurlast en de gebouwen waarop die betrekking hebben. Deze maatwerkmatige wijze van prijsbewust verhuren beschouwt de visitatiecommissie als een goede praktijk.

4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

OD 4.1 De SHM zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid

Beoordeling: - goed

De GMH hanteert een uitgeschreven procedure huurdersachterstal en volgt de huurbetalingen strikt op. De GMH slaagt erin om de huurdersachterstal te beperken en uithuiszettingen te vermijden door het aanbieden van afbetalingsmogelijkheden en begeleiding. Ze werkt samen met het OCMW van Beveren, Kruikeke, Temse en Sint-Niklaas en met het CAW bij het opvolgen van onaangepaste wooncultuur. Door zijn specifiek registratiesysteem, heeft de dienst Verhuring een globale visie op het huurdersdossier en op de mogelijke impact op de woonzekerheid. De visitatiecommissie beoordeelt de inzet van GMH voor woonzekerheid als goed.

- De GMH houdt cijfermateriaal bij en analyseert ook de redenen van opzeg van haar huurders. Er zijn 2 uithuiszettingen geweest in 2013, 1 in 2012 en 2 in 2011. De GMH maakt jaarlijks een analyse van haar huurderswerking, waarbij zij ook cijfers bijhoudt van het aantal opzeggingen door de huurder en de redenen (opname in rusthuis, mutaties, opzeg na overlijden, onbeheerde nalatenschappen, ontbinding van rechtswege). Zij maakt ook analyses van de huurachterstal. Op 31 december 2011 bedroeg die voor de zittende huurders 1,02 % van de totale huuropbrengsten, 1,09% in 2012 en 1,06% in 2013.
- De procedure huurdersachterstal wordt strikt opgevolgd. Op iedere eerste werkdag van de maand maakt de SHM de achterstallijst op. De dienst Verhuur bepaalt voor iedere huurder individueel wat de volgende stap is: zo wordt er telefonisch contact opgenomen met de huurder, gemaild of uitnodigingskaartjes gestuurd en wordt het OCMW altijd ingelicht. Vervolgens wordt aan de huurder schriftelijk gevraagd om zo snel mogelijk een regeling te treffen als de achterstal blijft openstaan. Deze brief waarschuwt voor een tussenkomst van de rechtbank als er geen regeling is. De huurder kan zelf een betalingsafpraak maken (per telefoon, mail, schriftelijk of persoonlijk).

Als er geen regeling kan getroffen worden of de huurder geen afspraak maakt, volgt er een oproeping in verzoening bij de vrederechter. Meestal komt het bij deze minnelijke schikking alsnog tot een afbetalingsregeling met de huurder. Ter zitting krijgt de huurder opnieuw een kans om een betalingsafpraak te maken. Er is een personeelslid van de SHM aanwezig, wat volgens de maatschappij drempelverlagend werkt; de huurder kan het personeelslid direct aan spreken of om uitleg vragen. De visitatiecommissie treedt het standpunt van de SHM hierin bij. De GMH brengt ook het OCMW op de hoogte. Als de huurder echter niet komt opdagen op de verzoeningszitting of de vastgelegde betalingsafpraak niet volgt, volgt een tweede maning en een procedure ten gronde. Ook hier kan de huurder nog alles betalen voor de zitting, enkel de gerechtskosten blijven te zijner laste. Hij kan ook een redelijk afbetalingsvoorstel doen. Zo niet wordt het vonnis voor verbreking van de huur met een uithuiszetting uitgevoerd.

De GMH gaat de huurder thuis bezoeken, en kijkt of er een collectieve schuldenregeling mogelijk is of dat het OCMW eventueel alle achterstal en kosten voor de huurder voorschiet. De visitatiecommissie waardeert dat de huurder op diverse momenten in de procedure kansen krijgt om in dialoog met de SHM, tot een minnelijke schikking te komen. De GMH wendt ook alle mogelijke communicatiekanalen aan om de huurder op te volgen (van sms,

telefoon, over brief en huisbezoeken) en werkt samen met de betrokken OCMW's of schuldbemiddelingsdiensten.

- De SHM heeft daarnaast een procedure "trajectopvolging moeilijke huurders" (zie ook OD 4.2). Het gaat hier om preventieve en curatieve (bemoeizorgtraject) woonbegeleiding in samenwerking met het CAW, dat in 2011 opgestart werd "met de overtuiging dat dit project effectief op het terrein resultaten zou geven", dixit de raad van bestuur. Sinds 2011 hebben het OCMW, het gemeentebestuur van Beveren en de SHM hierin samen geïnvesteerd, ieder voor een derde, waardoor de vzw Bemoeizorg Beveren 1 personeelslid kon aanwerven. (zie OD 5.2). Deze samenwerking heeft als doel te voorkomen dat de problematische huurders (chaotisch gedrag, problemen van onderhoud van zijn woning) hun woning zouden verliezen.
- De SHM ontwikkelde tevens een globaal huurdersdossier (zie OD 4.4), genaamd "sociaal schiereiland voor registratie van sociale aangelegenheden". Het gaat over de registratie van gegevens uit de privésfeer die enkel toegankelijk is voor de medewerkers van de sociale dienst. Het omvat ook alle randinformatie over de huurder, zodat een totaalbeeld ontstaat van alle "zorg" waarmee die omringd wordt. Hierin ligt ook de verdienste van deze registratie: door een zicht te hebben op de totale sociale ondersteuning, kan ook beter op maat gewerkt worden, en de juiste begeleiding aangeboden worden, in overleg met de andere zorgpartners, wat tot een verhoogde woonzekerheid bijdraagt.
- De visitatiecommissie vindt dat de GMH zich ten volle inzet om haar huurders woonzekerheid te bieden door zelf ook veel inspanningen te leveren en door verschillende vormen van samenwerking uit te bouwen met de OCMW's en het CAW om het recht op wonen te garanderen. Dit wordt bevestigd door de woon- en welzijnsactoren uit het actieterrein. De huurders waarderen de sociale aanpak rond huurdersachterstal van de GMH.

OD 4.2 De SHM voorkomt en pakt leefbaarheidsproblemen aan

Beoordeling: uitstekend

De GMH heeft een visie ontwikkeld en een overlastprocedure uitgewerkt om problemen inzake leefbaarheid aan te pakken en op te lossen en past deze al enkele jaren (met succes) toe. De SHM zet daarvoor verschillende instrumenten in en werkt gradueel huisbezoeken, de aanwezigheid van toezichters en samenwerking met (en cofinanciering van) welzijns- en woonactoren. De effectiviteit ligt in de dubbele aanpak: de SHM treedt zelf op en begeleidt haar huurder vooraleer zij hem doorverwijst naar het CAW (preventieve begeleiding) en (eventueel) Bemoeizorg. De raad van bestuur besteedt ook aandacht aan de omgevingskwaliteit, omdat de leefbaarheid volgens haar recht evenredig is met de woning- en omgevingskwaliteit. De visitatiecommissie vindt de globale aanpak en de resultaten uitstekend.

- De GMH heeft een sociale dienst met twee woonbegeleidsters. De sociale dienst bezoekt de nieuwe huurders na een drietal maanden (tevredenheidsbezoek). Soms wordt een opvolgings- of een controle bezoek voorzien. Als uit het bezoek blijkt dat er opvolging nodig is, omdat de woning niet of slecht wordt onderhouden en/of omdat er klachten zijn van bijvoorbeeld de burens over lawaaihinder, wordt er een stappenplan met de huurder gemaakt. Ook als er signalen komen van de partners (OCMW, thuiszorg, burens, aannemers die een klus uitvoeren of eigen diensten), zal de eigen sociale dienst de nodige stappen zetten. Een woonbegeleidster zal eerst op huisbezoek gaan en mondeling wijzen op de huurdersverplichtingen. Zij maakt afspraken en volgt de situatie op. Indien de huurder geen gevolg geeft aan de gemaakte afspraken, zal een aangetekende ingebrekestelling naar de

betrokken huurder gestuurd worden. Hier wordt de huurder nogmaals op zijn verplichtingen gewezen en herinnerd aan de gemaakte afspraken en termijnen. Indien de toestand aanhoudt, zal de SHM het CAW inschakelen voor een **preventieve begeleiding**, ten einde verbreking van het huurcontract te proberen te voorkomen wegens overlast.

- Ondanks een intensieve begeleiding van huurders door de woonbegeleiding van het OCMW **of** van de GMH, wordt soms vastgesteld dat voor bepaalde huurders geen vooruitgang wordt geboekt om een aanvaardbare wooncultuur te bereiken. Oorzaken kunnen zijn een tekort aan essentiële vaardigheden bij de huurder, of een gebrek aan medewerking. Noodgedwongen zal de SHM dan de huur opzeggen. Indien nodig wordt de huurder opgeroepen voor het vredegerecht om zo de opzeg te bevestigen. Uit bezorgdheid voor de zwakke huurder hebben de vzw Bemoeizorg Beveren, het OCMW en de GMH in 2010 samen een project '**Bemoeizorg**' opgestart. Met instemming van de huurder zal de bemoeizorger hem gedurende maximum zes maanden intensief begeleiden met als doel een gedragswijziging en een sociale re-integratie te bekomen zodat de toestand van de woning aanvaardbaar wordt en de opzeg kan worden ingetrokken. Daarnaast wordt ook nazorg voorzien bij de gezinnen die het traject "bemoeizorg" succesvol hebben doorlopen maar nog nood hebben aan ondersteuning om een herhaling van hun woonproblemen te voorkomen. In 2013 volgde Bemoeizorg een 8-tal gezinnen, in 2014 waren dat er een 4-tal.
- De visitatiecommissie waardeert deze globale aanpak (huisbezoeken, samenwerking met het OCMW, preventieve begeleiding en bemoeizorg) omdat zij nog extra kansen inhoudt voor de huurder. Bovendien analyseerde de GMH de kritische succesfactoren en de knelpunten. Zo'n info- en reflectiemoment vond plaats in het voorjaar 2013, om de resultaten en ervaringen van dit project bemoeizorg te delen met andere lokale besturen, welzijns- en huisvestingsactoren. De SHM vindt dat dit er mede moet voor zorgen dat de huurders hun woonrecht kunnen behouden. De visitatiecommissie vindt dit een uitstekend initiatief. De effectiviteit ligt in de dubbele aanpak: de SHM treedt zelf op en begeleidt haar huurder vooraleer zij hem doorverwijst naar het CAW (preventieve begeleiding) en (eventueel) Bemoeizorg. Zo merkt de huurder dat de SHM woning en huurder opvolgt, wat leidt tot responsabilisering.
- De SHM pakt leefbaarheidsproblemen ook aan op niveau van **wijken of groepen**, in overleg met de gemeente Beveren, Temse en andere lokale actoren. Zij kaart de problemen met leefbaarheid aan in het woonoverleg en indien gevraagd, geeft zij uitleg in de bevoegde gemeenteraadcommissies (zie ook OD 6.2).
De SHM werkt met 34 toezichters in appartementsgebouwen van diverse grootte. Zij zijn verantwoordelijk voor "hun" bouwblok. Deze toezichter is een sociale huurder en zet zich op vrijwillige basis in voor controle op het onderhoud en de goede werking van delen van het patrimonium. Hij/zij kijkt toe op de naleving van het huishoudelijk reglement en het huurcontract. De SHM stelt vast dat er waar een toezichter is, de leefbaarheidsproblemen kleiner zijn en minder vaak voorkomen. Immers de aanwezigheid van de toezichter werkt drempelverlagend, omdat de huurders hem/haar kennen. De huurders van deze wijken, waarmee de visitatiecommissie sprak, waren enthousiast over de bereikte resultaten. De toezichters zelf zijn ook trots omdat ze erin slagen problemen te voorkomen en soms op te lossen, zodat een tussenkomst van de politie niet nodig is.
Een sociaal assistent van de SHM vergadert 4 x per jaar met alle toezichters in een stuurgroep (zie ook OD 4.4). Daar krijgen de toezichters ook informatie over nieuwe projecten, het aanduiden van aannemers voor onderhoud van de gasketels of het groen. De toezichters delen er hun problemen en hun aanpak. De toezichters met wie de visitatiecommissie sprak,

vinden dit een goed initiatief en een uiting van waardering voor hun werk vanwege de SHM. Zij spraken van een vlotte uitwisseling en ondersteuning door de GMH.

- De leefbaarheidsproblemen op **wijk**niveau zijn eerder beperkt. Er zijn twee wijken waar er sprake is van leefbaarheidsproblemen, een in Beveren en een in Temse.
Zo is er voor de **wijk Melkaderlaan in Kallo (Beveren)**, 127 woningen, door de gemeente in 2012 een actieplan opgesteld “Bruisende Buurt” om de leefbaarheid samen met de bewoners, de SHM en de politie te verbeteren. Er is een tevredenheidsenquête uitgevoerd door de SHM, waarbij er gepeild wordt bij de huurders wat zij van hun woning, de omgeving en de dienstverlening zelf vinden (zie ook OD 6.3). Op basis van een onderzoek en analyse, werd een actieplan opgesteld met 50 werkpunten. Het gebrek aan eigen individuele bergplaats of eigen terras bleek bijvoorbeeld aan de basis te liggen van het tijdelijk opslaan van afval in de traphallen en op het openbaar domein. Er werden diverse acties uitgevoerd: de blokverantwoordelijke (toezichter) hangt de avond voor het ophalen van het huisvuil een pictogram van de juiste zak op en er werden garages vrijgemaakt voor afvalopslag. Vóór de uitvoering van het leefbaarheidsplan spraken de welzijnsactoren en huurders van een “open vuilnisbelt”. Nu is de wijk een echte bruisende buurt waar nog maar beperkt problemen zijn, wat in grote mate te danken is aan de acties van de SHM en de aanwezigheid van toezichters in de blokken.
Voor de **wijk in Steendorp (Temse)**, 130 woningen, nam de gemeente Temse initiatief om een leefbaarheidsplan op te maken. Er is daarvoor overleg geweest tussen de gemeente en het OCMW, de wijkpolitie, de GMH en het CAW. Daaruit is een globale aanpak van het groenonderhoud ontstaan: ongeacht of de eigenaar de gemeente of de SHM is, het groen wordt onderhouden door de gemeente, die zijn kosten aan de SHM door-factureert. Er zijn geen klachten meer over het groenonderhoud sinds deze afspraak.
- De SHM zoekt naar maatwerk door elke situatie individueel te benaderen. Zo bekeek ze samen met de huurders de inrichting van het binnenplein in de wijk, opdat er minder uitnodigende hoeken zijn voor sluikestort (bijvoorbeeld wijk Melkader, Kallo). De GMH ging ook samen met de gemeentediensten na of bewoners interesse hebben om een stukje publiek domein zelf of gezamenlijk te onderhouden (groenten, bloemen, fruit). De SHM voerde ook opfriswerken uit met duurzaam materiaal in de gemeenschappelijke delen in de 5 appartementsblokken (wijk Melkader, Kallo) en stelt materiaal (bureau, stoelen, projector) ter beschikking in het wijklokaal. Voor het project Bruisende Buurt stelt de SHM ook een appartement ter beschikking als vergaderruimte (buurthuis).
- De raad van bestuur en de directie van de SHM besteden ook aandacht aan de inplanting en de woonomgeving van de wijken. Zo kwam er een buurthuis in de Leiestraat; de aanpalende petanquebaan werd aangelegd in samenwerking met de gemeente. De raad van bestuur en de beleidsactoren stelden ook dat de GMH kleinschalige projecten uitbouwt en in een goede mix voorziet van soorten en types woningen. Dit voorkomt gettovorming en bevordert de leefbaarheid. De inplanting van voldoende groen rond de bouwprojecten zorgt mede voor ruimte voor ontmoeting tussen de bewoners.
- Door deze maatregelen (individuele opvolging en woonbegeleiding; toezichters en wijkactieplannen), voelen de bewoners zich betrokken en verantwoordelijk voor het goed samenleven in hun wijk. De SHM wordt niet meer beschouwd als enige instantie die moet instaan voor de leefbaarheid van een wijk. De bewoners met wie de visitatiecommissie sprak vonden de aanpak van de SHM goed. Samen met de bewoners zoekt de GMH naar oplossingen. Dit komt de leefbaarheid ten goede. De visitatiecommissie vindt de totaal aanpak uitstekend.

