

Visitatierapport Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting (4040) Beveren



Visitatiegesprekken op 4 en 5 februari 2021

Definitief rapport 14.07.2021

VISITATIERAAD
SOCIALE HUISVESTINGS-
MAATSCHAPPIJEN



Vlaanderen
is wonen

VISITATIERAAD SOCIALE HUISVESTINGS- MAATSCHAPPIJEN

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

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

Dit visitatierapport bevat de door een visitatiecommissie vastgestelde prestatiebeoordeling van de door de Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting van Beveren (kortweg GMH Beveren) geleverde prestaties. Het prestatieoordeel is gebaseerd op de output van de prestatiedatabank (gegevens 2015-2019), op door de SHM verstrekte gegevens en documenten, publieke gegevens en op gesprekken met vertegenwoordigers van de betrokken SHM, huurders en lokale woonactoren. De visitatiecommissie beoogt het uitbrengen van een professioneel advies aan de SHM en aan de bevoegde minister en is niet verantwoordelijk voor eventuele onjuistheden in de door haar ontvangen gegevens.

Visitatierapport

Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting (Beveren)

VISITATIERAPPORT

- datum rapport: Definitieve versie – 14.07.2021
- datum visitatiegesprekken 4 en 5 februari 2021
- presentatie aan raad van bestuur: 3 juni 2021
- samenstelling visitatiecommissie: Swa Silkens, commissievoorzitter
Stefan Cloudt, commissielid
Luc Joos, commissielid

SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ

- Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting
- erkenningsnummer 4040
- contactgegevens SHM: Diederik van Beverenlaan 11, 9120 Beveren
+32 3 750 95 30
info@gmhbeveren.be
www.huisvesting-beveren.be
- directeur: Karin Beeldens
- voorzitter: Ann Cools
- actieterrein voor de realisatie en de verhuur van sociale huurwoningen
Beveren, Kruikeke, Sint-Niklaas, Temse

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	4
2. SAMENVATTING	6
3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING	10
3.1 BESCHRIJVING SHM	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
3.2 BESCHRIJVING OMGEVING	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
4. PRESTATIES VAN DE SHM	15
4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
5. AANBEVELINGEN	53
5.1 AANBEVELINGEN VOOR DE SHM	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
5.2 AANBEVELINGEN VOOR DE DOOR DE VLAAMSE OVERHEID TE NEMEN MAATREGELLEN	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
5.3 GOEDE PRAKTIJKEN BIJ DE SHM	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
BIJLAGEN	55
BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN	57

1. INLEIDING

- 1.1. De prestatiebeoordeling werd uitgevoerd conform het Draaiboek Prestatiebeoordeling SHM's, d.d. 4 mei 2017 ter uitvoering van artikel 27 van het besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen (verder: het Erkenningenbesluit).

Meer informatie: www.visitatieraad.be

- 1.2. Deze prestatiebeoordeling heeft tot doel:
 - de SHM's in staat te stellen hun eigen prestaties te verbeteren;
 - de minister alle relevante informatie te verstrekken voor de Vlaamse beleidsbeoordeling;
 - transparante en eenduidige informatie te verschaffen over de werking van SHM's;
 - de minister toe te laten de prestaties van de SHM's te meten en te volgen.
- 1.3. De prestatiebeoordeling wil een zo objectief mogelijk beeld geven van de werking van de SHM. Daartoe wordt gebruik gemaakt van zoveel mogelijk objectieve en tussen de SHM's onderling vergelijkbare gegevens. De methode biedt evenwel ook ruimte voor interpretatie van deze gegevens tegen de achtergrond van de historie van de SHM en van de lokale context.
- 1.4. De prestatiebeoordeling vertrekt van een aantal Strategische Doelstellingen, waaraan de SHM een bijdrage levert, en een aantal Operationele Doelstellingen, waarvoor de SHM verantwoordelijk is. Deze doelstellingen worden opgedeeld over 6 prestatievelden, met name:
 1. de beschikbaarheid van woningen
 2. de kwaliteit van de woningen en de woonomgeving
 3. de betaalbaarheid
 4. het sociaal beleid
 5. de financiële leefbaarheid
 6. de klantgerichtheid

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

- 1.5. De operationele doelstellingen kunnen als volgt worden beoordeeld:
 - 'zeer goed': de SHM levert duidelijk veel betere prestaties dan de minimale vereisten;
 - 'goed': de SHM levert prestaties die voldoen aan de vereisten;
 - 'voor verbetering vatbaar': de prestaties van de SHM voldoen niet aan de vereisten;
 - 'onvoldoende': de prestaties van de SHM voldoen niet aan de vereisten. De SHM is op basis van een eerdere prestatiebeoordeling aangezet tot verbetering, maar die verbetering is niet gerealiseerd tijdens de vooropgestelde periode;
 - 'niet van toepassing' (n.v.t.): deze activiteit is geen vereiste voor deze SHM;
 - 'blanco': de visitatiecommissie beschikt over onvoldoende gegevens om tot een beoordeling te kunnen komen.

- 1.6. SHM's die louter huuractiviteiten uitvoeren, worden alleen op huuractiviteiten beoordeeld. SHM's die louter koopactiviteiten uitvoeren, worden alleen op koopactiviteiten beoordeeld. SHM's die zowel huur- als koopactiviteiten uitvoeren, worden beoordeeld op huuractiviteiten zodra ze één sociale huurwoning verhuren. Ze worden ook op koopactiviteiten beoordeeld als ze door de VMSW gemachtigd zijn om in eigen naam sociale leningen te bemiddelen of als ze zelf expliciet verzoeken om ook op koopactiviteiten te worden beoordeeld.

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

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

2. SAMENVATTING

DE GEWESTELIJKE MAATSCHAPPIJ VOOR HUISVESTING VAN BEVEREN

De 'Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting van Beveren' (kortweg GMH) is actief in 4 gemeenten, namelijk Beveren, Kruibeke, Temse en Sint-Niklaas. De gemeenten Beveren en Kruibeke zijn samen goed voor 90% van haar huuraanbod. In deze gemeenten realiseert de SHM tevens sociale koopwoningen. Voor Sint-Niklaas zijn de huuractiviteiten beperkt tot de deelgemeenten Sint-Niklaas en Belsele, voor Temse tot Steendorp. Op uitdrukkelijk verzoek van deze gemeentebesturen neemt GMH hier geen initiatieven tot verdere woninggroei of vervangingsbouw.

Eind 2019 beheerde de SHM 2.048 woonegelegenheden, waarvan 46,5% appartementen. In vergelijking met de andere SHM's heeft GMH een eerder ouder woningaanbod. Zo is een opvallend hoog aandeel (26,5%) gebouwd tussen 1970 en 1979. Mede hierdoor is bijna de helft van het totale aanbod met 3 slaapkamers vooral afgestemd op grotere gezinnen, terwijl vandaag 46% van de ingeschreven kandidaat-huurders alleenstaand is of een koppel zonder kinderen. De gemiddelde wachttijden zijn voor alle groepen van woningzoekenden vrij lang, zeker als je dit vergelijkt met de situatie bij andere SHM's.

WEDEROM EEN RAPPORT MET OVERWEGEND POSITIEVE WAARDERINGEN

De vorige visitatie dateert van 2015. De SHM kreeg toen overwegend goede waarderingen. Enkel voor 'financiële leefbaarheid' (OD 5.1) en voor 'kostenbeheersing' (OD 5.2) was er een voor verbetering vatbaar. De exploitatie van het patrimonium was onvoldoende kostendekkend en GMH had veel (vooral kleinere en duurdere) projecten die de financiële leefbaarheid op de langere termijn zouden hypothekeren. De visitatiecommissie 2021 stelt vast dat GMH haar goede werking behoudt en zelfs versterkt. Voor haar nieuwbouw- en renovatieprojecten deed GMH een heroverweging van projecten en ambities. Zo is de groei in woningaantal kleiner dan in 2015 was vooropgesteld. Waar mogelijk werden marktconforme leningen beëindigd en de liquide middelen namen toe. GMH zette in op een verdere kostenbeheersing.

Resultaat is dat GMH in het visitatierapport 2021 op één na voor alle operationele doelstellingen (OD's) een score goed krijgt. Enkel voor 'tevredenheid van klanten meten' (OD 6.3) wordt een 'voor verbetering vatbaar' toegekend. Daarnaast zijn er meerdere aanbevelingen die het mogelijk moeten maken meer efficiëntie te bekomen. Deze aanbevelingen staan in onderstaande tekst in **vet lettertype** aangeduid.

De visitatiecommissie 2021 stelt vast dat GMH een centrale rol opneemt in meerdere breed gerichte woonprojecten in de regio, samenwerking zoekt en de meerwaarde hiervan inziet. Het is een SHM die duurzaamheid en energiezuinigheid in haar DNA heeft gevoegd, het sociaal beheer van het patrimonium en huurders in de vingers heeft alsook haar financieel beleid heeft uitgeklaard en opvolgt. Een goede communicatie is voor haar een belangrijk aandachtspunt.

EEN BREED GERICHTE MEERWAARDE ZOEKENDE WOONACTOR

In de periode 2015-2019 realiseerde GMH jaarlijks gemiddeld 22 nieuwe wooneenheden, doch een veelvoud hiervan staat gepland. De planning van GMH reikt tot 2026. De in het BSO vooropgestelde groei in het sociaal huuraanbod wordt gehaald. De projecten zijn afgestemd op de vraag, door vooral kleinere woningen en appartementen te bouwen. Grotere woningen worden vrijgemaakt door de onderbezetting goed op te volgen en deze huurders te stimuleren tot een mutatie.

Opmerkelijk is dat bij meerdere projecten zowel private als publieke partners betrokken zijn. Meermaals neemt de SHM het initiatief tot opmaak van een breed masterplan, waarin renovatie, nieuwbouw, het openbaar domein, landschapsinrichting, duurzaamheid én samenwerking belangrijke aandachtspunten vormen. Soms neemt de SHM de rol van bouwheer op, soms staat ze er als constructieve partner. Meerdere projecten krijgen een maatschappelijke meerwaarde, door bijvoorbeeld een gemeenschapscentrum of woningen voor een bijzondere doelgroep te voorzien, of door ook het openbaar domein aan te pakken. Bij alle grondaankopen en projecten van GMH is het belang van een goede ruimtelijke ordening en opbouwende samenwerking nooit ver weg. GMH zet haar expertise op het vlak van ruimtelijke ordening en architectuur in om tot doordachte en prijsbewuste ontwerpen te komen.

MET BIJZONDERE AANDACHT VOOR DUURZAAMHEID EN ENERGIE

De aandacht voor duurzaamheid is steeds een belangrijk item in de opmaak van de masterplannen. Dit wordt ook zichtbaar in het renovatievraagstuk. De SHM heeft de voorbije jaren vooral ingezet op energierenovaties (het ERP-2020 programma) en een aantal duurzaamheidsprojecten.

En de SHM gaat verder. Sinds 2018 werkt ze aan een renovatieprogramma met de ambitie om heel haar patrimonium te laten beantwoorden aan de energiedoelstellingen 2050, hier 'Traject 2050' genoemd. Ze legt zichzelf alvast op geen investeringen meer te doen die niet zijn afgestemd op deze norm. Daartoe verfijnt de SHM gaandeweg haar renovatieplannen. **Het is belangrijk dat de SHM voor alle betrokken woninggroepen onderzoekt waar een meer integrale aanpak wenselijk is.** Hierbij dient ze rekening te houden met de gewenste ontwikkeling van de diverse wijken en de woningtypes versus gewenste woningaanbod.

HET SOCIAAL BEHEER IN DE VINGERS

GMH voorziet in een aangepaste ondersteuning van haar huurders, vanaf de start van de huurovereenkomst tot het einde, en dit voor zowel sociale als voor technische aspecten. Huisbezoeken en samenwerking met haar netwerk van actoren zijn daartoe belangrijke elementen. De SHM biedt de nodige ondersteuning bij vragen tot het aanpassen van de woning, bij onderbezet en overbezet wonen en bij een noodzakelijke verhuis naar aanleiding van een renovatie. GMH heeft een duidelijke strategie om uithuiszettingen te vermijden en past deze strategie ook consequent toe. De SHM zoekt – samen met de huurder – naar mogelijke oplossingen en schakelt hiervoor de betrokken OCMW's mee in. Ze heeft haar aanpak van leefbaarheid tot op actieniveau uitgeschreven. Hierin voorziet ze in preventieve en curatieve acties. GMH gaat in gesprek met huurders bij noodzakelijke verhuisbewegingen en ondersteunt constructieve bewonersinitiatieven. GMH heeft een goed zicht op de samenstelling van de huurlasten en tracht deze zo laag mogelijk te houden, onder meer door huurders te betrekken in de te maken keuzes over bijvoorbeeld het groenonderhoud.

De SHM zweert nog bij een traditionele toewijzing, waarbij eerst de reactie van de hoogst gerangschikte kandidaat wordt afgewacht, vooraleer de 2^{de} kandidaat wordt uitgenodigd de woning te bezichtigen, wat veelal een langer durende toewijzingsperiode betekent. Deze aanpak steekt schril af tegen de hoge leegstand, tegen de grote mutatiebeweging wegens onderbezetting, en tegen de komende grote verhuisbewegingen omwille van renovatiewerken, waarvoor een goede doorstroming / snelle toewijzing aangewezen is. **De SHM dient te onderzoeken of ze haar strategie rond toewijzing niet moet bijschaven.**

HAAR FINANCIËEL BELEID UITGEKLAARD EN OPGEVOLGD.

De financiële gezondheidsindex (FiGI) is goed, evenals de onderliggende financiële ratio's voor de voorbije periode. De liquiditeitspositie is voldoende en wordt versterkt door de koopactiviteiten. In vergelijking met de vorige visitatieperiode heeft GMH de kostenbeheersing duidelijk beter onder de knie. GMH heeft goed inzicht in de kostenstructuur en de verdeling van kosten over de koop- en huuractiviteit. Ze voorkomt en bestrijdt huurdersachterstal, waarbij ze vertrekt van een strikte en duidelijke procedure en een gedetailleerd inzicht in het ontstaan van de achterstallen. De SHM neemt maatregelen om domicilie- en sociale fraude op te sporen en aan

te pakken. GMH maakt gebruik van de financiële planning om zo de financiële leefbaarheid voor de volgende jaren bespreekbaar te maken en haar werking te kunnen bijsturen. GMH kan de **transparantie van de financiële planning nog vergroten** door vooral de renovaties meer navolgbaar en gespecificeerd op te nemen.

BEWUST VAN HET BELANG VAN EEN GOEDE COMMUNICATIE

Huurders en actoren zijn tevreden over de schriftelijke en mondelinge communicatie die GMH voert. Medewerkers zijn aanspreekbaar en staan open voor een constructief gesprek. GMH communiceert correct met actoren, zoals de VMSW en het agentschap Wonen-Vlaanderen. Woon- en welzijnsactoren en ambtenaren van de betrokken gemeenten geven aan dat de SHM een constructieve en open partner is om mee samen te werken. De SHM stelt zich transparant en open op en neemt zelf het initiatief om nieuwe inzichten bespreekbaar te maken.

Actoren en huurders zijn minder tevreden over de communicatie bij gemelde herstellingen en onderhoudswerken. De SHM dient dan ook haar **informatie-, meldings- en opvolgingscommunicatie over de uit te voeren herstellings- en onderhoudswerken** bij te sturen. En hoewel GMH op meerdere manieren naar de mening en tevredenheid van de huurder peilt, heeft ze geen systematiek in het **organiseren van objectieve tevredenheidsmetingen**.

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

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

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

(Tabel 1: overzicht van de beoordelingen - huuractiviteiten)

3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING

3.1 Beschrijving SHM

DE GEWESTELIJKE MAATSCHAPPIJ VOOR HUISVESTING VAN BEVEREN

De GMH van Beveren is op 2 mei 1922 opgericht door 'de staat, de provincie en de (toenmalige) gemeenten Beveren, Burght, Kruikeke, Haasdonk, Kieldrecht en Verrebroek'. In 1938 slorpte ze de bouwmaatschappij van de gemeente Bazel op. Tussen 1950 en 1970 sloten de gemeenten Kallo, Rupelmonde, Vrasene, Steendorp, Belsele, Doel en Meerdonk aan. Met de fusies van 1977 werden deze 13 gemeenten teruggebracht tot 4, namelijk Beveren, Kruikeke, Temse en Sint-Niklaas. Voor Sint-Niklaas zijn de huuractiviteiten beperkt tot de deelgemeenten Sint-Niklaas en Belsele, voor Temse tot Steendorp. Met respectievelijk 4,2% en 10% van het aanbod aan sociale woningen speelt ze in deze 2 gemeenten niet de eerste viool. De SHM neemt hier ook geen initiatieven tot uitbreiding van het aanbod. Voor Beveren en Kruikeke daarentegen is ze de enige sociale huisvestingsmaatschappij met een huuraanbod.

De GMH is historisch een zuivere huurmaatschappij. Toch bouwde ze in haar bijna 100-jarig bestaan meer dan 700 sociale koopwoningen, dit enkel in de gemeenten Beveren en Kruikeke.

Op haar website vermeldt de GMH haar missie en waarden: ze streeft naar het realiseren van het recht op duurzaam, kwaliteitsvol en betaalbaar wonen voor mensen met een bescheiden inkomen.

HET ACTIETERREIN EN HET SOCIAAL HUURANBOD

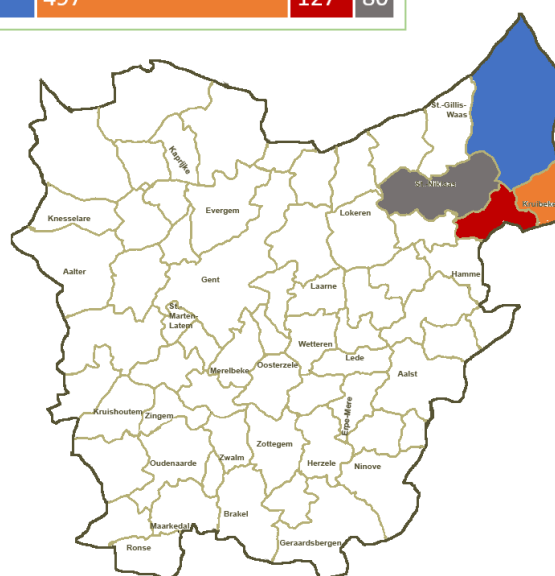
Einde 2019 had de SHM een aanbod van 2.048 huurwoningen. Het grootste deel hiervan staat in Beveren (65,6%) en Kruikeke (24,3%).



(Tabel 2: GMH – woningaanbod 2019)

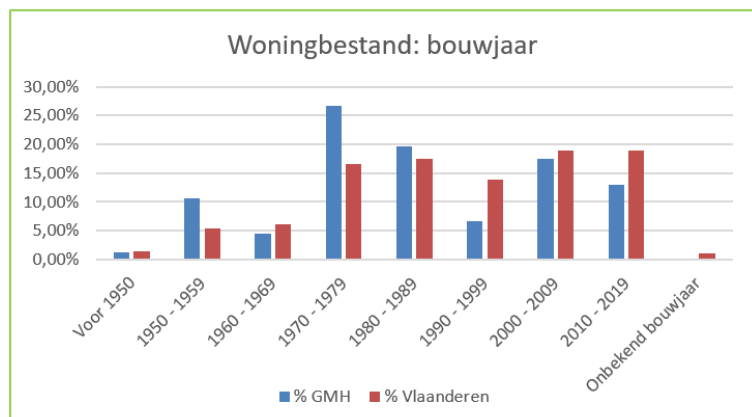
Het actieterrein van de SHM bestaat uit 4 aaneengesloten steden en gemeenten, dit in het noordoosten van de provincie Oost-Vlaanderen, tegen de Nederlandse grens en de Schelde. De Waaslandhaven is een deel van de haven van Antwerpen dat zich op het grondgebied van Beveren bevindt

De SHM deelt haar actieterrein met de SHM Woonanker Waas (in Sint-Niklaas en Temse), de Sint-Niklase Maatschappij voor de Huisvesting (in Sint-Niklaas) en de Zonige Woonst (in Temse). De SVK-activiteiten worden opgenomen door de SVK-vereniging Waasland (in Beveren, Kruikeke en Sint-Niklaas), de koopactiviteiten door de Waasse Landmaatschappij (Beveren, Kruikeke, Sint-Niklaas en Temse), die ook instaat voor de leningen.



WONINGEN, HUURDERS EN WONINGZOEKENDEN

De SHM beheert 2.048 woningen en appartementen. In vergelijking met het gemiddeld aanbod van sociale woningen in Vlaanderen, is een opvallend hoog aandeel hiervan gebouwd tussen 1970 en 1979 (26,5%, zie grafiek). Verhoudingsgewijze zijn minder woningen gerealiseerd sinds 1980 (57% tegenover 69% voor alle SHM's samen). De SHM heeft in vergelijking met de sector een eerder ouder woningpatrimonium.



Een redelijk hoog aandeel van het woningaanbod bestaat uit appartementen (46,5%), minder dan 2/5^{de} van de SHM's hebben een hoger aandeel. Bijna de helft van het totale aanbod (48%) heeft 3 slaapkamers. Het aandeel grotere wooneenheden (4 slaapkamers of meer) staat voor 6,5%. Kleinere wooneenheden (studio's en woningen en appartementen met 1 slaapkamer) is eerder beperkt beschikbaar (15,5%).

Eind 2019 waren 1.935 woningen en appartementen verhuurd. Het aandeel alleenstaande huurders bedraagt 42%. Ondanks dit hoge cijfer, zit de GMH hiermee bij de 1/5^{de} van de SHM's met het laagste aandeel alleenstaanden. In vergelijking met de andere SHM's heeft GMH een eerder hoog aandeel huurders waarvan het gezinshoofd 65 jaar is of ouder (37,5%), slechts 1/4^{de} van de andere SHM's heeft een hoger aandeel. Het aandeel huurders-gezinshoofden die niet de Belgische nationaliteit heeft, bedraagt 9,5%, waarmee GMH rond de mediaan onder de SHM's zit. Ook met een mediaan equivalent netto-belastbaar inkomen van ongeveer 14.900 euro zit GMH kortbij de mediaan.

Eind 2019 stonden er 1.986 woningzoekenden in het inschrijvingsregister. Hiervan is 46% alleenstaand of een koppel zonder kinderen, 16% is 65 jaar of ouder. De gemiddelde wachttijd is voor allen vrij lang, zeker als je dit vergelijkt met de situatie bij andere SHM's. Alleenstaanden en koppels zonder kinderen wachten gemiddeld respectievelijk 55 en 67 maanden (bij 90% van de SHM's is er een kortere wachttijd). De éénoudergezinnen staan gemiddeld 40 maanden op de wachtlijst voordat ze een woning toegewezen krijgen, de koppels met kinderen 54 maanden. Voor grote gezinnen loopt de wachttijd op naar 48 maanden.

BESTUUR EN LOKALE INBEDDING

Ten gevolge van de beslissing van de Vlaamse overheid over de grootte van een raad van bestuur, is in 2019 het aantal bestuurders teruggebracht van 16 naar 13. Hierdoor zijn de Provincie Oost-Vlaanderen, de stad Sint-Niklaas en de gemeente Temse niet langer vertegenwoordigd in het bestuur. De gemeente en het OCMW van Kruikeke hebben samen 4 vertegenwoordigers, de gemeente Beveren 9 vertegenwoordigers. In de raad zetelen geen privé-aandeelhouders. Zes bestuurders maken deel uit van het directiecomité.

PERSONEEL

De SHM heeft 18 medewerkers, volgens het organigram verdeeld over enerzijds operationele cellen (kandidaat-huurders, verhuur, vastgoed, sociale dienst en leefbaarheid, onderhoud en patrimonium, projecten) en anderzijds ondersteunende cellen (onthaal, communicatie en klachtenbeheer, financiën, ICT en het management team). De directeur is in dienst sinds 2012.

LOKAAL TOEWIJZINGSREGLEMENTEN

Alle gemeenten hebben een toewijzingsreglement voor de doelgroep senioren. In Kruike en Beveren is dit uitgebreid met de grote gezinnen, in Beveren tevens voor zelfstandig wonen voor jongeren in begeleiding en voor personen met een licht of matig verstandelijke handicap.

Beveren en Kruike hebben in een reglement lokale binding vastgelegd dat voorrang wordt verleend aan woningzoekenden die de laatste 6 jaar 3 jaar in de gemeente wonen of ooit 15 jaar hier hebben gewoond. In Temse is deze voorrang zelfs vastgelegd op het niveau van de deelgemeente (voor GMH: Steendorp).

3.2 Beschrijving omgeving

HUISHOUDENS EN INWONERS

De 4 gemeenten van het actieterrein huisvesten samen ongeveer 173.000 inwoners, of gemiddeld 2,4 per gezin. Hiervan woont bijna 45% in Sint-Niklaas, 17% in Temse. Beveren en Kruike – de 2 gemeenten waar de SHM nog projecten realiseert - staan voor respectievelijk 28% (48.000) en 9,5% (16.750) van het totale inwonersaantal in het actieterrein. Samen betekent dit ongeveer 72.700 huishoudens. Volgens de verwachtingen zal dit aantal tegen 2030 toenemen tot 77.500 (+6,5%).

De bevolkingspiramide van Beveren en Kruike is vergelijkbaar met het profiel voor Vlaanderen. Ongeveer 20% is 65 jaar of ouder, 40% is tussen 35 en 64 jaar. De 18 tot 34-jarigen zijn lichtjes ondervertegenwoordigd (19% tegenover 20% in Vlaanderen). Het gemiddelde netto-belastbaar-inkomen bedraagt in deze 2 gemeenten respectievelijk 21.000 en 20.400 euro, tegenover 20.100 voor Vlaanderen. Ook de werkloosheidsgraad in deze 2 gemeenten is vergelijkbaar met Vlaanderen (4,7 tot 4,9%). Het aandeel leefloontrekkers ligt echter gevoelig hoger, namelijk 0,5% tegenover 0,34% voor Vlaanderen.

WONINGEN

De mediaan verkoopprijs voor woonhuizen in Beveren en Kruike ligt met 241.500 en 239.500 lichtjes boven de Vlaamse mediaan (233.000 euro). In Kruike is deze mediaanprijs in de voorbije 5 jaar toegenomen met 26%, in Beveren en Vlaanderen met ongeveer 13%. De prijzen voor appartementen echter zijn substantieel hoger, namelijk 218.000 en 207.500 tegenover 130.400 voor Vlaanderen. In tegenstelling tot Vlaanderen is deze prijs de voorbije 5 jaren niet of nauwelijks gedaald. Beveren heeft een quasi gelijk aandeel gesloten, halfopen, open bebouwing als appartementen, met halfopen (28%) en gesloten (26,5%) als hoogste en open bebouwing als laagste (21,2%). Kruike wordt vooral getypeerd door een hoog aandeel gesloten bebouwing (34,3%) en minder appartementen (18,6%). Het aandeel appartementen voor Vlaanderen bedraagt 28%, het aandeel gesloten bebouwing 23%.