OD 4.3 De SHM betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer

Beoordeling: goed

De GMH neemt initiatieven om de bewonerswerking uit te bouwen; zij biedt ondersteuning aan de bewonersgroepen, belegt overlegvergaderingen in grote wijken (Kallo, Melkaderlaan, project Bruisende Buurt) en brengt huurders samen bij nieuwbouw- en renovatieprojecten. De GMH ondersteunt bestaande buurtorganisaties die de sociale cohesie in de wijk versterken. Daarom is de visitatiecommissie van oordeel dat de GMH hierin goed presteert.

- In het kader van het actieplan in Kallo (Bruisende Buurt), besliste de GMH om zelf ook initiatieven te nemen. De toezichters vroegen om bewonersvergaderingen te organiseren om bepaalde problemen te bespreken, zoals het onderhoud van de gemeenschappelijke delen door de bewoners, als de toezichters er niet in slagen om sommige bewoners dat volgens afspraak te laten doen. De huurders waar de visitatiecommissie mee sprak, waren hier zeer enthousiast over.
- Bewoners van andere wijken richtten zelf wijkcomités op, waarvoor de GMH tot € 500 per jaar bijdraagt voor logistieke ondersteuning en andere wijkinitiatieven (uitbouw jeugdwerking) in de wijk Vesten, Molenbergwijk, Cauterhoekwijk (Kruibeke) en Melkaderlaan (Kallo-Beveren). De GMH stelt ook twee buurthuizen ter beschikking van de huurders in het kader van de wijkwerking, één in Kallo-Beveren en één in Centrum-Beveren. De gemeente Beveren steunt de wijkcomités onder meer, voor het onderhoud van het groen en de aanleg van petanquebanen.

De directie geeft aan dat de voorzitter, de directie en de medewerkers van de sociale dienst van de GMH steeds bereid zijn om bewoners, individueel of georganiseerd, te ontvangen. Zo vond liep tijdens de visitatiegesprekken ook een 3-maandelijks overleg plaats met huurders, SHM en politie over een burenpromblematiek in de wijk Gaverland en Sportlaan te Vrasene. Sinds 2012 stuurt de SHM in het kader van de Bruisende Buurt opnieuw nieuwsbrieven. In deze nieuwsbrieven bericht zij over de wijkwerking, de bevoegdheden van de toezichters en de resultaten. In 2014 nam de GMH een beslissing om een nieuwsbrief aan alle huurders te sturen (zie ook OD 6.1).

- De visitatiecommissie raadt de GMH aan om haar wijkwerking verder uit te bouwen in alle wijken, zoals dit het geval is in Melkaderlaan (Bruisende buurt-project) te Kallo-Beveren. Zij suggereert tevens om hun visie omtrent bewonerswerking neer te schrijven.

OD 4.4 De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

Beoordeling: uitstekend

De GMH werkt goed samen met verschillende woon- en welzijnsactoren om daadwerkelijk huisvestingsondersteuning aan haar bewoners te bieden. Ook de huisbezoeken en de bewonerswerking dragen hiertoe bij. De visitatiecommissie geeft daarom de beoordeling 'uitstekend' voor de prestaties van de GMH voor deze doelstelling.

- De dienst verhuur overloopt samen met de nieuwe huurders het intern huurreglement en legt uit wat hun rechten en plichten zijn. De huurder krijgt een praktische informatiebundel mee (zie OD 6.1). Een medewerker van de sociale dienst gaat binnen de 3 maand na het betrekken van de woning bij de nieuwe huurder langs om samen de belangrijke aspecten van de huurovereenkomst opnieuw door te nemen. De technische dienst geeft uitleg over het gebruik van de ventilatie en de thermostaat wanneer de huurder de woning betreft.

- Zoals aangegeven onder OD 4.1 en OD 4.2 verzorgt de sociale dienst de individuele begeleiding van huurders met problemen of gebeurt dit in samenwerking met het CAW-Oost-Vlaanderen en indien nodig wordt “Bemoeizorg” ingeschakeld. De huisbezoeken die werden afgelegd, kaderen eveneens in het voorkomen van leefbaarheidsproblemen, van burenruzies of van problematisch woongedrag. In 2012 legde de SHM in het kader van huurdersachterstal 121 huisbezoeken af en 142 in 2013. De SHM gaat voor een integrale aanpak door zelf de nodige afspraken voor de huurders te maken bij de sociale dienst van de politie, het OCMW of de thuishulpdiensten. Volgens de SHM helpt dit de huurders. De huurders spraken hier vol lof over. De GMH ontwikkelde een **visie rond sociaal beleid dat zij ‘zorgcontinuüm’ noemt**: vertrekkende vanuit het recht op woonzekerheid (art 23 van de Grondwet), is de doelstelling de uithuiszetting te voorkomen enerzijds door huisbezoeken en anderzijds door middel van crisisinterventie.
- De GMH werkt ook samen met welzijnsactoren die werken met doelgroepen die specifieke ondersteuning vereisen. Om het hoofd te kunnen bieden aan de grote instroom van jongeren uit de Bijzondere Jeugdzorg werd in 2012 het initiatief genomen voor een samenwerkingsconvenant met de vzw’s Begeleid Zelfstandig Wonen Al Paso en Dienstencentrum Hof Ter Welle (zie OD 1.5). De SHM zet ook in op het aanpassen van woningen aan specifieke vereisten. De sociale dienst begeleidt de huurder bij de opmaak van het dossier dat bij het VAPH wordt ingediend (zie OD 2.3).
- Bij nieuwbouwprojecten schenkt de SHM extra aandacht aan de ontvangst van de nieuwe huurders. Ze heeft daarvoor een draaiboek “groepsverhuring” opgemaakt. Concreet worden de sleutels van de woningen aan alle huurders tegelijk overhandigd tijdens een openingsvergadering. Zo kunnen huurders elkaar ontmoeten en wordt de informatie in groep gegeven. Zowel de sociale als de technische dienst zijn hierop aanwezig; het huurcontract, de rechten en plichten en de technische aspecten van de woning worden voorgesteld en besproken. Huurders kunnen ook vragen stellen. De brief met de praktische regeling geeft richtlijnen mee in verband met afvalbeheer, onderhoud van de gemeenschappelijke delen en nutsvoorzieningen (gas, water, elektriciteit, kabel, telefoon). Ook het huishoudelijk reglement evenals een overzicht van de taken van de conciërge of toezichthouder zijn bijgevoegd.
- Bij verplichte herhuisvesting, in het kader van renovatie- of aanpassingswerken, betaalt de SHM een verhuispremie van € 400. De GMH heeft hier sinds 2012 een procedure “verplichte verhuisbewegingen” voor. Uit de tevredenheidsenquête in 2014, bleek dat de 11 betrokken huurders van de Polderstraat, tevreden waren over de hulp aangeboden door de GMH. De aanwezige huurders op het gesprek met de visitatiecommissie zegden dat deze verplichte verhuis perfect volgens plan verlopen was.
- Een maatschappelijk werker van de sociale dienst vertegenwoordigt de SHM op stuurgroepvergaderingen met de toezichters (zie OD 4.3). Zoals aangegeven onder OD 4.3 werkt de aanwezigheid van toezichters drempelverlagend voor de bewoners; zij zijn het aanspreekpunt voor de bewoners en de “ogen en oren” van de SHM in de wijken (zie OD 4.2 en 4.3).
- De SHM werkt ook samen met Logo (Lokaal Gezondheidsoverleg Waasland) waarbij 2 woningen van de huisvestingsmaatschappij (Vredelaan, Kruikeke en Wilhelmietaan, Beveren) tijdelijk (1 maand) werden aangekleed en opengesteld voor bezoek, in het kader van acties valpreventie en gezond binnenmilieu. Zo worden senioren op een interactieve en laagdrempelige manier geïnformeerd over een gezond binnenmilieu en het beperken van valrisico’s. Vrijwilligers gidsten geïnteresseerde groepen op een ontdekkingstocht door de

verschillende ruimtes. Foto's en visueel materiaal maken het geheel toegankelijk voor zwakkere groepen.

- De SHM werkt nauw samen met de OCMW's rond individuele dossiers van huurders (die leefbaarheidsproblemen veroorzaken) in het Lokaal Clientoverleg en overleg met de sociale diensten; de SHM overlegt steeds in het kader van de versnelde toewijzing met het OCMW, om een inschatting te maken van de urgentie van de aanvraag. Er is ten slotte ook een overeenkomst met de OCMW's waarbij de huurder de huurwaarborg kan vervangen door een schriftelijke garantie of een schriftelijke borgstelling van het OCMW. De aanwezige OCMW's verzoeken GMH om deze maatregel meer aan te kaarten bij de nieuwe huurders. Uit de gesprekken bleek dat zij dit reeds vroegen aan de SHM, die er (nog) geen gevolg aan gaf. De GMH meldt dat er momenteel wordt onderzocht in welke gevallen de afbetaling van de huurwaarborg kan worden toegepast en wanneer niet.
- De GMH neemt nog diverse initiatieven bijvoorbeeld om zwerfvuil te vermijden (zie OD 4.2). Ook werden er energiescans uitgevoerd bij huurders van de SHM, door Den Azalee in diverse wijken (zie OD 2.2), zodat huurders gesensibiliseerd werden om energiezuiniger met hun verwarmings- en verlichting om te gaan. De GMH kondigde aan dat ze in de volgende nieuwsbrief het zuinig omgaan met energie zal belichten. Een lagere energiefactuur voor alle bewoners draagt immers bij tot een betere betaalbaarheid. (zie OD 2.2)
- De visitatiecommissie waardeert dat de SHM op diverse velden in huisvestingsondersteuning voorziet voor haar huurders (kwalitatief onthaal van kandidaat-huurders, individuele huisbezoeken, collectief onthaal van nieuwe huurders in nieuwe wijken, samenwerking met de OCMW's en met welzijnsorganisaties, aandacht voor de zwakste huurdersgroepen).

PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

Eindoordeel: goed

De GMH is bekommerd om het welzijn van de huurder. Ze besteedt aandacht aan de leefbaarheid en werkt hierrond samen met de toezichters en de lokale overheden. Zij geeft huurdersondersteuning op diverse domeinen en op verschillende manieren. Door de uitbouw van bewonersparticipatie in de wijk Melkaderlaan te Kallo (Beveren) en de aanwezigheid van de toezichters weet zij wat leeft in de wijken en bij de huurders. De SHM kan op deze ervaring bouwen om ook in andere wijken tot een echte bewonersparticipatie te komen.

De GMH beschikt ook over een degelijke procedure huurdersachterstal, waarbij de huurder met betalingsproblemen voldoende kansen krijgt om op elk moment een betalingsplan af te sluiten. Huurders die leefbaarheidsproblemen veroorzaken worden opgevolgd door de SHM of het CAW. Collectieve leefbaarheidsproblemen worden opgenomen in samenwerking met alle lokale actoren. .

4.5 PRESTATIEVELD 5: INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID

OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

Aan de hand van de resultaten van de financiële ratio's voor de periode 2009-2013 komt de visitatiecommissie tot de vaststelling dat de prestaties inzake de financiële leefbaarheid voor verbetering vatbaar zijn.

- Of de exploitatie van het patrimonium bijdraagt tot het versterken van de financiële positie van een SHM wordt gemeten aan de hand van 2 financiële ratio's: de netto vrije cashflow uit de gewone bedrijfsvoering en de netto winstmarge.

De netto vrije cashflowmarge uit de gewone bedrijfsvoering geeft aan of de gewone periodieke inkomsten volstaan om de gewone periodieke uitgaven te dekken. Als de inkomsten lager zijn dan de uitgaven stijgt de ratio boven 100%. Om een marge te creëren waarmee de SHM haar financiële positie kan versterken, mag de ratio eigenlijk niet meer bedragen dan 85%. Met een uitschieter tot 110% in 2010 kwam de netto vrije cashflowmarge bij de GMH sinds 2009 steeds op ongeveer 100% uit. Uit recente cijfers blijkt dat ook voor het jaar 2014 niet het geval te zijn. Dit terwijl 2/3 van de SHM's er in slaagt om deze marge beneden de 100% te houden. Echter slaagt minder dan 1/5 van de SHM's er in om die lager dan 85% te krijgen.

De netto-winstmarge meet hoeveel winst (in %) de SHM maakt van de opbrengsten die ze realiseert in haar gewone bedrijfsvoering. De netto-winstmarge moet minimum 0% bedragen. De visitatiecommissie stelt vast dat de netto-winstmarge in de periode 2009-2013 met uitzondering van het jaar 2012, waar ze 1,5% noteert, steeds negatief geweest is (ook in 2014). Circa 3/4 van de SHM's slaagt er de afgelopen jaren wel in om aan de norm te voldoen. De netto vrije cashflowmarge en de netto-winstmarge uit de gewone bedrijfsvoering geven aan dat de financiële situatie over de periode 2009-2013 niet noemenswaardig verbetert.

In 2013 ligt de netto vrije cashflowmarge van de GMH ver boven de optimale norm van 85% en is de netto-winstmarge negatief. De SHM wijt dit aan de vele realisaties in de afgelopen decennia zowel op het vlak van nieuwbouw en vervangingsbouw, als van renovaties, met de grote leninglast die daardoor is gecreëerd, terwijl de huurinkomsten zeker in de beginfase van de verhuur niet in verhouding staan tot de uitgaven. Ze wijst eveneens op de ouderdom van haar patrimonium en de oplopende kosten voor onderhoud en herstel die daar aan verbonden zijn. De verkoop van oudere sociale huurwoningen wordt niet meegenomen in de bedrijfsvoering, omdat de opbrengst ervan opnieuw moet geïnvesteerd worden (en niet mag gebruikt worden op operationele verliezen te dekken).