SOCIAAL OBJECTIEF (BSO)

Met 4.626 sociale huurwoningen (SHM + SVK) hadden de gemeenten van het GMH-actieterrein op het moment van de nulmeting (2007) reeds een aannemelijk sociaal woningaanbod, namelijk tussen pakweg 6% en 11%. Ze kregen samen een BSO van 857 woningen opgelegd, waarvan 311 voor Beveren en 50 voor Kruike. Einde 2019 is voor Sint-Niklaas en Temse het BSO gerealiseerd. Voor Beveren en Kruike blijven er nog 200 woningen te gaan. Dit aantal zou nog gevoelig hoger liggen als het SVK-aanbod in deze gemeenten niet met 56 wooneenheden zou zijn toegenomen.

	BSO - verwachtingen				Aanbod 2019		BSO - nog te realiseren			
	0-meting (2007)				SHM's	SVK's	netto-toename	rest	gepland	catego-rie
	SHM's	SVK	%	BSO						
BEVEREN	1 210	12	6,54%	311	1 328	54	160	151	111	1
KRUIBEKE	510	5	8,20%	50	497	19	1	49	31	2
SINT-NIKLAAS	1 611	89	5,70%	496	1 912	291	503	0	87	1
TEMSE	1 189	0	10,77%	0	1 270	0	81	0	44	1
	4 520	106		857	5 007	364	745	200	273	
	4 626				5 371					

(Tabel 3: GMH – BSO in de gemeenten van het actieterrein (2019))

Bij de tweejaarlijkse voortgangstoets meet de Vlaamse overheid of de gemeenten een groeipad volgen dat aantoonbaar is dat ze het BSO in de vooropgezette tijd halen (tegen 2025). Naast het aantal effectief gerealiseerde woningen, wordt hier ook rekening gehouden met het geplande aantal. Bij de voortgangstoets 2020 (gegevens 2019) zit Beveren in categorie 1, want ze volgt het groeipad, en Kruibeke in categorie 2. Kruibeke toonde daarop aan dat ze voldoende inspanningen doet om alsnog het BSO tijdig te halen (zie ook OD 1.1), waarop ze begin 2021 in categorie 2a werd ingeschaald.

Alle gemeenten hebben met de Vlaamse Regering een of meerdere sociaal woonbeleidsconvenanten afgesloten, wat het mogelijk moet maken het sociaal woningaanbod te laten groeien boven het door het BSO vooropgestelde groeicijfer, namelijk Temse (1^{ste}, 2^{de} en 5^{de} oproep), Kruibeke (4^{de} oproep), Sint-Niklaas (4^{de} oproep) en Beveren (5^{de} oproep).

4. PRESTATIES VAN DE SHM

4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN

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

OD 1.1: De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen

Beoordeling: goed

Nu de financiële situatie is uitgeklaard, gaat de aandacht van de SHM terug naar het realiseren van nieuwe huurwoningen. Het aantal gerealiseerde projecten is behoorlijk, het aantal geplande opmerkelijk. De SHM slaagt er zo in om tijdig het BSO voor de gemeenten Beveren en Kruibeke te halen. Bij vele projecten staat het belang van een goede ruimtelijke ordening, samenwerking en voorbereiding (masterplan) centraal. GMH zet hier dan ook een goede prestatie neer.

- Het visitatierapport 2015 stelt dat de lage **productie** in de periode 2009-2013 (toen gemiddeld 13/jaar) tijdelijk en uitzonderlijk is. Einde 2013 had de SHM een ambitieus programma met meer dan 400 woningen aangemeld of op een uitvoeringsprogramma staan. In 2014 realiseerde GMH alvast 66 nieuwe woningen en appartementen. In de voor deze visitatie beoogde periode (2015-2019) strandt de SHM op 6 projecten met samen 110 wooneenheden of een jaargemiddelde van 22 woningen (zie tabel 4). In verhouding met haar woningaanbod komt ze zo aan een groei van 1,1%. Hoewel dit een behoorlijke toename kan worden genoemd, komt het niet in de buurt van het in 2015 vooropgestelde aantal. Ongeveer 2/3^{de} van de SHM's in Vlaanderen had in deze periode een grotere relatieve groei.

In 2020 zijn geen huurwoningen opgeleverd.

Voorlopige oplevering	Gemeente	project	type	aantal
2015	BEVEREN	Kolkstraat, Oude Dorpstraat - 32 woningen	Vervangingsbouw	27
2015	KRUIBEKE	Kruibekestraat fase "Hoeve" - 12 woningen	Nieuwbouw	12
2015	BEVEREN	Keizerstraat 5-25 - 13 woningen	Nieuwbouw	13
2016	BEVEREN	Hof ter Wellelaan - 34 woningen	Nieuwbouw	34
2019	KRUIBEKE	Daalstraat, Sint-Jorisstraat - 17 woningen	Vervangingsbouw	12
2019	BEVEREN	"Acacia" Klapperstraat 52, 54, 56 - 12 woningen	Vervangingsbouw	12
TOTAAL				110

(Tabel 4): GMH – realisaties huur 2015-2019)

De SHM verwijst voor deze kleinere toename (onder meer) naar de vroegere financiële situatie (zie visitatierapport 2015), wat haar verplichtte de plannen voor deze intensieve bouwproductie bij te sturen. In deze visitatieperiode (2015-2019) heeft de SHM de financiële situatie uitgeklaard (zie OD 5.1), wat het mogelijk maakt meer projecten te realiseren

- Zo worden meerdere huurprojecten **op korte termijn** opgestart. Einde 2019 stonden 3 projecten op de korte termijnplanning (KTP) of meerjarenplanning (MJP), samen goed voor 105 nieuwe woningen en appartementen in Beveren en 31 in Kruibeke.
 - Voor Beveren gaat het over het project 'Sabot' (vervangingsbouw, 23 appartementen, werken zijn aanbesteed) en het project Viergemeet (nieuwbouw, 82 appartementen, planning 2020-2022).

- Voor Kruikeke is de realisatie van Cauterhoek / Dosfelstraat (nieuwbouw, 31 appartementen, planning 2022-2024, zie verder) een zeer belangrijk project.

Begin 2021 staat de realisatie van 2 bijkomende projecten aangekondigd op de website, namelijk het project Floralaan te Beveren (56 huurappartementen, gepland voor 2021-22) en Altenasite te Kruikeke (29 huurappartementen voor senioren, gepland voor 2022-24, zie verder). In haar jaarverslag vermeldt de SHM daarbovenop het project Dijkstraat te Beveren (14 huurappartementen, gepland voor 2021-22).

Dit 'patrimonium in uitvoering of planning' staat samen met het gerealiseerde aanbod 2015-2019 staat voor 344 wooneenheden. De visitatiecommissie stelt vast dat daardoor GMH kortbij het bij de vorige visitatie vooropgestelde aantal zit (zie hoger).

- GMH heeft haar projecten opgenomen in een **planning** tot 2026. Behalve de hoger opgesomde projecten zitten hierin nog 11 projecten, samen goed voor meer dan 180 huurwoningen of -appartementen. Bij een aantal van deze projecten moet de akte voor aankoop van (een deel van) de gronden nog worden verleden (zie OD 1.4).
- Tegelijk **daalt de netto-groei in het sociaal woningaanbod** door verkoop of door sloop voor vervangingsbouw. Zo realiseerde de SHM 5 vervangingsbouwprojecten, voor zowel nieuwe huur- (zie tabel 4) als koopwoningen (zie tabel 5, OD 1.2). Hierin zitten 2 gemengde projecten (koop en huur). Belangrijk opmerking hierbij is dat niet iedere vervangingsbouw staat voor een mindering van haar huuraanbod. Meermaals gaat het over private panden, aangekocht om te slopen. In 3 projecten zijn samen 18 sociale huurwoningen gesloopt (Klapperstraat in Beveren; Daalstraat en Polderstraat in Kruikeke), waarvan 15 in Kruikeke.

Daarbovenop verkocht GMH 38 woningen. Meestal nam de SHM het initiatief tot deze (openbare) verkoop, slechts 4 werden op hun vraag verkocht aan de zittende huurder. Dit 'kooprecht' vervalt in 2021. Als de SHM het initiatief neemt, is dit omwille van de staat van de woning (onverhuurbaar, moeilijk te renoveren) en/of de geïsoleerde ligging). Daartoe beschikt ze over een overzicht van te verkopen woningen, die openbaar worden verkocht zodra de laatste huurder vertrekt (zie ook OD 5.2). De SHM-medewerkers bevestigen dat deze woningen nu ook voldoen aan de kwaliteitsvereisten van de Vlaamse Wooncode en zodoende in afwachting van verkoop nog kunnen worden verhuurd.

- Voor zowel Sint-Niklaas als Temse verwacht het respectievelijke bestuur dat de GMH niet langer instaat voor nieuwbouw- of vervangingsbouwprojecten. GMH is bijgevolg hier geen partner om het **BSO** te helpen realiseren. Voor Beveren en Kruikeke daarentegen is de SHM de enige initiatiefnemer voor de bouw van sociale woningen en staat ze effectief mee in voor deze realisatie. Deze gemeenten kregen een BSO met respectievelijk 31 en 50 huurwoningen of -appartementen opgelegd (zie tabel 3 in hoofdstuk 3).

In beide gemeenten realiseerde GMH meerdere projecten. Vooral in Kruikeke werd deze groei teniet gedaan door sloop en verkoop (zie hoger + tabel 3). Anderzijds heeft ook het lokale SVK het sociaal huuraanbod uitgebreid (zie tabel 3 in hoofdstuk 3). Dit maakt dat einde 2019 voor Beveren nog 151 en voor Kruikeke 49 BSO-woningen dienen te worden gerealiseerd. Vooropgesteld dat de SHM de hoger opgesomde projecten tijdig zal realiseren (voor 2025), ligt dit aantal in bereik. De vertegenwoordigers van het bestuur van Beveren en Kruikeke stellen dat ze het BSO niet als een einddoel bekijken, maar ook daarna het aantal sociale huurwoningen wensen uit te breiden.

- De visitatiecommissie waardeert de meerdere **rollen en posities** die de SHM bij de realisatie van deze projecten inneemt. Dikwijls zijn meerdere, zowel private als publieke partners betrokken. Meermaals wordt vertrokken van een breed masterplan, waarin renovatie, nieuwbouw, het openbaar domein, landschapsinrichting en duurzaamheid belangrijke aandachtspunten vormen. Soms neemt de SHM de rol van

bouwheer op, soms staat ze er als constructieve partner. De lokale besturen van Beveren en Kruibeke waarderen de brede trekkersrol die de SHM hierbij inneemt. Bij alle projecten van GMH is het belang van een goede ruimtelijke ordening en opbouwende samenwerking nooit ver weg

De SHM en de gemeenten gaven vele voorbeelden:

- Het project Sabot (Beveren) vervangt het voormalige 'parochiehuis Sabot' en OCMW-appartementen door sociale huurappartementen, 28 assistentiewoningen voor het OCMW, een bibliotheek en een ontmoetingscentrum. GMH realiseert het project samen met het OCMW, waarbij de SHM bouwheer is.
- Ook in Viergemeet (Beveren) komt een gemeenschapsvoorziening (zie OD 1.5).
- Het project Cauterhoek (Kruibeke) kadert in een breed begeleide en onderbouwde masterplanaanpak (transitieproces na-oorlogse wijken, VIBE-project), om zo deze omgeving met (onder meer) nieuwe en bestaande sociale huurwoningen te sturen naar een klimaatneutrale wijk, met bijzondere aandacht voor de groenstructuren en waterhuishouding.
- Voor de Altenasite (Kruibeke) vertrekt de SHM van een masterplan. Resultaat is een nieuw dorpscentrum met private en sociale woningen, een gemeenschappelijke ondergrondse parking (die ook publiek zal worden gebruikt), gemeenschapsvoorzieningen, handel en horeca én een grote groene binnentuin die als verbinding tussen het kerkplein en aanpalende straten publiek toegankelijk zal zijn.
- Recent lanceerde de GMH via de Vlaamse Bouwmeester een oproep tot opmaak van een masterplan voor de uitbreiding en de herontwikkeling van de bestaande Groothuiswijk (Beveren, Verrebroek). Hier mikt ze op een compacte bebouwing, met drie of vier bouwlagen, waardoor eenzelfde aantal woningen door hun geringe footprint slechts een kwart of maximaal een derde van het gebied innemen, en dit in een 'dorpsstedelijke' architectuur.

OD 1.2: De SHM biedt vormen van sociale eigendomsverwerving aan

Beoordeling: niet van toepassing

Bouwen en verhuren van huurwoningen is de kernactiviteit van GMH. Daarom worden in dit visitatieverslag haar prestaties voor koopactiviteiten niet mee in rekening gebracht.

- GMH Beveren is erkend als huurmaatschappij. Toch heeft ze een traditie in het bouwen / aanbieden van koopwoningen (zie ook hoofdstuk 3). In de periode 2015-2019 realiseerde ze zo 9 projecten, samen goed voor 54 koopwoningen. Bij de projecten Kolkstraat (Beveren) en Daalstraat (Kruibeke) gaat het over gemengde projecten waarbij ook sociale huurwoningen worden gerealiseerd (zie OD 1.1). Opvallend zijn de vele eerder kleinschalige koopprojecten; voor de zeven projecten met enkel koopwoningen, zijn er zes met 3 of 5 koopwoningen.

Voorlopige oplevering	Gemeente	project	type	aantal
2015	BEVEREN	Kolkstraat, Oude Dorpstraat - 32 woningen	Vervangingsbouw	5
2015	BEVEREN	Brielstraat - Perceel 3 - 9 woningen	Nieuwbouw	9
2015	BEVEREN	Pauwstraat/Trosbessenlaan - 5 woningen	Nieuwbouw	5
2016	BEVEREN	Kievitstraat - 3 woningen	Nieuwbouw	3
2018	BEVEREN	Viergemeet - 5 woningen	Nieuwbouw	5
2018	BEVEREN	Lindenlaan (Lindenhof) - 5 woningen	Vervangingsbouw	5
2018	BEVEREN	'Steenland' - Callamerenstraat - 3 woningen	Nieuwbouw	3
2019	KRUIBEKE	Daalstraat, Sint-Jorisstraat - 17 woningen	Vervangingsbouw	5
2019	KRUIBEKE	Oude wijk - Fase 2 - Polderstraat 40-66 - 14 woningen	Vervangingsbouw	14
TOTAAL				54

(Tabel 5: GMH – realisaties koop 2015-2019)

- De wachtlijsten voor koop zijn meestal niet zo groot. Zo staat op de website (februari 2021) nog een (beperkt) aanbod aan woningen dat in voorgaande ronde niet is verkocht en waarvoor nog kandidaat-kopers worden gezocht. De SHM merkt op dat woningzoekenden zich meestal inschrijven voor een bepaald project en dat bij voorkeur als de woningen bijna klaar zijn. GMH moet dan ook de wachtlijsten steeds hernieuwen én opnieuw laten goedkeuren.
- Ook voor de toekomst worden meerdere koopprojecten voorbereid. Zo vermeldt de website volgende geplande projecten:
 - 12 koopwoningen te Kallo, Callamerenstraat
 - 3 koopwoningen te Rupelmonde, Graaf Van Vlaanderenlaan
 - 12 koopwoningen te Beveren, Floralaan (gemengd project)

OD 13: De SHM brengt sociale kavels op de markt

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

OD 14: De SHM verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten te realiseren

Beoordeling: goed

Ook in haar strategie voor verwerven van gronden en panden wordt de keuze van GMH voor duurzaamheid zichtbaar. De SHM gaat bij voorkeur voor aankoop van gronden gelegen in een centrum, met gemeenschapsdiensten en kleinhandel in de omgeving, temeer omdat dit ook de voorkeur van kandidaat-huurders draagt. Al van voor de aankoop maakt de SHM een grondige voorstudie van de kosten versus de mogelijkheden (ontwerpend onderzoek) en maakt ze de vergunbaarheid van het project bespreekbaar. GMH zet hier dan ook een goede prestatie neer.

- Bij de vorige visitatie was de grondvoorraad van GMH 17,4 ha (situatie 2013), verspreid over 25 locaties in Beveren, Kruikeke en een restgrond in Temse. Volgens de prestatiedatabank bestaat einde 2019 de grondvoorraad uit 15,65 ha en dit binnen 24 locaties. Als we de restperceeltjes (< 50 m²) buiten beschouwing laten, komen we aan 21 percelen gelegen in Kruikeke (samen 4,7ha) en Beveren (samen 10,9 ha). Ongeveer 2/3^{de} van de SHM's hebben een kleinere voorraad.

De visitatiecommissie stelt grote verschillen vast in de grondvoorraad zoals opgenomen in de prestatiedatabank versus de gegevens in het GMH-jaarverslag. De SHM wijst hierbij op gronden waarvoor een ontwerpproces is opgestart, evenals de gronden die te klein zijn om als 'bouwgrond' te worden beschouwd. De visitatiecommissie beveelt aan steeds de conformiteit van eigen gegevens met de gegevens van de prestatiedatabank te controleren.

- Op een enkel project na zijn alle gronden voor de in OD 1.1. geplande realisaties **beschikbaar**
 - Voor Kruikeke wordt het grootste deel (3 ha) ingenomen voor het project Cauterhoek / Dosfelstraat. Naast een aantal sociale clusters komt hier een groot plein waardoor bewoners en omwonenden kunnen genieten van de groene omgeving (zie ook OD 1.1). De gronden voor de realisatie van de Altenasite zijn verworven (50% in onverdeeldheid met het OCMW).. De gemeente Kruikeke rekent op deze projecten om zo haar BSO te kunnen realiseren (zie OD 1.1).
 - Voor de projecten Sabot en Viergemeet in Beveren zijn de gronden verworven, net als het project Floralaan. Een deel van de gronden voor het project Dijkstraat is nog niet verworven.

- Voor iedere potentiële **aankoop** maakt de SHM een grondige voorstudie van de kosten versus de mogelijkheden (ontwerpend onderzoek). Hierbij wordt de mogelijke bouwdensiteit in rekening gebracht, evenals de prijs die – conform de VMSW-FS3-norm – voor de grond kan worden betaald (zie ook OD 3.1). Meermaals onderhandelt de SHM over gronden die eigendom zijn van de gemeente of het OCMW. Indien nodig bekijkt het team mogelijkheden van ruil of erfpacht, zoals voor de gronden Kalishoekstraat (Beveren).

GMH legt deze voorstudie voor aan de dienst omgeving van de respectievelijke gemeente, om zo de vergunbaarheid van het project te kunnen inschatten. De SHM past deze strategie consequent toe, nadat het gemeentebestuur van Kruibeke in 2019 de bouwvergunning voor een appartementsblok in de wijk Cauterhoek had geweigerd (zie OD 3.1).

De SHM zoekt prioritair naar nieuwe mogelijkheden in het centrum van Beveren en Kruibeke. Men stelt immers vast dat de meeste kandidaat-huurders deze locatie prefereren. Bovendien geeft een aanbod gelegen kortbij centra met lokale middenstand, verenigingsleven en openbaar vervoer, meer kans om huurders effectief te bewegen tot een mutatie naar een rationeel aangepaste woning (zie OD 1.4). GMH komt daarbij echter in concurrentie met privé-investeerders, die prijzen betalen die voor de SHM onbereikbaar zijn. Als er toch een aankoop wordt gerealiseerd, is dit dikwijls mogelijk gemaakt door de gemeente, ofwel via het systeem van een opgelegde sociale last, ofwel doordat ze hun eigendom verkopen aan de SHM.

De visitatiecommissie waardeert de keuze van de SHM om haar aankoop- en bouwactiviteiten meer naar het centrum te richten en zo rekening te houden met de bouwshift en duurzaamheid.

De raad van bestuur beslist over een aankoop, dit vertrekkende van een motivatienota opgemaakt door het team.

- De SHM beoordeelt steeds het mogelijk aanbod van **voorkooprecht en recht op wederinkoop**. Het gaat over woningen opgenomen in het leegstandregister (zoals vermeld in het decreet van het grond en pandendecreet) of in één van de inventarissen binnen het Heffingsdecreet. Voorkooprecht of recht van wederinkoop kan tevens voortvloeien uit een verkoopakte waarbij dit werd ingeschreven.

Voor 2018 en 2019 werden samen 91 voorkooprechten en 4 rechten van wederinkoop aangeboden. Deze werden alle behandeld in het directiecomité en de raad van bestuur. Er werden echter geen woningen aangekocht. Er werden echter geen woningen of gronden aangekocht, wegens te duur en/of de ligging.

- De SHM draagt de gronden die moeten worden toegevoegd aan het openbaar domein over aan de gemeente. Zo werden in 2018 gronden overgedragen aan de gemeente Kruibeke om deze toe te voegen aan de trage wegen. In 2019 werden meerdere gronden overgedragen aan de gemeente Beveren om deze toe te voegen aan het openbaar domein. Restgronden worden verkocht aan particulieren of overgedragen aan de gemeente.
- De visitatiecommissie waardeert dat de SHM actief open staat voor **tijdelijk gebruik** van haar gronden en hiertoe zelfs initiatieven neemt. Zo lanceerde ze recent (2021) een open oproep opdat kandidaten een ecologisch en duurzaam (landbouw/tuinbouw) project realiseren op een braakliggende grond gelegen in de Cauterhoek (Kruibeke). De toewijzing zal gebeuren op basis van de maatschappelijke winst die de kandidaat op deze grond zal realiseren. De kandidaten dienen hiertoe een visienota en gedetailleerd plan van aanpak over te maken. De toewijzing ligt in handen van een jury.

OD 15: De SHM stemt haar aanbod af op de noden van verschillende groepen

Beoordeling: goed

In dit onderdeel van het rapport spitst de visitatiecommissie zich toe op de afstemming van de woningbouwproductie op de wachtlijsten/wachttijden, op de aanpak van de onder- of overbezetting en op de aandacht en geboden mogelijkheden voor huisvesting van specifieke doelgroepen. De visitatiecommissie stelt vast dat de SHM haar bouwproductie afstemt op de vraag, waardoor het aandeel kleinere woningen (1 en 2 slaapkamers) toeneemt. GMH neemt concrete maatregelen om mutaties van onderbezette woningen naar aangepaste woningen te sturen en zo grotere woningen vrij te maken. In samenwerking met meerdere sociale woonactoren zet de SHM een voor specifieke doelgroepen aangepast woonaanbod op, wat ook versterkend kan zijn voor andere sociale huurders. GMH zet hier dan ook een goede prestatie neer.

- Kandidaat-huurders, ingeschreven in het register van de GMH, wachten opvallend lang op een aanbod. Voor zowel alleenstaanden, koppels met kinderen en koppels zonder kinderen, zit de SHM met haar **gemiddelde wachtduur** bij de 20% SHM's met de langste wachttijd. Voor éénoudergezinnen en grote gezinnen is de situatie niet veel beter.

De gemiddelde wachttijd in 2019 is voor alle groepen hoog, variërend tussen 40 maanden (éénoudergezinnen) en 66,7 maanden (koppels zonder kinderen). Dit gemiddelde schommelt sterk. Zo was de gemiddelde wachttijd voor eenoudergezinnen in 2018 nog 53 maanden. Uit deze gegevens kan niet worden afgeleid dat bepaalde groepen – in verhouding met andere – opvallend langer moeten wachten. Hier is maar één conclusie mogelijk: het globale aanbod staat niet in verhouding met de globale vraag.

De SHM relateert enigszins deze cijfers. Voor de woningen gelegen in de dorpscentra zijn de wachttijden zelfs opvallend langer. Voor buurten waar basisvoorzieningen ontbreken - de kleinere deelgemeenten of woningen buiten het centrum - is de wachttijd dan weer beduidend korter. Hier kan een woningzoekende alsnog op redelijk korte termijn een huurwoning krijgen, zeker als deze kandidaat zich inschrijft voor een breed aantal projecten. Bovendien – zo stelt de SHM – weigeren vele kandidaten de aangeboden woning omwille van de ligging, indeling of kwaliteit, wat gevolgen kan hebben op een vlotte toewijzing (zie OD 4.1) en bijgevolg ook op leegstand (zie OD 5.2).

De SHM maakte dan ook de keuze om vooral in de centra het woningaanbod uit te breiden (zie OD 1.4).

- In de periode 2015-2019 waren er jaarlijks gemiddeld 429 nieuwe **inschrijvingen**. Het zijn overwegend alleenstaanden (46%) gevolgd door gezinnen met 2 personen (22%). De meeste gezinshoofden kandidaat-huurders zijn tussen 30 en 54 jaar oud (49%). Hiertegenover staat een jaarlijks gemiddelde van 130 gerealiseerde toewijzingen. Hierin zitten tevens de interne mutaties, in 2019 goed voor 22% van de nieuwe huurovereenkomsten.

GMH staat einde 2019 voor een aanbod met vooral 2 en 3 slaapkamerwoningen en -appartementen (samen 78%). Het aandeel kleinere woningen, type 0 tot 1 slaapkamer, is slechts 15%. Het aanbod woningen en appartementen met 4 of meer slaapkamers is lichtjes toegenomen (in 2013 nog 117 eenheden of 6%).

	0 SLK	1 SLK	2 SLK	3 SLK	4 SLK	> 4 SLK	TOTAAL
Appartementen	9	248	419	261	17	0	954
Woningen	0	60	199	718	111	6	1 094
TOTAAL	9	308	618	979	128	6	2 048
	0,4%	15,0%	30,2%	47,8%	6,3%	0,3%	100,0%

(Tabel 6: GMH – woningaanbod 2019)

De 344 wooneenheden die of tussen 2015 en 2019 zijn gerealiseerd of waarvan de uitvoering in de planning staat (zie OD 1.1), staan voor 62% met 2 slaapkamers, 23% met 1 slaapkamer en 7% met 3 slaapkamers. De visitatiecommissie stelt vast dat de SHM haar bouwprogramma afstemt op de actuele vraag, waardoor het aandeel kleinere woningen (1 en 2 slaapkamers) toeneemt. Het aanbod voor grote gezinnen wordt

niet langer versterkt: bij de recent gerealiseerde en nog te realiseren woningen is slechts 2,3% met 4 slaapkamers. GMH hoopt alvast dat de oplevering van Viergemeet/Sabot (zie OD 1.1) met veel 2 slaapkamerwoningen een (door mutaties) groot effect zal hebben op het vrijkomen van grotere (onderbezette) gezinswoningen.