- De gecorrigeerde liquiditeitsratio in enge zin drukt de verhouding uit tussen de op korte termijn beschikbare middelen en de schulden die op korte termijn vervallen. Deze ratio moet minimaal 1 bedragen om de schulden op korte termijn te kunnen financieren met vorderingen op korte termijn. Alhoewel de gecorrigeerde liquiditeitsratio van de GMH steeds positief bleef, daalde die wel van 2,5% in 2009 tot 1,9% in 2013 en in 2014. Iets meer dan 1/2 van de SHM's slaagt er de afgelopen jaren niet in om aan de norm te voldoen. GMH slaagt daar door de toegenomen huurinkomsten wel in ondanks de stijgende leningslast (onder meer omwille van M€ 7,3 investeringen in renovatieprojecten op 5 jaar tijd).
- De solvabiliteit is een vierde financiële ratio waarmee de financiële leefbaarheid van een SHM in kaart wordt gebracht. De solvabiliteit geeft de graad van financiële onafhankelijkheid aan en wordt weergegeven als de verhouding van het eigen vermogen tegenover het totale vermogen. Hoewel er geen absolute norm voor bestaat, wordt een solvabiliteit van 10% als

een minimum beschouwd om terugbetaling van vreemd vermogen aan schuldeisers te waarborgen. Ongeveer 1/3 van de SHM's kent een solvabiliteitsratio die lager ligt dan 10%. Al te grote afhankelijkheid van de historie van een SHM verhindert dat het resultaat op deze ratio als prestatie wordt beschouwd zodat de visitatiecommissie de solvabiliteitsratio op zich dus niet beoordeelt. Ter indicatie geeft ze mee dat voor de GMH de ratio in de periode 2009-2013 over de 5 jaar bijna ongewijzigd is gebleven op ongeveer 8,5%.

- De visitatiecommissie stelt vast dat de financiële leefbaarheid van de GMH voor verbetering vatbaar is, maar ze benadrukt tevens dat de SHM haar kwetsbare situatie onderkent en dat zowel uitvoering van het ERP2020 als realisatie van het BSO (in Beveren en Kruikeke) de te behalen en haalbare doelstellingen blijven. De GMH heeft haar financiële planning uitgezet op basis van een aantal prioritaire projecten, waarmee ze haar financiële leefbaarheid veilig stelt.

OD 5.2: De SHM beheert haar kosten goed

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

De werkings- en onderhoudskosten van de GMH liggen vrij hoog in vergelijking met de andere SHM's. Wat de omvang van haar personeelsvoorziening betreft behoort de SHM tot de middengroep in de sector. In de periode 2009-2013 is het aantal VTE met 1,6 verminderd. In de voorbije 5 jaar is de leegstand afgenomen. De GMH slaagt erin om de leegstand te beheersen, ondanks de relatief grote omvang, die hoofdzakelijk het gevolg is van dringend noodzakelijke renovatieprojecten. Door nogal wat onduidelijkheden is het beeld op de werkings- en onderhoudskosten van de SHM ernstig vertroebeld. Daardoor is een geobjectiveerde vergelijking met andere SHM niet mogelijk. De visitatiecommissie vindt de prestaties voor deze doelstelling voor verbetering vatbaar.

- Het gemiddelde bedrag aan werkings- en onderhoudskosten kwam in 2013 voor de GMH op € 1.581 per woning. 24% van alle SHM's heeft hogere gemiddelde werkingskost. In 2009 bedroegen deze kosten bij de GMH slechts € 1.376. Vermits het effectieve aantal VTE van 20,4 in 2009 verminderde tot 18,8 in 2013 is de relatieve stijging met 15% grotendeels toe te schrijven aan een toename van het aandeel kosten voor niet-personeel. Bij beschouwing van de jaarlijkse bedragen voor de werkings- en onderhoudskosten in hun totaliteit blijkt een toename met 13% over de periode 2009-2013. Het verschil van 2% tussen het totale bedrag en het gemiddelde bedrag per woning is te wijten aan een krimp van het aantal woningen met 34 van 1951 in 2009 naar 1917 in 2013.
- De GMH geeft zich rekenschap van het hoge gemiddelde bedrag aan werkings- en onderhoudskosten maar wijst op enkele elementen die dit relativeren. Belangrijkste daarin is het op dit ogenblik niet afzonderlijk kunnen beschouwen van koop- en huuractiviteiten. De SHM verklaart dat uit onderzoek blijkt dat ongeveer 7,2% of € 108.044 van de werkingskosten koopactiviteiten werden ontwikkeld in 2013. Ook werd in de totale werkings- en onderhoudskosten verkeerdelijk het bedrag aan subsidiëring in de verloning van 2 personeelsleden en een bedrag aan terugvordering in verzekeringsdossiers meegenomen. Samen goed voor een bedrag van € 165.317 of 5,5% dat niet thuishoort in de werkings- en onderhoudskosten van de GMH in 2013. Bovendien telde de GMH in 2013 twee conciërges onder haar personeelsleden waarvoor de volle 100% de personeelskosten in de werkingskosten is verrekend terwijl dit maar voor 50% zou mogen zijn vermits de overige 50% als huurlast aan de bewoners van de betreffende wooncomplexen wordt aangerekend. Ten slotte komt het voor dat de GMH projecten volledig in eigen beheer uitvoert zonder beroep te doen op externe ontwerp bureaus. In dat geval is die activiteit als een deel van de projectkosten afzonderlijk van de totale werkings- en onderhoudskosten te beschouwen.

- In 2013 beschikt de GMH over 22 medewerkers of samen 18,8 VTE waarmee ze haar huurders en kopers een brede dienstverlening kan verzekeren ondanks een daling van het aantal VTE van 20,4 in 2009 tot 18,8 in 2013. De verhouding aantal VTE per 1000 woningen bedroeg in 2013 9,81. Ook wat het aantal VTE betreft geeft de SHM aan dat de koopactiviteit eigenlijk aan 1,06 VTE in min kan verrekend worden op het totaal aantal VTE.
- In 2013 kent de SHM een structurele leegstand van 16 woningen. Op een totaal patrimonium van 1.917 woningen staat dit voor 0,83%. 58% van alle SHM's heeft een hoger percentage structureel leegstaande woningen. De frictieleegstand bedroeg eind 2013 41 woningen of 2,14%. 30% van de SHM's hebben een hoger aandeel frictioneel leegstaande woningen. In de praktijk wijken de aantallen leegstaande woningen die de GMH zelf opgeeft in haar jaarverslagen gevoelig af van de hoger vernoemde aantallen, hoofdzakelijk omdat woningen die niet langer als sociale huurwoning beschikbaar (kunnen) zijn toch worden meegeteld (in verkoop, onteigening, in gebruik als buurtlokaal). Toch volgt de SHM de leegstand nauwgezet en maand per maand op, met inbegrip van de derving aan huurinkomsten die daarmee gepaard gaat. Per adres houdt de SHM de leegstand bij met vermelding van de reden, het ogenblik van de aanvang, de beschikbaarheid voor verhuring, en de feitelijke verhuring, en het minimum huurverlies gebaseerd op de huur die de laatste huurder betaald heeft voor de betreffende woning. Ze hanteert daarbij een 10-tal categorieën die geen verband houden met de categorieën structureel en frictie maar wel een zeer genuanceerd beeld geven van de leegstand in de praktijk. Op 31 december 2014 stonden in totaal 64 woningen leeg voor een gederfd maandbedrag van ongeveer € 10.000. De visitatiecommissie stelt vast dat de GMH haar leegstand nauwkeurig registreert en opvolgt.
- Voor bespreking van de contractwijzigingen verwijst de visitatiecommissie naar de bespreking van de projecten bij OD 3.1 omdat ze van oordeel is dat dit aspect niet los kan worden gezien van de leningsplafonds, de bestelbedragen en de eindbedragen per project en per jaar. In verband met het goed beheersen van de kosten herinnert de visitatiecommissie de GMH aan het engagement om haar ontwerpers te verplichten met hun ramingen onder het leningsplafond te blijven en om elke contractwijziging voor te leggen aan de raad van bestuur.
- De visitatiecommissie beveelt de GMH aan om haar meest actuele gegevens steeds aan de VMSW te bezorgen zodat de Vlaamse regering de uitvoering van haar eigen beleid kan beoordelen en de minister de prestaties van de SHM kan meten en volgen, maar evenzeer dat de SHM zelf haarprestaties kan vergelijken met die van de andere SHM's om daar de nodige conclusies uit te kunnen trekken. Met betrekking tot de goede beheersing van de kosten gaat het om gegevens over werkings- en onderhoudskosten, het aantal VTE dat als uitgangspunt moet worden genomen en de zo precies mogelijke registratie van structurele leegstand en frictie leegstand zoals gedefinieerd voor toepassing van deze prestatiebeoordeling.

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

Beoordeling: goed

De GMH heeft een transparante en effectieve aanpak om zowel huurdersachterstal, sociale als domiciliefraude te voorkomen en te bestrijden. Huurdersachterstal houdt de SHM nauwlettend in het oog en wordt van bij het ontstaan aangepakt door de SHM zelf, indien nodig in samenwerking met andere organisaties naargelang de ernst van het probleem. De SHM wijst de kandidaat-huurders vooraf op hun rechten en plichten inzake inwoning en eigendomsvoorwaarden en doet dat opnieuw bij het begin van elke verhuring. Met een strikte opvolging van elk signaal van mogelijke onregelmatigheid kon de GMH de voorbije 4 jaar uithuiszetting omwille van fraude tot

1 dossier te beperken. Ze waakt er daarbij over om binnen het wettelijk kader te blijven. De visitatiecommissie vraagt wel aandacht voor een toenemende achterstal bij de betaling van de huishuur (de huurachterstal) van de zittende huurder maar meent dat de GMH toch goede prestaties levert voor deze doelstelling.

- De GMH beschikt al sinds april 2002 over een 'werkwijze Achterstel', waarin in 6 duidelijke stappen van vaststelling tot vonnis verbreking huur / uithuiszetting de hele procedure om huurdersachterstal te voorkomen uitgeschreven staat. In een bijlage bij die werkwijze wordt de samenwerking met andere instanties (organisaties en personen) helder omschreven. In maart 2014 is daar een 'Debiteurenreglement' aan toegevoegd met naast de procedure zelf ook hoofdstukken over 'waarderingsregels inzake huurachterstallen', 'leidraad kosten en lasten' en de 'toerekening van betalingen'. De werkwijze en het reglement worden strikt gehanteerd. De GMH volgt sinds 2002 de situatie inzake huurdersachterstal op waarbij op iedere eerste werkdag van de maand wordt nagegaan wie laattijdig is met aanbetalen. Er wordt onmiddellijk contact gezocht via telefoon, gsm, e-mail, het bezorgen van persoonlijke uitnodigingskaartjes en eventueel met een huisbezoek of met een gesprek op kantoor (zie ook OD 4.1). De aanpak resulteert in 2013 in een percentage van 2% voor de verhouding tussen het bedrag aan huurdersachterstal enerzijds en anderzijds de bedragen aan huurinkomsten plus huurlasten samen. Dit percentage is toegenomen van 1,2% in 2009 tot 2,0% in 2013. De bedragen jaarlijkse huurdersachterstal nemen evenwel toe van ruim € 92.000 in 2009 tot € 145.000 in 2013 of een stijging met 57%. Ze stijgen ook sneller dan de huurinkomsten plus huurlast zelf, die maar met een goede 13% zijn toegenomen. Omdat de boekhoudkundige verwerking echter niet bij alle SHM's dezelfde is, terwijl dat toch binnen het wettelijk kader gebeurt, vindt de visitatiecommissie dat een onderlinge vergelijking niet helemaal opgaat. Vandaar dat de visitatiecommissie ook de evolutie van het deel huurachterstal zelf nagaat. De bedragen huurachterstal nemen eveneens toe van ruim € 84.000 in 2009 tot bijna € 99.000 in 2013 of met 17% wat in een zelfde orde van grootte ligt als de toename van de bedragen voor huurinkomst plus huurlast. Wanneer als onderdeel van de totale huurachterstal enerzijds de huurachterstal van de zittende huurder en anderzijds dat van de vertrokken huurder afzonderlijk worden beschouwd, blijkt dat de bedragen huurachterstal van de vertrokken huurder ongeveer op een zelfde niveau gebleven zijn in de periode 2009-2013, maar dat de bedragen huurachterstal van de zittende huurder aanzienlijk gestegen zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat de GMH niet zo goed presteert in het beheersen van die huurachterstal van de zittende huurder, wat nochtans dé situatie waar de problemen met huurachterstal en bij uitbreiding met huurdersachterstal ontstaan. De visitatiecommissie verwijst naar de bespreking van huurachterstal in het jaarverslag 2011. Het onderzoek van de GMH betrof een onderzoek over een periode van 10 jaar omwille van dezelfde vaststelling die de visitatiecommissie vandaag opnieuw doet: de huurachterstal van de zittende huurder neemt toe. In 2011 bleek onder meer dat huurachterstal vaker voorkomt bij huurders met een hoger inkomen, huurders jonger dan 40 jaar, en bij alleenstaanden met kinderen. Tijdens de visitatiegesprekken wijst de SHM als oorzaak op de relatieve daling van het inkomen van de huurders en op de stijgende energiekosten. De visitatiecommissie suggereert de GMH om de recente evolutie van de huurdersachterstallen grondiger te onderzoeken en oplossingen te zoeken om de trend van stijgende huurachterstallen bij zittende huurders te keren.
- De SHM tracht op verschillende manieren sociale en domiciliefraude te voorkomen en te bestrijden. Ze doet dat door de kandidaat-huurder op zijn rechten en plichten te wijzen op haar website bij de algemene toelichting, waar ook het intern huurreglement en de bijlage bij het huurcontract kunnen gedownload worden met detail over de ontbinding van het huurcontract. Bij het uitgebreide intakegesprek komt het thema opnieuw aan bod. Het wordt ook toegelicht in de samenvattende infotekst die de informatiebrochure (cfr. 'ZieZo!')

voorlopig vervangt in afwachting van de herdruk. Bij het huisbezoek van de sociale dienst in het kader van de tevredenheidsbevraging na het betrekken van de woning wordt de huurder opnieuw op zijn rechten en plichten gewezen. Ten slotte toont de tweewekelijkse opvolging van situaties met problemen van technische aard of met leefbaarheidsproblemen door de directeur, waarvoor ze samen met medewerkers van de technische dienst telkens een halve dag voorziet, ook het belang aan dat de SHM aan deze problematiek schenkt.

- De GMH heeft een werkwijze (procedure) 'overbezetting huurwoning' en een klachtenprocedure die van belang zijn voor het voorkomen en bestrijden van sociale en domiciliefraude. De GMH monitort dagelijks gegevens over haar huurders in de Kruispuntbank Sociale Zekerheid. Bij een onduidelijkheid over een in-woonst vraagt de SHM de huurder met een schrijven om de situatie in orde te brengen. In de periode 2011-2014 gaat het jaarlijks om gemiddeld 80 meldingen in verband met een vermoeden van sociale en domicilie fraude die de GMH bereiken via andere huurders, haar eigen medewerkers en die van aannemers. Als eerste actie nodigt de GMH de betrokken huurders uit voor een gesprek op kantoor. Jaarlijks zijn er ongeveer 20 dergelijke gesprekken. In veel gevallen gaat het om de zorg voor een zieke huurder, om een nieuwe relatie, en dergelijke meer. Indien het om een klaarblijkelijk ernstig te onderzoeken melding gaat doet de SHM beroep op de gemeentelijke bevolkingsdiensten. In totaal 25 dossiers zijn aldus de laatste 4 jaar doorgegeven. Voor alle verder onderzoek doet de GMH systematisch een beroep op de politiediensten. In het gesprek van de visitatiecommissie met ambtenaren wordt gewezen op gespecialiseerde extra opleiding die wijkagenten krijgen op dit vlak. Van de vernoemde 25 dossiers zijn er 17 geregulariseerd, in 5 gevallen is de huurder vrijwillig vertrokken, 2 dossiers zijn nog hangende en in 2012 kwam het 1 keer tot een uithuiszetting.

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

Beoordeling: goed

De SHM gebruikt het door de VMSW ontwikkeld financieel planningsinstrument. Het bevat niet alleen informatie over de bestaande en geplande nieuwbouw-, vervangingsbouw- en renovatieprojecten, maar ook over de personeels- en onderhoudskosten. Dit meerjarenplan wordt jaarlijks geactualiseerd, vervolgens besproken en goedgekeurd door de raad van bestuur. Halfjaarlijks wordt een tussentijdse actualisatie besproken in de directie die kan voorgelegd worden aan het directiecomité en de raad van bestuur indien de omstandigheden dat vereisen. De GMH maakt simulaties van de effecten die beslissingen zullen genereren en doet nacalculaties per project die inzage bieden in de consequenties van ontwerpopties. De visitatiecommissie vindt dat de GMH goede prestaties levert voor deze doelstelling.

- De GMH maakt gebruik van het financiële planningsinstrument dat door de VMSW wordt aangereikt voor de opmaak van een meerjarenplanning met een tijdshorizon van 10 jaar (2014-2023). Deze planning is opgesplitst in een gedeelte historische werking (alle kasstromen in verband met de huidige werking en projecten opgeleverd voor 31 december 2013) en een gedeelte nieuwe projecten, zowel nieuwbouw- en vervangingsprojecten als renovatieprojecten. Naast nieuwe projecten maken ook een personeelsplanning, een onderhoudsplanning, en een planning voor de uitvoering van het ERP2020 deel uit van financiële planning. Doorgaans wordt op het einde van elk jaar de financiële planning voor het volgende jaar goedgekeurd door de raad van bestuur. Dat gebeurde op 21 november 2013 voor de financiële planning van 2014-2023. In juni wordt de financiële planning geactualiseerd en besproken met de directie. Indien nodig wordt de geactualiseerde planning geagendeerd op de vergaderingen van het directiecomité en van de raad van bestuur. 3 maal per jaar maakt de dienst financiën bovendien een overzicht met een simulatie van het resultaat,

waaruit kan worden afgeleid in hoeverre de kosten en opbrengsten gewijzigd zijn ten opzichte van de vorige jaren. De SHM bezorgde de visitatiecommissie de 3 overzichten van 2013. Waar de simulaties in juni en augustus nog een raming met een resultaat in positieve cijfers gaven, was dit niet langer het geval voor de simulatie in oktober. Indien nodig stelt de dienst mogelijke bijsturingen voor, zoals de prioritering in de projecten in het najaar 2013 of de openbare verkoop van een of meerdere oudere huurwoningen. Ook deze overzichten worden door directiecomité en raad van bestuur besproken.

- In 2013 bleek uit de voorbereiding bij de financiële planning van 2014 dat de GMH niet alle projecten die geprogrammeerd, aangemeld of anderszins gepland werden zou kunnen realiseren zonder financieel in de problemen te komen. In de loop van het jaar is onderzocht welke projecten met prioriteit voortgang moeten kennen en welke niet. Een selectie van projecten die tot een beslissing van de raad van bestuur heeft geleid in maart 2014 bestaat enerzijds uit renovatieprojecten om aan de ERP2020-normen te voldoen en anderzijds uit de nieuwbouw- en vervangingsbouwprojecten. Criteria voor deze laatste zijn: het deel uitmaken van een uitvoeringsprogramma, de urgentie op basis van de plaatselijke wachttijden, het gemeentelijke BSO-Huur, de hoogte van de intresten die op de grond worden betaald, de contractuele verbintenis met een ontwerper, en de kosten die al gemaakt werden door GMH en/of VMSW. De financiële planning van 2014 was door deze ingreep veel positiever, zoals blijkt uit het advies van de VMSW waarin gesteld wordt dat de GMH in de eerste 3 jaar van de financiële planning (2014-2016) geen negatieve saldi van de liquide middelen verwacht zodat de in de planning opgenomen projecten verder kunnen uitgewerkt worden.
- Naast de prioritering in de projecten heeft de raad van bestuur tevens beslist om op projectniveau of op een hoger programmaniveau telkens te zoeken naar een financieel evenwicht, hetzij door verkoop van patrimonium, hetzij door de realisatie van een mix van sociale huur- en koopwoningen. Een goed voorbeeld van een dergelijke aanpak is het project Polderstraat in Kruikeke (zie OD 1.1). De effecten van de verkoop van sociale huurwoningen, zowel openbaar als aan de zittende huurder, en van de verkoop van de nieuw gerealiseerde sociale koopwoningen maken deel uit van de simulaties die de financiële dienst 3 keer per jaar maakt. Daaruit blijkt bijvoorbeeld dat de verkoop van de sociale huurwoningen veel meer opbrengt dan die van de sociale koopwoningen. De noodzaak om omwille van het financieel evenwicht over te gaan tot verkoop van woningen (en gronden), blijkt eveneens uit de evaluaties per project die de financiële dienst systematisch opmaakt. De SHM geeft aan dat al in 2004 beslist is tot verkoop van huurwoningen zodra de zittende huurder vertrekt. Het gaat om woningen gebouwd voor het jaar 1950 (in 2013 zijn er nog ongeveer 30 in patrimonium), of geïsoleerd gelegen woningen of woningen die deel uitmaken van een kleiner complex waarvan vroeger al andere woningen verkocht zijn.

OD 5.5: De SHM streeft ernaar te evolueren naar een echte woonmaatschappij

Beoordeling: goed

De kernactiviteit van de GMH bestaat uit het verhuren van woningen. De SHM realiseert echter ook koopwoningen. De koopactiviteit is evenwel altijd occasioneel geweest en vooral in functie van een evenwichtige sociale mix. Er is geen intentie om de huidige aanpak te verbreden naar een gemengde werking, en bijvoorbeeld ook in sociale hypothecaire leningen te bemiddelen. De Waasse Landmaatschappij bemiddelt deze sociale leningen van de VMSW voor de kopers van de woningen die de GMH realiseert. Naast eigen koopprojecten, realiseren beide SHM's ook samen gemengde projecten met huur- en koopwoningen. De GMH toont een uitgesproken engagement om samen met de lokale partners een integrale woonservice aan te bieden. De SHM werkt hiervoor ook samen met de intercommunale Interwaas en met de gemeenten en de OCMW's in het actieterrein. De visitatiecommissie vindt dat de GMH goed presteert voor deze doelstelling.

- De gemeenten voeren de regie over het lokaal woonbeleid. De samenwerking van een SHM met het lokale beleidsniveau gebeurt in belangrijke mate bij het lokaal woonoverleg dat in alle vier de gemeenten van het actieterrein, met name in Beveren, Kruibeke, Temse en Sint-Niklaas, drie keer per jaar plaatsvindt. Dit is noodzakelijk, immers, zonder bespreking en advies van het lokaal woonoverleg kan een SHM geen projectfinanciering krijgen van de Vlaamse overheid. De GMH neemt volop deel aan het lokaal woonoverleg in Beveren en Kruibeke. Ze is aanwezig op het lokaal woonoverleg in Temse, en in mindere mate aan dat in Sint-Niklaas. De betrokkenheid in Temse en Sint-Niklaas beperkt is beperkt tot zaken die te maken hebben met de bestaande huurwoningen en de (kandidaat-)huurders. Zoals al aangegeven in het Deel 3 Beschrijving van dit rapport verhuurt de GMH nog steeds woningen in deelgemeenten van Temse en van de stad Sint-Niklaas, maar sinds de fusie van gemeenten in 1977 is er een ongeschreven afspraak om geen nieuwe bouwprojecten meer te ontwikkelen in de vroegere gemeenten Steendorp, nu Temse, en Belsele, nu Sint-Niklaas. Partners in het lokaal woonoverleg in Beveren en Kruibeke zijn telkens de gemeente, die ook initiatiefnemer is, de Waasse Landmaatschappij, de intercommunale Interwaas, de SVK-vereniging Waasland, Wonen Vlaanderen en de GMH.
- Momenteel werkt de GMH nauw samen met de Waasse Landmaatschappij en met een privé-partner voor een grote projectontwikkeling Middenheide in Beveren. De Waasse Landmaatschappij blijft immers bevoorrechte partner van de GMH voor de bouw van sociale koopwoningen. De koop-SHM is ook leverancier van sociale kavels in het actieterrein. De intercommunale Interwaas betreft de GMH bij verschillende van haar projecten om sociale woningen (huur en koop) op haar gronden te realiseren. Voorbeelden zijn Kouter in Beveren-Kieldrecht, Dijkstraat in Beveren-Melsele en Viergemeet in Beveren-centrum. Interwaas brengt ook bescheiden kavels op de markt. Samenwerking met de SVK-vereniging Waasland is er eigenlijk niet buiten de gezamenlijke deelname aan het lokaal woonoverleg. De SHM werkt samen met de gemeentelijke diensten van Beveren en van Kruibeke bij de voortgang in de bouwprojecten en bij gezamenlijke opdrachten zoals het onderhoud van groen. Er zijn ook heel wat contacten met politiediensten, met wijkagenten en bij halfjaarlijks overleg zowel met de sociale dienst van de politie in Beveren als met die in Kruibeke-Temse.
- Met welzijnsorganisaties wordt op verschillende manieren samengewerkt. Met het OCMW's van Beveren en van Kruibeke is er voortdurend overleg. In Kruibeke neemt de GMH deel aan het overleg van het welzijnsplatform. De SHM is ook aanwezig op het Regionaal Welzijnsoverleg (RWO) Waasland. Met het CAW-Oost-Vlaanderen is er een overeenkomst over preventieve woonbegeleiding. De GMH is partner in de vzw Bemoeizorg Beveren, lid van het dagelijks bestuur en van de stuurgroep. Er is een projectsamenwerking met Hof ter Welle en ook met de vzw De Klokke. Bovendien is de GMH zeer actief in het leefbaarheidsproject Bruisende Buurt, in Beveren-Kallo, samen met het OCMW, waar de gemeente Beveren initiatiefnemer is (zie OD 4.1 en 4.2).
- De GMH heeft geen intenties om haar koopactiviteiten uit te breiden, noch zijn er plannen voor de bouw van bescheiden huur- of koopwoningen, of voor het aanbieden van sociale kavels. Ze blijft echter wel actief in de realisatie van sociale koopwoningen met 58 woningen op een uitvoeringsprogramma of aangemeld, die bijdragen aan het BSO-Koop in Beveren en Kruibeke. Het komt erop neer dat de GMH zal instaan voor de realisatie van bijna de helft van de 216 woningen, (3+31=) 34 gerealiseerd in 2008-2013 en 58 gepland, van het BSO-Koop in de Beveren en Kruibeke samen (zie OD 1.2).

GMH heeft nog geen initiatieven genomen in de richting van een fusie of intensieve samenwerking in de operationele werking met andere SHM's. De SHM vindt dat ze met haar huidige personeelsvoorziening naar aantal en functies de kwaliteit van haar dienstverlening aan de huurders van haar patrimonium kan waarborgen, ook rekening houdend met de toename van het aantal sociale huurwoningen na realisatie van de geplande projecten. Ze meent dat een grotere SHM een zwaardere organisatiestructuur zou vereisen en dat omgekeerd, in een kleinere SHM, medewerkers kennis zouden moeten hebben op meerdere domeinen waardoor hun gespecialiseerde kennis zou afnemen. In het gesprek met beleidsverantwoordelijken wordt het standpunt van de GMH bijgetreden en merken ze op dat een eventuele fusie niet ten koste mag gaan van de goede samenwerking met de gemeenten. Er wordt bovendien verwezen naar alsmaar toenemende woningdruk in Beveren en in mindere mate ook in Kruiseke, waardoor er bijkomende sociale woningen zullen nodig zijn. Dat sluit aan bij de ambitie van de gemeentebesturen van Beveren en Kruiseke, die zich beide verbinden om, niet alleen hun BSO-huur uit te voeren, maar dit niet als een einddoel te beschouwen, alsof daarmee aan de behoefte zou voldaan zijn.

OD 5.6 De SHM beschikt over een goed systeem van interne controle

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie is van oordeel dat het systeem van interne controle waar de GMH over beschikt alle elementen omvat die nodig zijn om de belangrijkste risico's te beheersen. Noodzakelijke bouwstenen als daar zijn, statistische gegevens, analyses, procedures en rapporteringen zijn in ruime mate beschikbaar. De visitatiecommissie wijst er evenwel op dat zich vooral op het vlak van visievorming en in mindere mate ook op dat van de strategie een actualisatie opdringt. Toch vindt de visitatiecommissie dat de SHM goede prestaties levert voor deze doelstelling.

- De SHM heeft eind 2007 het kader en de krachtlijnen van haar organisatie tot in detail uitgetekend. Onder de hoofding Interne Organisatie geeft het organogram de samenhang weer van raad van bestuur, directiecomité, directie en diensten met hun personeelsvoorziening en kerntaken. Onder structuren worden beslissings-, overleg- en informatiestructuren gevat. Volgen nog een aantal praktische afspraken en aandachtspunten, de tweejaarlijkse evaluaties (vanaf 2010 nadat in 2009 functieomschrijvingen en nieuwe taakverdelingen op punt zijn gezet), en de kwestie van de verloning (volgens aangepaste schalen in functie van competenties en gekoppeld aan functie-inhoud, diploma en verantwoordelijkheden). De GMH stelt in de inleiding dat haar nota een werkdocument is met als doel de uitgangspunten en belangrijkste elementen te omvatten voor het opzetten van een werkbare organisatiestructuur, als basis te dienen voor de opmaak van een behoefteplan en een opleidingsplan. De nota is opgemaakt door de directie na persoonlijke consultatie van alle personeelsleden en op basis van de beleidsvisie van de GMH, geformuleerd in 2007.
- De beleidsvisie waar de SHM naar verwijst in haar nota vertrekt van de projectontwikkeling, van het bouwen. Gelukkig wordt dit zeer breed geïnterpreteerd zodat ook sociale aspecten, communicatie en organisatie aan de orde komen. Onder meer volgende thema's worden besproken: betaalbaar bouwen en onderhoudsvriendelijkheid; wonen van ouderen en levenslang wonen; ecologie en woonomgevingskwaliteit; sociale leefbaarheid en mix van huur en koop; snelheid in ontwikkeling en communicatie. Impliciet zitten in deze thema's telkens strategische doelstellingen vevat. Ze zijn echter nog niet expliciet geformuleerd en vertaald in operationele doelstellingen met concreet meetbare ijkpunten. De GMH weet dit en gaat in het voorjaar 2015 een aantal, voor haar essentiële, strategische en daaraan gekoppelde operationele doelstellingen en acties uitwerken.