- Reeds bij de vorige visitatie (2015) stelde de SHM dat **onderbezetting** van haar patrimonium een reëel probleem was. De SHM stimuleerde toen huurders tot vrijwillige mutatie. Naar aanleiding van de gewijzigde regelgeving (2017) verscherpte de raad van bestuur haar strategie rond onderbezetting en nam dit op in het intern huurreglement. GMH werkt op twee sporen: huurders die twee slaapkamers teveel hebben, worden 'verplicht' zich in te schrijven voor mutatie naar een aangepaste woning. Huurders die 1 slaapkamer teveel hebben, worden gesensibiliseerd om zich daartoe in te schrijven.

Door fasering tracht de SHM een significante impact op de wachtlijst te voorkomen. In een eerste fase werden alle huurders met 2 of meer slaapkamers op overschot aangeschreven. Vanaf een 2^{de} weigering bij een aangeboden woning (valabel aanbod) rekent de SHM 30 euro extra per maand/per slaapkamer op overschot aan. Ook de andere huurders die onderbezette wonen, worden gesensibiliseerd om zich in te schrijven voor een mutatie naar een kleinere woning. Een GMH-huurder die te groot of te klein woont, krijgt voorrang op een andere, rationeel aangepaste woning. Om deze mutaties te sturen en de druk op kleine woningen te beperken, kent de SHM jaarlijks en dit per gemeente een contingent toe van 10% van het gemiddeld aantal toewijzingen van de afgelopen 5 jaar. Als er een nieuwbouwproject in gebruik wordt genomen, zal er éénmalig een contingent van 20% worden gehanteerd. De visitatiecommissie waardeert deze duidelijke keuze om mutatie omwille van onderbezetting mogelijk te maken én te sturen.

De SHM screent 3 keer per jaar het aantal onder- en overzette woningen en rapporteert de evoluties (mutaties) in deze cijfers aan het directiecomité. Zo waren einde 2019 271 woningen onderbezette, waarvan 14 met minstens 2 slaapkamers te veel. De visitatiecommissie raadt aan hieraan ook streefcijfers te koppelen, zeker in de periode dat een nieuw wooncomplex wordt opgeleverd.

Voor '**overbezette**' hanteert de SHM de normen van de Vlaamse Wooncode. Deze huurders worden op kantoor uitgenodigd voor een gesprek én een aanvraag tot mutatie. De situatie wordt zo snel als mogelijk aangepakt, dit in overleg met de huurder. Deze huurder krijgt bij toewijzing een prioriteit op de andere woningzoekenden.

- Behoudens de **voorrangen** lokale binding opgenomen in de gemeentelijke toewijzingsreglementen (zie hoofdstuk 3), geeft de SHM zelf ook voorrang aan de kandidaat-huurder die in de 6 jaar voor de toewijzing minstens 3 jaar woont in de gemeente van de toe te wijzen woning. De gemeentelijke toewijzingsreglementen van Beveren, Kruibeke en Temse geven tevens voorrang aan senioren en dit op een in het intern huurreglement vastgelegd contingent van woningen.

De SHM heeft een samenwerking opgezet waarbij 8 woongelegenheden prioritair worden toegewezen aan personen met een verstandelijke beperking en arbeidshandicap verbonden aan de vzw De Klokke (Beschermd Wonen, Beveren). In Kruibeke worden 8 appartementen die aansluiten bij het rusthuis prioritair toegewezen aan +75-jarigen.

- In samenwerking met diverse woon- en welzijnsactoren werkte GMH meerdere **doelgroepprojecten** uit:
 - De 4 gelijkvloerse appartementen Floralaan (Beveren) zijn nog opgenomen in het lokaal toewijzingsreglement van Beveren met als doelgroep Sector Jeugdhulp aan VZW Hof ter Welle. De sector Jeugdhulp wenst echter de woningen te huren buiten stelsel, waardoor de jongeren beter kunnen doormaken. Thans is 1 pand verhuurd buiten stelsel;

- Een zelfde verhaal wordt gemaakt voor de samenwerking met vzw De Klokke: 4 appartementjes in de Sint-Martenslaan (Beveren) zijn nog opgenomen in het lokaal toewijzingsreglement (zie hoger). Ook hier wordt overgestapt naar het systeem van verhuren buiten stelsel, waarbij reeds 1 is omgezet;
 - Een appartement in de Floralaan (Beveren) is verhuurd aan OCMW voor noodopvang;
 - Op 10.05.2019 werden de 4 'kleinschalige wooneenheden' in de Bijlstraat (Beveren) feestelijk geopend. De SHM verhuurt deze studio's met gemeenschappelijke keuken en leefruimte aan vzw LIA, evenals een bureel en crisiskamer. Doelgroep is jongvolwassenen die omwille van een complexe problematiek thuisloos zijn of dreigen thuisloos te worden. Daartoe heeft de GMH voormalige kantoren omgevormd;
 - In het geplande project Viergemeet (Beveren, zie OD 1.1) wordt een gelijkvloerse gemeenschapsvoorziening ingericht en verhuurd aan Beschut Wonen Waasland als dagverblijf voor patiënten met een psychische problematiek of verslaving, als ontmoetingsplaats voor mensen die een dagbehandeling afronden. Het kan ook een antwoord bieden op de noden van een bredere doelgroep die niet opgevolgd wordt door een of andere vorm van regulier zorgaanbod of die zijn weg naar een regulier ontmoeting/ontspanningsaanbod niet vindt, ook huurders van de huisvestingsmaatschappij.
- GHM bezorgde de visitatiecommissie een overzicht met 53 rolstoeltoegankelijke woningen en appartementen, alle gelegen in Beveren of Kruibeke. Drie woningen zijn aangepast. De SHM streeft ernaar én geografisch verspreid én qua typologie een aanbod te hebben van **aangepaste woningen**. Ze bouwen deze volgens de normen van VMSW, dus alles op één verdiep, brede deuren, draaicirkels. Bij de toewijzing wordt in eerste instantie gekeken naar de lijst van woningzoekenden met een fysieke beperking, vervolgens naar 65-plussers.

Daarnaast staat de SHM open voor vragen van huurders om de woning aan te passen omwille van een fysieke beperking. De SHM gaat hierbij in overleg met de huurder, de mutualiteit en VAPH, om zo tot een evenwichtige regeling te komen. De SHM gaf het voorbeeld van een woning in de Tuinwijk (Kieldrecht, Beveren). Deze woning diende gerenoveerd. GMH organiseerde deze renovatie in overleg met de mutualiteit. In ontwerpfasen werden de plannen én de gedeelde financiering besproken. GMH heeft het deel renovatie op zich genomen. VAPH het deel 'specifieke' aanpassing.

4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING

SD2: De woningen zijn van goede kwaliteit

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

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van GMH voor deze operationele doelstelling als goed. De SHM heeft haar zicht op de kwaliteit van het patrimonium in de loop der jaren opgebouwd. Ze houdt dit bij in een patrimoniumlijst die ze bijwerkt aan de hand van uitgevoerde werken. GMH heeft de voorbije jaren vooral ingezet op energierenovaties en een aantal duurzaamheidsprojecten. Dit heeft er mee toe geleid dat ze voor haar patrimonium een ambitieus renovatieprogramma heeft ontwikkeld dat '2050-proof' is. De financiële consequenties van dit programma heeft de SHM in eerder algemene termen en dus zonder technische details opgenomen in haar financieel plan. GMH presteert goed wat betreft ERP2020 en zal op korte termijn de prioritaire doelstellingen dakisolatie en dubbele beglazing behalen. Voor energiezuinige verwarming rest haar nog een uitdaging. Over de aanpak van de nodige onderhouds- en herstellingswerken zijn de meningen van actoren en huurders in de gesprekken en de tevredenheidsmeting verdeeld. Vooral op het vlak van de interventietijden en de kwaliteit van de werken is nog winst te boeken.

- De kwaliteit van de woningen wordt binnen GMH opgevolgd door de dienst projecten en de dienst onderhoud & patrimonium die op het moment van de visitatie beide bestonden uit 2 personeelsleden. De medewerkers van die dienst hebben een wekelijks overleg met de directeur.
- De SHM inventariseerde de voorbije jaren de **staat van het patrimonium** en actualiseert die op basis van uitgevoerde werken en meldingen, om zo steeds een correcter zicht te hebben op de kwaliteit. Hierbij gebruikt ze de data verzameld in de conditiemeting, de huurschatter en de ERP-prestatiedatabank (tool Woningkenmerken); na elke interventie werkt ze de gegevens bij. Van alle woningen houdt ze een woningmap bij met daarin alle werkbonden, facturen, EPC, De SHM heeft bovendien voor haar patrimonium een brandrisicoanalyse laten uitvoeren. Uit de verslagen van het directiecomité blijkt dat de SHM acties uitwerkt om de scores 'rood' in de conditiemeting op de diverse onderdelen aan te pakken.
- In de huidige visitatieperiode heeft GMH vooral ingezet op **renovaties** die tot doel hadden om haar patrimonium te conformeren aan alle ERP2020-normen (zie verder). Zo werd tussen 2015 en eind 2019 dakisolatie voorzien in 603 woningen en 384 appartementen, verspreid over het actierrein. Daar kwamen in 2020 nog eens 40 woningen en 47 appartementen in Beveren en Kruikeke bij. Daarnaast installeerde de SHM ook centrale verwarming en sanitair warm water in 42 appartementen en 16 woningen in Beveren. Ze vernieuwde de ramen in 338 woningen in Beveren, Temse en Kruikeke. Totaalrenovatie bleef beperkt tot 15 woningen in de Molenbergwijk in Beveren (2015), 5 woningen in de Polderstraat in Kruikeke (2018) en 3 individuele woningen in Beveren (2018-2019).

Daarnaast gingen in Beveren en Kruikeke 37 woningen onder de sloophamer (zie OD 1.1) om plaats te maken voor 65 nieuwe woningen, waarvan 51 huur- en 14 koopwoningen.

Oudere vaak onaangepaste huurwoningen die niet meer verhuurd kunnen worden omdat ze niet meer voldoen aan de minimale kwaliteitsvereisten en niet passen in een totale renovatie van de wijk, kunnen onmiddellijk verkocht worden. De SHM heeft een procedure ontwikkeld om het traject van verkoop van onverhuurbare woningen te stroomlijnen. In de voorbije jaren betrof het telkens een 10-tal woningen en op het moment van de visitatie was de verkoop van nog eens 88 woningen al beslist; ze worden meestal verkocht naargelang ze vrijkomen.

- Nadat de SHM in de huidige visitatieperiode vooral had ingezet op het bereiken van de ERP2020-doelen (zie verder), nam ze in 2018 de tijd om een toekomsttraject voor haar patrimonium uit te zetten onder de naam **Traject 2050**. Hiermee neemt ze de energiedoelstellingen 2050 nu reeds mee in beschouwing. Ze nam de beslissing om deze oefening in eerste instantie te beperken tot woningen gebouwd voor 1985. Dit is in de ogen van de visitatiecommissie een verstandige keuze omdat dit een groot deel van het patrimonium betreft en de renovatienood in die woningen bovendien het hoogst is. De SHM kwam zo tot 25 woninggroepen, waarvoor ze een referentiewoning bepaalde. Op basis van de conditiemeting legde ze een vereiste basiskwaliteit vast, verzamelde ze vervolgens de kwaliteitsgegevens voor elke groep en onderzocht ze de mogelijke ontwikkelings- en duurzaamheidsperspectieven. Ten slotte maakte ze een detailmeetstaat, inclusief kostenraming, op voor elke referentiewoning en zette ze vervolgens de renovatie van die woningen af tegen alternatieven als vervangingsbouw of verkoop. Op basis van die inventarisatie kwam de SHM tot de conclusie dat vervangingsbouw altijd duurder zou zijn, tenzij er verdichtingsmogelijkheid is.

De SHM nam de beslissing om voor een grote groep woningen de planning op te bouwen vanuit de renovatie van de "keukens/badkamers" (BK&KK) en op dat moment ook alle afvoeren aan te pakken en vloerisolatie te voorzien. Andere, beperktere ingrepen kunnen op een later tijdstip gebeuren. Deze beslissing betekent dat voor die woningen geen investeringen meer gebeuren die niet voldoen aan dit 2050-

traject. Hierna zijn er op verschillende momenten door directiecomité en raad van bestuur beslissingen genomen m.b.t. de woninggroepen (bv. verkoop, verdichten, renovatie, ...). Dit resulteerde in de opdeling van de wijken van voor 1985 in enerzijds een grote groep woningen die zullen gerenoveerd worden volgens het principe BK&KK en anderzijds een andere groep woningen waarvoor nog verder onderzoek nodig is. Dit onderzoek kan dan resulteren in totaalrenovatie, deelrenovatie of eventuele vervangingsbouw. Enkel de reeds besliste groep BK&KK is opgenomen in de renovatieplanning.

De visitatiecommissie merkt hierbij op dat deze aanpak eind 2019 nog niet bestond. Bovendien wijst de visitatiecommissie op de beperkingen van het werken met een referentiewoning. Om een beter inzicht te krijgen in de kostprijs en om mogelijke meerwerken te vermijden, is het altijd beter te vertrekken van een meer gedetailleerd inzicht in de kwaliteit van het patrimonium. Met haar BK&KK aanpak riskeert de SHM ook dat haar woningen straks wel technisch en duurzaam gerenoveerd zijn, maar nog steeds deels niet voldoen aan de hedendaagse vraag (woningtypologie, indeling van de woningen). Voor de periode 2021-2028 voorziet de **renovatieplanning** – die in 2021 verder verfijnd wordt - de fasegewijze totaalrenovatie van 22 woningen in de Gentseweg en een woning in de Van de Veldelaan in Beveren. Voor 2022 – 2023 is het plaatsen van een energiezuinige verwarming gepland in 81 woningen (41 woningen Floralaan - pilootproject Powerfactory zie verder – en 40 in de Molenbergwijk). Daarnaast plant de SHM ook de vervanging van gaskachels in 15 woningen in Beveren. Voorts is voor de komende 13 jaar – in het kader van het Traject 2050 – nominatief de deelrenovatie van 417 huizen en 290 appartementen voorzien. De SHM heeft daarvoor - uitgaande van een gemiddelde kostprijs van 45.000 euro per woning - in de financiële planning een bedrag van ruim 31 miljoen euro voorzien (zie OD 5.4).

- Einde 2019 beantwoordde 85% van het patrimonium aan de drie prioritaire **ERP2020-doelstellingen** (dakisolatie, energiezuinige verwarming, dubbel glas). Daarmee zit ze ongeveer in de middenmoot van de SHM's in Vlaanderen. De SHM deed de voorbije jaren wel een flinke inspanning om het niveau op te krikken; in 2015 lag dat percentage nog op 51,7%. Zo bedraagt het aandeel woningen met dakisolatie eind 2019 bijna 92%, tegenover 55% in 2015. Er is dubbele beglazing (98,72%) in bijna het volledige patrimonium. Het aandeel woningen met een ERP energiezuinige verwarmingsinstallatie bleef echter steken op 86%. Door de geplande werken en verkopen zal het volledige patrimonium op korte termijn beantwoorden aan de ERP-normen voor dakisolatie (4 verkoop – 22 renovatie) en dubbel glas (60 verkoop – 22 renovatie). Dat geldt deels ook voor energiezuinige verwarming (renovatie Floralaan en Gentseweg), maar daar is het belangrijkste probleem dat het veelal om kachels van de huurders gaat. De SHM stimuleert deze huurders om hun kachel te laten vervangen door Cv of een energiezuinige kachel van GMH. Gelet op de grote aantallen en de onduidelijkheid over het realiseren van dit doel, beveelt de visitatiecommissie de SHM aan om hier stringenter in op te treden en daarvoor een redelijke termijn te bepalen.
- **Duurzaamheid** is voor GMH veel meer dan het realiseren van de ERP-normen. Voor de Molenbergwijk in Beveren zal er via de Vlaamse Bouwmeester een masterplan worden opgemaakt en daarin voorziet GMH onderzoek naar de grondige en duurzame renovatie of vervangingsbouw van haar appartementen. Ze nam deel aan een aantal projectoproepen om haar patrimonium een duurzamer karakter te geven:
 - VIBE: transitie van een naoorlogse wijk Cauterhoek in Kruike. In samenwerking met inwoners van de wijk (waaronder 90 sociale huurdersgezinnen) werd onderzocht welke acties en initiatieven (ruimtelijke planning, mobiliteit, energie, water, groen, ..) kunnen bijdragen tot een duurzame buurt. Het project heeft de geplande nieuwbouw van 60 woningen (zie OD 1.1) een ecologische meerwaarde gegeven. Het heeft mede het traject 2050 van GMH aangewakkerd en het leidde de Cauterhoek ook toe naar de projecten Stroomversnellers en Aster;

- Stroomversnellers. Binnen dit project zal GMH in Cauterhoek en Vesten, bij de plaatsing van zonnepanelen (Aster-project), alle lichten bij deelnemende huurders vervangen door LED-verlichting;
 - Powerfactory: een integraal energieproject dat gebouwen energiezuinig wil maken en klaar voor de toekomst dankzij perfect onderhoud, automatisatie en monitoring (project Floralaan).
- Met betrekking tot **onderhoud en herstellingen** maakt GMH een onderscheid tussen voorzienbaar en niet voorzienbaar onderhoud en herstel:
 - Op basis van een goede inventarisatie van haar patrimonium beslist GMH tot noodzakelijke en te voorziene onderhouds- en herstellingswerken. Ze hanteert daarbij haar meerjarenplan traject 2050 (zie hierboven), een lijst van werken groot onderhoud die de raad van bestuur jaarlijks goedkeurt en maar over 1 jaar loopt en een aantal onderhoudscontracten. Ze heeft onderhoudscontracten voor het herstellen, vervangen en onderhoud van Cv, groenonderhoud van gemeenschappelijke delen en braakliggende gronden, onderhoud van liften, poetsen en ruimen van putten. Een onderhoudsplan dat voorziet in periodiek uit te voeren werken, zoals bijvoorbeeld schilderwerken, heeft de SHM niet.
 - Voor niet voorziene, kleine repetitieve werken (tot 2.500 euro), werkt de SHM momenteel nog met een uitgebreide lijst van aannemers. In de toekomst wil ze gaan werken met raamcontracten voor dakwerken, schrijnwerk, schilderwerken, afbraakwerken, garagepoorten, vloerisolatie, elektriciteit, sanitair, sleutels en diverse. Voor werken uit te voeren in het kader van een huurderswissel of dringende onvoorziene werken (tot 45.000 euro) schrijft de SHM nu 3 aannemers aan, maar ook die werkwijze wil ze omzetten naar een raamcontract 'werken in leegstaande woningen' met 7 verschillende percelen (aanbesteding 2021).

De SHM beschikt niet over een eigen arbeidersploeg om werken in eigen regie uit te voeren, maar ze kan voor kleine werken wel beroep doen op de klusjesdienst van OCMW Beveren en Kruikeke.

- Voor de **opvolging van meldingen** van noodzakelijke onderhouds- en herstellingswerken beschikt GMH over een procedure. Als meldingen aanleiding geven tot actie, belt de technische dienst binnen de 48 uur terug met een voorstel van oplossing, een melding van welke aannemer hiervoor wordt ingeschakeld en binnen welke termijn de werken zullen worden uitgevoerd. In 2020 noteerde de SHM 2.706 meldingen, waaruit ze 2.615 werkbonden opmaakte. In sommige gevallen nopen de meldingen tot een plaatsbezoek. Hiervoor plant de technische dienst tezamen met de directeur twee maal per maand een plaatsbezoekdag in waarop huurders hun vraag met de SHM kunnen bespreken (een 15-tal bezoeken per maand). In de verslagen die GMH van die plaatsbezoeken maakt, kon de visitatiecommissie lezen welk gevolg de SHM aan de vaststellingen geeft, en dat zijn soms ook interventies van de sociale dienst. De online tevredenheidsmeting van zittende huurders in 2020 leert dat huurders in grote mate tevreden zijn over hun woning, maar ook dat slechts 60% van de respondenten tevreden is over het onderhoud van de woning door GMH. Uit de gesprekken met de actoren en huurders kwamen signalen dat herstellingen van de SHM dikwijls lang op zich laten wachten, ondermaats zijn of maar een tijdelijke oplossing bieden. Tevens kwam het signaal van vaak voorkomende discussies over de verantwoordelijkheid voor het probleem. De visitatiecommissie kan niet oordelen hoe representatief die klachten zijn, maar ze beveelt de SHM wel aan om met actoren en huurders te overleggen over hun bezorgdheden, met hen de aanpak van herstel- en onderhoudswerken te bespreken en zo naar mogelijke verbeterpunten te zoeken. Tegelijk is het belangrijk een opvolgingsstelsel te installeren om te meten of de werking effectief verbetert. Suggesties die de visitatiecommissie hoorde waren de eventuele inzet van een eigen arbeidersploeg en een betere nacomtrole van aannemers.

- In de voorbije visitatieperiode zijn er diverse kwaliteitsonderzoeken geweest vanuit de gemeenten. **On-
geschikt verklaringen** werden snel rechtgezet, onbewoonbaar verklaringen waren er niet.

GMH heeft zich in de voorbije visitatieperiode vooral en met succes gericht op het bereiken van de ERP-doelstellingen. Daarop voortbouwend heeft ze voor een groot deel van haar ouder patrimonium een ambitie uitgetekend voor de realisatie van een duurzaam, 2050-proof, patrimonium. De visitatiecommissie geeft de SHM mee om vooral, naast de huidige nadruk op de financiële en duurzaamheidsaspecten bij renovaties, een meer integrale aanpak te volgen en daarbij te vertrekken vanuit een visie op het patrimonium en de gewenste ontwikkeling daarin per wijk.

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

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

4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID

SD3: De SHM draagt bij tot de betaalbaarheid van woningen

OD 3.1: De SHM bouwt prijsbewust

Beoordeling: goed

GMH beschikt over veel expertise op het vlak van ruimtelijke ordening en architectuur, welke zij inzet om tot doordachte en prijsbewuste ontwerpen te komen. Zowel in de ontwerpfase als bij de bestelling is de SHM alert op het maximaal subsidiabel leningsplafond. Een goede dossieropmaak is daarvoor de basis. Bij renovaties stelt die dossieropmaak de SHM evenwel nog voor uitdagingen om niet voor verrassingen te komen staan. De werven worden strikt opgevolgd en het directiecomité is nauw betrokken bij eventuele verrekeningen. Het resultaat is dat de bouwkosten in de ontwerpfase en bij bestelling binnen de kostprijsnorm vallen. De meerwerken tijdens de uitvoering zorgen voor een eerder beperkte overschrijding van het subsidiabel leningsplafond in een klein aantal van de onderzochte projecten. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties voor prijsbewust bouwen als goed.

- De SHM kocht de voorbije jaren enkele gronden, deels aansluitend bij locaties waar zij reeds eerder grond had verworven en deels op nieuwe locaties (zie OD 1.4). Het voeren van een **doordacht aankoopbeleid** is een van de doelstellingen van de SHM. Dit brengt GMH volgens de visitatiecommissie zichtbaar in de praktijk door bijvoorbeeld bij biedingen op gronden (Congoken – Beveren) niet hoger te bieden dan het subsidiabel leningsplafond dat zij berekent met de tool van de VMSW. Alvorens aan te kopen maakt GMH een inplantingsplan op om te bepalen wat de mogelijkheden zijn. Ook methoden zoals erfpacht of recht van opstal onderzoekt de SHM onder meer in functie van een lagere prijs van de projecten.
- In de periode 2015-2019 realiseerde de SHM een aantal nieuwbouw- en renovatieprojecten in eigen beheer, waarbij de visitatiecommissie kon nagaan of het ramingsbedrag en bestelbedrag van de werken al of niet onder het **subsidiabel leningsplafond** bleef. Indien de SHM onder het subsidiabel leningsplafond (sinds 2012 FS3) blijft, kan ze de investeringen financieren door middel van een gesubsidieerde lening. Indien de investeringen dit subsidiabel leningsplafond overschrijden, dient de SHM voor de overschrijding een beroep te doen op de eigen middelen of op een marktconforme en dus duurdere lening. De visitatiecommissie bekeek 14 opgestarte of recent uitgevoerde nieuwbouw- en renovatieprojecten van nabij. Hieruit blijkt dat de SHM het subsidiabel leningsplafond tijdens de ontwerpfase in alle projecten respecteerde. De visitatiecommissie herkent hier de competentie die GMH heeft op gebied van ruimtelijke ordening en ontwerpen van woningen. Ook bewijst zich hier de goede samenwerking met gemeenten en private partijen (PPS) om aan de kostprijsverhogende vereisten van bijvoorbeeld een ondergrondse parking vanaf 6 plaatsen (Beveren) of ondergrondse afvalcontainers (Kruibeke) te kunnen voldoen. De SHM geeft geen concrete kostprijsnormen mee aan ontwerpers. GMH is van mening dat de ontwerpen voldoende kwaliteit moeten hebben en uiteraard moeten deze passen binnen het subsidiabel leningsplafond.

- Na de ontwerpfase is het **bestelbedrag** een belangrijke graadmeter. Ook hier stelt de visitatiecommissie vast dat GMH de subsidiabele leningsplafonds heeft gerespecteerd. De bestekken en aanbestedingsdossiers worden altijd goed nagekeken. Indien blijkt dat bij de aanbesteding de kostprijsnorm overschreden wordt, besteedt de SHM het dossier opnieuw aan, eventueel na de nodige aanpassingen (bv. Daalstraat – Beveren).
- Naast het bestelbedrag van de werken is ook het **uitvoeringsbedrag** van belang, want dit bepaalt in welke mate de SHM het leningsplafond uiteindelijk heeft gerespecteerd. Van die 14 bovenvermelde projecten, waren er 12 projecten opgeleverd. Bij 8 van die 12 is het subsidiabel leningsplafond gerespecteerd.