Daarmee kan meteen de visie uit 2007 op haar bruikbaarheid worden getoetst en worden geactualiseerd. De GMH kan zich trouwens met haar dagelijkse praktijk, met vele projecten en acties, in heel wat van die thema's (en de achterliggende doelstellingen) inschrijven, zodat de samenhang tussen de strategische en de operationele niveaus verzekerd is.

- Naast haar Huishoudelijke Reglement voor de organisatie en haar Intern Huurreglement voor de huurder beschikt de SHM over heel wat procedures waarvan er een aantal intern gericht is, zoals de deontologische codes voor bestuurders en voor personeelsleden, en de procedure kasbetalingen en kaartenbeheer (recent geactualiseerd). Uit de visitatiegesprekken blijkt dat de codes en de procedure kasbetalingen en kaartenbeheer (waarborg voor functiescheiding) gekend zijn bij de bestuurders en bij het personeel. Ook de procedures projectopvolging en verkoop niet-verhuurbare huurwoningen, en de werkwijzen melding onderhouds- en herstelwerken en onbeheerde nalatenschappen zijn intern gericht. Eerder extern gerichte procedures en werkwijzen zijn onder meer het debiteurenreglement annex de werkwijze achterstal, de procedure klachtenbeheer, de werkwijzen leefbaarheid, overbezetting, aangepast wonen en aangepaste woningen, toewijzing bestaand patrimonium en verplichte verhuisbeweging. Uit de rapportering van een 4-tal klachten in het jaar 2014 blijkt dat de procedure gekend is bij de medewerkers. Bij het gesprek met medewerkers werd gewag gemaakt van slechts enkele ontvankelijke echte klachten en de welzijnsorganisaties meldden dat de huur altijd zeer snel aangepast wordt naargelang de gewijzigde omstandigheden, zowel in het voordeel van de huurder als dat van de verhuurder. Op haar website verwijst de GMH naar 3 soorten klachten (defect/schade aan de woning, facturatie/afrekeningen, leefbaarheid) met telkens de vermelding van de klachtenbehandelaar (zie OD 6.1).
- De raad van bestuur van de GMH vergadert maandelijks. Op de vergaderingen worden de verslagen van het directiecomité met beslissingsvoorstellen voorgelegd, aangevuld met agendapunten van de bestuurders zelf. Het directiecomité komt 2 keer per maand samen om door de raad van bestuur te nemen beslissingen voor te bereiden en door de raad genomen beslissingen uit te voeren. Dit is de beslissingsstructuur van de SHM. Er wordt intensief overlegd tussen diensten onderling, maar ook binnen elke dienst. Als overlegstructuur heeft de GMH tweewekelijkse stafvergaderingen van directie en diensthoofden, tweewekelijkse teamvergaderingen van de diensten verhuur en van renovatie en onderhoud, maandelijks projectoverleg en een halfjaarlijkse vergadering van de klankbordgroep directie en personeelsafvaardiging. Om te informeren is er tweemaandelijks vergadering van het grootteam en zijn er ad hoc briefings. Bij al deze communicatiestromen en rapporteringen wordt gebruik gemaakt van verschillende software en ontwikkelt de GMH een aantal eigen toepassingen zoals in de aanpak sociaal schiereiland (sociale database - 2010), de opvolging van leegstand, de openstaande meldingen onderhoud en herstel, de nacalculatie en evaluatie van projecten en tussentijdse financiële resultaatsimulaties. De visitatiecommissie constateert dat de GMH over zowat alle bouwstenen beschikt voor het systeem van interne controle; het uitgelezen moment om de visie en de strategie te actualiseren in samenwerking met alle betrokkenen, in de eerste plaats de medewerkers en de bestuursleden.
- De visitatiecommissie beveelt aan om op korte termijn haar beleidsvisie te actualiseren en de missie en de strategie van de organisatie te expliciet te formuleren. De GMH heeft er alle belang bij om zelf haar opdracht te verwoorden, de koers uit zetten waarop die gestalte kan krijgen en te bepalen hoe ze op lange termijn haar strategische doelen zal bereiken. Dit is geen eenmalige oefening maar een voortdurende inspanning in het omgaan met verandering en het zoeken naar verbetering. De visitatiecommissie merkt op dat de organisatie over alle nodige bouwstenen en over de vereiste dynamiek beschikt om deze taak op te nemen met alle medewerkers, bestuursleden en andere relevante actoren. De visitatiecommissie stelt

voor dit momentum aan te grijpen en daarbij de nota visie en beleid uit 2007 als uitgangspunt te nemen. Daarbij evenwel niet enkel van de projectwerking te vertrekken maar bijvoorbeeld een drietal gelijkwaardige invalshoeken te kiezen, zoals een eerste gericht op de woning, een tweede op de bewoner (huurder/koper), en een derde op de organisatie.

OD 5.7: De SHM is bereid tot verandering en verbetering

Beoordeling: goed

Bij de GMH blijkt de bereidheid tot verbeteren en veranderen van haar interne werking onder meer uit de goed uitgebouwde organisatie die voldoende flexibel is om zich aan nieuwe omstandigheden aan te passen en voor zichzelf nieuwe uitdagingen te formuleren. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM voor deze doelstelling als goed.

- De GMH heeft oog voor veranderende omstandigheden. Enkele zeer diverse voorbeelden getuigen daarvan. Er is de prioritering van projecten om de financiële situatie onder controle te houden. De keuze om zuinig en creatief om te gaan met de beschikbare ruimte in het huidige kantoor. Omdat de verkeersverbindingen met Beveren niet optimaal zijn, heeft de GMH tijdelijk kantoor gehouden in Kruibeke. Het experiment heeft niet het gewenste resultaat opgeleverd en is dan ook niet voortgezet. Voor het onthaal van de bezoekers door 3 medewerkers is naast een dubbel loket recent ook voorzien in 2 ruimten voor meer persoonlijke gesprekken. Het beroep doen op huurders om toezicht te houden in hun wooncomplex en als tussenpersoon te fungeren is na ruim 12 jaar werkbaar en nuttig gebleken. Deze toezichters hebben zelf een structuur opgezet met een stuurgroep die jaarlijks een 4-tal keer samenkomt. Er zijn functioneringsgesprekken, er wordt opleiding voorzien en er wordt weinig verloop vastgesteld in de groep. Bij het gesprek met de huurders maakte de aanwezigheid van enkele huurders-toezichters geen enkel verschil vergeleken met de gesprekken bij visitaties van andere SHM's waar niet met toezichters werd gewerkt. Wat 'mag en niet mag' verwacht worden van de toezichter staat op papier.
- Op het vlak van interne werking van de organisatie zijn enkel voor de algemeen directeur functie-gebonden omschrijving, profiel en doelstellingen geformuleerd. Wel zijn kerntaken gedefinieerd per dienst en is er een aanzet van persoonsgerichte taakverdeling. In 2014 heeft de sociale dienst taken, doelstellingen en persoonlijke actieplanning voor de volgende 2 jaar uitgewerkt. In 2015 moet dit ook bij de andere diensten gebeuren. Vanaf 2010 voeren directie en diensthoofden tweejaarlijks evaluatiegesprekken met alle medewerkers. In het gesprek bevestigen medewerkers hun functiebeschrijving te kennen en wel degelijk te weten welke taken zij moeten opnemen. Dat dit niet of nog niet allemaal formeel is vastgelegd heeft te maken met de toch nog relatief beperkte omvang van de werkorganisatie.
- De GMH heeft een eigen informaticamedewerker in dienst en dat is te merken in de ontwikkeling van tools die detailopvolging betaalbaar en werkbaar maken. De SHM gebruikt Socio-Pack, 3P, autocad, een personeelsregistratiesysteem en eigen toepassingen zoals bij het sociaal schiereiland (nu wordt gezocht op een handige toepassing voor plaatsbeschrijvingen).
- Vorming en opleiding zijn een vast gegeven bij de GMH, waarvoor de SHM in 2012 een procedure 'Personeelsbeleid inzake Vorming' heeft uitgeschreven met een definiëring van het begrip, vormingsrecht en -plicht, procedures en modaliteit. Recente voorbeelden van opleidingen zijn 'digitaal aanbesteden', 'opmaak plaatsbeschrijving', 'woningkwaliteit', 'loonadministratie', 'omgaan met cliënten met een psychische aandoening', 'zorg-mijders', 'morele oordeelsvorming', 'omgaan met agressie', 'coachend leiderschap', 'de essentie van sociaal recht' en 'dag van de overheidsopdrachten'.

- Ten slotte vernam de visitatiecommissie dat de visitatie in de weken voorafgaand aan de gesprekken aanleiding is geweest tot een vorm van zelfevaluatie door de organisatie met deelname van alle medewerkers.

PRESTATIEVELD 5: INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID

Eindoordeel: voor verbetering vatbaar

De financiële leefbaarheid van de SHM is voor verbetering vatbaar. De resultaten voor de financiële ratio's in het jaar 2013 en hun evolutie in de periode 2009-2013 tonen dit aan. Niet enkel wat betreft de netto vrije cash flow en de netto winstmarge moet de SHM op zoek gaan naar betere prestaties, maar ook voor de liquiditeit, die nog voldoende goed scoort, maar toch gestaag is afgenomen.

Door nogal wat onduidelijkheden is het beeld op de werkingskost ernstig vertroebeld. De GMH kampt met een hoge werkingskost, maar het is niet mogelijk de reële werkingskost te bepalen die een meer objectieve vergelijking met de andere SHM's toelaat. Nochtans houdt de SHM haar personeelskost onder controle, wordt de leegstand van nabij opgevolgd en zo beperkt mogelijk gehouden en worden de bouwprocessen streng bewaakt.

De GMH pakt het beperken en voorkomen van huurdersachterstal en van sociale en domicilie fraude professioneel aan met enkele sterke procedures en met een doorgedreven samenwerking onder alle organisaties in het actieterrein. De resultaten over de periode 2009-2013 geven blijk van een efficiënte werking voor wat opzeg en uithuiszetting betreft. Toch is er zorg over de relatieve toename van de huurachterstal bij zittende huurders, waardoor de effectiviteit in het gedrang kan komen.

De SHM gebruikt de financiële planningsmethodiek van de VMSW. Ze actualiseert die op jaarbasis met introductie van nieuwe projecten volgens een weloverwogen prioritering waardoor het financiële evenwicht behouden blijft. Ze maakt ook voortdurend aparte analyses, evaluaties en prognoses met een rapportering daarover aan de directie en de raad van bestuur.

De GMH evolueert naar een echte woonmaatschappij. Ze verankert haar werking in het actieterrein door formele en informele samenwerking met vele woon- en welzijnsactoren.

De SHM voldoet aan de basisvoorwaarden voor een goed systeem van interne controle. Ze beschikt over de nodige reglementen, procedures en werkwijzen die ook nauwgezet worden opgevolgd. De werkorganisatie is op maat van de opdracht tot in detail uitgetekend met de daarbij horende beslissings- overleg- en informatiestructuren. Er dient nu snel werk gemaakt van een actualisatie van de beleidsvisie die sinds 2009 als leidraad heeft gediend, maar aan verandering toe is. Dit moet leiden tot een koppeling met de dagelijkse praktijk door het vastleggen van operationele doelstellingen, meetpunten en vervolgacties.

Bereidheid tot verandering en verbetering is ingebed in het DNA van de GMH. Ze blijkt uit de vindingrijkheid in heel wat initiatieven, soms groot zoals het werken met toezichters, soms klein zoals de aanpak bij het 'Sociaal Schiereiland'.

4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID

OD 6.1: De SHM informeert burgers snel en duidelijk

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie vindt dat de GMH goed presteert voor deze doelstelling. Ze informeert haar huurders duidelijk en goed en zet daarvoor diverse toegankelijke communicatiekanalen in, zoals de website, collectieve en individuele begeleiding van huurders, toegankelijke en bereikbare medewerkers, nieuwsbrieven en bewonersinforevergaderingen.

- De diensten zijn open op maandag, dinsdag en donderdag in de voormiddag. De SHM is alle dagen telefonisch bereikbaar (9u-12u). Afspraken zijn steeds mogelijk. De SHM is vlot bereikbaar met het openbaar vervoer en centraal gelegen in het centrum van Beveren. Er is een open balie en de onthaalmedewerker kan huurders individueel ontvangen in 1 van de 2 gespreksruimten. Alle huurders met wie de visitatiecommissie sprak, meldden dat zij vriendelijk onthaald worden. De GMH registreert alle meldingen, bezoeken en vragen in een opvolgingssysteem van Socio-Pack; zo is de communicatie traceerbaar. Een team van 3 medewerkers staat in voor onthaal en telefoonpermanentie.
- Bij intakegesprekken neemt de GMH ruim de tijd om met kandidaat-huurders alle mogelijke locaties te overlopen evenals soort en type woningen en de wachttijden. Zij maakt er ook een erezaak van om zoveel mogelijk door te verwijzen zodat kandidaten die op zoek zijn naar een betaalbare woning, effectief verder kunnen via het sociaal verhuurkantoor of andere SHM's.
- De GMH heeft een eenvoudig gestructureerde website, gericht op het informeren van haar (kandidaat)huurders. De lezer vindt er de samenstelling van de raad van bestuur, de diensten met naam en mailadres van de medewerkers en hun telefoonnummer. Zo informeert de website de lezer over de wachttijden, de plaatsbeschrijving, de huurprijsberekening en de huurlasten. De klachtenbehandelaars worden duidelijk aangegeven volgens het type klacht.
- De GMH vindt het belangrijk om op een duidelijke en open manier te communiceren met haar huurders; zo zijn alle brieven opgesteld in duidelijke en klare taal. De SHM besteedt ook in haar persoonlijke contacten met de huurders aandacht aan laagdrempelige communicatie. Ze benadrukt het belang van de communicatie met de huurder; zo gebruikt de sociale dienst postkaartjes 'ik kan u niet bereiken, gelieve me te contacteren' of pictogrammen waar wenselijk. De huurders waarmee de visitatiecommissie sprak bevestigden dat alle brieven duidelijk zijn; ook de woonactoren loofden de GMH voor de inspanningen die zij levert op het vlak van duidelijke en laagdrempelige communicatie. Sommige welzijnsactoren vermelden expliciet dat de GMH het meest leesbare reglement van inwendige orde had van diverse SHM's uit de omstreken, onder andere door het gebruik van pictogrammen.
- De GMH geeft tweemaal per jaar een nieuwsbrief uit met informatie over nieuwe projecten van de maatschappij. Zij stuurt naar de bewoners van de Melkaderlaan een specifieke nieuwsbrief in het kader van het project 'Bruisende Buurt'. Daarnaast beschikt zij ook over informatiefolders die geactualiseerd zijn en verschijnen er regelmatig persberichten over de activiteiten van de SHM (bijvoorbeeld lopende renovatieprojecten).
- De huurders krijgen een informatiemap bij het ondertekenen van de huurovereenkomst, evenals tips over onderhoud en herstellingen binnen en buiten de woning, met pictogrammen (zie OD 4.4). Huurders van nieuwe woonprojecten worden geïnformeerd in groep tijdens een "collectieve sleuteloverhandiging". Daarnaast structureert de GMH ook de informatiedeling

via de 34 toezichters, die de medebewoners informeren (zie OD 4.2). Ten slotte organiseert zij informatiemomenten bij planning van nieuwe projecten voor buurtbewoners. In het kader van een nieuw te bouwen project wordt een informatievergadering georganiseerd voor onder meer de buurt (bijvoorbeeld Keizerstraat en Hof ter Welle). Bij ingebruikname van het project gebeurt dat opnieuw, nu samen met zowel de technische dienst en de sociale dienst als met de toezichter (bijvoorbeeld Ciamberlandireef).

- Na 3 maand legt de sociale dienst tevredenheidsbezoeken af (zie OD 6.3). Hieruit blijkt dat huurders doorgaans verkiezen om problemen in de wijk te melden bij het onthaal van de SHM (45%) boven het aan te kaarten via het wijkcomité (26%) of de wijkagent (38%). Het zou nuttig zijn in het kader van een tussentijdse evaluatie, om dezelfde tevredenheidsenquête opnieuw uit te voeren bij dezelfde huurders na 2 jaar bewoning. Zo kunnen de resultaten vergeleken worden van eventuele acties die opgezet zijn.
- Conform het klachtendecreet is er een uitgeschreven klachtenprocedure. Op de website is er een pagina “klachten”. Deze pagina informeert de huurder over wat hij kan doen bij klachten over technische defecten, vragen bij huurlasten of leefbaarheidsproblemen. Er was in 2011 en in 2012 telkens 1 ontvankelijke klacht, en in 2013 waren er 4 klachten. De goede samenwerking tussen de technische en sociale dienst, het kort op de bal spelen van de sociale dienst, de aanwezigheid van toezichters op het terrein en het opvolgingssysteem van de meldingen verklaren volgens de visitatiecommissie de relatief weinige klachten. De visitatiecommissie waardeert deze aanpak.

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

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie beoordeelt de communicatie van de GMH met de beleidsinstanties en andere organisaties als goed, onder andere omdat ze actief deel neemt aan het woonoverleg en overlegt met andere huisvestingsmaatschappijen uit de regio.

- De rapporten van het agentschap RWO worden besproken op de raad van bestuur; er worden ook actiepunten opgesteld en de reglementen worden aangepast conform de opmerkingen, zoals blijkt uit het laatste rapport van 30 september 2014.
- Jaarrekening en jaarverslag worden overgemaakt aan de gemeentes van het actieterrein. De SHM legt ook in de diverse gemeenteraadscommissies het reglement van toewijzing uit evenals het actieplan “Bruisende buurt” in Kallo-Beveren.
- De SHM neemt deel aan elk lokaal woonoverleg in Beveren en Kruibeke, sporadisch in Temse, en slechts occasioneel in Sint-Niklaas (zie OD 5.5). Meestal is de directeur aanwezig. Zij stelt daar de projecten en studies voor. De wachtlijsten worden hier besproken. De SHM deelt informatie over mogelijke of aanwezige leefbaarheidsproblemen in haar wijken zodat daarover kan overlegd worden. Haar aanwezigheid op het woonoverleg wordt als zeer positief ervaren door alle actoren.
- Er wordt met alle OCMW's van het actieterrein samengewerkt en regelmatig informatie uitgewisseld over individuele sociale dossiers. De welzijns- en beleidsactoren vonden deze uitwisseling zeer constructief. De GMH neemt ook deel aan focusgroepen rond woonzorgzones, woonservice-gebieden georganiseerd door de provincie Oost-Vlaanderen en deelt informatie rond hun projecten.
- De SHM is aanwezig in de Gecoro's van Beveren en Kruibeke. Zo is er enerzijds een betere informatiedoorstroming op het niveau van individuele dossiers; anderzijds worden de diverse voorontwerpen en projecten er toegelicht, wat kan bijdragen tot kortere doorlooptijden.

OD 6.3: De SHM meet de tevredenheid van klanten

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties voor deze doelstelling als goed omdat de GMH sinds 2002 op een systematische en geobjectiveerde wijze tevredenheidsenquêtes uitvoert in wijken en recent ook bij elke nieuwe verhuring of mutatie. Zij voerde ook, in het kader van de leefbaarheid in de wijk Melkaderlaan (Kallo-Beveren) tevredenheidsenquêtes uit.

- Sinds 2002 legt de GMH systematisch tevredenheidsbezoeken af die globaal per wijk geregistreerd worden en nadien geanalyseerd om bronnen van mistevredenheid te kunnen opsporen. De tevredenheidsenquêtes zijn anoniem en objectief. Tevens voert zij systematisch bij elke nieuwe verhuring (inhuurneming of mutatie) een tevredenheidsenquête uit. De meest recente werd uitgevoerd in de Polderstraat (Kruibeke) naar aanleiding van hun verplichte mutatie in de nieuwe woningen. Deze huurders waren tevreden over de informatie en de hulp van de SHM bij de verhuisbeweging en zeer tevreden over de nieuwe huisvesting (zie OD 4.4). De visitatiecommissie kon ook het verslag inkijken van de tevredenheidsbezoeken in het nieuw complex Ciamberlanidreef.
- Naar aanleiding van het actieplan “Bruisende Wijk” in de Melkaderwijk, voerde de SHM in 2012 een enquête uit bij de bewoners. Zoals aangehaald onder OD 4.2 gaven de huurders hun mening over de kwaliteit van de woning, de leefbaarheid en de dienstverlening in de wijk. Hieruit vloeide een actieplan voort, waarbij bewonersparticipatie centraal stond (zie OD 4.3).
- De maatschappij voert nog geen bevragingen uit op regelmatige basis bij alle zittende of vertrekkende huurders. Zij meldt dat zij wacht op de beschikbaarheid van het instrument dat de Vlaamse overheid heeft aangekondigd om een tevredenheidsmeting over alle aspecten van de werking van een SHM mogelijk te maken. De visitatiecommissie suggereert om al formeel en structureel vast te leggen op welke vaste momenten en over welke aangelegenheden de tevredenheidsmetingen plaats zullen vinden en om tevredenheidsmetingen verder te verankeren in de werking van de maatschappij en ze ook uit te voeren bij haar zittende huurders. Tevredenheidsmetingen zijn immers een bron van wat er leeft bij de huurders. De SHM zal zo een globaal beeld krijgen van wat er leeft bij alle huurders.

PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID

Eindoordeel: goed

De GMH informeert de huurders en de woonactoren goed en correct. Zij besteedt veel aandacht aan een laagdrempelige communicatie met haar huurders. Ook de diverse actoren zijn hier tevreden over. De visitatiecommissie beoordeelt de initiatieven die de maatschappij gestart heeft op het gebied van tevredenheidsmetingen als goed en raadt de maatschappij aan om deze weg verder te bewandelen

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:

1. Actualiseer de beleidsvisie en expliciteer de missie en de strategie van de organisatie. De GMH heeft er alle belang bij om zelf haar opdracht te verwoorden, de koers uit te zetten waarop die opdracht gestalte kan krijgen en te bepalen hoe ze op lange termijn haar strategische doelen zal bereiken. Dit is een voortdurende inspanning in het omgaan met verandering en het zoeken naar verbetering. De organisatie beschikt over alle nodige bouwstenen en over de vereiste dynamiek om deze taak op te nemen met alle medewerkers, bestuursleden en andere relevante woonactoren.
Grijp dit momentum aan en neem daarbij de beleidsvisie uit 2007 als uitgangspunt, vertrek evenwel niet enkel van de projectwerking maar kies bijvoorbeeld voor een drietal gelijkwaardige invalshoeken zoals een eerste gericht op de woning, een tweede op de bewoner (huurder/koper), en een derde op de organisatie. (OD 5.6)
2. Bezorg aan de VMSW altijd zo snel mogelijk alle meest actuele gegevens zodat de Vlaamse regering de uitvoering van haar eigen beleid kan beoordelen en de minister de prestaties van de SHM kan meten en volgen, maar dat evenzeer de SHM zelf haar prestaties kan vergelijken met die van de andere SHM's om daar de nodige conclusies uit te kunnen trekken. Met betrekking tot het goed beheersen van de kosten van de SHM gaat het hier om gegevens over de werkings- en onderhoudskost, het aantal VTE dat als uitgangspunt moet worden genomen en de vastgestelde structurele en frictionele leegstand zoals gedefinieerd voor toepassing van deze prestatiebeoordeling. (OD 5.2)

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:

Gezien de goede prestaties van de Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting voor de grote meerderheid van de operationele doelstellingen vertrouwt de visitatiecommissie erop dat de maatschappij de aanbevelingen zal gebruiken om haar werking te verbeteren en op korte termijn op alle operationele doelstellingen minstens goede prestaties zal leveren.

5.3 Aanbevelingen voor het Vlaamse woonbeleid

Op basis van de gesprekken tijdens de prestatiebeoordeling heeft de visitatiecommissie geen aanbevelingen voor het Vlaamse woonbeleid.

5.4 Goede praktijken bij de SHM

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

1. **Maatwerkmatig prijsbewust verhuren:** de gemiddelde huurlast per jaar per sociale huurwoning ligt bij de GMH in 2013 en in de voorafgaande jaren laag in vergelijking met de grote meerderheid van de andere SHM's. De GMH spant zich in om de huurlasten voor de huurders en voor de organisatie zo goed mogelijk te beheersen. Zij levert daartoe inspanningen bij het realiseren van projecten, bij het latere gebruik door de bewoners, bij het latere onderhoud en herstel door de organisatie, maar evenzeer bij de verrekening van de huurlast aan elke individuele huurder. De GMH slaagt erin de huurlast laag te houden door maximaal in te grijpen op alle elementen die er een impact op hebben, ook volgens de soorten huurlast en de gebouwen waarop die betrekking hebben. (OD 3.2)

2. **Project Bemoeizorg:** uit bezorgdheid voor de zwakke huurder met een tekort aan essentiële vaardigheden of bij gebrek aan medewerking om de overlast te verminderen, hebben de vzw Bemoeizorg Beveren, het OCMW en de GMH samen een project Bemoeizorg opgestart. Met instemming van de huurder zal de 'bemoeizorger' hem gedurende maximum zes maanden begeleiden met als doel een gedragswijziging en een sociale re-integratie te bekomen zodat de toestand van de woning aanvaardbaar wordt en de opzeg kan worden ingetrokken. Daarnaast wordt ook nazorg voorzien bij de gezinnen die het traject 'bemoeizorg' succesvol hebben doorlopen maar nog nood hebben aan ondersteuning om een herhaling van hun woonproblemen te voorkomen. In 2013 volgde Bemoeizorg Beveren een 8-tal gezinnen, in 2014 waren dat er een 4-tal. Bovendien analyseerde de GMH de kritische succesfactoren en de knelpunten. Zo'n info- en reflectiemoment vond plaats in het voorjaar 2013, om de resultaten en ervaringen van het project te delen met andere lokale besturen, welzijns- en huisvestingsactoren. De SHM vindt dat het project Bemoeizorg er mede moet voor zorgen dat de huurders hun woonrecht kunnen behouden, zoals voorzien in artikel 23 van de Grondwet. (OD 4.2)

BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN

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

- Mevrouw Ann Cools, voorzitter raad van bestuur en directiecomité;
- De heer Louis Engels, bestuurslid en lid directiecomité;
- De heer Johan Smet, bestuurslid en lid directiecomité;
- De heer Patrick Peeters, bestuurslid en lid directiecomité;
- Mevrouw Karin Beeldens, directeur Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting;
- De heer Alfons Bosman, adjunct-directeur Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting.

Medewerkers SHM

- Mevrouw Els Lauwers, hoofd dienst financiën;
- Mevrouw Katrien Certyn, architect, hoofd dienst projecten, renovatie en onderhoud;
- De heer Fabio Weyers, medewerker onderhoud en herstel;
- Mevrouw Anne Bogaert, hoofd dienst verhuur en sociale dienst;
- Mevrouw Hilde Buytaert medewerker verhuur;
- Mevrouw Imke Temmerman, medewerker sociale dienst.

Woonactoren: ambtenaren van gemeenten en provincie

- De heer Jan Noppe, gemeentesecretaris Beveren;
- De heer Bert Genbrugge, GSA en huisvestingsambtenaar gemeente Beveren;
- De heer Dirk Smet, commissaris sociale dienst politie Waasland-Noord;
- De heer Dirk Van Puymbroeck, dienst wonen gemeente Kruibeke;
- De heer Bart Casier, directeur intercommunale Interwaas.

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

- Mevrouw Irene Claessens, hoofd afdeling maatschappelijke dienstverlening OCMW-Beveren;
- Mevrouw Riet Waltens, hoofd sociale dienst OCMW-Kruibeke;
- Mevrouw Soetkin De Wispelaere, bemoeizorg Beveren;
- Mevrouw Krista Vereecken, hoofdinspecteur sociale dienst politie Kruibeke/Temse;
- Mevrouw Inge Jansegers, CAW Oost-Vlaanderen;
- Mevrouw Inez Lemaitre, preventieve woonbegeleiding CAW Oost-Vlaanderen;
- De heer Bob Lenssens, directeur Wase Werkplaats vzw – De Klokke;
- De heer Milad Mikhail, projectverantwoordelijke Levanto Deurne;
- De heer Wim Maes, teamcoördinator Jomi Sint-Niklaas;
- Jeff Van Hoeylandt, projectverantwoordelijke groep Intro Sinaai.

Woonactoren: bewoners (en eventueel aanwezige bewonersondersteuners)

- 25 huurders aanwezig, waaronder 9 toezichters/huurders-vrijwilligers. De namen van de huurders worden omwille van de privacy niet vermeld.

Woonactoren: lokale beleidsverantwoordelijken (burgemeesters, schepenen)

- De heer Jos Stassen, burgemeester Kruibeke;
- Mevrouw Pia de Monie, schepen sociaal beleid en OCMW-voorzitter Kruibeke;
- De heer Erik Blommaert, schepen wonen en ruimtelijke ordening Kruibeke;
- Mevrouw Ingeborg De Meulemeester, schepen sociale zaken Beveren;
- De heer Boudewijn Vlegels, schepen woonbeleid, ruimtelijke ordening/stedenbouw Beveren;
- De heer Freddy Verbeke, schepen ruimtelijke ordening Temse.