De overschrijdingen in de 4 andere projecten bedroegen 1 tot 11%:

- Van deze 4 zijn 3 projecten met enkel koopwoningen (overschrijding 5 tot 11%). De visitatiecommissie laat deze buiten beschouwing, omdat de koopactiviteiten van de SHM niet apart worden beoordeeld en omdat de FS3-norm in dit kader minder relevant is. De verkoopbaarheid van de betreffende koopwoningen aan het doelpubliek met een bescheiden inkomen is hier vooral relevant en in minder mate het respecteren van de FS3-norm;
- Drie van de 14 onderzochte projecten betreft het bij mutatie opnieuw woonklaar maken van een individuele woning. Het risico op onvoorziene meerwerken is groter in dit soort projecten. Ondanks meerwerken respecteerde GMH in deze 3 projecten de kostprijsplafonds (70-97%). GMH besliste in 2018 dat bij het woonklaar maken van woningen bij een mutatie deze compleet wordt aangepakt om klaar te maken voor de toekomstige normen (zie ook OD 2.1; 2050-proof). Zo worden er bijvoorbeeld geen vloeren meer vernieuwd zonder de ondervloer eerst te isoleren;

De meerwerken in de 14 onderzochte projecten van GMH betreffen vooral fundering, grondverzet en tuinen (bij koopwoningen). De SHM had deze meerwerken slechts beperkt kunnen voorzien omdat het om afwijkingen in afwerkingsgraad ging. Ook is er bij renovaties asbest aangetroffen, waardoor extra kosten gemaakt werden;

Bij renovaties heeft de SHM de wens om de dossiers nog beter te kunnen opmaken om daarmee verrekeningen te proberen verminderen (zie ook OD 2.1). Hiertoe maakt zij een lijst op met ervaringen met meerwerken bij renovaties om die te voorkomen bij de dossieropmaak van nieuwe renovatieprojecten.

- Rekening houdend met het bouw- en renovatieprogramma van de SHM voor de volgende jaren (zie OD 1.1 en OD 2.1), is het onder controle houden van de bouwkosten belangrijk. Zelfs een beperkte overschrijding van de kostprijsnormen zou immers een negatieve invloed kunnen hebben op de financiële gezondheid van de SHM (zie OD 5.1). De SHM heeft de voorbije jaren geïnvesteerd in **middelen en mensen om meer kostenbewust te bouwen**. Enkele voorbeelden:
 - Bij de keuze tussen renovatie of vervangingsbouw maakt de SHM waar mogelijk een analyse van de voor- en nadelen van beide opties, inclusief kosten en financieringsmogelijkheden, maar kiest daarbij ook voor vervangingsbouw waarbij doorgaans hogere dichtheden worden gerealiseerd (zie OD 1.5 en 2.1, bijvoorbeeld Kolkstraat – Beveren en Daalstraat - Kruibeke);
 - de SHM kiest voor verkoop van onverhuurbare huurwoningen: geïsoleerd liggende verouderde woningen die niet voldoen aan hedendaags comfort, dure renovatiekosten met beperkt resultaat en niet kaderend in een globaal en ruimer renovatieproject. Jaarlijks wordt de lijst van te verkopen woningen door de raad van bestuur geactualiseerd, conform duidelijk vastgestelde criteria;
 - er zijn ontwerprichtlijnen per project in de vorm van desiderata. GMH heeft de visie om in het ontwerp al een eerste stap te zetten naar prijsbewust bouwen en verhuren. Voorbeelden zijn het kiezen voor compact bouwen, open gaanderijen (geen liften), onderhoudsvriendelijke aanleg van groen... . In de

- desiderata wordt aandacht gevraagd voor prijsbewuste materiaalkeuze en onderhoudsvriendelijke en duurzame materialen. Bovendien is in veel projecten de kostprijsbeheersing een gunningscriterium;
- GMH heeft een eigen architect in dienst die in het verleden vooral werd ingezet op koopactiviteiten. Ook voor nieuwbouw- en renovatiedossiers kan GMH de 10% van het subsidiabel leningsplafond benutten dat gereserveerd is voor studiekosten. Tevens kan elke SHM indien de realisatie van een project tot maximaal 98% van het plafond reikt, 2% activeren waardoor kosten ten laste van de SHM ook meegefinancierd kunnen worden. De visitatiecommissie suggereert dat GMH de toepassing van beide 'kostprijsverlagende' mogelijkheden voor haar werking onderzoekt (zie ook OD 5.2);
 - de SHM zet duidelijk in op de opvolging van de werven (bv. deelname aan de werfvergaderingen). De verrekeningen worden per project voorgelegd aan het directiecomité. In de periodieke rapportage aan de raad van bestuur worden ook de verrekeningen van de werven gemeld;
 - van de grote renovaties en nieuwbouwprojecten maakt GMH nacalculaties op. Voor koopwoningen leveren deze inzicht op in de gerealiseerde 'meerwaarde' en voor de huurwoningen in de termijn waarop de investering is 'terugverdiend' door huuropbrengsten. De visitatiecommissie vindt deze nacalculaties een goede zaak en suggereert dat GMH explicieter maakt welke lering ze hieruit trekt voor nieuwe projecten.
- GMH doet een beroep op **subsidies en tussenkomsten** voor duurzaamheidsmaatregelen (verstrekkt door o.a. de Vlaamse overheid en de netwerkbeheerders, zoals subsidies via het Vlaams Klimaatfonds of voor actieve SHM) om de kostprijs van de sociale huurwoningen te drukken. Zo bekijkt ze bij renovaties de fsubsidiëring van energiezuinige verwarming (collectief of individueel). Ook participeert GMH in diverse projecten (VIBE, Aster, ontharding) om daarmee ervaringen op te doen die van pas kunnen komen voor onder meer prijsbewust bouwen.

OD 3.2: De SHM verhuurt prijsbewust

Beoordeling: goed

GMH kent vrij constante huurlasten gedurende de visitatieperiode. Enkel 2019 is een uitzondering. In dat jaar werden geen huurlasten aangerekend omdat de SHM overstapte van een systeem met voorschotten naar afrekening van daadwerkelijke kosten achteraf. De huurlasten 2018 bedragen gemiddeld 135 euro per jaar per woning. Twee derde van de SHM's hebben hogere huurlasten. GMH heeft een goed zicht in de samenstelling van de huurlasten en tracht deze zo laag mogelijk te houden. De SHM volgt de visie dat huurders in grote mate zelf het niveau van het groenonderhoud kunnen bepalen. Hierdoor hebben huurders invloed op de huurlasten, bijvoorbeeld ook door (een deel van) het groenonderhoud zelf uit te voeren. De visitatiecommissie vindt dat de SHM goede prestaties levert voor deze doelstelling.

- De kosten voor de huurder bestaan uit **drie componenten**: de huurlasten (waarop de SHM vat heeft), de nutskosten voor elektriciteit, gas en water (waar een gedeelde verantwoordelijkheid ligt bij huurder en de SHM – zie OD 4.1) en uiteraard ook de huurprijs (die voornamelijk afhankelijk is van het inkomen van de huurder en waarop de SHM geen invloed heeft).
- Bij GMH bedraagt de (mediaan) **huurprijs** per maand in 2019 voor een eengezinswoning 313 euro, een prijs die dicht bij de middenmoot valt. Voor de appartementen is de (mediaan) huurprijs 240 euro per maand, ongeveer 75% van de SHM's heeft hier hogere huurprijzen. De SHM geeft aan dat met de wijziging van de huurprijsberekening vanaf 2020, de huuropbrengst is toegenomen.

Het inkomen van de huurder en in mindere mate de marktwaarde van de woning zijn het meest bepalend voor de huurprijs. Daarom wordt de huurprijs van sociale woningen niet als prestatie van een SHM

beschouwd maar als een effectindicator. Het mediaan equivalent netto belastbaar inkomen van de huurders van GMH ligt met 14.893 euro (2019) bij de mediaan van de sector. Gemiddeld besteden de huurders 17% van hun maandelijks inkomen aan de huur (= gemiddelde woonquote voor alle sociale huurders van de SHM). Dit is bij de laagste van de sector. Het verschil tussen de aangerekende sociale huur en de (huur)marktwaarde voor een eengezinswoning en een appartement bedraagt respectievelijk ongeveer 245 euro en 253 euro. De sociale huurders betalen m.a.w. gemiddeld gezien een substantieel lagere huurprijs dan op de private markt.

- GMH veranderde de wijze waarop **huurlasten** worden aangerekend van voorschotten naar daadwerkelijke facturen. 2019 is als overgangsjaar gebruikt waardoor er geen huurlasten zijn geïnd. De visitatiecommissie neemt daarom de gemiddelde huurlast van 2018 als referentie. De gemiddelde huurlast per woonruimtegelegenheid bij GMH bedroeg ongeveer 135 euro per jaar in 2018. Daarmee behoort GMH tot de 30% SHM's met de laagste huurlasten. Het niveau van de huurlasten houdt normalerwijze sterk verband met het aandeel van het patrimonium dat uit appartementen bestaat. Aan appartementen zijn meestal hogere huurlasten gekoppeld door de kosten voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen (traphal, lift, groen, ...). Bij GMH is het aandeel appartementen vrij hoog, namelijk 47%. Bijna twee derde van de SHM's heeft een lager aandeel appartementen. De jaarlijkse huurlasten bleven in de visitatieperiode vrij stabiel.

De totale huurlast voor alle huurders samen bedroeg ongeveer 256.000 euro in 2018. Naast de vergoeding voor de brandverzekering (afstand van verhaal) bestaan de huurlasten vooral uit onderhoud van centrale verwarming (76.000 euro), liftonderhoud (30.000 euro), vergoeding voor vuilnis en septische putten (44.000 euro) en poetsen (30.000 euro). Ook wordt aan 'andere vergoedingen' ongeveer 30.000 euro uitgegeven, waarin ook deels de vergoedingen voor toezichters (conciërges) zijn opgenomen (zie OD 4.4).

- De SHM doet concrete inspanningen om de huurlasten en de andere kosten voor de huurder **onder controle te houden** en waar mogelijk te verlagen en vertrekt daarbij onder andere van het inzicht dat ze heeft in de samenstelling van die lasten.
 - Het openbaar groen heeft de SHM zoveel als mogelijk overgedragen aan de gemeente als openbaar domein om de kosten van onderhoud te beperken.
 - GMH heeft een brandverzekering afgesloten met 'afstand van verhaal ten opzichte van huurder'. De kosten voor de huurder zijn hierdoor lager dan wanneer elke huurder individueel deze verzekering moet afsluiten. Dit houdt in dat de huurder enkel een brandverzekering moet afsluiten voor zijn inboedel en dus geen huurdersaansprakelijkheid. Dit is een praktijk die alle SHM's toepassen, ook om zeker te zijn dat de huurdersaansprakelijkheid is afgedekt door een verzekering.
 - Voor gemeenschappelijke delen in projecten heeft GMH de energieleverancier met de laagste kosten geselecteerd.
 - GMH werkt met raamcontracten om daarmee voor onder andere het poetsen en groenonderhoud lage prijzen voor de huurders te bekomen.
 - GMH participeert in het project Aster waarmee collectieve toepassing van PV-panelen op sociale huurwoningen mogelijk wordt gemaakt met een voordeel voor de huurders.
 - De SHM geeft bij nieuwe verhuringen en na renovatie uitleg over de installaties, verluchting en energiegebruik in de woning en 'stroomversnellers' gaan de huurders voorzien van adviezen (zie ook OD 4.1).

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

- De SHM geeft in zogenaamde **participatievergaderingen** de huurders van een complex de mogelijkheid om te bepalen welk niveau van (groen)onderhoud zij wensen. Dit leidde in 2018 tot maatwerkafspraken per complex, waarbij de huurders ook konden aangeven voor welk (groen)onderhoud ze zelf in willen staan (zie ook OD 4.4). Sindsdien neemt de SHM niet langer de helft van de kosten van het groenonderhoud voor eigen rekening (zie ook OD 5.2). GMH verwacht dat de huurlasten 2020 gemiddeld gezien niet veel zullen stijgen omdat er door nieuwe contracten, zelf onderhouden en maatwerkafspraken ook een besparing op de lasten voor groenonderhoud is gerealiseerd. De SHM en de geraadpleegde huurders zijn doorgaans tevreden over de resultaten van deze aanpak. De gemeentelijke groendiensten vragen om aandacht voor een uniforme uitstraling van het groen: openbaar groen, gedeeld privaat groen en de voortuinen.
- Bij de opzegging van het huurcontract voert de SHM een voorcontrole uit waarbij een medewerker van de technische dienst ter plaatse gaat om de eventuele huurschade te bekijken. Bij een dergelijke voorcontrole kan de SHM aangeven welke elementen de huurder zelf tijdig kan oplossen, waardoor zijn kosten worden beperkt.

4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

Het sociaal beleid van GMH ligt in belangrijke mate in handen van de dienst verhuur en de sociale dienst/dienst leefbaarheid, respectievelijk met 3 en 2 medewerkers. Om de veertien dagen is er een sociaal overleg met deze medewerkers en de directeur. Voorts nemen ook de technische medewerkers en de toezichters een rol op in de huurderscontacten en -ondersteuning. De SHM noemt de aanpak van leefbaarheid en huurderscontacten een organisatiebrede verantwoordelijkheid.

OD 4.1: De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie vindt de prestaties van GMH voor deze doelstelling goed. GMH voorziet in een aangepaste ondersteuning, zowel bij inhuurneming als tijdens de huurperiode, en dit voor zowel sociale als technische aspecten. Ze maakt daarbij gebruik van heel wat huisbezoeken en haar netwerk van actoren. Ze biedt ook de nodige ondersteuning bij woningaanpassingen, bij onderbezet en overbezet wonen en bij een noodzakelijke verhuis naar aanleiding van een renovatie. De SHM sensibiliseert haar huurders voor een goed, gezond en kostenbewust woongedrag en onderhoud van de woning. Ze doet dit door sensibiliserende artikels op de website en in de huurderskrant, infomomenten en door in te spelen op diverse duurzaamheidsinitiatieven van andere actoren.

- GMH is ingebed in een **netwerk van actoren**, met – naast de OCMW's – ook CAW Oost-Vlaanderen, GGZ en Zorgpunt Waasland en de vzw's Hof ter Welle, Lia en de Klokke. De SHM heeft met diverse actoren samenwerkingsovereenkomsten afgesloten met betrekking tot versnelde toewijs van kandidaat-huurders, de begeleiding van zittende huurders bij problemen van huurdersachterstal, problematisch woongedrag of samenleven. De welzijnsactoren op het gesprek met de visitatiecommissie loven de grote gevoeligheid van GMH voor kwetsbare groepen en de kansen die ze geven. Ze zijn ook zeer positief over de samenwerking, maar zijn vragende partij voor meer structureel overleg om op die manier de werking en rol van de diverse actoren beter op elkaar te kunnen afstemmen. De visitatiecommissie adviseert de SHM om de mogelijkheden en verwachtingen van meer structureel overleg met die actoren te bespreken, om een zo goed mogelijke dienstverlening voor hun cliënteel op te zetten en efficiëntiewinst te creëren.

- Bij de **toewijzing van een huurwoning** krijgt 1 kandidaat-huurder een toewijsbrief waarin hij wordt uitgenodigd om de woning te bezichtigen en al dan niet in te gaan op het aanbod (zie ook OD 5.2). Daarna doorloopt GMH een aantal interne stappen vooraleer ze de kandidaat op kantoor uitnodigt en informatie geeft over de huur en de huurwaarborg. De toewijsbrief is duidelijk en klantvriendelijk. De stappen die de SHM bij toewijzing van een woning zet, zijn in de praktijk iets verschillend van wat de procedure zegt. De visitatiecommissie adviseert de SHM om de procedure af te stemmen op de praktijk.

De nieuwe huurders worden om de twee weken in groep uitgenodigd voor een gezamenlijke contract-ondertekening. Op dit informatiemoment wordt aan de hand van een PowerPointpresentatie uitgebreide informatie gegeven over het huurcontract, de woning en rechten en plichten van de huurder. Ook worden afspraken overlopen en vragen beantwoord. Na afloop krijgen de huurders een map mee om het huurcontract en jaarlijkse huurprijsberekening bij te houden. Tot 2019 gaf de SHM ook een paar brochures mee (zie OD 6.1), maar omwille van frequent wijzigende regelgeving verwijst ze nu naar informatie op de website. Bij een nieuw wooncomplex organiseert GMH na een paar maanden een tweede informatievergadering waarop huurders en de eventuele toezichters elkaar leren kennen. De SHM maakt hierbij afspraken over het poetsen en het groenonderhoud. Ze brengt tevens een tevredenheidsbezoek. Bij de plaatsbeschrijving geeft een medewerker uitleg over de toestellen en systemen in de woning. De handleidingen van de toestellen zijn in de woning aanwezig.

- De SHM wijst jaarlijks een 7-tal woningen **versneld** toe, zowel omwille van sociale aard als aan specifieke doelgroepen zoals personen die zelfstandig gaan wonen met begeleiding en daklozen. De SHM beschikt daartoe over een procedure en sinds 2020 ook over een samenwerkingsovereenkomst met de OCMW's van Beveren en Kruikeke, het CAW en vzw Hof ter Welle als vertegenwoordiger van de sector Jeugdhulp. Sindsdien licht GMH elk jaar, in januari, die partnerorganisaties op een overleg in over de te verdelen versnelde toewijzingen. De aanvragende organisatie maakt haar aanvraag rechtstreeks over aan de SHM. Volgens de actoren is deze werkwijze een verbetering tegenover vroeger, toen alles via een OCMW moest verlopen, wat ertoe leidde dat in 2018 en 2019 enkel de betrokken OCMW's gebruik maakten van de mogelijkheid tot versnelde toewijs.
- Elke nieuwe huurder krijgt een **huisbezoek** van de sociale dienst. Enerzijds peilt de medewerkster daarbij naar de tevredenheid over de woning en de woonomgeving, anderzijds overloopt zij wat verwacht wordt van een huurder. Op dat moment detecteert de sociale dienst eventuele begeleidingsnoden. Op jaarbasis zijn er zo'n 150 à 200 huisbezoeken, afhankelijk van het aantal nieuwe verhuringen en mutaties. Zowat 10% daarvan krijgt één of meerdere opvolgingsbezoeken.

Daarnaast brengen medewerkers van de sociale dienst bijkomende bezoeken aan de huurders, voornamelijk naar aanleiding van vragen of problemen (ook zowat 150 per jaar). Zo nodig schakelt GMH haar netwerk in om niet-technische problemen mee op te lossen. Indien nodig kan ze via Zorgpunt Waasland een multidisciplinair overleg (MDO) aanvragen. Dat is een overleg met andere sociale welzijnswerkers die in het gezin of bij de huurder in kwestie over de vloer komen met het doel samen naar een mogelijke oplossing voor bestaande problemen te zoeken. In 2018 en 2019 ging het telkens over een 20-tal overleggen.

Vermeldenswaard is ook dat GMH in de coronatijd honderden (zeer geapprecieerde) telefoontjes heeft gedaan naar huurders om te peilen naar hun welzijn.

- Meerdere actoren betreuren dat de **directe contacten** in coronatijden tot het minimum zijn beperkt. Welzijnsdiensten en OCMW's wijzen erop dat hun sociale medewerkers (op een aangepaste veilige wijze) wel hun fysieke contacten met het doelpubliek onderhouden. Vooral kwetsbaren zijn hiervan het slachtoffer.

De SHM voert hierbij aan dat het protocol van Wonen-Vlaanderen haar beperkingen oplegde die ertoe leidden dat ze inderdaad waar mogelijk voor alternatieven koos, maar dat ze indien nodig wel degelijk nog huisbezoeken deed.

- Samen met gespecialiseerde dienstverleners zorgt GMH voor een **woonzorgaanbod** voor doelgroepen (zie ook OD 1.5). Zo heeft ze, samen met de gemeenten Beveren en Kruibeke, een samenwerking met GGZ Beschut Wonen Waasland om zo sociale huurders met psychische problemen te bereiken en hen aanklappende ondersteuning aan te bieden. De focus ligt op een totaalaanpak voor zowel psychische als gedrags-elementen. GMH heeft daarvoor een samenwerkingsovereenkomst tot 2025, met een jaarlijkse bijdrage van GMH van 12.000 euro. De visitatiecommissie weet dit initiatief sterk te waarderen.
- **Technische problemen** kan de huurder aanmelden via een contactformulier of de gebruikelijke kanalen. Een wachtdienst voor dringende herstellingen buiten de kantooruren heeft GMH evenwel niet (zie OD 2.1-6.1). Huurders in het gesprek met de visitatiecommissie zijn doorgaans tevreden over de geboden dienstverlening en over de kwaliteit van de werken, maar bij enkelen onder hen en bij diverse actoren hoorde de visitatiecommissie wel klachten over de communicatie hieromtrent (zie OD 6.1), over lang aanslepende problemen en over herstellingen die geen structurele oplossing bieden (zie aanbevelingen bij OD 2.1 – 6.1).
- De SHM sensibiliseert huurders voor **een goed, gezond en kostenbewust woongedrag** en onderhoud van de woning via tips op de website en in de huurderskrant, bijvoorbeeld over dagelijks onderhoud, waterzuinigheid, rookmelders, ventileren en verluchten of afvalverwerking. Daarnaast gebruikt ze vochtmeters, die ze voor een bepaalde periode ter beschikking stelt aan haar huurders die ze dan zelf kunnen uitlezen en er hun gedrag op afstemmen (zie ook OD 2.1). De SHM laat het initiatief om een energiescan uit te voeren over aan de huurder. De visitatiecommissie adviseert de SHM om – na eigen energierenovaties – zelf het initiatief te nemen om een energiescan te laten uitvoeren, om zo het energiebewustzijn bij huurders te verhogen.

In 2018-2019 organiseerde GMH in de Melkaderlaan en de Vuurkouterwijk 7 'blokvergaderingen', waar ze informatie gaf over brandveiligheid, goed onderhoud en sluikstorten. De SHM speelt in op sensibiliseringsacties en -campagnes van andere actoren zoals de consumptie- en sorteerscans van Komosie en informatievergaderingen van de Afvalintercommunale. Recent was dat ook het geval met het project Stroomversnellers van VEA, waarbinnen GMH de installatie van LED-verlichting in de woningen wil koppelen aan het Asterproject (plaatsing van zonnepanelen).

- GMH informeert op haar website de huurders beperkt over mogelijkheden van **aanpassingen aan de woning**. De SHM gaat in op redelijke vragen, bijvoorbeeld om in te spelen op een fysieke beperking of verminderde zelfredzaamheid. De SHM draagt in een aantal gevallen (mee) de kosten voor de aanpassing/renovatie en begeleidt huurders in het aanvragen van mogelijke subsidies. Indien aangewezen gaat daarvoor in overleg met de mutualiteit. Op jaarbasis gaat het over zowat 10 à 20 aanvragen. Daar waar de woning grote aanpassingen vraagt, stimuleert de SHM huurders te muteren naar een meer aangepaste woning. De visitatiecommissie vindt dat de SHM hiervoor een goede aanpak heeft uitgezet.
- Bij noodzakelijke **verhuisbewegingen** naar aanleiding van een renovatie organiseert GMH een informatievergadering en gaat ze met de huurder op zoek naar een geschikte (al dan niet tijdelijke) woning. De huurder krijgt van de SHM een eenmalige verhuispremie van 500 euro. Deze werkwijze past de SHM nu een eerste keer toe bij de renovatie van het 't Engels Kamp (Gentseweg); eerder waren er geen renovatieprojecten met verhuisbeweging. De visitatiecommissie adviseert de SHM de opmaak van een 'renovatie-met-verhuis draaiboek' als leidraad voor komende verhuisbewegingen en instrument om zo de aanpak steeds te kunnen bijsturen.

- In haar intern huurreglement beschrijft GMH haar aanpak van **onderbezetting** (zie OD 1.5). Zo verplicht de SHM haar huurders met twee slaapkamers te veel, zich in te schrijven voor een kleinere woning. Huurders met 1 slaapkamer op overschot worden gesensibiliseerd, bijvoorbeeld met een artikel in de huurderskrant. Bij elke nieuwbouw worden alle onderbezette huurders van die gemeente uitgenodigd op een informatiemoment. Voor twee recente nieuwbouwprojecten zijn, volgens de SHM, inmiddels al veel huurders die onderbezet wonen, ingeschreven.

GMH screent 2 maal per jaar de woningen die overbezet zijn en nodigt huurders uit voor een gesprek en om een aanvraag tot mutatie in te dienen. Ze probeert de situatie in overleg met de huurder zo vlug mogelijk aan te pakken (zie OD 1.5).

Informatie over onder- en overbezetting heeft GMH opgenomen op haar website.

- Huurders die de **huurovereenkomst wensen te beëindigen**, vinden daarvoor informatie op de website, inclusief een lijst met aandachtspunten en een lijst met tarieven bij huurschade. Bij ontvangst van een opzegbrief, is er een eerste, voorlopig plaatsbezoek, kort na de opzegging, waarop de huurder tips krijgt over hoe de woning achter te laten. Dit moet de vertrekkende huurder toelaten - voor de uittrekkende plaatsbeschrijving - eventuele huurschade te herstellen, om zo een maximale teruggave van de huurwaarborg mogelijk te maken. GMH werkt daarvoor sinds kort met een tarieflijst voor werken die ze voor rekening van de huurder moet uitvoeren. De visitatiecommissie erkent de meerwaarde van een dergelijke lijst voor een transparante afrekening. Anderzijds adviseert ze de SHM bij welzijnsactoren duidelijkheid te scheppen over de vrijgave van de waarborg en de opzegperiode bij overlijden of verhuis naar een rusthuis, want daarover zijn bezorgdheden.

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

Beoordeling: goed

GMH heeft een duidelijke strategie om uithuiszettingen wegens huurdersachterstal te vermijden en past deze strategie ook consequent toe. De SHM zoekt – samen met de huurder – naar mogelijke oplossingen en schakelt hiervoor de betrokken OCMW's mee in. De SHM reageert adequaat op signalen van leefbaarheidsproblemen, slecht onderhoud van de woning en sociale en domiciliefraude. Ze heeft daarvoor ook gedetailleerde procedures uitgewerkt. De visitatiecommissie vindt dat GMH goed presteert voor deze doelstelling.

- GMH beschikt over een **procedure 'huurachterstal'** die tot doel heeft de huurdersachterstal te beperken en zo het risico op uithuiszetting te verkleinen. De procedure voorziet eerst twee brieven waarin de SHM de huurder aanmaant tot betaling van de huurdersachterstal, maar bij de 2de brief krijgt de huurder meteen ook een uitnodiging van de rechtbank voor een poging tot minnelijke schikking (zo zijn er een 15-tal per maand). In de praktijk belt en mailt de SHM ook naar de huurder en naar het OCMW om mee naar een oplossing te zoeken. Steeds is er de mogelijkheid van een afbetalingsplan. Op het moment van de visitatie liepen er een 60-tal afbetalingen.

Huurders met een structurele achterstand of een meer complexe problematiek krijgen de mogelijkheid om door begeleiding van het CAW een procedure ten gronde te vermijden. Als deze pogingen niets uithalen, start de SHM de procedure ten gronde. In dit stadium brengt ze ook het OCMW op de hoogte. Zelfs dan kan uithuiszetting nog vermeden worden, als een collectieve schuldenregeling wordt afgesproken of bij een volledige betaling van alle achterstallen en kosten én een structurele oplossing voor de toekomst. Indien het toch tot een uithuiszetting komt, zoekt de SHM naar de meest humane manier van handelen. Actoren bevestigen dit en ook uit een dossier preventieve woonbegeleiding dat de visitatiecommissie kon inkijken, blijkt deze zeer humane aanpak van de SHM.

Vermeldenswaard is dat de SHM op haar website een rubriek 'hoe correct betalen' en 'problemen met betalen' heeft opgenomen. Hierin raadt ze huurders met betalingsmoeilijkheden aan tot een doorlopende betalingsopdracht en, indien nodig, een gesprek met de sociale dienst of een afbetalingsplan. Ook op de maandelijkse infonamiddag voor nieuwe huurders sensibiliseert de SHM huurders om bij betalingsmoeilijkheden de sociale dienst tijdig te contacteren.

- De cijfers van de huurdersachterstallende huurders (inclusief collectieve schuldenregeling) stegen sinds 2015 jaar na jaar om in 2019 weer spectaculair te zakken naar het niveau van 2015. Het aantal oproepen in verzoening daalde jaar na jaar. Daarbij valt op dat bijna 2 op de 3 huurders voor de zitting tot een betaling of betalingsafpraak kwamen – een bewijs dat deze stap werkt. Het aantal huurders in een gerechtelijke procedure schommelt de hele periode rond de 20, behalve in 2017 toen het er 35 waren. Van de huurders in een gerechtelijke procedure kwamen de meesten nog tot een vergelijk (betaling of collectieve schuldenregeling), maar er waren er telkens ook een aantal die zelf vertrokken. Het aantal gedwongen uithuiszettingen bleef elk jaar beperkt tot 1. Opvallend is ook dat tussen de fase van minnelijke schikking en procedure ten gronde elk jaar enkele tientallen dossiers werden overgemaakt aan het CAW; de voorbije 4 maand waren dat er 16. Dit alles wijst op de grootte van het probleem, maar ook op het succes van de aanpak.
- Overlast wegens **problematisch woongedrag** kan eveneens tot uithuiszetting leiden. Preventief verwijst de SHM naar de brochure 'Oh ja ... de burenen!' met daarin een aantal tips voor goed nabuurschap, net als naar de toezichters die in een aantal appartementsgebouwen een oogje in het zeil houden. Bij het huisbezoek na inhuring staat de SHM-medewerker stil bij de verwachtingen naar de huurder en bij de mogelijkheid om begeleidingsnoden te bespreken (zie OD 4.1).

Wat er gebeurt bij vaststellingen of meldingen van problematisch woongedrag, staat beschreven in een procedure problematisch woongedrag. Bij signalen van problematisch woongedrag gaat een maatschappelijk assistent van GMH op huisbezoek en daar worden de nodige afspraken gemaakt. Wanneer de huurder die niet nakomt, volgt een aangetekende ingebrekestelling met herhaling van de afspraken. Komt de huurder die niet na, dan schakelt GMH de preventieve woonbegeleiding van CAW in. Indien aangewezen, organiseert de SHM hierbij een multidisciplinair overleg (zie OD 4.1) of een PV minnelijke regeling via de Vrederechter. Als daarbij ook de kwaliteit van de woning is aangetast, kan de SHM tevens een voorcontrole uitvoeren. Halen al deze stappen niets uit, dan start de SHM een procedure uithuiszetting op, waartoe ze een uitgebreid dossier voorbereidt. Tot 2018 participeerde GMH in een bemoeizorgproject om zelfs in dit stadium een uithuiszetting nog te vermijden. Dit is echter stopgezet, omdat intussen alternatieven werden gevonden in een versterkte samenwerking met GGZ, CAW en OCMW. Sommige actoren noemen dit een gemis maar anderen getuigen dan weer dat dit door de vele stappen die de SHM voor de procedure ten gronde zet en door haar menselijke aanpak niet echt meer nodig is. Een aanpak die dus werkt, kennelijk. En dat bevestigen ook de cijfers van uithuiszetting als gevolg van problematisch woongedrag: nauwelijks 3 in de hele visitatieperiode.

- Voor de **aanpak van sociale en domiciliefraude** beschikt GMH over een procedure die voorziet in een proactief optreden en een ingrijpen bij inwonen en niet-bewonen. Proactief wijst de SHM de huurder op zijn plichten bij inschrijving, bij ondertekening van het huurcontract, bij de jaarlijkse huurherziening en op de website. Ze heeft de problematiek ook aangekaart op een stuurgroep van toezichters (zie OD 4.3). De procedure voorziet bij inwonen of niet bewonen een aantal stappen gaande van schriftelijke verzoeken om zich aan de regels te confirmeren, een gesprek op kantoor, over inschakeling van de gemeente en de politie tot ambtshalve inschrijving of schrapping (zie ook OD 5.3). In de hele visitatieperiode zegde de SHM in 4 gevallen (in 2015 en 2018) de huur op wegens domiciliefraude.

- GMH maakt in haar jaarverslagen een olijsting van de **redenen van beëindiging van de huurovereenkomst** door de huurder of de SHM. Het aantal uithuiszettingen omwille van huurdersachterstal, problematisch woongedrag en domicilie- of sociale fraude is zeer beperkt (nauwelijks een 10-tal over 5 jaar). Ook het aantal uithuiszettingen van rechtswege bleef beperkt tot 1 per jaar.

De belangrijkste redenen van beëindiging van de huurovereenkomst door de huurder zijn het overlijden van de huurder, de verhuis naar een rusthuis en mutatie van de huurder. De SHM heeft deze gegevens nog niet aangegrepen om daar mogelijke beleidsmatige conclusies uit te trekken. Als blijkt dat de woning zelf, de wijk of de burens de reden is van verhuis dan wordt dit onmiddellijk doorgespeeld naar de betrokken dienst; dat aantal is evenwel beperkt.

OD 4.3: De SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan

Beoordeling: goed

GMH heeft een visie- en doelstellingenkader uitgeschreven, met daarin ook aandacht voor leefbaarheid, en koppelt daar een monitoringsysteem aan. Voorts heeft ze haar aanpak van leefbaarheid tot op actieniveau uitgeschreven op een micro-, meso- en macroschaal. Hierin voorziet ze in preventieve en curatieve acties. Haar preventieve beleid krijgt in de praktijk vorm met een aantal sensibiliserende acties, de inzet van toezichters, enkele leefbaarheid bevorderende activiteiten en grote aandacht voor een leefbare woonomgeving. Anderzijds pakt ze met huisbezoeken, bemiddelingsgesprekken, halfmaandelijke rondgangen in appartementsblokken en remediërende acties de problemen kordaat aan. In de wijk Kallo werkt ze met de gemeente en andere partners samen aan een leefbaarheidsplan en -aanpak voor de Melkaderwijk. De visitatiecommissie vindt dat GMH goed presteert voor deze doelstelling.

- GMH heeft haar **aanpak van leefbaarheid uitgeschreven** op een micro-, meso- en macroniveau. Ze richt zich daarbij zowel op een preventieve als op een curatieve aanpak. De nota bevat vooreerst een aantal essentiële instrumenten (zoals een reglement van inwendige orde, website en procedure leefbaarheid) en een aantal belangrijke basisvoorwaarden (zoals een goede klantenrelatie en een sterk intern en extern netwerk). Vervolgens zijn daarin de acties te lezen die de SHM onderneemt op het individuele niveau, het groepsniveau (bv. appartementencomplex) en het wijkniveau. De acties gericht op het individuele niveau zijn al grotendeels besproken onder OD 4.1 en OD 4.2. Het meso- en macroniveau beschrijft vooral de acties die thuishoren bij deze operationele doelstelling. Daarnaast heeft de SHM een visie- en doelstellingenkader (o.a. huisvestingsondersteuning en duurzame woonomgeving) dat ze met een zeer gedetailleerd monitoringsysteem opvolgt. Het is ook de intentie van de SHM om voor elke wijk een wijkactieplan te maken zoals nu al heeft gedaan voor de Melkaderwijk in Kallo (zie verder). Samen met het OCMW van Beveren plant ze een onderzoek over het meten van leefbaarheid. De visitatiecommissie doet hierbij de suggestie om de 'goede praktijk' van de radargrafieken van Ons Dak er eens op na te lezen.
- GMH geeft een Nieuwsbrief uit waarin ze huurders informeert over leefbaarheidsinitiatieven die ze neemt en waarmee ze **sensibiliseert voor een goed nabuurschap**. De visitatiecommissie adviseert de SHM om dergelijke boodschappen op haar website een prominentere plaats te geven en die met inspirerende voorbeelden (foto's) te ondersteunen. De infonamiddag voor nieuwe huurders van een nieuw complex helpt van meet af aan een band te smeden tussen huurders onderling en met de SHM. Tijdens de coronacrisis maakte ze in haar nieuwsbrief corona- en hulplijnen bekend en belde ze zelf honderden huurders op om vereenzaming tegen te gaan en de relaties met de huurders te onderhouden.
- GMH heeft voor bijna al haar appartementencomplexen **een toezichter**. Op het moment van de visitatie is dit een groep van een 40-tal personen die voor hun werk een onkostenvergoeding krijgen. De toezichter

staat in voor het onthaal van nieuwe huurders en volgt meldingen op die te maken hebben met gemeenschappelijke delen, maar heeft geen rol in burenc conflicten of defecten aan de woning zelf. Dit neemt echter niet weg dat ze hier en daar wel een helpende hand uitsteken of contact leggen met de SHM. De actoren noemen de rol van die toezichters belangrijk, vooral voor de afvalproblematiek, en ze hebben het gevoel dat de toezichters doorgaans een goede band hebben met de huurders. De toezichters komen 2 maal per jaar formeel samen om informatie uit te wisselen en 2 maal per jaar voor een groepsactiviteit, zoals een uitstap of een nieuwjaarsreceptie. De groep toezichters heeft een kleinere groep afgevaardigd in een stuurgroep, die meerdere keren per jaar samenkomt met een medewerker van de sociale dienst en daar vragen en problemen voorlegt waarmee de SHM beleidsmatig verder werkt. GMH deelt er ook belangrijke ontwikkelingen bij de SHM. Van die bijeenkomsten maakt ze uitvoerige verslagen. Omdat GMH beseft hoe belangrijk maar tegelijk delicaat de rol van de toezichters is, plant ze om die werking samen met de toezichters en de huurders in 2021 tegen het licht houden.

- Een aantal uitzonderingen niet te na gesproken (zie verder) doen zich in de woonwijken van GMH globaal genomen **geen grote leefbaarheidsproblemen** voor. Dat blijkt ook uit de tevredenheidsmeting van 2020 waarin een grote meerderheid van de huurders zich tevreden toonde over de eigen buurt en de aanpak van GMH van leefbaarheidsproblemen. De belangrijkste opmerkingen betroffen het onderhoud van de gemeenschappelijke delen van appartementsblokken, zwerfvuil, hondenpoep, geluidsoverlast en gevaarlijk verkeer. De SHM pakt die problemen kordaat en snel aan, onder meer met huisbezoeken, bemiddelingsgesprekken en een halfmaandelijks rondgang in de gemeenschappelijke delen van sommige appartementsblokken.
- Het gebeurt niettemin dat er zich soms problemen voordoen die **het individuele niveau overstijgen**. De problematieken die tijdens de gesprekken werden aangehaald, hadden vooral betrekking op burenc conflicten en op problemen rond afval en groenonderhoud. Deze werden in samenwerking met de huurders en de gemeentelijke diensten opgelost, hier en daar door fysieke ingrepen. Soms acht de SHM het ook nodig om wrevel in een buurt voor te zijn door concrete acties te ondernemen, zoals door onderhoud in verschillende tuinen (Tuinwijk Kieldrecht) of een opruimactie van garagedaken (Kallo).
- Een **wijk waar de leefbaarheidsproblematiek** zich wat scherper stelt, en waarvoor GMH ook een wijkplan opmaakte, is de Melkaderwijk in Kallo (Beveren). Met het project 'Bruisende Buurt' sloegen GMH en de gemeente Beveren al in 2012 de handen in elkaar om er de samenlevingsproblemen aan te pakken door meer aanwezig te zijn en door enkele activiteiten te organiseren, maar met een al bij al beperkt resultaat. En dus drong zich een grondiger en minder fragmentaire aanpak op. Mede op vraag van GMH besloot het gemeentebestuur van Beveren tot samenwerking met Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen, en wel tot eind 2025. Sinds september 2020 zoeken 2 opbouwwerkers naar structurele oplossingen – maar ook een aantal quick wins - voor de gemeenschappelijk ervaren problemen. De aanpak situeert zich op diverse vlakken, zoals aanpak openbaar domein en afvalproblematiek, samenleven en leerachterstand. GMH stelt er een woning ter beschikking als uitvalsbasis voor de buurtwerking, waar bewoners van de Melkaderlaan 2 keer per week terecht kunnen voor een babbel en een koffie. GMH participeert ook aan de stuurgroep van het project en plant na de dakisolatiewerken nu ook de verdere renovatie van de woningen en appartementen in de wijk. De visitatiecommissie adviseert de SHM om dit project zeker aan te grijpen om huurders doorlopend te informeren en te consulteren bij de renovatie-operatie en dit te zien als een klankbord voor haar onderhouds- en herstellingspolitiek.
- GMH organiseerde een beperkt aantal **leefbaarheid bevorderende maatregelen**. Een voorbeeld uit 2019 is een druk bijgewoond buurfeest voor alle huurders naar aanleiding van 100 jaar sociaal wonen. Ze plant een gelijkaardig initiatief in 2022 naar aanleiding van haar 100ste verjaardag. Daarnaast ondersteunt ze

initiatieven die bewonersgroepen zelf nemen met een tegemoetkoming van 500 euro per jaar per wijk. De visitatiecommissie zag voorbeelden van een 4-tal wijken, maar sommige initiatieven (vooral wijkfeesten en garageverkoop) dateren al van enkele jaren geleden. Wellicht kan GMH meer doen om deze subsidiemogelijkheid bekend te maken dan een mededeling op de website dat huurders die iets willen organiseren contact kunnen opnemen met de sociale dienst.

De SHM werkt verder samen met andere initiatiefnemers om leefbaarheid te bevorderen. Zo neemt ze deel aan een sensibilisatiecampagne van Komosie voor het sorteren van afval (Consumptie- en sorteerscans) en aan projecten rond mobiliteit en duurzaamheid in de Molenbergwijk of de Cauterhoek, waar ook sociale huurders deelnamen aan de werkgroep van het project.

Recent nog ging GMH op zoek naar een leuke invulling voor een – voorlopig niet te bebouwen – terrein in de Cauterhoek. Ze vonden een paar bewoners bereid om er een kleinschalig tuinbouwproject (verschillende bessenstruiken), met verkoop ter plaatse, uit te bouwen voor de buurt.

- Actoren roemen de SHM omdat ze bij de ontwikkeling van nieuwe wijken, bij vervangingsbouw en bij renovatieprojecten **aandacht heeft voor een kwalitatieve architectuur en een leefbare omgeving**, én voor een totaalaanpak. Ze verwijzen daarbij onder meer naar de projecten Viergemeet, Altena, Sabot en Molenbergwijk. Voor deze laatste bracht de SHM partners rond de tafel voor een totaalaanpak, wat resulteerde in een kandidatuur voor de oproep van de Vlaamse Bouwmeester. Alvorens gronden aan te kopen of ontwikkelingen te starten onderzoekt GMH, onder meer aan de hand van de Vlaamse duurzaamheidsmeter, of een duurzame ontwikkeling mogelijk is. Om leefbaarheidsproblemen in nieuwe wijken te voorkomen streeft ze naar een goede mix van woningtypes, van koop en huur en van publiek-privaat initiatief. Ze hecht groot belang aan een goede ontsluiting en integratie in een bestaande buurt. Voor bestaande wijken stelt ze diezelfde vragen. Zo is bijvoorbeeld in de Polderstraat de wegenis volledig heraangelegd en de groenaanleg functioneler. Voortgaand op de gesprekken tijdens de visitatiedagen, lijkt het erop dat GMH in de gemeentebesturen een partner vindt voor overleg over openbaar groen en speeltuigen.

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

Beoordeling: goed

In de visitatieperiode organiseerde GMH meerdere vergaderingen waar ze de aanpak van het groenonderhoud, het poetsen of door huurders gemelde problemen met hen besprak. Deze vergaderingen gingen meestal uit van de SHM zelf. GMH zou huurders meer kunnen uitdagen om zelf kwesties aan te dragen waarvoor ze samen met de SHM naar oplossingen zoeken. Bij grote verhuisbewegingen vanwege grote renovatieprojecten organiseert GMH een informatievergadering met ruimte voor vragen en bemerkingen en verder individuele begeleiding van huurders. Met een aantal buurtcomités heeft de SHM periodiek overleg. GMH ondersteunt initiatieven van die comités ook financieel. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties voor deze operationele doelstelling als goed.

- GMH organiseerde in de voorbije jaren heel wat **bewonersvergaderingen** om heel concrete kwesties te bespreken. Zo nodigde de SHM tussen 2017 en 2019 op 22 bewonersvergaderingen de huurders van alle complexen/wijken met gemeenschappelijk groen (die daarvoor dus in principe huurlasten betalen) uit op een overleg. Hierdoor konden zij mee invulling aan hun eigen omgeving, bijvoorbeeld over hoe zij het onderhoud zien (intensief, extensief, zelf onderhouden,...). Alle ingrepen (planten struiken, weghalen struiken, verplaatsen fietshokjes,...) werden op kosten van GMH uitgevoerd. Het onderhoud is nu volledig ten laste van de huurder. Op basis van de bewonersvergaderingen werden afspraken gemaakt over het onderhoud (zelf doen, via aannemer of gemengde formule).

Alvorens te beslissen of huurders de gemeenschappelijke delen zelf poetsen dan wel of ze dit door een externe firma willen laten doen, bevaart de SHM hen hierover, hetzij via een vergadering, hetzij via een enquête. Het resultaat ervan wordt bepaald door de huurders zelf. Behalve in een aantal blokken in Kallo, Beveren en Steendorp poetsen de huurders zelf.

Ook wanneer problemen worden gemeld, organiseert GMH op complexniveau bewonersvergaderingen (of schriftelijke bevragingen) om het probleem in kaart te brengen, de mening van de bewoners te vragen en te zoeken naar een gedragen oplossing. Zo organiseerde zij een vergadering over het afval in Steendorp en een vergadering over de tuintjes in de Klapperstraat.

Bij verhuring van nieuwe complexen nodigt GMH huurders na 3 maanden uit om informatie uit te wisselen (zie OD 4.1). Zoals onder OD 4.3 al beschreven, houdt de SHM op geregelde tijdstippen ook overleg met de zowat 40 toezichthouders.

GMH stimuleerde sociale huurders uit de Cauterhoek om als 'ambassadeur' te participeren aan de werkgroep van het zeer intensieve transitietraject dat daar in samenwerking met meerdere actoren van 2017 tot 2019 liep. Een 10-tal huurders nam deel aan de werkgroep en formuleerde knelpunten en suggesties.

GMH organiseert derhalve regelmatig een bewonersvergadering en stoffeert deze bovendien goed met PowerPointpresentaties. De SHM zou - met de opgedane ervaringen - huurders kunnen uitdagen (en daarvoor een kader creëren) om kwesties aan te dragen waarvoor ze samen met de SHM naar oplossingen zoekt. Nu gaat het initiatief meestal nog uit van de SHM. De SHM kan bewoners bovendien meer betrekken bij aangelegenheden die betrekking hebben op de werking van de SHM zelf, bijvoorbeeld haar communicatiebeleid (website, nieuwsbrief, brieven).

- Wanneer GHM een **verhuisbeweging bij grote renovatieprojecten** plant, organiseert ze voor de betrokken huurders een informatievergadering, waarin ze aan de huurders informatie geeft over het project en de geplande verhuisbewegingen. Ze kunnen daarbij vragen en bedenkingen uiten. Daarbovenop voorziet de SHM voor de huurders individuele begeleiding (zie ook OD 4.1). Dit gebeurde tot nu enkel voor de renovatie van het Engels Kamp in de Gentseweg (Beveren), omdat dit het enige project was met een verplichte verhuis. Ook bij een voor omwonenden belangrijke renovatieoperatie, zoals de realisatie van 4 wooneenheden voor kwetsbare jongvolwassenen in Beveren, organiseerde GHM een bewonersvergadering. Bij renovatiewerken zonder verhuisbeweging informeert GMH de betrokken huurders over de geplande werken en bekijkt ze met hen mogelijke problemen en hinder bij die werken.
- In het patrimonium van GMH zijn **wijkcomités** actief in Kallo, in de Molenbergwijk, de Cauterhoek, de Wijnakkershoek, de Vesten en Vrasene. Met die wijkcomités of afgevaardigden ervan heeft GMH periodiek een overleg, hetzij via een vergadering, hetzij via een overleg ter plaatse. Afhankelijk van de agenda worden andere actoren mee uitgenodigd. Recent vonden overleggen plaats met de wijk Vesten en de wijk Sportlaan. De SHM ondersteunt die wijkcomités met een financiële bijdrage van maximaal 500 euro per jaar, gerelateerd aan hun werking. De visitatiecommissie suggereert de SHM om in haar nieuwsbrieven en website regelmatig te communiceren over de activiteiten van deze comités en de mogelijkheid tot (financiële) ondersteuning. Op die manier zou ze het opzetten van gelijkaardige initiatieven op andere plaatsen promoten.

Nu in de Melkaderwijk in Kallo een wijkwerking is gestart, werd daar ook een kerngroep opgericht waaraan naast vertegenwoordigers van Samenlevingsopbouw en GMH ook huurders deelnemen. Er is maandelijks een vergadering.

4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID

OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar

Beoordeling: goed

Aan de hand van de analyse van de financiële gezondheidsindex (FiGI), de onderliggende financiële ratio's voor de voorbije periode en de financiële planning voor de volgende jaren oordeelt de visitatiecommissie dat de financiële leefbaarheid van GMH goed is. De liquiditeitspositie is voldoende en wordt versterkt door de koopactiviteiten. Zowel de operationele cashflow als de investeringscashflow blijven positief in de periode 2020-2029. Dit betekent dat de nu in de financiële planning opgenomen activiteiten van GMH de financiële leefbaarheid versterken. Hiermee zet de SHM de stijgende trend ten opzichte van de vorige visitatieperiode voort: de FiGI verbeterde van 29 naar 43,5. GMH voldoet op de meeste onderliggende financiële indicatoren aan de normen.

- De **financiële gezondheid** van een SHM wordt in eerste instantie beoordeeld aan de hand van de Financiële Gezondheidsindex (FiGI). Het vertrekpunt van de FiGI zijn tien financiële kengetallen of ratio's, die elk voor drie opeenvolgende boekjaren berekend worden. Dit levert dertig kengetallen op die de basis vormen van de berekening. De kengetallen beslaan de vier belangrijkste aspecten van de financiële gezondheid van een onderneming: liquiditeit, solvabiliteit, rentabiliteit en kostenbeheersing. Financiële gezondheid is namelijk meer dan winst alleen. Via een systeem van scores en wegingen wordt het eindresultaat, een score op 60 punten, bepaald. Hoe hoger de score, hoe beter de financiële gezondheid. Voor elk van de vier aspecten wordt ook een deelresultaat berekend, zodat een SHM kan zien waar ze sterk of minder sterk presteert. De beoordeling gebeurt als volgt:
 - een FiGI-score lager dan twintig, impliceert dat de financiële gezondheid van de SHM op basis van de gewone bedrijfsuitoefening problematisch is;
 - een FiGI-score tussen twintig en veertig betekent dat de gewone bedrijfsuitoefening van de SHM op dit moment in goede financiële prestaties resulteert, maar geeft tegelijk aan dat de SHM een eerder beperkte financiële buffer heeft (in het bijzonder bij scores die aanleunen bij twintig);
 - een FiGI-score van veertig of hoger betekent dat de gewone bedrijfsuitoefening van de SHM zeer goede financiële prestaties oplevert, maar ook hier zullen contextfactoren, de evolutie en het inzicht van de SHM daarin een bepalende rol spelen bij de beoordeling van de financiële leefbaarheid.

2015	2016	2017	2018	2019
29,5	33	39,5	43,5	43,5
Jaar	Liquiditeit	Solvabiliteit	Rentabiliteit	Kostenbeheersing
2019	13,5	16,5	10,5	3

(Tabel 7 GMH – evolutie FIGI 2015-2019)

- In de **vorige visitatie** werd de financiële leefbaarheid als voor verbetering vatbaar beoordeeld. De exploitatie van het patrimonium was onvoldoende kostendekkend en GMH had veel (vooral kleinere en duurdere) projecten gerealiseerd en in voorbereiding die de financiële leefbaarheid op de langere termijn zouden hypothekeren. De SHM schreef de zwakke financiële leefbaarheid toe aan de vele realisaties zowel op het vlak van nieuwbouw en vervangingsbouw, als van renovaties, met een daaraan gekoppelde grote leninglast, terwijl de huurinkomsten zeker in de beginfase van de verhuur niet in verhouding stonden tot de uitgaven. Ze wees eveneens op de ouderdom van haar patrimonium en de oplopende kosten voor onderhoud en herstel die daar aan verbonden zijn. In functie van de nieuwbouw (zie OD 1.1) en renovaties (zie OD 2.1) schrapt GMH projecten en stelde zij ambities bij. Marktconforme leningen werden zoveel

mogelijk beëindigd (door opstarten van projecten op vooral recent aangekochte gronden). En het resultaat van de koopactiviteiten leverde een bijdrage aan verbetering van de financiële gezondheid, ondanks het wegvallen van de subsidies voor sociale koopwoningen. Ook zette GMH in op een verdere kostenbeheersing (zie OD 5.2). Het resultaat is in de FiGI zichtbaar. De FiGI van GMH bedroeg 43,5 voor 2019. De FiGI steeg van 29 in 2015 naar 43,5 in 2018 om daarna te stabiliseren.

- De liquiditeit bleef de voorbije jaren positief. De **liquiditeitsratio's** voldeden de gehele visitatieperiode aan de normen. Met name de onmiddellijke liquiditeitsratio laat sinds 2017 een daling zien, maar voldoet met 0,85 in 2019 nog steeds aan de norm. De netto kaspositie bij de VMSW was ook altijd positief. Deze neemt sinds 2017 af, vooral door de realisatie van koopwoningen en door investeringen met eigen middelen (CV-ketels vervangen bijvoorbeeld, volgens financieel plan 500.000 euro per jaar), beiden gefinancierd met eigen middelen. Voor de koopwoningen betreft het een tijdelijke afname van liquiditeiten, omdat bij verkoop er weer een sterke stijging is. Wat de SHM niet nodig heeft voor de dagelijkse werking, stort zij door naar haar rekening-courant bij de VMSW. Daar wordt het in eerste instantie gebruikt om de kosten van de financiering door de VMSW te vergoeden (betaling interesten en kapitaalaflossingen van VMSW-kredieten). Op deze wijze is de rekening-courant van de SHM bij de VMSW de sluitpost van haar kasbeheer.
- Verder is de **solvabiliteit** van GMH goed. De financieringskost van de SHM is onder controle. Dit kan men afleiden uit de ratio die de zelffinancieringsgraad meet en de ratio die de dekking van het vreemd vermogen op lange termijn (VVLT) door de operationele cashflow uit de gewone bedrijfsuitoefening bepaalt. Deze ratio's voldeden in de visitatieperiode aan de norm, met uitzondering van de dekking van het vreemd vermogen door de operationele cashflow. Door verbetering van de cashflow voldoet deze indicator vanaf 2017 aan de norm. De cashflow verbeterde door onder meer een verlaging van personeelskosten (twee personeelsleden die op pensioen gingen werden niet opgevolgd) en het beëindigen van marktconforme leningen die de SHM heeft, voornamelijk voor aankoop van gronden.
- De **rentabiliteit** is voldoende. De operationele marge voldoet over de gehele visitatieperiode aan de norm. Deze ratio is interessant, omdat hiermee wordt nagegaan of de oorzaak van eventuele financiële problemen, het gevolg is van de operationele werking (waar ze enigszins greep op heeft via haar beheer) dan wel door leningslasten of afschrijvingen (die het resultaat zijn van investeringen in het verleden). Ook de exploitatiecashflow en ratio van kosten en inkomsten voldoen aan de norm. GMH meldt bovendien dat de nieuwe huurprijsberekening vanaf 2020 een positief effect heeft op de exploitatie van het bestaande patrimonium. Opvallend is de dip in de rentabiliteitsindicatoren in 2017, veroorzaakt door een eenmalige aanzienlijke waardevermindering (afschrijving) door sloop van (huur)woningen die vervangen werden door koopwoningen.
- De **kostenbeheersing**, die de werkings- en onderhoudskosten relateert aan de bedrijfs- en financiële opbrengsten, voldeed in de visitatieperiode aan de norm. Dit komt in de volgende OD uitgebreider aan bod. Deze ratio meet in welke mate de (netto) werkings- en onderhoudskosten beslag leggen op die opbrengsten. Het jaar 2019 laat daarin een positieve evolutie zien door hogere bedrijfsopbrengsten ten gevolge van verkoop van woningen.
- De **financiële leefbaarheid** van GMH blijft goed. De financiële planning van de VMSW (zie OD 5.4) onderbouwt bovenstaande analyse. Met name de verkoop van 26 koopwoningen (gebouwd met eigen middelen) in 2020 biedt een forse versteviging van de liquiditeit van GMH. Dit wordt verder aangevuld door een jaarlijkse verwachte verkoop van 10 verouderde sociale huurwoningen (zie OD 1.1); hiertegenover staat wel een investeringsverplichting. Daaraan voldoet de SHM ruimschoots met haar renovatieprogramma (zie OD 2.1). Ook rekent de SHM met een jaarlijkse uitgave van 500.000 euro voor investeringen met eigen middelen voor onder meer het vervangen van cv-ketels etc.. Zowel de operationele cashflow

als de investeringscashflow blijven positief in de periode 2020-2029. Dit betekent dat de nu gekende activiteiten van GMH de financiële leefbaarheid versterken.

- Inzake **organisatiebeheersing** merkt de visitatiecommissie tijdens de gesprekken op dat de SHM zich bewust is van de beïnvloedende factoren voor de financiële leefbaarheid van de SHM, met name een goede exploitatie en kostenbeheersing. Het financiële overzicht in het jaarverslag geeft ook blijk hiervan. Jaarlijks wordt er door de SHM een simulatie gemaakt van kosten en opbrengsten en vergeleken met het jaar ervoor. Ook maakt de SHM nacalculaties van nieuwbouw- en renovatieprojecten en trekt zij daaruit lering voor volgende projecten. In de tweede helft van het jaar besteedt de SHM nadrukkelijker aandacht aan het opvolgen en het maken van prognoses voor diverse kosten en uitgaven. Telkens wordt een vergelijking gemaakt met het jaar daarvoor. De visitatiecommissie vindt dit een goede zaak en geeft als overweging mee dat naast deze controle en analyse achteraf ook vooraf in de vorm van begroting en normstellingen richting gegeven kan worden aan bepaalde (financiële) doelen (zie ook OD 5.2 en 5.3), zoals de SHM zich ook had voorgenomen in het document 'organisatiebeheersing'.

OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed

Beoordeling: goed

De werkingskosten zijn bij GMH lager dan bij veel andere SHM's, de onderhoudskosten daarentegen hoger. GMH heeft goed inzicht in de kostenstructuur en werkte op diverse gebieden aan het beter beheersen van kosten. De staat van het patrimonium heeft wel nog hoge onderhoudskosten tot gevolg. GMH heeft de leegstand doorgaans onder controle, maar kan hier wel nog verbeteringen realiseren in de registratie en in het verhuurproces. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties op deze operationele doelstelling als goed.

- Bij de **vorige visitatie** werd de kostenbeheersing als voor verbetering vatbaar beoordeeld. GMH kende hogere werkings- en onderhoudskosten dan nu (1.581 euro per woning per jaar in 2013) en een stijging van 13% in de vorige visitatieperiode. Ook was niet duidelijk welke kosten van de SHM betrekking hadden op de koopactiviteit en waren de leegstandscijfers niet op orde. De SHM heeft sindsdien een praktijk van kostenbeheersing gevoerd op diverse facetten van haar werking. Van de totale werkingskosten gaan in de periode 2015-2019 8-9% naar de koopactiviteiten van GMH; dit gebeurt op basis van tijdschrijven.
- De **totale werkings- en onderhoudskosten** bedroegen netto ongeveer 2,87 miljoen euro in 2019. De personeelskosten en de uitbestede onderhouds- en herstellingswerkzaamheden vormen de twee grootste uitgavenposten:
 - De personeelskosten bedroegen ongeveer 1,1 miljoen euro in 2019; daarmee worden de personeelskosten van ongeveer 14,7 VTE's (18 medewerkers) betaald.
 - De onderhoudskosten bedroegen eveneens ongeveer 1,1 miljoen euro in 2019 of ongeveer 537 euro per woning. Ongeveer twee derde van de SHM's had lagere onderhoudskosten in dat jaar. De SHM heeft geen eigen onderhoudsteam en besteedt alle onderhouds- en renovatiewerken uit. Daarnaast kent GMH een relatief oud patrimonium en is een grote inhaalslag nodig (zie ook OD 2.1) om het patrimonium 2050-proof te maken.
- De **werkings- en onderhoudskosten per woning** schommelden in de visitatieperiode rond de 1.400 euro per jaar. Het jaar 2016 was met 1.454 euro per woning een uitzondering. Dat wordt verklaard door belastingen in combinatie met relatief veel onderhoudswerken, waarvoor nog geen voorziening was aangelegd. Met de werkings- en onderhoudskosten in 2019 situeert GMH zich doorgaans onder de mediaan van de sector. De in vergelijking met andere SHM's eerder hoge onderhoudskosten (537 euro per woning per jaar; de SHM heeft geen eigen onderhoudsdienst en maakt woningen bij mutatie direct 2050-proof) worden gecompenseerd door lagere werkingskosten (752 euro). De werkings- en onderhoudskosten liggen

wel nog iets hoger dan de forfaits die gebruikt worden in de GSC-berekening (voor 2019 zijn die: 1.290 euro voor een appartement en 1.110 euro voor een eengezinswoning) en die als referentie kunnen dienen voor de werkings- en onderhoudskosten. De GSC-subsidie dekt het verschil tussen de reële inkomsten van de SHM's en een aantal geobjectiveerde uitgaven. De GSC is bedoeld als sluitstuk van het financieringssysteem voor nieuwbouw- en renovatieverrichtingen inzake sociale woningen. De SHM geniet evenwel niet van een GSC-tussenkost en verwacht deze ook niet de komende jaren (zie OD 5.4).

- De SHM neemt **maatregelen om de kosten te beheersen**, onder andere in het kader van haar financiële leefbaarheid. Enkele voorbeelden die dit oordeel van de visitatiecommissie staven:
 - elk jaar wordt er een simulatie van kosten en opbrengsten gemaakt en in de tweede helft van het jaar worden kosten vergeleken met het jaar daarvoor, vervolgens handelt de SHM er zoveel mogelijk naar om de kosten niet hoger te laten zijn dan het jaar ervoor;
 - in de dagelijkse werking realiseert GMH diverse kleine kostenbesparingen zoals efficiëntiewinsten door een korter inschrijvingsproces;
 - realiseren van een plattere structuur in de organisatie: de personeelskosten zijn gedaald door het niet vervangen van twee medewerkers die op pensioen gingen;
 - de groeninrichting wordt overgedragen om te worden geïntegreerd in het openbaar domein waardoor de gemeente instaat voor het onderhoud ervan. Ook paste GMH het aanrekenen van de huurlasten aan, waardoor zij niet meer de helft van het groenonderhoud betaalt en daarmee dus een besparing realiseert;
 - de SHM houdt aanbestedingen voor de noodzakelijke diensten en leveringen en maakt daarbij gebruik van raamovereenkomsten. De SHM moet daardoor niet telkens bij iedere kleine opdracht prijs vragen bij verschillende firma's en kan tevens genieten van volumekortingen;
 - GMH verbeterde haar werkwijze voor het plannen van onderhoud en het aanleggen van de bijbehorende boekhoudkundige voorziening, waardoor onderhoudskosten beter over de jaren gespreid kunnen worden;
 - voor gemeenschappelijke delen in projecten onderzocht de SHM welke energieleverancier de laagste kosten had en heeft hiermee een contract afgesloten;
 - door het renovatieprogramma van het patrimonium stijgt de kwaliteit ervan en wordt deze 2050-proof en dalen op termijn de onderhouds- en herstellingskosten.
- De **fictieleegstand** was in de periode 2015 tot en met 2019 wisselend. Zowel in 2015 als in 2019 was deze eerder hoog, namelijk boven 4%. In deze jaren werden telkens nieuwbouwprojecten opgeleverd. Het in verhuur nemen van nieuwe woningen in combinatie met de mutaties kost veel werk, aldus de SHM. In 2018 was de fictieleegstand met 1,84% duidelijk lager en werd er geen nieuwbouw opgeleverd. Op 31/12/2019 stonden 91 woningen leeg (of dus 4,4% van het patrimonium). Daarmee situeerde de SHM zich bij de 20% SHM's met de hoogste fictieleegstand van de sector. Echter volgens de eigen opgave van de SHM in haar jaarverslag stonden er slechts 39 woningen leeg op hetzelfde moment, wat staat voor 1,9%. GMH vindt deze leegstand acceptabel omdat ze standaard uitgaat van één maand leegstand per mutatie, een zorgvuldig proces richting kandidaat-huurders voorstaat en telkens één huurder de gelegenheid biedt om op de woning te reageren (zie ook OD 4.1). Ook merkt de SHM op dat er meer woningen geweigerd worden, bijvoorbeeld omwille van de ligging (Kallo, Kieldrecht) of omdat kandidaten kritischer worden. De visitatiecommissie beveelt aan dat GMH ervoor zorgt dat de gegevens in de prestatiedatabank op orde komen. Dit in navolging op precies dezelfde aanbeveling die bij de vorige visitatie werd gedaan (zie ook OD 6.2). Ook dient de SHM de doelstelling voor het beperken van de leegstand (alsmede ook andere doelstellingen) te voorzien van een norm of richtgetal om op die manier te bepalen of er een

tandje bijgestoken moet worden en het verhuurproces bijgevolg aan te passen. Of in termen van organisatiebeheersing uitgedrukt: GMH kan nog verbeteringen realiseren in 1) het op orde brengen van de data, 2) specifiek en meetbaar maken van de doelstellingen en systematisch de prestaties op de doelstellingen expliciet volgen (zoals deels gebeurt in het monitoringsinstrument) en bijsturen in het verhuurproces als de prestaties daartoe aanleiding geven.

- De **structurele leegstand** was in de periode 2015 tot en met 2019 over het algemeen relatief laag met een minimum van 0,7% in 2015 en een maximum van 1,2%. Op 31/12/2019 stonden er 21 woningen structureel leeg, ofwel 1% van het patrimonium. In dat jaar had ongeveer twee derde van de SHM's een hogere structurele leegstand. Het aantal maanden structurele leegstand bedroeg in 2019 286 maanden voor het totale patrimonium of 1,16% van de beschikbare "verhuurmaanden". Volgens de eigen opgave van de SHM stonden er eind 2019 54 woningen structureel leeg. Ofwel 2,6% van het patrimonium. Deze woningen staan leeg in afwachting van ofwel renovatie, verkoop. GMH stelt een aantal van deze woningen ter beschikking aan het OCMW tot het moment van de renovatie zich aandient. Ook hier wijst de visitatiecommissie op de nodige afstemming van deze gegevens met de gegevens in de prestatiedatabank.

De visitatiecommissie beveelt aan om meer in te zetten op het bestrijden van structurele leegstand en dit vooral door een goede inschatting te maken van de start van de renovatie- en vervangingsbouwprojecten. Sommige SHM's zijn hierin te optimistisch waardoor ze te vroeg starten met het leeg maken van de woningen. Volgens de SHM nam de frictieleegstand in 2020 toe en is er door de renovaties ook meer structurele leegstand te verwachten. Eens te meer een reden om SMART doelstellingen met normen te koppelen aan de leegstand (zie ook eerder). Het onder controle houden van de leegstand heeft tal van voordelen zoals onder andere hogere huurinkomsten, een verbetering van het imago als SHM en een betere aanwending van de overheidsinvesteringen, wat resulteert in een hogere maatschappelijke toegevoegde waarde. Een zichtbaar grote leegstand kan ook leefbaarheidsproblemen creëren.

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

Beoordeling: goed

GMH voorkomt en bestrijdt huurdersachterstal, vertrekkende vanuit een strikte en duidelijke procedure en een gedetailleerd inzicht in het ontstaan, de evolutie en de samenstelling van de huurdersachterstallen. Dubieuze debiteuren worden jaarlijks definitief afgeboekt. De SHM neemt maatregelen om domicilie- en sociale fraude op te sporen en aan te pakken. Op basis hiervan besluit de visitatiecommissie dat de prestaties van de SHM goed zijn voor deze doelstelling.

- De **totale huurdersachterstal** bij GMH bedroeg 2,0% van de in 2019 gefactureerde bedragen (dit betreft de maandelijkse huur, huurlasten en aangerekende herstellingen van zowel de zittende huurders als van de vertrokken huurders). Ongeveer 40% van de SHM's kenden hogere huurdersachterstallen. De huurdersachterstallen stegen van ongeveer 1,8% in 2015 tot 2,5% in 2017 en 2018, om vervolgens weer te dalen (zie ook OD 4.2). De procedure huurdersachterstal is erg overzichtelijk en doeltreffend. Gemiddeld zijn er jaarlijks twee verbrekingen van het huurcontract met als reden huurdersachterstallen.
- Uit ervaring weet de visitatiecommissie dat de **boekhoudkundige verwerking** van huurdersachterstallen in de afgelopen jaren soms verschillend gebeurde van SHM tot SHM, waardoor het niet opportuun is om op basis van de onderlinge positionering van de indicator "totale huurdersachterstal" harde conclusies te trekken. Een uniforme boekingswijze toegepast door alle SHM's zou bijdragen tot een betere vergelijkbaarheid van de prestaties tussen SHM's. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat GMH de definitieve afboekingen van de huurdersachterstallen in principe conform de geldende richtlijnen boekt. De waarderingsregels vermeld in de jaarrekening en in het debiteurenreglement bevestigen dit.

- Zowel de SHM, als de woon- en welzijnsactoren zijn tevreden met de strikte maar humane opvolging van de huurdersachterstallen. De medewerkers van de SHM spannen zich in om een uithuiszetting te verwijderen en in functie daarvan is de SHM volgens de woon- en welzijnsactoren bereid om mee na te denken over creatieve oplossingen. Ook het CAW wordt ingeschakeld ter voorkoming van huisuitzetting. Wel zijn met name de OCMW's vragende partij om meer informatiedoorstroming en een regulier overleg omtrent huurdersachterstallen.
- Huurders met betalingsproblemen kunnen op elk moment met GMH overleggen om tot een afbetalingsplan te komen (zie OD 4.2). De SHM heeft goede ervaringen met het Vredegerecht, afgesproken regelingen met huurders of afbetalingsplannen worden doorgaans nagekomen. Ten tijde van de visitatie in februari 2021 waren er een 60-tal afbetalingsplannen.
- De SHM heeft een **opvolgingssysteem** ('monitoring') onder andere voor de huurdersachterstallen, wat toelaat om dit op te volgen vanuit verschillende invalshoeken, bijvoorbeeld vertrokken huurders versus zittende huurder, naar de hoogte van het bedrag en lopende procedures en afbetalingsplannen. Drie maal per jaar rapporteert de SHM daarover consistent op de raad van bestuur. Vanuit het standpunt van organisatiebeheersing is deze opvolging positief. GMH zou nog verder kunnen professionaliseren door het in de 'monitoring' voorziene luik kengetallen (zonder streefwaarde) en indicatoren (met streefwaarde) nader uit te werken. Voor deze en andere doelstellingen van de SHM is het niet duidelijk wanneer ze behaald zijn; het zijn meer inspanningsrichtlijnen dan gericht op een te behalen resultaat.
- GMH spant zich in om **domicilie- en sociale fraude** te voorkomen en te bestrijden. Bij het ondertekenen van het huurcontract op het informatiemoment wijst de SHM de huurder preventief op zijn plicht om bijwoning aan te geven, net zoals in de jaarlijkse brief van de huurprijsherziening. Signalen over dit type van fraude bereiken de SHM vooral via meldingen van de bureaus en via de huisbezoeken door de eigen personeelsleden. Bij dergelijke meldingen vraagt de SHM de huurder vervolgens om uitleg en om zich eventueel in orde te stellen. De SHM doet het nodige om de aanpassingen aan de huurprijs te berekenen. Eventueel zal de SHM via de gemeenten de wijkagent inschakelen om een controle (ter plaatse) uit te voeren of een plaatsbezoek te brengen. Er is geen structureel overleg, maar partijen weten elkaar te vinden als het nodig is. GMH doet ook intensief beroep op data van domicilielijzigingen van de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid. Tot nu toe heeft GMH 1 dossier doorgegeven aan de afdeling Toezicht van het agentschap Wonen-Vlaanderen voor verder onderzoek.

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

Beoordeling: goed

GMH maakt gebruik van de diensten van de VMSW voor het opmaken van een financiële planning. Het resultaat wordt één keer per jaar besproken op de raad van bestuur, waarbij deze aandacht besteedt aan de financiële leefbaarheid voor de volgende jaren. De goedgekeurde bouw- en renovatieprojecten en de uitgaven voor de onderhouds- en herstellingswerken, onder andere bekostigd met eigen middelen, heeft de SHM opgenomen in de planning. De raad van bestuur bespreekt bij behandeling van de financiële planning ook de bijsturingsmogelijkheden en liet een simulatie maken van de financiële impact van de renovatieprojecten. De SHM gebruikt de planning dus als een beleidsinstrument. De visitatiecommissie oordeelt dat de prestaties voor deze doelstelling goed zijn

- GMH benut de dienstverlening van de VMSW voor het opstellen van haar **financiële planning**. Volgens dit model wordt de cashflow uit de gewone operationele werking aangevuld met de financiële stromen van de eenmalige investeringsuitgaven voor groot onderhoud, voor aankopen en/of voor renovatie- en

nieuwbouwprojecten. Deze investeringen kunnen gefinancierd worden met gesubsidieerde lange termijn-financiering (via FS3), met marktconforme leningen en/of met eigen middelen. In dit laatste geval is er een directe negatieve impact op de liquide middelen van de SHM. De planning van de VMSW concentreert zich in eerste instantie op de terugbetalingscapaciteit van de SHM voor de door de VMSW toegestane leningen.

- GMH heeft daarnaast nog **eigen instrumenten** in gebruik voor de financiële besturing. Bijvoorbeeld een prognose van het jaarresultaat, welke vanaf juni in de rapportage 'monitoring' wordt opgenomen, en een analyse achteraf van kosten en opbrengsten zoals opgenomen in het jaarverslag. Hierbij wordt met name gekeken naar werkingskosten, naar afschrijvingen en naar kosten en opbrengsten van de koop- en huuractiviteiten. Deze opvolgingsinstrumenten bekijken de korte termijn en richten zich op de gemaakte kosten en gerealiseerde opbrengsten. Dit wordt drie keer per jaar in de 'monitoring' gerapporteerd aan de raad van bestuur.
- De financiële planning wordt jaarlijks besproken en toegelicht op de raad van bestuur van de SHM. Uit de verslagen kan de visitatiecommissie opmaken dat GMH **de planning uitgebreid bespreekt** en aandacht besteedt aan de volledigheid van de geplande investeringen en de bijsturingmogelijkheden daarvan. De SHM vertrekt daarbij van de goedgekeurde lopende en geplande projecten tot en met 2029. Dit vindt de visitatiecommissie een correcte tijdshorizon gelet op het investeringsvolume en de opgaven van de SHM (zie OD 1.1 en 2.1). Ook gebruikt GMH simulaties voor het beoordelen van de financiële haalbaarheid van de renovatieopgave. De financiële dienst bracht de consequenties in kaart van het spreiden van de renovaties met een volume van ruim 30 miljoen euro over 10, 13 en 15 jaar, dit op vraag van de raad van bestuur. De visitatiecommissie stelt vast dat GMH de financiële planning duidelijk gebruikt als een beleidsinstrument.
- Voor een nog **adequater organisatiebesturing en -beheersing** geeft de visitatiecommissie voor de financiële planning nog de volgende aanbevelingen mee:
 - Ten eerste kan GMH de navolgbaarheid van de renovatie-investeringen vergroten. De wijze waarop de renovatieplanning nu in de financiële planning is verwerkt, geeft niet direct een transparant beeld. De impact van de leningen is opgenomen, maar op het niveau van investeringen en verrichtingen blijkt nog onduidelijkheid. Ook worden er verschillende benamingen gebruikt voor projecten in de renovatieplanning en financiële planning.
 - Ten tweede besliste de raad van bestuur om de geraamde renovatiekost van 31 miljoen euro over 13 jaar te spreiden. De renovatieplanning kan hier nog een stap specifiekere uitgewerkt worden leidend tot de planning van concrete renovatieprojecten met bijbehorende kosten per jaar. Deze planning kan dan minimaal jaarlijks bijgesteld worden.
 - Ten derde kan vroeger besloten worden om nieuwbouwprojecten op de financiële planning te zetten, zelfs wanneer deze nog niet concreet zijn uitgewerkt. Hiermee wordt het beeld van de toekomstige financiële leefbaarheid vollediger. Het is inherent aan een dergelijke planning dat hoe verder in de tijd hoe minder accuraat de planning wordt. Ook beleidsverantwoordelijken zijn vragende partij om een vollediger beeld van projecten op de middellange termijn, zij weten weinig over fasering en prospectie van nieuwbouw- en renovatieprojecten in vroege ontwikkeling (zie ook OD 6.2).
- De visitatiecommissie benadrukt dat voor kapitaalintensieve activiteiten zoals nieuwbouw en renovaties een actueel overzicht van de financiële consequenties van reeds geplande projecten aangewezen is, alvorens de SHM andere grote financiële engagements aangaat. Het doel is dat de raad van bestuur op basis van adequate informatie over de financiële leefbaarheid van de SHM haar beslissingen kan nemen.

- Inzake **organisatiebeheersing** merkt de visitatiecommissie tijdens de gesprekken op dat de SHM zich bewust is geworden van de beïnvloedende factoren voor de financiële leefbaarheid van de SHM, met name een goede kostenbeheersing (zie en OD 5.2). en de rentabiliteit van (nieuwe) projecten.

4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID

OD 6.1: De SHM informeert burgers snel en duidelijk

Beoordeling: goed

Huurders en actoren zijn tevreden over de schriftelijke en mondelinge communicatie die GMH voert. Medewerkers zijn aanspreekbaar en staan open voor een constructief gesprek. Tegelijk wijzen meerderen op gevaren nu de SHM de informatiedeling meer en meer digitaal organiseert. Dat woningzoekenden lang moeten wachten om zich te kunnen inschrijven, wordt als een probleem ervaren. Ook de communicatie over herstellingen en de opvolging van deze werken vragen een 'update'. De klachtenprocedure is gekend en wordt gebruikt. De nieuwsbrief is een goed product. Over de communicatie betreffende de gewijzigde huurprijsberekening komen alleen maar positieve geluiden. Algemeen zet de SHM hier een goede prestatie neer, weliswaar met een aantal belangrijke aandachtspunten.

- Een 'visitatie in coronatijden', waarbij alle gesprekken digitaal worden georganiseerd, maakt dat tijdens de visitatiedagen **het kantoor** niet wordt bezocht en de visitatiecommissie zich zodoende niet heeft kunnen vergewissen van de onthaalmogelijkheden voor de woningzoekenden en huurders. Actoren melden echter dat de lokalen aan de behoefte voldoen en een klantgericht en persoonlijk onthaal mogelijk maken (zie ook visitatierapport 2015). De medewerkers zijn vriendelijk, klantgericht en altijd bereid tot een gesprek.
- Minder tevreden zijn de actoren over **de bereikbaarheid**. Het 'telefoon-voorkeuzesysteem' schept afstand. Dat sommige woningzoekenden lang moeten wachten voor een afspraak om zich te kunnen inschrijven (een maand), wordt als een groot probleem ervaren. De SHM erkent het probleem, en zoekt met een 'voorinschrijfsysteem' via de website naar een snellere afhandeling van de inschrijvingen. De visitatiecommissie wijst erop dat digitale tools vooral voor kwetsbaren niet altijd een goed instrument vormen en raadt aan om aanvullend ook de mogelijkheden binnen het netwerk te bekijken, waarbij bijvoorbeeld lokale 'woonloketten' en sociale diensten de inschrijving kunnen faciliteren.
- In 2019-2020 startte de SHM een onderzoek naar de digitale mogelijkheden van huurders. Met de oproep **'IEDEREEN MEE?'** werd bij alle huurders naar hun favoriete communicatiemiddel gepolst (whatsapp, email, sms, post), het mailadres en telefoonnummer opgevraagd, en getoetst of belangrijke berichten via mail kunnen worden bezorgd. De SHM omschrijft de reactie van de huurders als 'massaal'. Ze heeft nu een instrument in handen waarmee ze huurders ook op een andere wijze kan benaderen.
- GMH kent een lange historiek en evolutie op vlak van **'brochures' en folders**. Ze gebruikte lange tijd de 'infogids GMH', met hierin voor de huurder relevante info en contactgegevens. De visitatiecommissie stelde vast dat huurders dit boekje nog kennen. De SHM stelt echter dat de gegevens (te) snel wijzigen en huurders zich hierdoor baseerden op achterhaalde informatie. De SHM beschikte tevens over een brochure voor kandidaat huurders en kopers, maar ook hier moeten elementen periodiek worden aangepast door wijzigende wetgeving, openingsuren of contactgegevens. De SHM kiest daarom voor een beter te actualiseren medium en is midden 2019 overgestapt naar informatieverstrekking vanuit de website als

centraal gegeven. Hieruit worden gegevens verzameld en afgedrukt, doorgemailed en ter beschikking gesteld. Voor kandidaat-huurders staan de voorwaarden, aandachtspunten en 'hoe inschrijven' op de website. In de visitatieperiode werkt de SHM nog aan het overzicht van de woningen.

Anderzijds wijzen meerdere door de visitatiecommissie gehoorde actoren op het gevaar / op de beperking van een louter op een digitaal systeem geschoeide communicatie, zeker bij de meer kwetsbare (kandidaat-)huurder.

De visitatiecommissie kan de bedenkingen rond 'achterhaalde info / folders' slechts gedeeltelijk volgen. Meerdere SHM's hebben dit probleem opgelost door hun aanbod aan folders steeds voor verzending te actualiseren en dit niet te drukken maar te printen. Een goede folder kan immers de mondelinge én schriftelijke communicatie versterken. Zo kan bijvoorbeeld een folder over huurdersachterstal de betrokken huurder in een meer ondersteunende taal en stijl wijzen op de verwachtingen en mogelijkheden en daardoor toelaten dat de schriftelijke aanmaning tot zijn essentie herleid wordt. GMH heeft recent zelf zo'n product ontwikkeld, namelijk de folder over de nieuwe huurprijsberekening. Meerdere actoren prijzen de wijze waarop GMH de communicatie rond de nieuwe huurprijsberekening organiseerde (einde 2019, begin 2020). De SHM stelde een bevattelijke folder ter beschikking, nam de info op in de nieuwsbrief en verhoogde tijdelijk haar (telefonische) permanentie om zo vragen te beantwoorden. Hoewel deze nieuwe toepassing voor vele GMH-huurders een substantiële huurprijsverhoging betekende (zie ook OD 3.1), gaf dit ten gevolge van de beschreven communicatie geen grote problemen.

- De SHM stelt op meerdere wijze **informatie beschikbaar**. Nieuwe huurders ontvangen een 'harde map' met het huurcontract en jaarlijkse huurprijsberekening. Ze krijgen – in pre-coronatijden - bij een groeps-ondertekening van de huurovereenkomst uitleg over de GMH en de belangrijke rechten en plichten als huurder. Hierin zit ook informatie over mogelijke fraude en hoe hiermee om te gaan. Handleidingen van de toestellen liggen in de woning bij ingebruikname. Bij ieder koopproject maakt de SHM een eenvoudige voorstellingsbrochure waarin het aanbod en prijzen worden voorgesteld.
- 'GMH informeert de woningzoekende al bij de inschrijving op **de taalkennisverplichting**. Sinds 2017 moeten nieuwe huurders, één jaar nadat zij huurder zijn geworden, over een basistaalvaardigheid Nederlands beschikken. De SHM zal dit dan ook opvolgen en controleren. Het verwachte taalniveau en de wijze dat de SHM dit controleert – bij inschrijving, bij toewijzing en 1 jaar na de start van de huurovereenkomst - staat beschreven in haar procedure taalkennisvereiste'. Als de huurder niet over de nodige taalkennis beschikt of verwerft, zal de SHM dit melden. Tot nu voldoen alle nieuwe huurders aan deze vereiste.'
- Over de communicatie rond **herstellingen en onderhoudswerken** zijn de meningen verdeeld. De visitatiecommissie stelde vast dat dit voor sommige huurders heel goed loopt. Hier vormen de 'toezichters (zie PV 4) dikwijls een goede schakel tussen de huurder en de technische dienst. Andere huurders krijgen maar geen gehoor op hun vraag naar een herstelling, zeker niet als dit telefonisch werd gemeld. En dit probleem komt dan vervolgens ter sprake bij de sociale woonactoren, die deze onvrede bevestigen. Bovendien wijzen ze op moeilijke discussies over wie moet instaan voor welk werk en welke kosten worden aangerekend.

Informatie over de plichten van huurder en verhuurder bij het onderhoud van de woning wordt eerder beperkt meegedeeld, dit via de website, terwijl dit toch zeer essentiële info is (zie ook OD 2.1 en 4.1). Actoren én huurders geven aan dat momenteel deze verwachtingen niet duidelijk worden gemaakt, wat tot discussies en frustraties leidt. De visitatiecommissie beveelt de SHM dan ook aan haar informatie-, meldings- en opvolgingscommunicatie over de herstellings- en onderhoudswerken te herzien, opdat de

informatie over wie instaat voor welk onderhoudswerk en herstellingen, op een eenvormige en omvattende wijze wordt verstrekt. Dit systeem moet toelaten om bij elke melding de huurder te wijzen op de afspraken en de verwachtingen.

Daarbovenop moet de nieuwe werkwijze het mogelijk maken de betrokken huurders steeds een bevestiging te bezorgen over de ontvangst van de melding en over de te verwachten uitvoeringstermijn. Meerdere SHM's hebben een opvolgingssysteem ontwikkeld, waarbij ze de info over niet-opgevolgde meldingen periodiek bespreken (bv. 14-daags), met als doel zo het systeem bij te sturen. Met een goede combinatie met klachtenbeheer (zie verder) en tevredenheidsmetingen (zie OD 6.3) kan de SHM het systeem steeds (blijven) verfijnen. Doel moet zijn duidelijkheid te geven over de verwachtingen naar de huurder, het aantal niet-afgewerkte meldingen stelselmatig te verkleinen en het aantal klachten over opvolging te verlagen. Belangrijke kernpunten hierbij zijn informeren, analyseren, meten en bijsturen.

- De **brieven** van de GMH – die de visitatiecommissie kon inzien – waren eenvoudig in taal, zonder betuttelend te zijn. De contactgegevens over de betrokken medewerker zijn toegevoegd. Actoren en huurders maken geen opmerkingen over eventuele problemen in de schriftelijke communicatie.

De visitatiecommissie stelt echter vast dat sommige brieven meer empathisch kunnen (bijvoorbeeld bij opzeg omwille van overlijden van de laatste huurder), de verwachtingen niet altijd duidelijk worden geëxpliciteerd én juridische begrippen en (beroep gerelateerde) afkortingen bevatten. Dit kan dus beter. Zo kan bijvoorbeeld een bijgevoegde folder meer duiding geven over het begrip 'ontbinding van rechtswege' en waarom de SHM dit moet toepassen. De visitatiecommissie raadt dan ook aan de gevoerde briefwisseling voor te leggen aan een hiervoor onderlegde dienst. Daarnaast kan het in team bespreken van de briefwisseling de kwaliteit helpen verbeteren, waarbij steeds wordt vertrokken vanuit het standpunt van de lezer en het resultaat dat men met deze brief beoogt. Daarbovenop kan de briefwisseling worden voorgelegd aan een groep van huurders, om zo verbetering mogelijk te maken.

- Minstens 2 keer per jaar bezorgt de SHM de '**GMH-nieuwsbrief**' aan alle huurders, met meerdere nieuwtjes over de projecten van GMH, over het team of met algemene informatie. Ook de communicatie over het vorige visitatierapport gebeurde via dit forum. Een 'extra-nieuwsbrief' wordt verspreid om bijzondere acties bekend te maken, zoals over de 'stroomversnellers' (september 2018) of over de activiteiten in het kader van 'Cauterhoek, buurt voor het leven'. In 2019 zijn 4 nieuwsbrieven verstuurd, in 2020 zelfs 5. Huurders zijn zeer tevreden over dit medium.
- De **klachtenprocedure** staat correct en in begrijpbare taal uitgelegd op de website. De link naar deze uitleg is in het hoofdmenu opgenomen en daardoor via iedere webpagina bereikbaar. Het onderscheid tussen een melding en een klacht wordt correct gemaakt. Een klachtenformulier is beschikbaar, de procedure (ontvangstbevestiging + antwoord) wordt uitgelegd. Ook andere mogelijkheden (Vlaamse ombudsdienst, vredegerecht, verhaalrecht bij de toezichter) worden toegelicht. Op de website ontbreekt de naam van de klachtenbehandelaar, in (latere) briefwisseling worden de naam en de contactgegevens wel uitdrukkelijk vermeld. De visitatiecommissie raadt aan om in elke briefwisseling met de klager inzicht te geven in de termijnen van behandeling.

Het jaarverslag biedt een overzicht van de dat jaar ingediende en behandelde klachten. De visitatiecommissie raadt aan hier ook de leerpunten aan toe te voegen; waar hebben deze signalen geleid naar het bijsturen van de werking? Zo wordt klachtenmanagement een element van een lerende organisatie.

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

Beoordeling: goed

GMH communiceert correct met Vlaamse instanties, zoals de VMSW en het agentschap Wonen-Vlaanderen. Woon- en welzijnsactoren en ambtenaren van de betrokken gemeenten waarmee de visitatiecommissie sprak, geven aan dat de SHM een constructieve en open partner is om mee samen te werken. De SHM stelt zich transparant op en neemt zelf het initiatief om nieuwe inzichten bespreekbaar te maken. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van GMH voor deze doelstelling als goed.

- GMH is een actieve partner in het **Lokaal Woonoverleg** (kortweg LWO, zie bijlage 2) van Beveren en Kruibeke. Ze brengt zelf thema's en voorstellen aan en staat open voor vragen van deelnemende actoren. Ze was een actieve deelnemer aan het RWO (Regionaal Welzijn Overleg) Waasland, totdat deze werking midden 2020 is geïntegreerd in de 'Eerstelijnszone Waasland NO'. De SHM zoekt samenwerking met meerdere woon- en welzijnsactoren in zowel het realiseren van projecten (zie OD 1.1 en 1.5) als in huurdersbegeleiding en -opvolging (zie PV 4).

GMH wordt niet steeds uitgenodigd voor het LWO van Sint-Niklaas en Temse, omdat deze gemeenten geen verwachtingen hebben naar de SHM rond nieuwe projecten (zie OD 1.1).

- Het **jaarverslag** is overzichtelijk en wordt (onder meer via de website) ter beschikking gesteld aan partners en stakeholders. Het valt de visitatiecommissie op dat een aantal elementen (bijvoorbeeld de grondreserve (zie OD 1.4), de leegstand (zie OD 5.2)) niet overeen komen met de gegevens in de prestatiedatabank. Ook bij vorige visitatie is deze opmerking gemaakt en hieromtrent een aanbeveling gegeven. De visitatiecommissie herhaalt dan ook de aanbeveling dat de SHM deze gegevens dient te controleren en door te geven, dit zoals gedefinieerd voor toepassing van deze prestatiebeoordeling. Dit maakt het mogelijk dat huisvestingsmaatschappijen hun prestaties kunnen vergelijken met die van de andere SHM's om daar de nodige conclusies uit te kunnen trekken. Het is belangrijk steeds de conformiteit van de gegevens van het jaarverslag met de gegevens van de prestatiedatabank te controleren.
- Mede naar aanleiding van problemen bij de vergunning van één dossier (zie OD 1.4), heeft de SHM haar **communicatie met de diensten** omgeving van de gemeenten bijgesteld. Plannen worden in een vroeg stadium voorgelegd aan de omgevingsambtenaar om zo problemen tijdens het verdere traject te vermijden. Ambtenaren worden betrokken in de jury bij de keuze voor een project of masterplan. De groendienst van de gemeente Beveren wijst op de goede communicatie met de SHM, wat het mogelijk maakt om met een aantal kleine ingrepen of wijzigingen de kans op zwerfvuil te verkleinen.
- Voor communicatie met **het college** van de respectievelijke gemeenten rekent de SHM op de vertegenwoordigers in de raad van bestuur, op het lokaal woonoverleg en op de directe contacten met de diensten van de gemeenten. Op uitnodiging stelt de SHM haar project voor aan de gemeenteraadscommissie. De visitatiecommissie suggereert om (bijvoorbeeld) jaarlijks de projecten voor te stellen aan het college van burgemeester en schepenen, opdat deze wordt betrokken bij de keuzes die de SHM maakt.
- De SHM informeert Wonen – Vlaanderen en de VMSW zoals het hoort.

OD 6.3: De SHM meet de tevredenheid van klanten

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

Hoewel GMH op meerdere wijze naar de mening en tevredenheid van de huurder peilt, heeft ze geen systematiek in het organiseren van objectieve tevredenheidsmetingen. Ze voldoet daardoor niet aan de vereisten. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties op bij deze operationele doelstelling dan ook als voor verbetering vatbaar.

- In haar beoordeling maakt de visitatiecommissie een onderscheid tussen 'koude' en 'warme' **tevredenheidsmetingen**, die beide hun voordeel hebben en samen voor een mooi evenwicht zorgen:

- De eerste metingen worden op een objectieve en systematische wijze uitgevoerd. Dit maakt dat ook de anonimiteit van de klant wordt verzekerd én dat metingen worden herhaald. Herhaling maakt het mogelijk evoluties te meten om zo de werking bij te sturen. De resultaten dienen te worden vertaald in concrete verbeteracties en uitgevoerd. Evident communiceert de SHM deze resultaten en de acties met de betrokken klanten. Als een SHM dit doet, voldoet ze aan de vereisten. GMH gaf één voorbeeld van zulke bevraging.
- De 'warme' bevragingen zijn aanvullend en worden verricht rechtstreeks in dialoog met huurders. De objectiviteit is daardoor minder gegarandeerd, de communicatie is meer rechtstreeks en biedt daardoor de mogelijkheid van een meer diepgaande analyse. Hier geeft GMH meerdere voorbeelden van bevragingen die daadwerkelijk zijn uitgevoerd (zie verder en OD 4.4). De SHM haalt hieruit elementen die haar eigen werking kan bijsturen.
- GMH organiseerde in de periode 2015-2019 vooral **niet-anonieme directe bevragingen**, waarbij een SHM-medewerker in dialoog gaat met de huurder, om zo op een systematische wijze gegevens te verzamelen. Meermaals wordt tegelijk met deze bevraging getracht huurders te engageren tot deelname aan een bepaald project.
 - Zo worden na ingebruikname van een nieuw woonproject de huurders steeds bevroegd. De sociale dienst bezoekt daartoe alle huurders met een vooraf opgestelde vragenlijst. De lijst bevat zowel open als gesloten vragen. Zo peilt de SHM naar de tevredenheid van de huurders over de woning en de dienstverlening, de eventuele nood aan woonzorg voor de huurders, de staat van de woningen of appartementen en eventuele technische opmerkingen. Van de bevraging wordt een uitgebreid verslag opgemaakt, waarin ook het profiel van de huurders en de op te volgen punten en leerpunten een plaats krijgen.

Deze vorm van bevraging werd georganiseerd voor de huurders Hof ter Welleplein (Beveren, 2016), Smishoekplein (Beveren, 2016), Klapperstraat (Beveren, 2019) en Daalstraat (Beveren). Deze laatste zat al in de coronaperiode.

 - De SHM vraagt de vertrekkende huurder naar de reden van opzeg (zie ook OD 4.2). Sinds 2017 wordt dit verwerkt in een jaarlijks overzicht, met daarin alle redenen van opzeg en – indien het initiatief bij de huurder ligt – de reden van deze opzeg. De resultaten worden binnen de SHM-equipe doorgegeven en besproken. Alle collega's bekijken minimaal hun deel en nemen de opmerkingen mee. Een aantal gegevens wordt gebruikt voor opvolging in de monitoring (bijvoorbeeld opzeg omwille van kwaliteitsgebreken aan de woningen) en/of worden opgenomen in het jaarverslag.- GMH maakte gebruik van de 'IEDEREEN MEE?-oproep' (zie OD 6.1) en organiseerde (2020) een **online-bevraging** van haar huurders. Deze bevraging voldoet aan de voorwaarde van anonimiteit en objectiviteit. Er werd geïnformeerd naar wat zij vinden van hun woning, woonomgeving en - weliswaar slechts zijdelings – over de dienstverlening van de SHM. Van de 526 huurders vulden 174 personen de enquête volledig in, wat – zo stelt de SHM - een redelijk resultaat is voor de eerste keer. In de nieuwsbrief december 2020 werden de betrokken huurders bedankt voor hun inzet. De SHM stelde alvast 3 goede punten voor op basis van de bevraging, evenals 3 werkpunten:
 - Goede resultaten: Ik voel me veilig in mijn woning (88 % antwoordde akkoord en helemaal akkoord), Hoe tevreden bent u in het algemeen over uw woning? (84% antwoordde tevreden en zeer tevreden), Mijn woning ziet er mooi uit aan de buitenkant (81 % antwoordde akkoord en helemaal akkoord)
 - Minpunten, dus werkpunten: De kwaliteit van de badkamer is goed (slechts 60% antwoordde akkoord en helemaal akkoord). De kwaliteit van de keuken is goed (slechts 57 % antwoordde akkoord en

helemaal akkoord). Er ligt geen rommel of zwerfvuil in mijn buurt (slechts 52% antwoordde akkoord en helemaal akkoord)

In de nieuwsbrief stelt de SHM de enquête geregeld te herhalen, om zo te 'helpen u een zo kwalitatief mogelijk, aangename en betaalbare woning te bezorgen!' Ook hier mist de visitatiecommissie de aanvulling 'en om zo steeds onze dienstverlening te verbeteren'.

- De visitatiecommissie stelt vast dat GMH het organiseren van op een systematische en objectieve wijze afgenomen tevredenheidsmetingen nog niet geïntegreerd heeft in haar werking. De enige bevraging die redelijkerwijze aan deze vereiste voldoet, is kort voor de visitatie uitgevoerd en dit buiten de voor de visitatie beoogde periode (2015-2019). De visitatiecommissie beveelt aan om werk te maken van klantentevredenheidmeting op een objectieve en systematische manier.

Hierbij wijst de visitatiecommissie uitdrukkelijk op het belang (en op de vereiste) om periodiek de kwaliteit en tevredenheid over de door de SHM aangeboden dienstverlening te bevragen, om zo bijsturing mogelijk te maken. Onder meer de goede praktijken die op de website van de visitatieraad terug te vinden zijn, kunnen daartoe inspiratie geven. De maatschappij kan hierbij keuzes maken, zoals welke metingen bij welke klanten moeten worden gehouden en met welke frequentie. Op basis van de visitatie lijkt de opvolging van en communicatie over de herstellingen alvast een belangrijk punt dat via periodieke metingen kan worden opgevolgd en bijgestuurd. Resultaten van de peilingen bieden een dankbare aanleiding om in gesprek te gaan met huurders en zo gezamenlijk tot voorstellen voor oplossingen of alternatieven te komen.

5. AANBEVELINGEN

5.1 Aanbevelingen voor de SHM

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

1. De visitatiecommissie herhaalt de aanbeveling uit het visitatierapport 2015, dat GMH *'steeds haar meest actuele gegevens aan de VMSW dient 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 haar prestaties kan vergelijken met die van de andere SHM's om daar de nodige conclusies uit te kunnen trekken'*. Zo zijn er te grote verschillen tussen de gegevens van de SHM over de grondreserves en in de registratie van structurele leegstand en frictie leegstand. De SHM dient deze gegevens door te geven zoals gedefinieerd voor toepassing van deze prestatiebeoordeling. Het is aan te raden om steeds de conformiteit van de gegevens van het jaarverslag met de gegevens van de prestatiedatabank te controleren.
(OD 1.4 – OD 5.2 – OD 6.2)
2. Overweeg voor alle woninggroepen die binnen het Traject 2050 worden gerenoveerd, een meer integrale aanpak en vertrek daarbij van een visie op de gewenste ontwikkeling van de diverse wijken en de wenselijke woningtypes. Dit om te vermijden dat het Traject 2050 beperkt blijft tot een vooral technische en duurzame renovatie en voorbijgaat aan maatschappelijke noden van de toekomst. (OD 2.1)
3. Werk een degelijke informatie-, meldings- en opvolgingscommunicatie over de uit te voeren herstellings- en onderhoudswerken uit. Stel de informatie over wie voor welke werken instaat op een eenvormige wijze ter beschikking en gebruik dit instrument in de communicatie met huurders en actoren. Werk een degelijk opvolgsysteem uit dat toelaat de huurder inzicht te geven over de stand van zaken van de werken. Bespreek regelmatig de resultaten van de nieuwe informatiedeling en de info over niet-opgevolgde meldingen periodiek in het team, met doel de werking bij te sturen. Maak voor dit periodiek evalueren en bijsturen een goede combinatie met klachtenbeheer en tevredenheidsmetingen. Doel moet zijn het aantal niet-afgewerkte meldingen stelselmatig te verkleinen en het aantal klachten over opvolging te verlagen. Sleutelwoorden zijn informeren, analyseren, meten en bijsturen.
(OD 2.1 – OD 6.1)
4. Formuleer meetbare doelstellingen voor enkele belangrijke activiteiten en processen zoals leegstand, huurdersachterstal en enkele kosten. Stel normen en richtgetallen vast, volg systematisch de prestaties op in het monitoringsinstrument en stuur bij als de prestaties daar aanleiding toe geven. Bijvoorbeeld door het herbekijken van het verhuurproces met als doel lagere frictieleegstand en het bestrijden van structurele leegstand door goede inschattingen van renovatie- en vervangingsbouwprojecten. Volg het voornemen dat de SHM hiertoe reeds opnam in het document organisatiebeheersing.
(OD 5.2 – OD 5.3)
5. Verbeter de organisatiebesturing en –beheersing ten aanzien van de financiële planning. Vergroot hiervoor de transparantie en specifieke uitwerking van renovaties in de financiële planning. Zet een werkwijze op waarmee de financiële planning met een hogere frequentie wordt bijgewerkt. En overweeg het vervroegen van het moment van opnemen van projecten op de planning, met als resultaat een

adequatere, transparantere financiële planning en een vollediger zicht op de toekomstige financiële leefbaarheid.

(OD 5.4)

6. Integreer het organiseren van op systematische en objectieve wijze afgenomen tevredenheidsmetingen in de werking. Maak hierin ruimte om periodiek de kwaliteit en tevredenheid over de door de SHM aangeboden dienstverlening te bevragen, om zo bijsturing mogelijk te maken. Bepaal welke metingen bij welke klanten moeten worden gehouden en met welke frequentie, en leg dit vast. Ontwikkel hierbij een systematiek om de resultaten doorheen de tijd vergelijken en op basis hiervan de werking gericht bij te sturen, om zo de kwaliteit van de dienstverlening én de klantentevredenheid te verhogen. Zet daarom de resultaten om in concrete verbeteracties, voer die acties uit en communiceer hierover met de klant. (OD 6.3)

5.2 Aanbevelingen voor de door de Vlaamse overheid te nemen maatregelen

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

Op één onderdeel na – het organiseren van klantentevredenheidsmetingen – heeft de visitatiecommissie de sociale huisvestingsmaatschappij op alle onderdelen de beoordeling ‘goed’ gegeven. De SHM is leergierig en zoekt zelf naar verbetering, zowel binnen haar sociale als in haar technische opdracht. GMH zet haar expertise op het vlak van ruimtelijke ordening en architectuur constructief in, om zowel haar interne (financiële) werking te verbeteren als om de externe samenwerking en het draagvlak voor sociale huisvesting te verbeteren. Ze onderscheidt zich door haar masterplanaanpak, waarin renovatie, nieuwbouw, het openbaar domein, landschapsinrichting, duurzaamheid én samenwerking belangrijke aandachtspunten vormen.

Om deze redenen is de visitatiecommissie overtuigd dat GMH in het visitatierapport een kans ziet om haar werking verder te verbeteren, hierover te communiceren en de vooropgestelde aanbevelingen en verbeterpunten professioneel aan te pakken.

5.3 Goede praktijken bij de SHM

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

Op basis van de prestatiebeoordelingsmethodiek heeft de visitatiecommissie geen bijzondere werkwijzen geïdentificeerd die mogelijk als 'goede praktijk' uitgediept en veralgemeend kunnen worden naar andere sociale huisvestingsmaatschappijen.)

BIJLAGE 1: Overzicht gevoerde gesprekken

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

- Ann Cools, voorzitter
- David Van de Vijver bestuurder
- Eveline Moortgat bestuurder
- Ine Lemmens bestuurder
- Johan Smet bestuurder
- Karin Beeldens directeur
- Marc de Mayer, ondervoorzitter

Medewerkers SHM

- Conny Bruyland kandidaat-huurders (inschrijvingen)
- Conny Herremans vastgoed, projecten en koopwoningen
- Didier Poppe veiligheid en preventie, onderhoud & patrimonium
- Els Lauwers financiën, boekhouding en financiële planning
- Fabio Weyers onderhoud & patrimonium
- Hilde Buytaert verhuur (huurdersrelaties), communicatie
- Imke Temmerman sociale dienst & leefbaarheid
- Isabelle Joris toewijzing
- Katrien Certyn projecten, werfopvolging (architect)
- Peggy De Munck boekhouding en klachtenbeheer
- Sofie Van de Velde onthaal, telefoonpermanentie en dispatcher onderhoud
- Tamara van Achter sociale dienst & leefbaarheid

Woonactoren: ambtenaren van gemeenten en provincie

- Bart Casier Algemeen directeur, Interwaas
- Bert Genbrugge Dienst omgeving, gemeente Beveren, omgevingsambtenaar
- Christien Geldolf Afdeling Plannen en Ontwikkelen, stad Sint-Niklaas, adviseur wonen,
- Dirk Van Puymbroeck Dienst omgeving, gemeente Kruibeke, woon- en projectmedewerker milieu
- Ellen Van Stappen Dienst omgeving, gemeente Beveren, omgevingsambtenaar
- Iris Raemdonck wnd. Algemeen directeur, gemeente Beveren
- Jelle Van Bogaert Technische dienst, gemeente Kruibeke, diensthoofd
- Luc Meyntjes Algemeen directeur, gemeente Kruibeke
- Ronny Ruys Dienst Milieu, gemeente Beveren, projectmedewerker milieu
- Wim Vereecken Groendienst, gemeente Temse, diensthoofd

Waren uitgenodigd maar verontschuldigd of niet aanwezig: Gunther Verberckmoes, Juridische dienst, gemeente Beveren; diensthoofd Guy Bonsecour, Directeur Zorg, OCMW Temse; Ilse Tindemans, Technische dienst gemeente Beveren, diensthoofd; Johan Verhulst, Algemeen directeur, stad Sint-Niklaas; Liesbeth Linthout, Dienst omgeving, gemeente Kruibeke, omgevingsambtenaar; Ronald Baetens, Dienst Wonen, gemeente Temse, woonambtenaar; Stefan Bauwens, Cluster Omgeving, afdeling vergunnen, stad Sint-Niklaas, clustermanager, Cluster Omgeving, afdeling vergunnen, stad Sint-Niklaas, omgevingsambtenaar

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

- An Boel Huurdersbond Oost-Vlaanderen (Waasland)
- Bob Lenssens De Klokke VZW, Directeur
- Dirk Smet Politie Waasland Noord, Sociale dienst, Commissaris, Beveren
- Guy Tindemans Jeugdhulp, Hof ter Welle VZW, Algemeen directeur
- Inge Jansegers CAW Oost-Vlaanderen vzw, Teamverantwoordelijke,
- Johan Delie Politiezone Temse-Kruikebe, wijk - & onthaalteam Kruikebe, Dienstchef,
- Katja Mendonck OCMW Temse, Sociale dienst, Hoofd Maatschappelijk werker,
- Laszlo Kosolosky OCMW Kruikebe, Afdelingshoofd Welzijn
- Margie De Breuck GGZ, Beschut Wonen Waasland, Woonzorgbegeleidster
- Sandy Verhelst OCMW Beveren, Hoofd Maatschappelijk werker
- Stefaan Segaert Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen, Opbouwwerker
- Stefanie Valcke CAW Oost-Vlaanderen vzw,
- Stijn Deriemaeker Jeugdhulp Lia, Algemeen directeur
- Yannick Claes SVK Waasland, Teamcoördinator

Waren uitgenodigd maar verontschuldigd of niet aanwezig: Els Goossens, CAW Oost-Vlaanderen vzw, Coördinator; Frauke Van Goethem, Intergemeentelijke samenwerkingsverband, Waasland Klimaatland, Projectverantwoordelijke; Gerry Vandesteene, RWO Waasland, Voorzitter; Inez Lemaitre, CAW Oost-Vlaanderen vzw, Huurdersbegeleider; Kirsten Heyrman, OCMW Beveren, Afdelingshoofd; Kristel Veyt, OCMW Kruikebe, Hoofd Maatschappelijk werker; Leo Mares; Politie Waasland Noord, Korpschef, Beveren; Nathalie De Vis, Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen, Opbouwwerker; Peter Marissen, GGZ, Sint Lucia, Algemeen directeur; Sabine Goethals, GGZ, Sint Lucia, Verpleegkundig directeur; Wouter Hennion, Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen, Directeur; Welzijnshuis Sint-Niklaas, Sociale dienst, Hoofd Maatschappelijk werker

Woonactoren: bewoners (en eventueel aanwezige bewonersondersteuners)

- 69 huurders werden uitgenodigd. 16 schreven zich in om deel te nemen aan het tafelgesprek, dat omwille van de corona-maatregelen werd aangepast naar een gesprek via TEAMS. Uiteindelijk namen 5 huurders deel aan het digitaal onderhoud, meerderen bezorgden nog een schriftelijke reactie.

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

Woonactoren: lokale beleidsverantwoordelijken (burgemeesters, schepenen)

- Dirk Van Esbroeck Schepen, voorzitter BCSD, gemeente Beveren
- Filip Vercauteren Schepen, voorzitter BCSD, gemeente Kruikebe
- Wim Van Rossen Schepen, gemeente Temse

Waren uitgenodigd maar verontschuldigd of niet aanwezig: Boudewijn Vlegels, Schepen, gemeente Beveren; Dimitri Van Laere-Burgemeester, gemeente Kruikebe; Filip Kegels, Schepen gemeente Beveren; Hugo Maes, Schepen gemeente Temse; Lieven Dehandschutter, Burgemeester, stad Sint-Niklaas; Luc De Ryck, Burgemeester gemeente Temse; Marc Van de Vijver, Burgemeester gemeente Beveren; Maxime Callaert, Schepen stad Sint-Niklaas; Patrick Vermeulen, Schepen, voorzitter BCSD gemeente Temse; Raf Van Roeyen, Schepen gemeente Beveren; Sofie Heyrman, Schepen, voorzitter BCSD; stad Sint-Niklaas; Wout De Meester, Schepen stad Sint-Niklaas

BIJLAGE 2: Lijst met veel gebruikte begrippen en afkortingen

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

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

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

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

actualisatie: Elke SHM die sociale huurwoningen verhuurt, houdt een inschrijvingsregister bij waarin de kandidaat-huurders zijn opgenomen, ook 'wachtlijst' genaamd. De SHM is verplicht om minstens elk oneven jaar de wachtlijst te actualiseren. Bij elke actualisatie kijkt de SHM de gezinssamenstelling na en controleert ze de inkomensvoorwaarde. De kandidaat-huurder krijgt op dat moment ook de mogelijkheid om zijn voorkeuren te wijzigen. De SHM kan de actualisatie op twee manieren aanpakken. Ten eerste kan de SHM alle kandidaat-huurders een actualisatiebrief bezorgen met de vraag of ze nog geïnteresseerd zijn, of ze nog voldoen aan de inkomensvoorwaarde en of hun gezinssituatie

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

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

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

bijzondere sociale lening: Particulieren kunnen voor de aankoop van een woning, het behoud van de woning in geval van echtscheiding, het beëindigen van samenwoning of het renoveren van hun enige woning twee soorten sociale leningen afsluiten: (1^o) leningen verstrekt door de *VMSW* of het Vlaams Woningfonds

(VWA en 2^o) leningen verstrekt door Erkende Kredietmaatschappijen (EKM's). De door de VMSW of het VWF verstrekte leningen worden 'bijzondere sociale leningen' genoemd omdat de Vlaamse overheid de financiering van die leningen subsidieert, waardoor de VMSW en het VWF lagere rentetarieven hanteren dan de meeste private banken en geen eigen kapitaalbreng verwachten. Zowel de woning als de ontleners moeten aan bepaalde voorwaarden voldoen (o.a. inkomens- en eigendomsvoorwaarden, voorwaarden qua maximale verkoopwaarde, enz). Deze voorwaarden werden via het eengemaakt leningenbesluit op 13 september 2013 op elkaar afgestemd zodat het voor een ontleners geen verschil meer uitmaakt waar de lening wordt aangevraagd. De 'bijzondere sociale lening' wordt door de VMSW 'Vlaamse Woonlening' (cf. www.vlaamsewoonlening.be) genoemd. Particulieren kunnen ze afsluiten aan het loket van een aantal SHM's. Het VWF noemt de 'bijzondere sociale lening' 'sociale lening' (cf. www.vlaamswoningfonds.be). De door de VMSW en het VWF gehanteerde andersoortige terminologie resulteert in begripsverwarring, te meer er ook door EKM's sociale leningen worden verstrekt waarvoor er andere voorwaarden gelden. Zo geldt er bijvoorbeeld geen inkomensvoorwaarde in functie van het toekennen van een sociale lening door een EKM. Voor de financiering van deze sociale leningen voorziet het Vlaamse Gewest enkel in een gewestwaarborg en niet in een subsidie, wat een grote impact heeft op de sociale rentevoet. De bedoeling van sociale leningen van EKM's is dat particulieren zonder veel spaargeld, en die niet in aanmerking komen voor een 'bijzondere sociale lening' bij de VMSW of het VWF, toch een eigen woning kunnen verwerven, zonder dat ze daarvoor meer rente moeten betalen, zoals dat bij private banken gebruikelijk is. Er zijn momenteel iets minder dan 20 EKM's actief, verspreid over heel Vlaanderen (cf. www.sociaal-woonkrediet.be).

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

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

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

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

C2008: De 'C2008/Concepten voor sociale woningbouw' betreft de tot 31/10/2017 voor bouwheren en ontwerpers geldende leid-

raad. Onderwerpen zoals 'geïntegreerd ontwerpen', 'lokaal overleg', 'aanpasbaar en aangepast bouwen', 'EPB', 'akoestiek' en 'onderhoud en renovatie' komen daarin uitgebreid aan bod. De C2008 was voorheen van toepassing op elk project en elk voorontwerp waarvoor een SHM een aanvraagdossier indiende. De 'C2008' werd met ingang van 01/11/2017 vervangen door bouwtechnische en conceptuele normen en richtlijnen (zie ook *ontwerpleidraad* en *simulatietabel*).

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

EKM: Erkende kredietmaatschappij (zie Bijzondere sociale lening)

EPB: EPB staat voor 'EnergiePrestatie en Binnenklimaat'. Alle gebouwen in Vlaanderen waarvoor een stedenbouwkundige vergunning wordt aangevraagd of waarvoor een melding wordt gedaan, moeten aan bepaalde energienormen voldoen. Deze normen worden de EPB-eisen genoemd. De EPB-eisen hebben betrekking op de thermische isolatie, de energieprestatie, de netto-energiebehoefte qua verwarming, het binnenklimaat (ventilatie en oververhitting) (cf. www.vlaanderen.be).

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

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

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

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

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

opdat de uitgaven van een SHM (vnl. kapitaalaflossingen) beter afgestemd worden op de (huur)inkomsten.

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

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

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

IGS: intergemeentelijk samenwerkingsproject ter ondersteuning van het lokaal woonbeleid

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

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

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

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

KSH of Kaderbesluit Sociale Huur: Besluit van de Vlaamse Regering van 12/10/2007 tot reglementering van het sociale huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode. (cf. <http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1016403¶m=inhoud>).

K-waarde of K-peil: De K-waarde geeft het algemene isolatieniveau van een woning aan. De K-waarde moet zo laag mogelijk

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

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

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

Lokale woontoets: Als eerste stap in de programmatiecyclus moet de SHM voor elke project (nieuwbouw, vervangingsbouw of grootschalige renovatie) aan de gemeente vragen om een lokale woontoets uit te voeren en daarover een gunstige beslissing te nemen. Die lokale woontoets bestaat uit een toets aan het bindend sociaal objectief (zie *BSO*), een toets aan het gemeentelijk beleid, en een verbintenis om de infrastructuur over te nemen in het openbaar domein van de gemeente.

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

Nulmeting: zie Bindend Sociaal Objectief (BSO)

OCMW : Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

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

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

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

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

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

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

Samenlevingsopbouw: sector van buurt- en opbouwwerk
simulatietabel: Simulatietabellen zijn bedoeld om SHM's een raming te laten maken van hun projecten en worden sinds 2013 ook gebruikt om het maximaal investeringsbedrag te berekenen, waarvoor een SHM een gesubsidieerde lening kan krijgen. Het maximaal subsidiabel bedrag wordt voor elke woning afzonderlijk berekend, en is o.a. afhankelijk van de te realiseren woonoppervlakte.

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

voor RUP's waarin werd voorzien in een sociaal woonaanbod (artikel 7.2.34, §1, DGPB). De overige bepalingen van boek 4 (maatregelen betreffende betaalbaar wonen), waaronder het bindend sociaal objectief, het gemeentelijk actieprogramma en de regeling inzake het bescheiden woonaanbod, blijven onverkort gelden.

sociale lening: zie *Bijzondere Sociale Lening*

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

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

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

U-waarde: De U-waarde geeft weer hoeveel warmte er verloren gaat per m² en per tijdseenheid bij een temperatuurverschil van 1°C tussen het binnen- en het buitenklimaat. De U-waarde wordt daarom uitgedrukt in W/m²K en moet best zo laag mogelijk zijn. Een lage U-waarde betekent namelijk dat er weinig warmte verloren gaat.

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

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

VIVAS: Vereniging Inwoners VAN Sociale woningen

Vlaamse woonlening: zie '*bijzondere sociale lening*'

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

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

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

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

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

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

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

VWF: Vlaams Woningfonds (www.vlaamswoningfonds.be)

wachtdijst: zie *actualisatie*

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

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



www.visitatieraad.be
info@visitatieraad.be

**Formele reactie van de SHM
Gewestelijke Maatschappij voor
Huisvesting (4040) uit Beveren
n.a.v. het visitatierapport
van 14 juli 2021**



Visitatieraad sociale huisvestingsmaatschappijen
p/a Wonen-Vlaanderen, afdeling Woonbeleid
Herman Teirlinckgebouw
Havenlaan 88 bus 40D

1000 BRUSSEL

Karin Beeldens
Tel 03 750 95.33
karin.beeldens@gmhbeveren.be

uw bericht van	uw kenmerk	ons kenmerk	bijlagen	Beveren
15 juli 2021	VIS/4040/2021/visitatierapport.def	2021.100/ADR		13 augustus 2021

Visitatie 4 en 5 februari 2021
Visitatierapport van 14 juli 2021

Geachte voorzitter van de visitatiecommissie,
Geachte leden van de visitatieraad

Het bezoek van de visitatiecommissie vond plaats op 4 en 5 februari 2021 met respect voor de coronamaatregelen. Op 3 juni 2021 heeft de visitatiecommissie het visitatierapport voorgesteld aan de raad van bestuur van de GMH.

Het ondertussen ontvangen definitief rapport dd. 14 juli 2021 werd aan alle leden van het bestuursorgaan en aan de medewerkers bezorgd.

Op één onderdeel na – het organiseren van klantentevredenheidsmetingen – heeft de visitatiecommissie onze vennootschap op alle onderdelen de beoordeling “goed” gegeven.

Dit resultaat werd door allen met tevredenheid onthaald.

De raad van bestuur en directie kunnen zich volledig vinden in de behaalde resultaten en in de conclusies van het definitief rapport.

Met betrekking tot de aanbevelingen die de visitatiecommissie in het rapport samenvat, wenst de raad het volgende mee te geven:

1. De visitatiecommissie herhaalt de aanbeveling uit het visitatierapport 2015, dat de GMH ‘steeds haar meest actuele gegevens aan de VMSW dient 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 haar prestaties kan vergelijken met die van de andere SHM’s om daar de nodige conclusies uit te kunnen trekken’.
Zo zijn er te grote verschillen tussen de gegevens van de SHM over de grondreserves en in de registratie van de structurele leegstand en frictie leegstand. De SHM dient deze gegevens door te geven zoals gedefinieerd voor toepassing van deze prestatiebeoordeling. Het is aan te raden om steeds de conformiteit van de gegevens van het jaarverslag met de gegevens van de prestatiedatabank te controleren. (OD 1.4 – OD 5.2 – OD 6.2)

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



Er zijn verschillende redenen waarom de gegevens in de prestatiedatabank soms afwijken van deze in het jaarverslag en/of niet actueel zijn:

(1) Doel

De raad van bestuur is van oordeel dat het doel van de prestatiedatabank en het doel van een jaarverslag verschilt. Ook de gebruikers/doelpubliek ervan. De gegevens in het jaarverslag hebben eerder als doel om het beleid en de ontwikkelingsmogelijkheden van GMH weer te geven. Restgronden, snippers, ... worden om die reden niet vermeld. Ook gronden waarop al een concreet bouwproject gaande is, of waarbij het ontwerpproces ver gevorderd is, worden niet meer opgenomen. De gegevens van de prestatiedatabank geven dan weer een objectief beeld van de gronden in eigendom van GMH.

(2) Verschillen in oppervlakte

Hoewel beperkt, zijn er her en der kleine afwijkingen tussen de gegevens van de GMH en die van de prestatiedatabank. De gegevens van de GMH en de VMSW zullen afgestemd worden en indien nodig ook rechtgezet worden.

(3) Verschillen in registratie

Dit is het geval bij leegstand. Wanneer is leegstand structureel en wanneer gaat het over frictieleegstand? Het glossarium bij de prestatiedatabank geeft een duidelijke definitie. Het inschatten van sommige verbouwingen (langer dan 6 maand of niet) is bij de GMH soms fout.

In het najaar is hierover een intervisie. De GMH zal hieraan deelnemen teneinde in de toekomst correcter te registreren.

2. Overweeg voor alle woninggroepen die binnen het Traject 2050 worden gerenoveerd, een meer integrale aanpak en vertrek daarbij van een visie op de gewenste ontwikkeling van de diverse wijken en de wenselijke woningtypes. Dit om te vermijden dat het Traject 2050 beperkt blijft tot een vooral technische en duurzame renovatie en voorbijgaat aan maatschappelijke noden van de toekomst. (OD 2.1)

De GMH heeft voor haar patrimonium een beleidsvisie/renovatieplanning opgemaakt. Hierbij werd voor alle woninggroepen/wijken onderzocht wat de huidige conditie is van de woningen, of ze op niveau van 2050 kunnen worden gerenoveerd (energetisch), wat dit kost, of er opportuniteiten zijn voor nieuwbouw (verdichting/ruimtelijk rendement), verkoop, ...

Hoewel reeds (deels) meegenomen bij de overwegingen, kan een nog uitgebreider onderzoek gebeuren naar typologie en doelgroep, ligging, maatschappelijke noden, ...

In het kader van een dergelijke afweging werd voor twee woninggroepen in Rupelmonde en Bazel een samenwerking opgestart met het provinciebestuur van Oost-Vlaanderen.

Het renovatieadvies gaat hierbij ook veel verder dan louter technisch. Duurzaamheid wordt hier op een integrale manier bekeken. In het najaar zou de provincie starten met de uitrol voor SHM's.

De GMH zal hieraan deelnemen en haar renovatieplanning uitbreiden/wijzigen naar een meer integrale aanpak.

3. Werk een degelijke informatie-, meldings- en opvolgingscommunicatie over de uit te voeren herstellings- en onderhoudswerken uit. Stel de informatie over wie voor welke werken instaat op een eenvormige wijze ter beschikking en gebruik dit instrument in de communicatie met huurders en actoren. Werk een degelijk opvolgsysteem uit dat toelaat de huurder inzicht te geven over de stand van zaken van de werken.

Bespreek regelmatig de resultaten van de nieuwe informatiedeling en de info over niet-opgevolgde meldingen periodiek in het team, met doel de werking bij te sturen.

Maak voor dit periodiek evalueren en bijsturen een goede combinatie met klachtenbeheer en tevredenheidsmetingen.

Doel moet zijn het aantal niet-afgewerkte meldingen stelselmatig te verkleinen en het aantal klachten over opvolging te verlagen. Sleutelwoorden zijn informeren, analyseren, meten en bijsturen. (OD 2.1 – OD 6.1)

De GMH heeft geen eigen arbeidersploeg in dienst. Zij doet een beroep op externe aannemers voor het onderhoud en herstel van haar patrimonium. Goede afspraken over uitvoeringstermijnen en werken zijn hierbij natuurlijk zeer belangrijk.

Om nog beter zicht te krijgen op de opvolging ervan (en de klant hierin te betrekken), wordt gedacht aan een registratie door de aannemer en huurder op het moment van herstel via een door de GMH aangeleverde tool. Op die manier is er beter zicht op de timing en de uitgevoerde werken.

Het bestuur van de GMH ondersteunt de investering in een hiertoe bestemd softwaresysteem. Ondertussen is de GMH reeds in dialoog met én haar softwareleverancier én haar webmaster om een dergelijk systeem uit te werken.

Een andere piste is te werken met een klantenportaal waarbij huurders de workflow kunnen meevolgen. Deze piste zal in een latere fase worden onderzocht. Immers, naar aanleiding van onze bevraging 'IEDEREEN MEE', bleek de digitalisering van onze huurders nog (te) beperkt.

4. Formuleer meetbare doelstellingen voor enkele belangrijke activiteiten en processen zoals leegstand, huurdersachterstal en enkele kosten.

Stel normen en richtgetallen vast, volg systematisch de prestaties op in het monitoringsinstrument en stuur bij als de prestaties daar aanleiding toe geven. Bijvoorbeeld door het herbekijken van het verhuurproces met als doel lagere frictieleegstand en het bestrijden van structurele leegstand door goede inschattingen van renovatie- en vervangingsbouwprojecten.

Volg het voornemen dat de SHM hiertoe reeds opnam in het document organisatiebeheersing. (OD 5.2 – OD 5.3)

Zoals in het rapport werd aangehaald, heeft GMH reeds een monitoringsinstrument. Het is evenwel correct dat er voor sommige doelstellingen geen normen of richtgetallen werden geformuleerd.

De raad van bestuur koos bewust voor deze werking, als start. Zij was ook van oordeel dat dit instrument op geregelde tijdstippen geëvalueerd en bijgestuurd dient te worden. Deze opmerking zal worden meegenomen.

5. Verbeter de organisatiebesturing en beheersing ten aanzien van de financiële planning. Vergroot hiervoor de transparantie en specifieke uitwerking van renovaties in de financiële planning. Zet een werkwijze op waarmee de financiële planning met een hogere frequentie wordt bijgewerkt. En overweeg het vervroegen van het moment van opnemen van projecten op de planning, met als resultaat een meer adequate en transparante financiële planning en een vollediger zicht op de toekomstige financiële leefbaarheid. (OD 5.4)

De GMH maakt gebruik van de financiële planningstool van VMSW. Dit is een goed en handig instrument.

De GMH gebruikt deze tool om de hogere overheid te informeren over de geplande investeringen en kosten, of deze de financiële leefbaarheid van GMH niet bedreigen, wat de impact ervan is, ...

De financiële planning wordt jaarlijks door de raad van bestuur besproken en goedgekeurd. Op dat moment wordt een overzicht gegeven van de totale financiële context (timing en bedrag). Daarnaast wordt er op projectniveau gebruik gemaakt van deze planning om te simuleren wat de (financiële) impact is van een beslissing (aankoop grond, renovatie, nieuwbouw, ...). Deze simulaties worden dan, bij een gunstige beslissing, definitief meegenomen bij de jaarlijkse financiële planning.

De GMH werkt al jaren op deze manier. De financiële leefbaarheid van de GMH was de voorbije jaren immers een groot aandachtspunt. Van een 'voor verbetering vatbaar' bij de vorige visitatie naar een zeer goede FIGI bij de huidige, toont aan dat de GMH haar financiële planning en leefbaarheid goed opvolgt.

Evenwel kunnen gegevens, vanaf het ogenblik dat ze beschikbaar zijn, mee opgenomen worden in de financiële planning en kan deze ge-update worden op dat moment. Met deze aanbeveling zal rekening gehouden worden.

6. Integreer het organiseren van op systematische en objectieve wijze afgenomen tevredenheidsmetingen in de werking. Maak hierin ruimte om periodiek de kwaliteit en tevredenheid over de door de SHM aangeboden dienstverlening te bevragen, om zo bijsturing mogelijk te maken. Bepaal welke metingen bij welke klanten moeten worden gehouden en met welke frequentie, en leg dit vast. Ontwikkel hierbij een systematiek om de resultaten doorheen de tijd vergelijken en op basis hiervan de werking gericht bij te sturen, om zo de kwaliteit van de dienstverlening én de klantentevredenheid te verhogen. Zet daarom de resultaten om in concrete verbeteracties, voer die acties uit en communiceer hierover met de klant.

Naast de zogenaamde 'warme' metingen (niet anoniem, huurderstevredenheidsmetingen, ...), werd in het verleden reeds een eerste algemene, anonieme meting gedaan. Deze meting was inderdaad nog geen systematische meting. De GMH gaat hier echter een gewoonte van maken en de huurdersenquêtes als tool gebruiken om het beleid te inspireren en om sommige zaken zelfs direct aan te sturen.

En tot slot.

Het bestuur van de GMH dankt de visitieraad voor het grondig schetsen van de werking van onze SHM, inspirerend voor de verbeterpunten en stimulerend voor de sterke punten.

De aanbevelingen zullen dan ook ter harte genomen worden om de werking van de GMH nog te verbeteren.

Bovendien wenst het bestuur de leden van de visitatiecommissie, de heren Swa Silkens (voorzitter), Stefan Cloudt en Luc Joos, te bedanken voor hun professionele voorbereiding en aanpak en voor hun constructieve samenwerking, zowel vóór, tijdens als na de visitatie.

Met hoogachting

Karin Beeldens
Directeur



Ann Cools
Voorzitter



**Beslissing van de minister
n.a.v. het visitatierapport van
14 juli 2021 van de SHM
Gewestelijke Maatschappij voor
Huisvesting (4040) uit Beveren**



Vlaanderen
is wonen

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

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

uw bericht van uw kenmerk ons kenmerk bijlagen
13 augustus 2021

vragen naar/e-mail telefoonnummer
Simon Gheysen 02 552 66 00
simon.gheysen@vlaanderen.be

Betreft: beslissing naar aanleiding van het definitieve visitatierapport van 14 juli 2021 van SHM Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting

Geachte voorzitter

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

Gefeliciteerd met de goede prestaties op zestien operationele doelstellingen (OD's). Eén OD wordt door de visitatiecommissie als 'voor verbetering vatbaar' beoordeeld, maar uw reactie voorziet daartoe in verbeteracties. Ik stel ook vast dat u erin geslaagd bent om sinds de vorige visitatie uw prestaties op enkele als 'voor verbetering vatbaar' beoordeelde OD's dermate te verbeteren dat deze nu aan de vooropgestelde vereisten voldoen.

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

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

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

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

Daarnaast dring ik aan op een consequente uitvoering van de voorgestelde maatregelen en raad ik het gebruik van een opvolgingsinstrument aan, zodat de raad van bestuur de verbeteraanpak accuraat kan opvolgen, evalueren en eventueel gericht kan bijsturen.

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

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

Met de meeste hoogachting,

Matthias Diependaele,

Vlaams minister van Financiën, Begroting, Wonen en Onroerend Erfgoed

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