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 de lectuur 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 SHM heeft verschillende manieren om haar patrimonium uit te breiden. Naast nieuwbouw kan de SHM ook "goede woningen" aankopen op de privé-markt op voorwaarde dat er slechts minieme aanpassingen nodig zijn opdat de woning verhuurklaar zou zijn. Daarnaast speelt ook de aankoopprijs een belangrijke rol. Het subsidiabel plafond is identiek aan dat van een nieuwbouwwoning

Aanmelding of aangemelde woningen: De aanmelding is de eerste verplichte stap om in aanmerking te kunnen komen voor een subsidie (NFS2, FS3, ...). Daarvoor moet een SHM een project digitaal aanmelden bij de VMSW. Niet alle details moeten op dat moment bekend zijn en zelfs het aantal en type woningen kan nog wijzigen. Bedoeling van de aanmelding is dat de overheid zo snel mogelijk zicht krijgt op de projecten die SHM's in Vlaanderen op middellange termijn plannen.

Aanpasbare woning /aanpasbaarheid: Voor meer detail verwijzen we naar het Glossarium en naar het Draaiboek. Het gaat om woningen die in overeenstemming met de 'C2008 (Concepten voor sociale woningbouw - Leidraad voor bouwheer en ontwerpers' van de VMSW 'aanpasbaar' is). Een 'aanpasbare woning' biedt de mogelijkheid om de woning zonder al te grote ingrepen en tegen een lage kost aan te passen aan de gewijzigde noden van de bewoners. De maatvoeringen voor de aanpasbare woningen zijn afgeleid van de gebruiksruimten voor rolstoelgebruikers, maar deze zijn comfortabel voor iedereen. Voor een omschrijving van de criteria waaraan deze woningen moeten voldoen: zie C2008, p. 112-116 (www.vmsw.be).

Actieterrein: Het actieterrein van een SHM is het gebied waarin de SHM woningen sociaal verhuurt of zal verhuren en/of sociale koopwoningen (of sociale kavels) realiseert, zal realiseren of heeft gerealiseerd in de voorbije 10 jaar. Het terrein wordt afgebakend door de gemeentegrenzen en het is de SHM die aangeeft in welke gemeenten zij sociale woningen en kavels zal verhuren of zal realiseren. De SHM kan zelf een onderscheid maken in welke activiteiten ze in welke gemeenten van haar actieterrein ontplooit of zal ontplooiën. Gemeenten waar de SHM woningen ontwikkelt (aanmeldt) of verhuurt behoren automatisch tot het actieterrein.

Actualisatie: elke SHM die sociale huurwoningen verhuurt houdt in een inschrijvingsregister (of wachtlijst genoemd) een lijst bij van kandidaat-huurders voor haar woningen. De SHM is verplicht om minstens elke twee jaar alle kandidaten aan te schrijven met de vraag of ze nog geïnteresseerd zijn, of ze nog voldoen aan de voorwaarden (bijvoorbeeld inkomen) en of hun gezinssituatie nog dezelfde is als bij de inschrijving. De kandidaat-huurders moeten binnen een bepaalde termijn de gevraagde gegevens te bezorgen aan de maatschappij, waarbij ze eventueel ook hun voorkeuren (bijvoorbeeld de ligging van of het type van de woning) kunnen aanpassen. Indien de SHM geen antwoord ontvangt, verstuurt ze een herinneringsbrief aan de kandidaat-huurder met de vraag om alsnog de nodige gegevens

te bezorgen. Indien de kandidaat-huurder niet reageert of niet meer aan de voorwaarden voldoet, worden hij geschrapt uit het register en verliest hij zijn plaats op de wachtlijst.

ADL-woningen: Wanneer men zelfstandig wil leven, maar hulp nodig heeft bij de activiteiten van het dagelijks leven (ADL) (opstaan, zich wassen en aankleden, eten, iets vastnemen, iets oprapen, zich binnenshuis verplaatsen ...), kan men een beroep doen op een dienst voor zelfstandig wonen. De keuze om ADL-woningen te bouwen of ter beschikking te stellen is een beleidsbeslissing en SHM's kunnen hiervoor onder bepaalde voorwaarden beroep doen op bijzondere subsidies.

Bijzondere sociale lening: Particulieren kunnen voor de aankoop, bouw, het behoud of renovatie van hun enige woning twee soorten sociale leningen sluiten: leningen verstrekt door de VMSW of het VFW en leningen verstrekt door Erkende Kredietmaatschappijen (EKM's).

De door de VMSW of het VFW verstrekte leningen worden bijzondere sociale leningen genoemd omdat de Vlaamse overheid de financiering van die leningen subsidieert, waardoor de VMSW en het VFW lagere rentetarieven aanbieden dan de meeste private banken. Zowel de woning als de lener moeten aan bepaalde voorwaarden voldoen (zoals inkomensvoorwaarden, aankoopvoorwaarden, ...). Deze zijn nu reeds grotendeels gelijklopend en vanaf 2014 wordt verwacht dat deze voorwaarden van het VFW en de VMSW volledig identiek zullen zijn. Bij de VMSW noemen ze de bijzondere sociale lening een *Vlaamse Woonlening* en particulieren kunnen ze afsluiten aan het loket van een aantal SHM's in Vlaanderen. Het VFW noemt de bijzondere sociale lening een *sociale lening*. Meer informatie hierover vind je op www.vlaamswoningfonds.be en www.vlaamsewoonlening.be.

De door de VMSW en het VFW gehanteerde namen zorgen voor begripsverwarring, omdat er ook sociale leningen door EKM's worden verstrekt onder andere voorwaarden. Voor de financiering van deze sociale leningen voorziet de Vlaamse overheid enkel een gewestwaarborg en geen subsidie, wat een grote impact op de sociale rentevoet. De bedoeling van sociale leningen van EKM's is dat particulieren zonder veel spaargeld toch een eigen woning kunnen verwerven, zonder dat ze daarvoor meer rente moeten betalen, zoals dat gebruikelijk is bij private banken. De voorwaarden waaraan de particulier en de woning moet voldoen zijn minder streng voor een door een Erkende Kredietmaatschappij toegekende sociale lening dan voor een bijzondere sociale lening. Er zijn momenteel iets meer dan 30 EKM's verspreid over heel Vlaanderen. Meer informatie vind je op www.sociaal-woonkrediet.be

BSO of Bindend Sociaal Objectief: In het decreet houdende het Grond- en Pandenbeleid van 27 maart 2009 wordt per gemeente een Bindend Sociaal Objectief (BSO) inzake bijkomende sociale huurwoningen, sociale koopwoningen en sociale kavels opgenomen. De nulmeting is de situatie op 31 december 2007.

Via een voortgangstoets (in principe elke twee jaar) kent men het aantal bijkomende sociale huurwoningen, koopwoningen en kavels, die sinds 1 januari 2008 werden gerealiseerd. De eerste voortgangstoets gebeurde op basis van de situatie op 31/12/2011.

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

C2008: De C2008/Concepten voor sociale woningbouw is een leidraad voor bouwheer en ontwerpers. Onderwerpen zoals geïntegreerd ontwerpen, lokaal overleg, aanpasbaar en aangepast bouwen, EPB, akoestiek en onderhoud en renovatie worden uitgebreid behandeld. De C2008 is van toepassing voor elk project waarvoor een SHM een aanvraagdossier indient, net zoals voor elk voorontwerp dat een SHM indient. Meer info op : www.vmsw.be

Convenant: overeenkomst waarin partijen afspraken vastleggen over beleid, doelstellingen en samenwerking. Wordt bijvoorbeeld gebruikt in het Nederlandse en Vlaamse stedenbeleid.

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 voor verwarming, het binnenklimaat (ventilatie en oververhitting). Meer info op 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, zo niet riskeert de eigenaar een boete. Het attest wordt opgemaakt door een erkende energiedeskundige type A. Meer info: www.vlaanderen.be en op www.energiesparen.be

Erkenningenbesluit: 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. Zie <http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1019843>

ERP 2020: De Vlaamse overheid wil tegen 2020 geen woningen meer hebben met enkele beglazing, zonder dakisolatie of met weinig energiezuinige verwarmingssystemen. Deze strategische doelstelling wordt kortweg het Vlaams Energierenovatieprogramma 2020 (ERP2020) genoemd (meer info in het Draaiboek). De gegevens van de patrimoniumenquête rond 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.

GSC of Gewestelijke Sociale Correctie: De gewestelijke sociale correctie (GSC) is een subsidiesysteem waarbij de Vlaamse overheid de objectieve tekorten van de huurinkomsten opvangt. Dit mechanisme dekt het verschil tussen de inkomsten van de SHM's en een aantal aanvaarde uitgaven. Het inkomen van de huurder is de belangrijkste factor voor het bedrag van de huurprijs. SHM's met een huurderspubliek met lage inkomsten zullen daardoor ook lagere huurinkomsten kennen. Om die lagere huurinkomsten te compenseren, ondersteunt de Vlaamse overheid SHM's met een subsidie. In 2011 had ongeveer een derde van alle SHM's recht op dergelijke subsidie.

Huurdersachterstallen: Huurdersachterstallen zijn betalingsachterstallen van huurders aan de SHM. Het kan gaan om achterstal van huur, maar ook nog niet-betaalde huurlasten, bepaalde kosten voor werken of schade worden hierin opgenomen. Om de huurdersachterstallen vergelijkbaar te

maken tussen SHM's worden alle niet betaalde facturen (aan huurders) gedeeld door alle (aan huurders) in dat jaar gefactureerde bedragen.

Indicatoren: Een indicator heeft te maken met het meetbaar of telbaar maken van iets. Bij de prestatiebeoordeling van SHM's onderscheiden we **omgevingsindicatoren**, **effectindicatoren** en **prestatie-indicatoren**

- omgevingsindicatoren vertellen iets over de omgeving waarin een SHM zich beweegt. Een voorbeeld zijn het aantal huishoudens in het actieterrein.
- effectindicatoren meten in welke mate de strategische doelstellingen van het Vlaamse Woonbeleid worden bereikt. SHM's kunnen hieraan een bijdrage leveren, maar zijn meestal niet exclusief verantwoordelijk voor de realisatie ervan. Een voorbeeld is het BSO sociale huurwoningen. Het is de gemeente die de verantwoordelijkheid draagt voor de realisatie van dit BSO. De SHM kan zich hiervoor inschakelen als de gemeente dit wenst.
- prestatie-indicatoren meten in welke mate de operationele doelstellingen voor SHM's worden bereikt. Ze worden gegroepeerd per prestatieveld en per doelstelling kunnen meerdere indicatoren voorhanden zijn. Tijdens de prestatiebeoordeling wordt bij voorkeur enkel gewerkt met indicatoren waarvan de waardes vergelijkbaar zijn tussen alle SHM's in Vlaanderen. Een voorbeeld van een prestatie-indicator is de aangroei van het aantal sociale huurwoningen t.o.v. het bestaand huurpatrimonium.

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 lokaal toewijzingsreglement) worden opgenomen (art. 1,16° kaderbesluit sociale huur).

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. De doelstellingen van dit besluit liggen vervat in een aantal kernbegrippen zoals uniformiteit, betaalbaarheid en woonzekerheid en legt de voorwaarden vast waaronder in Vlaanderen sociale huurwoningen verhuurd kunnen worden. (zie <http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1016403¶m=inhoud>).

K-waarde of K-peil: De K-waarde bepaalt het globale niveau van de thermische isolatie van het gehele huis gebouw. Zij houdt rekening met de warmteverliezen via de buitenmuren, de daken, de vloeren en de vensters. Hoe lager de coëfficiënt, hoe beter het huis geïsoleerd is. Voor nieuwe of gerenoveerde woningen geldt in Vlaanderen een norm van maximaal 45 W/m²K. Vanaf 2014 wordt dit 40.

Leegstand Hierin onderscheiden we structurele leegstand en frictieleegstand. Een woning wordt als structureel leegstaand beschouwd wanneer ze gedurende minimaal zes maanden leegstaat of zal leegstaan als gevolg van de geplande uitvoering van een renovatie- of bouwproject. Het is de SHM zelf die per woning aangeeft of de leegstand structureel is of niet. Elke woning die op 31/12 van een jaar geen huurder kent en niet door de SHM als structureel leegstaand werd aangeduid, wordt als frictieleegstaand beschouwd.

NFS2/FS3: Op 1 januari 2008 trad het tweede nieuw financieringssysteem (NFS2) voor de realisatie door SHM's van sociale huurwoningen en de daaraan verbonden werkingskosten in werking. Voor de financiering van sociale huurprojecten kunnen SHM's vanaf dan een beroep doen op renteloze leningen (bij de VMSW) met een aflossingstermijn van 33 jaar. In dit systeem wordt ook gebruik gemaakt van zogenaamde NFS2 normen of plafonds. Daarmee wordt het maximaal bedrag per

type bouwverrichting bedoeld dat door de overheid wordt gesubsidieerd met een renteloze lening. FS3 of derde financieringssysteem bouwt verder op de principes van NFS2 maar de subsidiabele plafonds werden vervangen door een uitgebreidere simulatietabel die nauwer aansluit bij de zeer verscheiden bouwvormen die SHM's realiseren. De aflossingen van de SHM bedragen in het begin van de aflossingsperiode minder dan op het einde (inflatiegericht afbetalingsschema) en de rentevoet is negatief. Dit wil zeggen dat de SHM in de realiteit minder moet terugbetalen dan het bedrag dat ze heeft geleend.

OCMW : Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

OD of operationele doelstelling: Een OD of operationele doelstelling is een uit een strategische doelstelling afgeleide doelstelling voor SHM's, zo veel mogelijk geformuleerd in indicatoren die concreet maken hoe de strategische doelstellingen kunnen worden gerealiseerd. Doorgaans worden meerdere operationele doelstellingen afgeleid uit één strategische doelstelling. Operationele doelstellingen worden dus veel meer dan de strategische doelstellingen geformuleerd in termen van prestaties van de SHM's (omdat de SHM er zelf de verantwoordelijkheid voor draagt).

Prestatiebeoordeling: De procedure voor de beoordeling van de prestaties van een SHM, desgevallend in vergelijking met een voorgaande beoordeling, bestaande uit de volgende stappen die achtereenvolgens doorlopen worden: a) een meting van de prestaties van de SHM, b) een visitatie van de SHM, en c) de opmaak van een visitatierapport waarin de prestaties van de SHM worden beoordeeld.

Prestatiedatabank: Digitale databank, waarin de omgevings-, effect-, en prestatie-indicatoren van de SHM's zijn opgenomen

Recht van voorkoop: De Vlaamse overheid heeft in bepaalde gebieden een 'recht van voorkoop'. Indien in dat gebied een woning of bouwgrond wordt verkocht, kunnen sommige instellingen van openbaar nut, zoals een SHM, een recht krijgen om die woning of bouwgrond aan te kopen tegen dezelfde voorwaarden om die vervolgens aan te wenden om sociale huur- of koopwoningen of sociale kavels te realiseren.

SD of Strategische doelstelling: Een SD of strategische doelstelling wordt rechtstreeks uit de Vlaamse Wooncode afgeleid en geeft een algemene beleidskeuze aan. De SHM's worden mee ingeschakeld om deze doelstellingen te bereiken en kunnen dus een bijdrage leveren in de realisatie ervan. De realisatie van strategische doelstellingen is evenwel niet exclusief voorbehouden voor SHM's, want ook andere (al dan niet woon-)actoren kunnen een bijdrage leveren. De mate waarin resultaten op de strategische doelstellingen worden bereikt, wordt gemeten a.d.h.v. effectindicatoren.

Sociale last: Dit begrip is ingevoerd door het decreet Grond- en Pandenbeleid. Een sociale last in een bouwvergunning verplicht de verkavelaar of bouwheer ertoe handelingen te stellen opdat een sociaal woonaanbod wordt verwezenlijkt dat in lijn is met het op het verkavelings- of bouwproject toepasselijke percentage. In alle gemeenten waar nog niet is vastgesteld dat aan het Bindend Sociaal Objectief (BSO) is voldaan, moet een sociale last worden opgelegd bij bepaalde stedenbouwkundige en verkavelingsaanvragen. Bij kleinere verkavelings- en stedenbouwkundige aanvragen wordt er dus geen sociale last opgelegd. Rond sociale last is een zeer uitgebreide reglementering van toepassing (meer info op www.wonenvlaanderen.be).

Sociale lening: zie *Bijzondere Sociale Lening*

SVK's: sociale verhuurkantoren (www.vob-vzw.be)

Toewijzingsreglement: De manier waarop beslist wordt wie welke sociale huurwoningen in Vlaanderen mag bewonen gebeurt volgens strikte regels, die in het Kaderbesluit Sociale Huur (KSH) worden vermeld. In deze regels is ook voorzien dat gemeenten in bepaalde gevallen en onder strikte voorwaarden ook bijkomende specifieke voorrangregels voor toewijzing kunnen bepalen. Zo kan een gemeente 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 (art. 26 kaderbesluit sociale huur).

UP of uitvoeringsprogramma: bevat alle verrichtingen in het kader van sociale woonprojecten (vb. sloop, renovatie, bouw, infrastructuur), ongeacht de aard van de initiatiefnemer, en ongeacht of het gaat om sociale huurwoningen, sociale koopwoningen of sociale kavels. Jaarlijks wordt een nieuw UP opgemaakt en goedgekeurd door de minister. Pas wanneer een project op een UP staat, heeft de SHM zekerheid over de mate waarin de overheid een deel van de kosten voor de realisatie van het project op zich neemt. Afhankelijk van het type project, de woningen en de initiatiefnemer, worden hiervoor verwervingssubsidies, projectsubsidies of rentesubsidies voorzien.

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

Verhuring buiten sociaal huurstelsel: Een SHM heeft de mogelijkheid om een deel van haar sociale huurwoningen te verhuren buiten het sociaal huurstelsel. Daaraan zijn wel strikte voorwaarden verbonden. Verhuur buiten stelsel is mogelijk aan openbare besturen, welzijnsorganisaties of organisaties die de Vlaamse Regering daartoe erkent. **Verzekering Gewaarborgd Wonen:** De Verzekering Gewaarborgd Wonen is een verzekering voor particulieren die werken en die een hypotheecaire lening aangaan om een woning te bouwen, te kopen of te renoveren. De verzekering loopt over een periode van tien jaar en is volledig gratis want de Vlaamse overheid betaalt de verzekeringspremie. Er zijn geen inkomensgrenzen. Ingeval van onvrijwillige werkloosheid of arbeidsongeschiktheid, kan men een tegemoetkoming ontvangen in de aflossing van de hypotheecaire lening. Deze tegemoetkoming is afhankelijk van het inkomen zelf, van het werkelijk geleden inkomensverlies, van het bedrag dat men maandelijks afbetaalt en van het E-peil van de woning. Meer informatie over de Verzekering Gewaarborgd Wonen vind je op www.wonenvlaanderen.be.

Vlaamse Woonlening: zie *Bijzondere sociale lening*

Voorrangsregels: Artikel 18 van het Kaderbesluit Sociale Huur (ook gekend als sociaal huurbesluit) bevat de regels volgens dewelke een SHM een sociale huurwoning toewijst. Er wordt achtereenvolgens rekening gehouden met : de rationele bezetting van de woning; de voorrangsregels en de chronologische volgorde van de inschrijvingen.

VTE: voltijdse equivalent van een werknemer. Het is een rekeneenheid 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.

Wachtlijst: zie "actualisatie"

KONING ALBERT II-LAAN 19 BUS 40
1230 BRUSSEL
T: 02-5531752

E-MAIL: INFO@VISITATIERAAD.BE
WEBSITE: WWW.VISITATIERAAD.BE
TWITTER: [@VISITATIERAAD](https://twitter.com/VISITATIERAAD)
FACEBOOK: [FACEBOOK.COM/VISITATIERAAD](https://facebook.com/VISITATIERAAD)



WONEN-VLAANDEREN
EEN GOEDE EN BETAALBARE WONING VOOR IEDEREEN
VISITATIERAAD SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJEN

Reactie van de SHM op het visitatierapport van de **Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting, *Beveren***



Datum reactie SHM: 30 juni 2015



Aan mevrouw Liesbeth Homans
Vlaams Minister van Wonen
Arenbergstraat 7
1000 Brussel

Karin Beeldens
Tel 03 750 95 33
Fax 03 755 19 02
fons.bosman@gmh-beveren.woonnet.be

uw bericht van	uw kenmerk	ons kenmerk	bijlagen	Beveren
	VIS 4040	2015.120/AB		30 juni 2015

Visitatie 29 en 30 januari 2015 Definitief visitatierapport van 6 juni 2015
Formele reactie op het definitief visitatierapport.

Geachte mevrouw de Minister,

Onze vennootschap keek met realistische maar tezelfdertijd hooggespannen verwachtingen uit naar de resultaten van de visitatie die doorging op 29 en 30 januari 2015 en die de volledige werking van onze vennootschap deskundig onder de loep nam.

De visitatie heeft de verwachtingen ingelost. De Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting heeft de visitatie ervaren als een ruime en deskundige evaluatie en beoordeling van het volledige takenpakket en verantwoordelijkheden van een sociale huisvestingsmaatschappij. De voorbereiding en de gesprekken met de diverse visitatoren hebben aanleiding gegeven tot een grondige en 'open' zelfevaluatie. Dat de globale werking van onze vennootschap kan afgetoetst worden aan de prestaties van andere sociale huisvestingsmaatschappijen wordt als leerrijk aangezien en motiveert om, waar mogelijk, de prestatie te verbeteren.

Wij willen in naam van de leden van de raad van bestuur, van het directiecomité en van alle medewerkers van de Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting de visitatoren bedanken voor hun begripvolle en constructieve benadering van de visitatie. Hun deskundigheid op diverse domeinen is bijzonder waardevol voor het visitatierapport.

Het definitief visitatierapport wordt met vijf beoordelingen 'uitstekend' en slechts twee beoordelingen 'voor verbetering vatbaar', door onze huisvestingsmaatschappij als zeer positief aangezien. Vooral de positieve toon van het visitatierapport in zijn totaliteit wordt als een bevestiging ervaren en vormt een belangrijke stimulans en solide basis voor de werking op lange termijn.

De twee beoordelingen 'voor verbetering vatbaar' situeren zich beide in het prestatieveld vijf, namelijk 'Interne werking' en 'Financiële werking'. Deze beoordelingen 'voor verbetering vatbaar' werden geanalyseerd : de resultaten zijn voornamelijk het gevolg van een periode in het verleden van grote activiteit, de historische werking en de ouderdom van een deel van het patrimonium.

Onze vennootschap erkent de ernst van deze kwetsbare situatie. De uitvoering van het Energie Renovatie Programma (ERP 2020), het realiseren van het Bindend Sociaal Objectief (BSO) en het bestendigen van de klantvriendelijke werking blijven evenwel belangrijke doelstellingen. Daarom zal de focus gevestigd blijven op het opvolgen van deze problematiek door een strikte financiële planning, op basis van een aantal te realiseren prioritaire projecten en doelstellingen. Ook zal een ernstige analyse gemaakt worden van de werkings- en onderhoudskosten om een duidelijk beeld te krijgen van de noodzakelijke aandachtspunten. Wij stellen wel vast dat de mogelijke maatregelen op het vlak van inkomsten (Kaderbesluit Sociale Huur) en uitgaven beperkt zijn.



Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting
Diederik van Beverenlaan 11 ■ 9120 BEVEREN ■ Tel +32 (0)3 750 95 30 ■ Fax +32 (0)3 755 19 02
info@gmh-beveren.woonnet.be ■ www.huisvesting-beveren.be ■ RPR Dendermonde ■ BTW BE 0405.085.163
KBC IBAN BE10 4153 0745 0104 ■ BIC KREDBEBB

Burgerlijke vennootschap met de handelsvorm van een coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid met een sociaal oogmerk
Sociale huisvestingsmaatschappij door de VMSW erkend onder nummer 4040.

Daarnaast zijn er twee 'aanbevelingen':

- *Actualiseer de beleidsvisie en expliciteer de missie en de strategie van de organisatie;*

Onze vennootschap zal deze aanbeveling zeker ter harte nemen. De beleidsvisie van 2007 zal nog in 2015 geactualiseerd worden. Daarnaast dienen de hierin vervatte strategische doelstellingen vertaald te worden in operationele doelstellingen met concreet meetbare ijkpunten.

- *Bezorg aan de VMSW altijd zo snel mogelijk alle meest actuele gegevens zodat de Vlaamse regering de uitvoering van haar eigen beleid kan beoordelen en de minister de prestaties van de SHM kan meten en volgen, maar dat evenzeer de SHM zelf haar prestaties kan vergelijken met die van de SHM's om daar de nodige conclusies uit te trekken. Met betrekking tot het goed beheersen van de kosten van de SHM gaat het hier om gegevens over de werking- en onderhoudskosten, het aantal VTE dat als uitgangspunt moet worden opgenomen en de vastgestelde structurele- en frictieleegstand.*

Reeds vanaf 2014 wordt er een opsplitsing gemaakt op gebied van werkingskosten én personeelskosten tussen de koopactiviteit en de huuractiviteit. Deze opsplitsing zal zeker bijdragen tot een meer transparante beoordeling van de onderhouds- en personeelskosten. Wat de aanbeveling omtrent de leegstand betreft wordt reeds dezelfde benaming gebruikt zoals voorzien in het glossarium.

Tot slot kan het bestuur mededelen opgetogen te zijn met de vermelding en de erkenning van de twee 'goede praktijken voor 'Maatwerkmatig prijsbewust verhuren' en 'project Bemoeizorg'.

Het bestuur is tevens van oordeel dat het visitatierapport een trouwe weergave is van de goede werking en de aandachtspunten van deze vennootschap. Het rapport zal de basis vormen om wat goed bevonden is minstens goed te behouden en om met aandacht voor de verbeterpunten de globale werking verder te optimaliseren.

Met de meeste hoogachting

Namens de raad van bestuur

De directeur

Karin Beeldens



De voorzitter

Ann Coots



Beslissing van de minister n.a.v.
de prestatiebeoordeling van de
**Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting,
Beveren**



Datum beslissing minister: 21 augustus 2015



Vlaamse Regering

Viceminister-president van de Vlaamse
Regering
Vlaams minister van Binnenlands
Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke
Kansen en Armoedebestrijding
Arenbergstraat 7
1000 BRUSSEL
T 02 552 69 00
F 02 552 69 01
Kabinet.homans@vlaanderen.be

Mevrouw Ann Cools,
Voorzitter Gewestelijke Maatschappij voor
Huisvesting
Diederik Van Beverenlaan 11
9120 BEVEREN

uw bericht van	uw kenmerk	ons kenmerk	bijlagen
vragen naar/e-mail Maarten Vanholle maarten.vanholle@vlaanderen.be		telefoonnummer 02 552 69 54	datum 21 AUG. 2015

Betreft: beslissing n.a.v. het definitieve visitatierapport d.d. 6 juni 2015 inzake de Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting

Geachte Voorzitter,

Het definitieve visitatierapport van uw maatschappij evenals de reactie d.d. 30 juni 2015 van uw raad van bestuur op dit rapport hebben mijn volledige aandacht genoten.

Alvast gefeliciteerd met de goede prestaties op de 15 en vooral met de 5 'uitstekend' beoordeelde operationele doelstellingen. De visitatiecommissie is echter ook van oordeel dat de prestaties van uw maatschappij op twee operationele doelstellingen 'voor verbetering vatbaar' zijn en formuleerde, onder meer daartoe, ook twee concrete aanbevelingen.

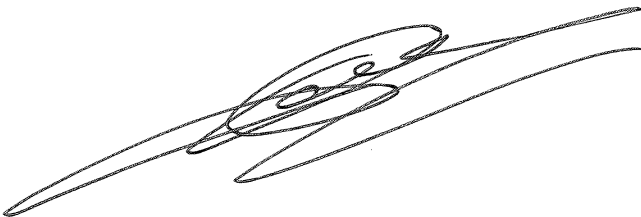
Uit de reactie van uw maatschappij meen ik alvast te mogen opmaken dat de Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting zich terdege bewust is van het feit dat het optimaliseren van de financiële leefbaarheid en de kostenbeheersing bijkomende inspanningen zal vergen. Het objectief moet dan ook zijn dat ook deze twee 'voor verbetering vatbare' operationele doelstellingen, naar aanleiding van de eerstvolgende prestatiebeoordeling, minstens 'goed' worden beoordeeld.

Aangezien uw maatschappij in haar reactie bovendien aangeeft dat er toekomstgericht een strikte financiële planning zal worden gehanteerd en dat de werkings- en onderhoudskosten gericht zullen worden geanalyseerd; dat uit de reactie van uw maatschappij tevens blijkt dat concreet gevolg zal worden gegeven aan de door de visitatiecommissie geformuleerde aanbevelingen; dat er bijgevolg in alle redelijkheid mag worden aangenomen dat uw maatschappij zelfstandig werk zal maken van de via de visitatie gedetecteerde verbeterpunten, ben ik van oordeel dat er zich, in opvolging van de prestatiebeoordeling van de Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting, ambtshalve geen specifieke maatregelen opdringen. Evenwel verzoek ik uw maatschappij om toekomstgericht verder consequent werk te blijven maken van de intenties die u in uw reactie hebt verwoord. Teneinde toe te laten dat uw raad van bestuur de uitvoering van de verbeteracties systematisch opvolgt lijkt het mij dan ook raadzaam dat uw maatschappij daartoe in een efficiënt opvolgingsinstrument zou voorzien.

Overeenkomstig artikel 31 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'* (het zogenaamd 'Erkenningenbesluit') zal deze beslissing samen met het definitieve visitatierapport en de reactie van uw maatschappij op het visitatierapport op de website van Wonen-Vlaanderen worden gepubliceerd. Wonen-Vlaanderen zal u vooraf informeren over de exacte publicatiedatum.

Ik dank u en uw medewerkers voor uw inzet en hoop dat de visitatie effectief heeft bijgedragen tot het verder verbeteren van de werking van uw maatschappij. U mag er ook op rekenen dat ik mij persoonlijk zal inzetten om de gedetecteerde goede praktijken samen met andere goede praktijken van collega-maatschappijen onder de aandacht te brengen.

Met de meeste hoogachting,



Liesbeth Homans

Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding