

Visitatierapport Dewaco-Werkerswelzijn (4015) Denderleeuw



Visitatiegesprekken op 11 en 12 maart 2021
Definitief visitatierapport 17 augustus 2021



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 Dewaco-WerkerSwelzijn (kortweg Dewaco) 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 Dewaco-Werkerswelzijn (Denderleeuw)

VISITATIERAPPORT

- datum 1ste conceptrapport: 23 april 2021
- datum definitief rapport: 17 augustus 2021
- datum visitatiegesprekken: 11 en 12 maart 2021
- presentatie aan raad van bestuur: 10 juni 2021
- samenstelling visitatiecommissie: Luc Joos, commissievoorzitter
Rik Desmet, commissielid
Wouter Coucke, commissielid

SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ

- Dewaco-Werkerswelzijn
- Erkenningsnummer: 4015
- contactgegevens SHM: Steenweg 439, 9470 Denderleeuw
+32 53 773 390
info@dewaco.be
www.dewaco.be
- directeur: Cathérine Vincent
- voorzitter: Eddie Monsieur
- actieterrein voor de realisatie en de verhuur van sociale huurwoningen: Aalst, Denderleeuw, Haaltert

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	4
2. SAMENVATTING	6
3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING	10
3.1 BESCHRIJVING SHM	10
3.2 BESCHRIJVING OMGEVING	12
4. PRESTATIES VAN DE SHM	13
4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN	13
4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING	19
4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID	21
4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID	25
4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID	35
4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID	41
5. AANBEVELINGEN	47
5.1 AANBEVELINGEN VOOR DE SHM	47
5.2 AANBEVELINGEN VOOR DE DOOR DE VLAAMSE OVERHEID TE NEMEN MAATREGELLEN	47
5.3 GOEDE PRAKTIJKEN BIJ DE SHM	47
BIJLAGEN	49
BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN	49
BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN	51

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 SHM Dewaco-Werkerswelzijn (verder afgekort tot 'Dewaco') uit Denderleeuw is met haar 933 sociale huurwoningen (situatie eind 2019) actief in de gemeenten Aalst (529 woningen), Denderleeuw (396) en Haaltert (8). Het patrimonium van Dewaco bestaat voor 32% uit eengezinswoningen en voor 68% uit appartementen. De meeste appartementen tellen 1 of 2 slaapkamers, terwijl de eengezinswoningen vooral 3 slaapkamers tellen. De SHM heeft, naast de directeur, 13 personeelsleden in dienst, waaronder 2 onderhoudstechniekers, een conciërge en een deeltijdse schoonmaakster.

Dewaco presteert op 15 van de 17 beoordeelde doelstellingen 'goed'. Enkel het 'betrekken van bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer' en het 'meten van tevredenheid van klanten' acht de visitatiecommissie voor verbetering vatbaar. Aanbevelingen zijn te lezen op het einde van het rapport. Ze staan verder ook in deze samenvatting, vet gedrukt.

Een productieve bouwmaatschappij met oog voor de financiële implicaties van haar werking

Bij de vorige visitatie stelde de visitatiecommissie vast dat Dewaco de klemtoon legde op de verbetering van haar oud patrimonium en dat ze maar een bescheiden woninggroei kende. Toen was in de programmatie al duidelijk dat de SHM een grotere woningproductie in het vooruitzicht stelde om te groeien naar een maatschappij met minimaal 1.000 woningen. De SHM is in deze visitatieperiode die weg ook opgegaan. Met een gemiddelde jaarlijkse groei van 3% of 27 woningen zet ze prestaties neer in de middenmoot van de Vlaamse SHM's. Ze levert daarmee ook een belangrijke bijdrage aan het behalen van het BSO in Aalst, Denderleeuw en Haaltert. Na uitvoering van de nu geplande projecten zal de grondreserve van Dewaco zo goed als uitgeput zijn. Daarom zal de SHM, in functie van verdere groei, voort op zoek moeten gaan naar minder vanzelfsprekende paden voor uitbreiding van haar grondreserves. De visitatiecommissie heeft er vertrouwen in dat de SHM dit zal kunnen, want ze beschikt over heel wat expertise op het vlak van architectuur en projectopvolging. Die expertise zet ze in om stedenbouwkundig doordachte en ruimte-efficiënte projecten te realiseren en de kostprijs onder controle te houden, mede door slim gebruik te maken van verschillende subsidiekanalen. Niettemin is er voor dat laatste aspect nog winst te boeken door bijkomend onderzoek naar de omvang van de uit te voeren renovatiewerken.

Uit een analyse van de financiële gezondheidsindex en de onderliggende financiële ratio's evenals uit de financiële planning blijkt dat de financiële leefbaarheid alles bij elkaar goed is, maar tegelijk een aandachtspunt blijft. De renovatieactiviteiten leggen immers een zware druk op de financiële leefbaarheid, maar de SHM doet er alles aan om de kosten onder controle te houden en op zoek te gaan naar alternatieve financieringsbronnen. Door de verkoop van een aantal koopwoningen in 2022-2023 en de GSC vanaf 2024, zal Dewaco erin slagen om het initiële exploitatietekort ten gevolge van de nieuwe projectinvesteringen om te buigen in een overschot. De SHM heeft een goed inzicht in de kostenstructuur en werkt op diverse gebieden aan het beter beheersen van kosten. Ze heeft de frictie- en structurele leegstand onder controle evenals de huurdersachterstallen, en dit door een goede opvolging, zowel boekhoudkundig als sociaal. De visitatiecommissie stelt vast dat de SHM zich bewust is van de beïnvloedende factoren voor de financiële leefbaarheid van de SHM, met name een goede kostenbeheersing, de financiering van de renovatieprojecten, de huurdersachterstallen en de leegstand. Elk van deze thema's wordt in detail besproken in de raad van bestuur.

Het oude patrimonium bijna up to date

Dewaco verbetert haar patrimonium stelselmatig door middel van totaalrenovaties waarbij ze inzet op verduurzaming en het bereiken van de ERP2020-normen. In de visitatieperiode zette ze een laatste stap in de totaalrenovatie van de wijk Ten Rozen in Aalst. Het sluitstuk van het renovatietraject is de renovatie van 98 woningen in de wijk Hemelrijk in Denderleeuw, die van start gaat in 2021 en wordt gespreid over 5 jaar. De ERP-doelen voor dubbel glas en een energiezuinige verwarmingsinstallatie zijn zo goed als bereikt en in het voorjaar 2021 worden de 41 resterende woningen voorzien van isolatie. Met de werken in uitvoering of gepland, is het behalen van ook die doelstelling in zicht. De SHM vat deze werken in een goed uitgewerkte meerjarige onderhouds- en renovatieplanning. Onderhoud gebeurt deels door een eigen technische dienst en deels door externe aannemers. De tevredenheid van huurders over die herstellingen loopt sterk uiteen. De meesten zijn tevreden, maar een aanzienlijk deel beklagt zich toch over de communicatie met betrekking tot meldingen en over de kwaliteit van de woningen. Tegelijk is er sprake van een zekere verbetering, onder meer door personeelwissels in de Technische Dienst. De klachten situeren zich vaak in de wijk Hemelrijk die nog voor een grote renovatieoperatie staat.

Bij het voeren van haar sociaal beleid botst de SHM op haar grenzen

Bij de vorige visitatie werd het sociaal beleid van Dewaco als goed beoordeeld, met uitzondering van de bewonersparticipatie. Dat is in deze visitatie niet anders. Dewaco heeft een goede aanpak van bewonersondersteuning en zet zich - zowel preventief als curatief - in om woonzekerheid te garanderen. De SHM heeft haar aanpak op dit vlak versterkt door vanaf 2018 bij nieuwe huurders systematisch huisbezoeken te organiseren. Om problemen te voorkomen of te verhelpen wordt een tweede bezoek gebracht, dit tot tevredenheid van de huurders. Diverse actoren toonden zich tevreden over de opvolging van de huurdersachterstal; meer structureel overleg zou hier nog een meerwaarde kunnen betekenen.

Dewaco streeft ernaar om haar woningaanbod af te stemmen op de noden van de doelgroepen. Ze houdt bij nieuwbouw en renovatie rekening met de samenstelling van de wachtlijsten. Niettemin is de verhoging van het aanbod naar grote gezinnen voor Dewaco een aandachtspunt. Daarnaast gaat aandacht naar specifieke doelgroepen zoals ouderen of mensen met een beperking. Ze levert inspanningen om de kosten voor de gemeenschappelijke delen en energie van huurders te laten dalen, onder meer door contracten voor onderhoud en diensten nauwgezet op te volgen en huurders aan te moedigen om gemeenschappelijke delen zelf te poetsen.

Een goed onderhoud van gemeenschappelijke delen en verantwoordelijkheid die huurders zelf nemen bij het verzekeren van een leefbare omgeving zijn belangrijke onderdelen van de leefbaarheidsvisie van Dewaco, die zowel preventief als curatief inzet op een betere leefomgeving. Ze sensibiliseert huurders voor een goed nabuurschap, zet een conciërge in in haar grootste wijk en neemt een aantal leefbaarheid bevorderende initiatieven. Als er zich dan toch problemen voordoen dan pakt ze die aan met huisbezoeken, bemiddelingsgesprekken en cliëntoverleg. Omdat de SHM momenteel een 5 jaar durende renovatieoperatie plant in de wijk Hemelrijk beveelt de visitatiecommissie haar aan om de **impact (problemen en opportuniteiten) van de renovatie van de woningen op de leefbaarheid te analyseren en er – samen met andere actoren – de nodige leefbaarheidsinitiatieven op te enten.**

De prestatie van Dewaco blijft 'voor verbetering vatbaar' op vlak van bewonersbetrokkenheid. De visie en strategie die ze heeft uitgewerkt bracht ze nog te beperkt in de praktijk. Ze organiseerde weliswaar enkele bewonersvergaderingen op vraag van huurders of partners of naar aanleiding van een renovatie, maar ze greep opportuniteiten te weinig aan om met bewoners in overleg te gaan. Ze faciliteert bewonersinitiatieven door ontmoetingsruimtes ter beschikking te stellen, maar neemt geen initiatieven om in overleg te gaan. Daarom beveelt de visitatiecommissie aan om, met de opgedane ervaringen en in samenwerking met partners,

een strategie en concrete planning voor het betrekken van bewoners uit te werken, met onder meer de organisatie van gebiedsgerichte of thematische bewonersvergaderingen, het aangrijpen van opportuniteiten en het stimuleren van bewonersinitiatieven.

Nieuwe pijnpunten in klantgerichtheid, maar burgers wel beter geïnformeerd

Er liggen in klantgerichtheid heel wat verbeterpunten voor Dewaco, maar een lichtpunt is de informatieverstrekking naar de burger. Waar het informeren van burgers bij de vorige visitatie nog voor verbetering vatbaar was, blijken huurders en actoren nu doorgaans tevreden over de schriftelijke en mondelinge communicatie. Dewaco nam in 2016 haar intrek in een nieuw, modern kantoor en daarnaast houdt ze zitdag in 2 (binnenkort 3) wijken. Ze heeft een goede website, een gesmaakte huurderskrant en duidelijke brieven. Op grond van opmerkingen van actoren adviseert de visitatiecommissie om het inschrijvingsproces onder de loep te nemen.

De informatiedeling en samenwerking met partners wordt door de betrokken partijen zeer divers beoordeeld. De gemeentebesturen van Aalst en Haaltert en heel wat actoren zijn tevreden over de communicatie en de houding van Dewaco. Dat is niet zo voor de gemeente Denderleeuw en een aantal actoren die net wijzen op een gebrek aan communicatie en overleg, waardoor een vertrouwensbreuk is ontstaan. Het is voor de visitatiecommissie duidelijk dat zich hier een probleem stelt en daarom beveelt ze aan om – in functie van een duurzame goede samenwerking - met die actoren **afspraken te maken over de manier en de timing van communiceren over haar projecten, plannen en dagelijkse werking**.

Sinds de tevredenheidsmeting van 2013 heeft Dewaco tot eind 2019 enkel 46 nieuwe huurders bevroegd (2015-2016). Pas op het einde van de visitatieperiode hield de SHM een tevredenheidsmeting bij zittende huurders, waaruit ze enkele verbeteracties kon putten. In 2020 (na de visitatieperiode) was er ook nog een tevredenheidsmeting van kandidaat-huurders. De visitatiecommissie beveelt de visitatiecommissie aan om **klantentevredenheidsmetingen te verankeren in het DNA van de SHM**.

Goede prestaties, maar focus op onderbelichte facetten gevraagd

Dewaco is er de voorbije jaren in geslaagd om de kaap van de beoogde 1.000 woningen bijna te ronden en een groot deel van haar ouder patrimonium een toekomstgerichte facelift te geven. In haar dagelijkse werking en ook financieel loopt ze evenwel tegen haar grenzen aan. Ze moet vaststellen dat ze onvoldoende capaciteit en mogelijk ook expertise heeft om een volgende stap te zetten in haar sociaal en klantgericht beleid. De onzekerheid omtrent keuzes die voor haar actieterrein zullen worden gemaakt met betrekking tot de woonmaatschappij, mag de SHM er evenwel niet van weerhouden om haar werking op dat punt te versterken. Inzetten op een goed communicatie- en overlegmodel en bewonersbetrokkenheid zal haar helpen meer krediet en vertrouwen te krijgen van huurders en partners. Het zal daarbij belangrijk zijn de weg van vernieuwing van haar interne werking, zowel bestuurlijk als operationeel, verder op te gaan.

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	VVV
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	VVV

(Tabel 1: overzicht van de beoordelingen - huuractiviteiten)

3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING

3.1 Beschrijving SHM

DEWACO-WERKERSWELZIJN

De Coöperatieve Vennootschap Werkerswelzijn startte haar activiteiten te Denderleeuw in 1923. De bedoeling was “werkmanswoningen” te bouwen en te verhuren. Om een tegenwicht te bieden aan de verpauperde arbeiderswoningen van grote steden werden vooral de typische tuinvijken gebouwd bestaande uit eengezinswoningen met een voor- en een achtertuin en een omgeving met veel groen. De Bouwcoöperatieve Van Dender en Waas startte officieel haar activiteiten op 11 februari 1955. Oscar Auguste Debunne (1921-2006), Belgisch politicus en burgemeester van Aalst, was de stichter-voorzitter. De belangrijkste realisatie van die beginjaren was de bouw van de complexen in de wijk Rozendreef, middelhoogbouw gekenmerkt door standaardisatie en een hoge productie. Op basis van een aantal basistypes werden in de jaren '70 tot '84 achtereenvolgens 5 appartementsgebouwen gerealiseerd, goed voor een 230-tal wooneenheden.

Op 30 mei 1988 fuseerden deze twee SHM's tot Dewaco-Werkerswelzijn. De bedoeling van de samenvoeging was duidelijk: het creëren van een grotere maatschappij met een beter uitgebouwde structuur en met een ruim aanbod aan zowel woningen als appartementen. Pas sinds 2015 maakt Haaltert deel uit van het actieterrein van Dewaco, in een poging van de gemeente om op die manier sneller het BSO sociale huur te halen.

Op haar website zet Dewaco haar DNA, missie en visie uitvoerig uiteen: ze streeft ernaar om in haar actieterrein een betaalbaar, kwalitatief en leefbaar aanbod te realiseren, met respect voor de mens en zijn omgeving.

ACTIETERREIN EN SOCIAAL HUURANBOD

Eind 2019 had de SHM een aanbod van 933 huurwoningen, verspreid over 3 aaneengesloten gemeenten in het oosten van de provincie Oost-Vlaanderen. Het grootste deel hiervan staat in Aalst (529 – 57%) en Denderleeuw (396 - 42%). In Haaltert heeft Dewaco 8 huurwoningen.

De SHM deelt haar actieterrein voor de huur met SHM De Volkswoningen (in Aalst) en SHM Dendersteek (in Aalst, Denderleeuw en Haaltert). De koopactiviteiten worden voor de drie gemeenten opgenomen door SHM Denderstreek, die - naast de Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Dendermonde - ook instaat voor de leningen. SVK Zuid-Oost-Vlaanderen is actief in de drie gemeenten.

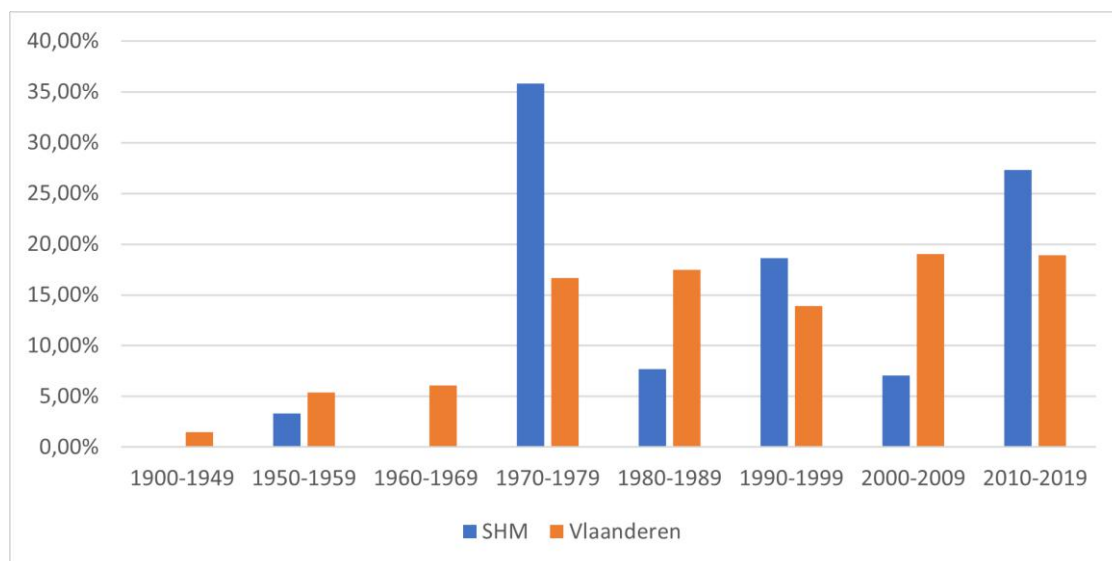


Figuur 1: Actieterrein Dewaco

PATRIMONIUM, HUURDERS EN KANDIDAAT-HUURDERS

De SHM beheert 933 woningen en appartementen. In vergelijking met het gemiddelde aanbod van sociale woningen in Vlaanderen, is een opvallend hoog aandeel hiervan gebouwd tussen 1970 en 1979 (35,8%) en tussen 2010 en 2019 (27,3%). Vooral in de periode 1980 – 2009 heeft Dewaco verhoudingsgewijze veel minder woningen gerealiseerd dan gemiddeld in de Vlaamse sociale huursector (33% tegenover 50%).

Figuur 2: Ouderdom van de woningen van Dewaco



Een groot aandeel (68%) van het woningaanbod bestaat uit appartementen. De meeste hebben 1 of 2 slaapkamers (resp. 19 en 64%); 15% telt 3 slaapkamers. Daarnaast heeft Dewaco 7 studio's en 2 appartementen met 4 slaapkamers. Bij de eengezinswoningen daarentegen telt 44% 3 slaapkamers en 17% 4 of meer slaapkamers. Bijna 40% van de woningen heeft 1 of 2 slaapkamers (resp. 21 en 18%).

Dewaco telt 57% alleenstaande huurders (het hoogste percentage in de sector) en 25% huurders waarvan het gezinshoofd niet de Belgische nationaliteit heeft (het op 4 na hoogste). Het aandeel huurders waarvan het gezinshoofd 65 jaar of ouder is, ligt dan weer vrij laag (31%); 4 op 5 van de andere SHM's heeft een hoger aandeel. Het mediaan equivalent netto-belastbaar inkomen van ongeveer 13.600 euro is het op één na laagste van de sector.

Eind 2019 stonden er 998 woningzoekenden (alleenstaanden en gezinnen) ingeschreven in het wachtregister. Hiervan is 46% alleenstaand, 17% van de gezinnen telt 5 of meer personen. De gemiddelde wachtduur is voor alle groepen – behalve voor grote gezinnen – vrij laag in vergelijking met andere SHM's. Alleenstaanden, koppels zonder kinderen en eenoudergezinnen wachten gemiddeld ongeveer 30 maanden, voor koppels met kinderen en grote gezinnen loopt de wachttijd op naar 35 maanden.

BESTUUR EN LOKALE INBEDDING

De belangrijkste aandeelhouders van de SHM zijn de Algemene Centrale ABVV (27%) en vzw Floreal Germinal (14%). De publieke aandeelhouders (Vlaamse Gemeenschap, provincie Oost-Vlaanderen, gemeente Denderleeuw en stad Aalst) bezitten minder dan de helft van de aandelen (45%).

Ten gevolge van de beslissing van de Vlaamse overheid is in 2019 het aantal bestuurders teruggebracht van 12 naar 9. Sindsdien heeft Dewaco ook geen directiecomité meer. De raad van bestuur telt thans 6 particuliere aandeelhouders en een vertegenwoordiger van de gemeente Denderleeuw, de stad Aalst en de provincie Oost-Vlaanderen.

PERSONEEL

De SHM heeft 14 medewerkers, waaronder de directeur. De dienst klantenrelaties telt 3 medewerkers; de sociale dienst 1 medewerker. Daarnaast zijn er 2 balied medewerkers. De technische dienst bestaat uit 4 personen waaronder 2 onderhoudstechniekers. De SHM heeft ook een conciërge (wijk Ten Rozen) en een schoonmaakster (wijk Sint-Elisabeth) in dienst.

LOKALE TOEWIJZINGSREGLEMENTEN

Aalst en Denderleeuw hebben een toewijzingsreglement voor de doelgroep 65-plussers goedgekeurd. Denderleeuw heeft sinds april 2020 ook een gemeentelijk toewijzingsreglement lokale binding dat op-eenvolgend voorrang verleent aan woningzoekenden die sinds de geboorte in Denderleeuw wonen, minimaal 15 jaar daar wonen of hebben gewoond of er ten slotte in de periode van 6 jaar voor de toewijzing minstens 3 jaar wonen of woonden. In Haaltert is er geen gemeentelijk toewijzingsreglement.

3.2 Beschrijving omgeving

HUISHOUDENS EN INWONERS

Eind 2019 telden de gemeenten in het actieterrein van Dewaco samen ongeveer 54.700 huishoudens. Volgens de prognoses zal dit aantal tegen 2030 stijgen met 7,7%. Van de 125.400 inwoners zijn er 19% 18- tot 34-jarigen, 41% 35- tot 64-jarigen en 19% 65-plussers. Deze percentages zijn voor elk van de gemeenten vrij gelijklopend. In het actieterrein van Dewaco ligt de werkloosheidsgraad op ongeveer 5,5%. Het aandeel leefloners bedraagt 0,48%. In de beide gevallen liggen die percentages hoger dan het Vlaamse gemiddelde van respectievelijk 4,73% en 0,34%. De werkloosheidsgraad en het aandeel leefloners liggen vooral in Aalst en in mindere mate in Denderleeuw merkkelijk hoger dan het Vlaamse gemiddelde; in Haaltert liggen ze dan weer stuk lager.

WONINGEN

In de woningtypes tekent zich een divers beeld af. Aalst en Denderleeuw zijn de gemeenten met het meest stedelijke karakter. Ruim de helft van de woningen zijn gesloten bebouwing of flatgebouwen – in Aalst zelfs 2/3. In de beide gemeenten is minder dan 15% van de woningen open bebouwing. Dat is helemaal anders in Haaltert waar bijna 40% van de woningen in halfopen en 23% in open bebouwing zijn. De gesloten bebouwing en de flatgebouwen zijn er beperkter (37%).

De mediaan verkoopprijs van een appartement in het actieterrein bedroeg in 2019 188.500 euro. Een mediaan verkoopprijs wil zeggen dat er exact evenveel appartementen werden verkocht aan een hogere prijs, als aan een lagere prijs. Voor gewone woonhuizen ligt deze mediaan op ongeveer 230.000 euro. De mediaan prijzen van eengezinswoningen zijn de voorbije 5 jaar met 17% gestegen, terwijl de prijzen van de appartementen iets gedaald zijn (2%). De prijzen zijn in de drie gemeenten vrijwel gelijk.

SOCIAAL OBJECTIEF

Bij de nulmeting voor het bepalen van het sociaal objectief (31.12.2007) werd de verhouding van het aantal sociale huurwoningen tegenover het aantal huishoudens in de gemeente vastgelegd. Toen telden de gemeenten in het actieterrein van Dewaco, 1.759 sociale huurwoningen. Omdat elk van de gemeenten in het actieterrein een te laag percentage sociale woningen telde, kregen ze allemaal een te realiseren aantal sociale huurwoningen (BSO) opgelegd, alles samen 861 woningen. Eind 2019 bleken daarvan 584 woningen gerealiseerd te zijn. Inclusief de woningen in uitvoering of gepland hebben zowel Aalst als Denderleeuw het BSO ruim bereikt. Aalst heeft intussen met de Vlaamse Regering een sociaal woonbeleidsconvenant afgesloten voor de periode 1/07/2018 - 30/06/2021, die het haar mogelijk moet maken het sociaal woningaanbod te laten groeien boven het door het BSO vooropgestelde groeicijfer. In dit woonbeleidsconvenant zijn 76 bijkomende sociale huurwoningen toegekend. Dat ligt helemaal anders in Haaltert waar 24 woningen gerealiseerd werden en er 23 gepland zijn, wat betekent dat er nog een BSO van 106 woningen (of 70% van het BSO) rest. Bij de voortgangstoets 2020 (gegevens 2019) toonde de gemeente Haaltert evenwel 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.

Het BSO voor het realiseren van sociale koopwoningen en kavels is bij decreet van 14.10.2016 opgeheven.

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

Tijdens de visitatieperiode 2015-2019 realiseerde Dewaco 134 sociale huurwoningen of gemiddeld 27 per jaar. Haar patrimonium groeide zo jaarlijks aan met 2,87%. Daarmee situeert de SHM zich in de middenmoot van de Vlaamse SHM's en levert zij een belangrijke bijdrage tot het BSO in de gemeenten van haar actierrein. De SHM realiseert haar huurwoningen in overeenstemming met op het lokaal woonoverleg geïdentificeerde woonnoden, zij het dat de afstemming met de gemeente Denderleeuw problematischer verloopt. De uitgaven voor de goedgekeurde projecten voorziet de SHM in de meerjarenplanning. De visitatiecommissie beoordeelt de inspanningen van Dewaco voor de realisatie van nieuwe sociale huurwoningen als goed.

- De gemiddelde **aangroei** met 27 huurwoningen per jaar betekent voor Dewaco een belangrijke inhaalbeweging ten opzichte van de vorige visitatieperiode. Toen werd een beperkte aangroei van slechts 0,5% of 5,5 nieuwe woningen gemiddeld per jaar genoteerd. In die periode focuste Dewaco zich vooral op de renovatie van het bestaande patrimonium. De recente inzet op groei is het gevolg van de beleidsbeslissing om in het kader van het performantiedecreet zelfstandig te groeien naar de minimale schaalgrootte van 1.000 woningen. Tevens breidde Dewaco in 2015 haar actierrein uit met de gemeente Haaltert, waar ze daadwerkelijk wil bijdragen tot het bereiken van het BSO.
- Dewaco bouwde in de periode 2015-2019 126 huurwoningen, waarvan 23 vervangbouw. Daarnaast verwierf de SHM 8 woningen door wederinkoop van in het verleden verkochte woningen. Als er - in het verleden verkochte - sociale woningen weer te koop komen, bekijkt de SHM het invoeren van het voorkeepsrecht. Dit is bijvoorbeeld het geval waar door de aankoop van een of meerdere woningen opnieuw een aaneensluitende eigendomssituatie ontstaat. Deze manier van werken past de SHM onder meer toe in de wijk Hemelrijk die aan een grondige renovatie toe is (zie OD 1.2).

	2015	2016	2017	2018	2019	
Nieuwbouw		34		48	44	126
Moreelstraat		15				Denderleeuw
Hogeweg		19				Aalst
Ten Kouter				40		Denderleeuw
Hooglareweg				8		Haaltert
Tupperware - Pier Kornel					21	Aalst
Doornveld					23	Aalst
Wederinkoop verkochte woningen	1		2	3	2	8
Van de Ponselelaan	1					Denderleeuw
Meiboomlaan			2	2	1	Denderleeuw
Acacialeaan				1	1	Denderleeuw

(Tabel 2: Dewaco, realisaties periode 2015-2019 PDB)

Op het moment van de visitatie is de bouw van 74 woningen in uitvoering en staan er 74 op stapel, samen 148 woningen.

<i>Somergempark Den Tir</i>	Huurappartementen	74	Aalst	In uitvoering
<i>Bruulstraat</i>	Huurappartementen	10	Haaltert	Gepland
<i>Lindeveld</i>	Huurappartementen	33	Aalst	Gepland
<i>Europastraat</i>	Huurappartementen	16	Aalst	Gepland
<i>Heldergemstraat</i>	Huurappartementen	15	Haaltert	MJP
Totaal		148		

(Tabel 3: Dewaco, projecten in uitvoering of gepland, Maart 2021)

- Dewaco heeft het goedgekeurde nieuwbouw- en vervangingsbouwprogramma tot 2025 opgenomen in de financiële meerjarenplanning van de VMSW (zie OD. 5.1). De SHM brengt de financiële impact in kaart bij elke besluitvorming over nieuwe projecten.
- De BSO-Voortgangstoets 2019 geeft aan dat het BSO voor Aalst en Denderleeuw behaald is. De stad Aalst sloot met de Vlaamse Minister van Wonen op 1 juli 2018 een Sociaal Woonbeleidsconvenant af voor de bijkomende realisatie van 76 huurwoningen. Denderleeuw kiest ervoor om momenteel geen nieuwe sociale huurwoningen op haar grondgebied te laten bouwen en heeft dan ook geen sociaal woonbeleidsconvenant afgesloten. Daardoor kan Dewaco geen nieuwbouw meer plannen in deze gemeente.

	Nulmeting		ge realiseerde woningen		Nog te realiseren		to taal gepland sociaal huuraanbod	
	BSO							
Aalst	1311	583	414	169	245	-76		
Denderleeuw	327	125	146	-21	34	-55		
Haaltert	110	153	24	129	47	82		

(Tabel 4: Wonen-Vlaanderen, Voortgangstoets 2020. Meting sociaal huuraanbod op 31/12/2019(BSO))

In het meer landelijke Haaltert is het BSO nog niet bereikt. In 2018 nam de SHM er haar eerste 8 huurappartementen in gebruik. Deze realiseerde ze door herbesteding en renovatie van een voormalige dorpschool en een aanpalende nieuwbouw. Daarnaast bereidt Dewaco de bouw van 15 huurappartementen in de deelgemeente Heldergem voor (zie hoger) en kocht ze in Haaltert een gebouw van een telefoonmaatschappij aan. In dit pand wil de SHM 10 huurappartementen realiseren (zie OD. 1.4). De visitatiecommissie waardeert de inspanningen die de SHM leverde in de korte periode waarin ze actief is in Haaltert. De commissie wil de SHM dan ook aanmoedigen om deze inspanningen verder te zetten, aangezien de bijkomende realisatie van een 80-tal sociale huurwoningen nodig is om het BSO in deze gemeente te bereiken.

- De door de visitatiecommissie gehoorde ambtenaren van Aalst en Haaltert drukten zich positief uit over de samenwerking met Dewaco en over de kwaliteit van de actuele bouwprojecten. Er is sprake van een

goede verstandhouding en **afstemming met de lokale beleidsvoerders** en de ambtenaren (zie OD 6.2). Nieuwe projecten worden vanaf het eerste projectidee besproken met de betreffende gemeente. Voorafgaandelijk worden een aantal wenselijkheids- en haalbaarheidscriteria afgetoetst, waarbij Dewaco rekening houdt met de inbreng en verwachtingen van het lokaal bestuur. De SHM participeert actief aan het lokaal woonoverleg, onder meer door het tijdig en grondig voorleggen en toelichten van nieuwe projecten.

Over de relatie met het lokaal bestuur van Denderleeuw kreeg de visitatiecommissie een ander verhaal te horen. De relatie en de communicatie tussen het lokaal bestuur en de SHM zijn reeds meerdere jaren vrij gespannen. Het gemeentebestuur staat er sinds de vorige legislatuur geen aangroei van huurwoningen toe. De SHM kan er dan ook geen nieuwe huurwoningen bouwen, maar ze kocht nog wel 8 eerder verkochte woningen terug aan. Lokaal bestuur en SHM vinden elkaar niet in een gezamenlijke visie en aanpak voor de groeiende problemen inzake leefbaarheid en woonkwaliteit in de oudere sociale huurwoningen (voornamelijk in de wijk Hemelrijk). Deze problematiek komt verder aan bod in het visitatierapport, onder meer bij de OD. 2.1., 4.1, 4.3 en 6.2.

OD 1.2: De SHM biedt vormen van sociale eigendomsverwerving aan

Beoordeling: niet van toepassing

Bouwen en verhuren van huurwoningen is de kernactiviteit van Dewaco. Tijdens de visitatieperiode bouwde de SHM geen koopwoningen, maar ondertussen paste ze haar beleidsvisie daarover aan. Momenteel heeft ze de bouw van 14 koopappartementen in uitvoering en 8 in de planning. In overleg met de SHM worden de prestaties voor koopactiviteiten niet beoordeeld in deze visitatie.

OD 1.3: De SHM brengt sociale kavels op de markt

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

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

Beoordeling: goed

De grondreserve van Dewaco is beperkt en zowat alle beschikbare gronden zijn bestemd voor de komende projectrealisaties. In functie van verdere groei is de SHM permanent op zoek naar opportuniteiten voor de aankoop van bouwgronden, bestaande gebouwen en goede woningen. Daarbij schrikt ze niet terug voor minder evidente aankopen zoals oude fabriekspanden, scholen of winkels. In deze zoektocht werkt ze nauw samen met de lokale besturen en andere publieke of private actoren. Elke nieuwe opportuniteit wordt voorafgaandelijk op het Lokaal Woonoverleg doorgesproken met de lokale besturen. In Denderleeuw beperkt de SHM zich tot wederinkoop van verkochte woningen. De visitatiecommissie beoordeelt de prestatie voor deze doelstelling als goed.

- Op het ogenblik van de visitatie beschikt Dewaco over 4,52 ha **grondreserve**, wat minder is dan 80% van de Vlaamse SHM's. Deze grondreserve is bijna volledig gelegen in de stad Aalst waar de SHM 3 percelen bezit, samen 3,95 ha. De resterende gronden zijn verspreid over 6 kleinere percelen in de 3 gemeenten van het werkingsgebied. Zowat alle percelen zijn direct bebouwbaar en reeds bestemd voor de nieuwe projecten (zie OD1.1).

- Binnen de eigen grondreserve heeft Dewaco geen enkele ruimte meer om bijkomende woningen te realiseren. De SHM geeft aan dat nieuwe aankopen van gronden niet eenvoudig is; het aanbod is schaars en duur. Daarom gaat Dewaco **creatief op zoek** naar bestaande panden in functie van renovatie en herinrichting of voor sloop en vervangbouw. Daartoe werkt ze nauw samen met private ontwikkelaars en immokantoren en met de lokale besturen. Voorkooprecht, voorstellen van private promotoren en aanbod van immokantoren worden telkens grondig en met open vizier bekeken. De focus ligt hierbij op inbreidingsprojecten in het stedelijke gebied Aalst en het realiseren van het BSO in Haaltert. Elke opportuniteit wordt grondig bestudeerd in functie van de betaalbaarheid vooraleer over te gaan tot aankoop (zie OD. 3.1).

In de visietekst “DNA Dewaco” geeft de SHM de speerpunten van haar visie op groei weer: verdichting bij vervangingsbouw, creatief omspringen met de beperkte grondvoorraad, herbesteding van leegstaande gebouwen, voorkooprecht en recht van wederinkoop toepassen bij opportuniteiten en het streven naar een evenwicht in huur- en koopwoningen.

Vanuit die visie realiseerde de SHM tijdens de visitatieperiode projecten in de voormalige fabriekssite Tupperware (Pier Kornel) in Aalst en de dorpschool in Haaltert. De SHM kocht bestaande woningen aan van het OCMW (Den Tir in Aalst) en van private eigenaars (Ninovesteeuweg, Aalst). Met het OCMW van Denderleeuw sloot ze een erfpachtovereenkomst voor de te slopen sociale woningen van Ten Kouter met het oog op nieuwbouw. Minder evident zijn de aankoop van een Telecomgebouw (Haaltert) en het aankoopbod op het voormalige Stedelijke Trefcentrum (Aalst, 2020). Dewaco gaat de uitdaging aan om deze gebouwen te herbesteden naar energie-efficiënte woningen.

Daarnaast zoekt Dewaco permanent ‘goede woningen’ om aan te kopen die mits beperkte aanpassingswerken vrijwel onmiddellijk verhuurd kunnen worden. In de voorbije jaren kocht de SHM eerder verkochte sociale woningen (zie OD 1.1) terug in. De SHM heeft aan de VMSW telkens haar interesse getoond bij de opeenvolgende oproepen voor de realisatie van CBO-projecten, doch tot op heden heeft ze nog geen enkel aanbod voor een project ontvangen.

De visitatiecommissie erkent de inspanningen van de SHM om haar mogelijkheden voor projectrealisaties te verruimen via het aangaan van erfpachten en de uitoefening van voorkooprechten en moedigt de SHM aan daarin verder te gaan, onder meer in Haaltert waar het bereiken van het BSO nog niet in zicht is.

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

Beoordeling: goed

Dewaco streeft ernaar om haar woningaanbod af te stemmen op de noden van verschillende groepen. Daartoe houdt ze bij nieuwbouw, renovatie en aankoop van een gebouw rekening met de samenstelling van de wachtlijsten en de verwachtingen van de lokale besturen. Ze werkt hiertoe samen met relevante actoren, zoals de gemeentebesturen, OCMW's en welzijnsdiensten. De SHM beschikt over diverse woongelegenheden specifiek aangepast voor ouderen, heeft aandacht voor rolstoeltoegankelijkheid en bezit een aantal woningen specifiek voor personen met een beperking. Tevens verhuurt zij enkele woningen buiten het sociaal huurstelsel. De SHM heeft de onderbezetting van haar woningen in beeld en werkt aan het bestrijden en voorkomen daarvan. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM voor deze operationele doelstelling als goed.

- Bij elk nieuwbouwproject of bij de aankoop van bestaande gebouwen evalueert Dewaco de mogelijke types te realiseren woningen aan de hand van haar **wachtlijst**. Op 31/12/2019 zijn 458 kandidaten-huurders alleenstaand (45,98%) en 258 (25,85%) zijn alleenstaand met 1 kind. Het aandeel gezinnen van 4 en meer personen bedraagt 27,76% (277 gezinnen).

In 2019 werden 145 woningen toegewezen aan nieuwe huurders, waaronder 58 mutaties binnen het eigen patrimonium. 84 toewijzingen betroffen alleenstaande huurders (57,93%), 20 woningen werden toegewezen aan éénoudergezinnen (13,79%) en 19 woningen aan koppels zonder kinderen (13,1%). Samengeteld gaan 123 of bijna 85% van de toewijzingen naar alleenstaanden en kleinere gezinnen. Voor deze categorieën kandidaten-huurders zijn de wachttijden korter dan bij 75% van de Vlaamse SHM's. Voor alleenstaanden zonder kinderen bedraagt de wachttijd 858 dagen en voor éénoudergezinnen 924 dagen. Voor koppels zonder kinderen is er een vergelijkbare wachttijd, namelijk 890 dagen.

In 2019 wees de SHM 9 woningen toe aan koppels met kinderen en 4 aan grote gezinnen. Voor deze categorieën stonden respectievelijk 200 en 279 gezinnen op de wachtlijst. De wachttijden bedroegen respectievelijk 1.023 en 1.111 dagen. Hiermee behoort de SHM tot de middenmoot van de Vlaamse SHM's.

Gezien de lange wachttijden voor de (grote) gezinnen is het een aandachtspunt voor de SHM om het aanbod ervoor verder te verhogen in de toekomst. Dit kan onder meer door een striktere aanpak van de onderbezetting (zie verder), maar ook door in de bouwprojecten woningen voor gezinnen te voorzien.

In het nieuwbouwproject Somergempark zijn 4 appartementen met 4 slaapkamers en 2 met 5 slaapkamers voorzien. 13 van de 41 geplande appartementen in het project Lindeveld (Aalst) zullen 4 slaapkamers hebben. Tevens zullen na de geplande renovaties in de wijk Hemelrijk in totaal 52 grotere woningen ter beschikking komen voor toewijzing aan gezinnen (46 met 4 slaapkamers en 6 met 5 slaapkamers).

- Dewaco telt relatief minder **oudere huurders** (31%) dan de meeste SHM's en ook op de wachtlijsten is deze doelgroep niet sterk vertegenwoordigd (9%). De Lokale Toewijzingsreglementen van Aalst en Denderleeuw definiëren voorrangregels voor 65-plussers voor de ouderenwoningen. Deze voorrangregels zijn opgenomen in het intern huurreglement. De SHM heeft in Aalst 50 woningen specifiek voor bejaarden en 44 in Denderleeuw. De meest recente realisatie betreft de bouw van 28 ouderenwoningen in de wijk Ten Kouter in Denderleeuw (zie OD 1.1) in nauwe samenwerking met het OCMW. De visitatiecommissie raadt de SHM aan om op het LWO met de gemeenten van haar actieterrein te bekijken in hoeverre de beperkte vraag naar woningen vanuit de oudere doelgroep overeenkomt met de lokale nood.
- Dewaco geeft aan dat zowat de helft (495 woningen) van haar patrimonium rolstoeltoegankelijk is (onder andere voldoende brede deuren, geen trappen en treden). Specifiek voor **personen met een beperking** verhuurt Dewaco 12 aangepaste woningen in de wijk Hemelrijk te Denderleeuw. De SHM stelt deze woningen ter beschikking van de vzw Ado-Icarus die er de bewoners begeleidt. In het project 'Pier Kornel' heeft ze 1 appartement gelijkvloers volledig aangepast gebouwd voor personen met een beperking. Daarnaast verhuurt Dewaco 21 woningen die specifiek rolstoeltoegankelijk zijn gebouwd.

De visitatiecommissie vindt dat het aanbod van Dewaco voor personen met een zorg- of een begeleidingsbehoefte vrij beperkt is. Naast de bovenvermelde woningen verhuurd aan Ado-Icarus heeft de SHM geen andere samenwerkingsprojecten met zorgaanbieders. De SHM brengt best, in overleg en samenwerking met organisaties uit de zorg en het welzijnswerk, de behoefte aan aangepaste woningen verder in kaart om zo (samen) tot nieuwe realisaties te komen.

- Dewaco verhuurt 14 woongelegenheden **buiten het sociaal huurstelsel**:
 - Het OCMW van Denderleeuw huurt 1 appartement in de wijk Ten Kouter als doorstroomwoning;
 - Ado-Icarus vzw huurt 12 appartementen voor personen met een beperking, waarvan ze er één gebruikt als kantoorruimte en voor begeleidingsactiviteiten (zie hierboven);

- Het CAW gebruikt 1 woning voor tijdelijke bewoning in afwachting van sloop.
- De OCMW's, het CAW en de initiatieven voor begeleid zelfstandig of beschut wonen kunnen aanvragen voor **versnelde toewijzing** indienen bij Dewaco (artikel 24 KSH). De SHM stelt hierbij het afsluiten van een begeleidingsovereenkomst met de aanvragende dienst als voorwaarde. Zij geeft dit aan als reden waarom er weinig tot geen gebruik wordt gemaakt van deze mogelijkheid, gemiddeld minder dan 5 per jaar (zie OD. 4.1).
- In het intern huurreglement geeft Dewaco aan **onderbezette woningen** op een systematische wijze aan te pakken. Bij een eerste inventarisatie in maart 2018 bleken er 75 woongelegenheden onderbezet, waarvan 67 gelegen in Denderleeuw en 8 in Aalst. Het overwicht van onderbezette woningen in Denderleeuw heeft voornamelijk te maken met de wijk Hemelrijk. Deze wijk telt nog tal van grotere, oude gezinswoningen die door een alleenstaande of een koppel zonder kinderen bewoond worden.

In eerste instantie werden de bewoners van onderbezette woningen gestimuleerd om zich kandidaat te stellen voor een prioritaire mutatie naar een kleinere woning, dit via een persoonlijke brief en via een informatievergadering (mei 2018). Zij kregen de eerste kans om zich prioritair kandidaat te stellen voor de eerste 15 bejaardenwoningen die de SHM in die periode opleverde in de wijk Ten Kouter in Denderleeuw, doch slechts weinigen gingen hierop in (zie verder).

Bij een nieuwe telling in april 2020 stelde Dewaco vast dat er niet echt verbetering was gerealiseerd. Zij registreerde toen 73 onderbezette woningen. Slechts 5 bewoners uit de eerste telling waren ingegaan op het aanbod van de SHM voor een prioritaire mutatie. Een aantal andere huurders kwam niet meer voor op de lijst, onder meer door vertrek of overlijden van de zittende huurder. Tegelijk werden 12 nieuwe situaties van onderbezetting vastgesteld. Deze bewoners kregen een brief met verduidelijking over het wettelijk kader en de aanmoediging om zich kandidaat te stellen voor een aangepaste woning. Sindsdien benadert Dewaco elke huurder in een nieuwe situatie van onderbezetting van zodra zij er kennis van krijgt.

Gezien het beperkte resultaat van de 'aanmoedigende' aanpak besliste Dewaco vanaf juni 2020 tot een meer dwingende aanpak die start met het ambtshalve inschrijven van deze huurders als kandidaat voor een geschikte woning binnen een straal van 5 km. Bij een valabel aanbod wordt eerst de nieuwe huurprijs berekend. Pas als deze huurprijs, verhoogd met de lasten, niet duurder uitvalt wordt het aanbod gecommuniceerd aan de huurder. Als een valabel aanbod 2 maal wordt geweigerd wordt het bestaande huurcontract opgezegd (voor contracten na 1 maart 2017). In 2019 ging Dewaco om die reden over tot opzegging van één huurcontract. Voor de contracten afgesloten vóór 1 maart 2017 wordt de huurprijs verhoogd met €32 per maand per slaapkamer in overtal. Deze maatregel werd voor het eerst opgelegd aan 4 huurders vanaf 1 november 2020. Op het moment van de visitatie zijn er totaal 9 huurders die de verhoging betalen.

De visitatiecommissie stelt vast dat de resultaten, ook met de meer dwingende aanpak vanaf 2020, tot nog toe vrij beperkt zijn en raadt de SHM aan om de inspanningen om de onderbezetting tegen te gaan verder door te zetten.

Binnenkort worden de werken voor de renovatie van de resterende woningen van Hemelrijk aangevat. Dit heeft voor gevolg dat de woningen gefaseerd zullen vrijgemaakt worden. De huurders krijgen hiertoe een woning aangeboden, rekening houdend met de rationele bezetting. In veel gevallen zullen zij niet kunnen terugkeren naar hun oorspronkelijke huurwoning die gezien hun actuele gezinssamenstelling te groot is. Hierdoor zal het aantal onderbezette woningen stelselmatig dalen. Het gemeentebestuur van Denderleeuw ziet wel de noodzaak in van een grondige renovatie van deze woningen, doch betreurt dat

mensen die vaak reeds 20 tot 40 jaar in een woning wonen er niet kunnen terugkeren. De visitatiecommissie raadt de SHM aan om haar inspanningen om te komen tot een gezamenlijke strategie over de aanpak van de totaalrenovatie van deze wijk en de communicatie erover met de belanghebbenden, verder te zetten (zie OD 6.2).

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

Dewaco heeft een goed inzicht in de staat van haar patrimonium en beschikt over een uitgewerkte meerjarige onderhouds- en renovatieplanning. De SHM verbetert haar patrimonium stelselmatig door middel van totaalrenovaties waarbij ze inzet op verduurzaming en het bereiken van de ERP2020-normen. Haar visietekst 'Bijdrage tot een beter milieu' past de SHM toe op het bestaande patrimonium en op de renovatie- en nieuwbouwprojecten. Daarmee wil ze trendsetter zijn binnen de sector. De visitatiecommissie erkent de geleverde inspanningen om de kwaliteit van de woningen op peil te brengen en te houden en vindt dat de SHM voor deze doelstelling goede prestaties levert.

- De VMSW-conditiemeting (inventaris woningkenmerken) en de EPC die Dewaco voor al haar woningen liet bepalen, geven de SHM een gestructureerd beeld van de staat en de **kwaliteit van het patrimonium**. Dewaco werkte een meerjarig projectenplan uit dat naast de nieuwbouwprojecten ook de grote onderhouds- en renovatiewerken bevat. Deze planning loopt over minstens 5 jaar en is gelinkt aan het financieel meerjarenplan (zie OD. 5.4).
De SHM werkt de inventaris woningkenmerken stelselmatig bij na uitvoering van werken in individuele woningen (bv. bij een huurwissel) en bij investeringen in woninggroepen (totaalrenovaties).
- De SHM heeft haar oudere huurwoningen doorheen de jaren **stelselmatig grondig gerenoveerd** binnen haar financiële mogelijkheden en met beroep op FS3-leningen en toelagen (onder meer van de provincie en van EFRO). Het sluitstuk van deze renovatie-operatie vormt de totaalaanpak van de resterende 98 woningen in de wijk Hemelrijk. De renovatiewerken gaan in 2021 van start en worden gespreid over 5 jaar.
- Dewaco heeft een eigen Technische Dienst met 2 onderhoudstechniekers. Zij voeren het kleinere **onderhouds- en herstelwerk** uit dat voor rekening is van de SHM. Uitzonderlijk nemen ze grotere werken op zich, nl. waar geen bouwvergunning voor nodig is, zoals de vervanging van binnenschrijnwerk en keukens. Ten einde het onderhoud van de elektrische installaties beter aan te kunnen, vervolmaakt een techniekier zich momenteel daarin via een opleiding in avondonderwijs.

De grotere werken besteedt Dewaco uit aan aannemers. Voor het onderhoud en herstel van de toestellen voor verwarming en warm water heeft de SHM een vierjarig onderhoudscontract afgesloten met een aannemer. Bij problemen met de verwarming en warmwaterproductie kunnen de huurders rechtstreeks contact opnemen met de onderhoudsfirm, ook buiten de kantooruren. Daarnaast is er een raamcontract met een aannemer voor het herstel en de vervanging van binnenschrijnwerk, binnendeuren en keukens.

Op haar website geeft Dewaco een gedetailleerd overzicht van de onderhoudstaken en van mogelijke technische problemen. Daarbij vermeldt ze telkens voor wiens rekening de uitvoering van het onderhouds- of herstelwerk is. De SHM staat enkel in voor de werken die te haren laste zijn. Huurders die zelf

dienen in te staan voor een herstelling, worden, indien nodig, verwezen naar een sociale klusjesdienst, onder meer De Maretak van het OCMW Aalst.

- Huurders kunnen **meldingen van technische mankementen** online via het 'herstellingsformulier' op de website doorgeven. Ze kunnen dit formulier ook afdrukken en versturen of persoonlijk afgeven. Bijna de helft (42%) kiest ervoor om de melding via de telefoon door te geven. Een medewerker van de Technische Dienst registreert alle meldingen in het opvolgsysteem (Sociopack). In 2020 waren dat er 693. De medewerker beoordeelt of de eigen Technische Dienst, dan wel een aannemer ingeschakeld wordt en of dit met hoogdringendheid dient te gebeuren. Zij volgt het verloop van de herstelling verder op. Voor dringende meldingen buiten de kantooruren heeft de Technische Dienst een interne permanentie-regeling. Volgens de medewerkers zijn er gemiddeld een 4-tal echte noodoproepen per jaar die een dringende technische interventie vereisen.

- De SHM heeft een uitgewerkte procedure voor de opvolging van de meldingen en zegt zelf duidelijk en tijdig te communiceren aan de huurders wat er met hun melding gebeurt en wanneer het probleem wordt opgelost.

55% van de huurders die hebben deelgenomen aan de tevredenheidsmeting van 2019 (zie OD. 6.3) geven aan dat de herstellingen goed verlopen, 20% van hen vindt dat dit niet tot helemaal niet zo is. De huurders en welzijnsactoren die de visitatiecommissie kon spreken geven aan dat er toch vrij veel klachten zijn over de meldingen en over de communicatie over de herstellingen. Tegelijk is er sprake van een zekere verbetering, onder meer door personeelwissels in de Technische Dienst.

Vaak situeren de problemen met meldingen zich in **de wijk Hemelrijk**. In het verleden heeft de SHM in deze wijk verschillende deelrenovaties uitgevoerd. Zo werden in een groot deel van de woningen het schrijnwerk (2003-2004), de dakbedekking en de elektrische installatie (2020) vervangen en werd centrale verwarming (2017) geplaatst. Verdere ingrepen in de woningen bleken echter noodzakelijk, gezien de slijtage aan vloeren, keukens en badkamers en de problemen met de loden leidingen en de dichting van de kelders.

In het verleden hebben verschillende huurders op eigen kosten keukens en badkamers vernieuwd, serres aangebouwd en dergelijke meer, zonder toelating van of concrete afspraak met de SHM. Nu de woningen in de eerstkomende jaren volledig gestript en gerenoveerd zullen worden, leidt de besluitvorming over het al dan niet nog tussentijds uitvoeren van bepaalde herstellingen tot moeilijkheden met de huurders. Voor de woningen die pas over enkele jaren aan de beurt zijn, raadt de commissie aan om een duidelijke aanpak van de mankementen uit te werken, gekoppeld aan een beperkt budget per woning. Op die manier blijven de resterende huurders in de wijk niet voor jaren geconfronteerd met deze problemen.

- De **ERP 2020**-meting van eind 2019 geeft aan dat alle verhuurde woningen van Dewaco voldoen aan de norm voor dubbel glas en dat zowat alle woningen beschikken over een energiezuinige verwarmingsinstallatie. Enkel in 6 appartementen, gelegen in de Ninovesteenweg te Denderleeuw, voldoet de verwarmingsinstallatie niet. In deze appartementen zijn grondige renovatiewerken aan de gang, waarna ook zij zullen voldoen aan de norm van energiezuinige verwarming.

Wat betreft de plaatsing van dakisolatie had de SHM eind 2019 nog een weg te gaan. Bij 8,50% of een 80-tal woningen was het dak nog niet geïsoleerd, 76% van de SHM's deed het op dit vlak beter. Ondertussen werkte de SHM aan een inhaaloperatie zodat op het moment van de visitatie er in nog slechts 41 woningen dakisolatiewerken op de ERP2020-planning stonden. Ondertussen is een aannemer dakisolatie aan het plaatsen in 27 woningen in de wijk Hemelrijk en zijn de resterende 14 daken opgenomen in het VMSW-programma Design&Insulate.

Op die manier zullen alle woningen van de SHM heel binnenkort voldoen aan de 3 ERP2020-doelstellingen.

- Dewaco heeft de ambitie om een voorbeeldfunctie te vervullen op het vlak van **duurzaamheid** en verder te gaan dan de Vlaamse Maatstaf voor duurzaam bouwen. Deze ambitie werkte ze uit in de visietekst 'de bijdrage die Dewaco levert tot een beter milieu' die ze toepast op haar bestaande woningen en op alle nieuwbouw- en renovatieprojecten.

De verlichting in de algemene delen van de woonblokken wordt bediend met aanwezigheidssensoren en tijdschakelingen en overal werden LED-lampen voorzien. Daarnaast bestudeert de SHM de mogelijkheid om op alle woningen zonnepanelen te plaatsen.

In bepaalde wijken plaatste Dewaco ondergrondse afvalcontainers voor het verzamelen van het afval. In de wijk Ten Rozen gaat het over verschillende afvalcontainers voor restafval, glas, PMD en karton.

Bij de nieuwbouwprojecten vraagt Dewaco zowel in het programma als in de gunningscriteria expliciet naar een energievriendelijk bouwconcept, een zo compact mogelijk bouwvolume en naar aandacht voor duurzaam bouwen, onder andere door het gebruik van slijtvaste materialen zoals stenen vloerbekleding. Bijkomend wordt een analyse van energiebesparende maatregelen tegenover de mogelijke subsidies en terugverdientijden gevraagd. Dewaco legt hierbij als ontwerpnorm voor het E- en het K-peil telkens 10 punten strenger op dan de actuele norm. Tevens verkiest Dewaco een beperkt materiaalgebruik en "eerlijke en gezonde" producten zoals gebakken gevelpannen.

Bij aankoop van een bestaand gebouw wordt niet alleen de kostprijs van renovatie afgewogen tegenover afbraak en nieuwbouw. Dewaco verklaart ook de milieu-impact mee te nemen in de afweging, waardoor in de meeste gevallen geopteerd wordt voor renovatie.

Volgens haar visietekst op de bijdrage tot een beter milieu gaat de voorkeur van Dewaco bij aankoop van bestaande gebouwen uit naar her te bestemmen sites, zoals bijvoorbeeld het schooltje en het Telecomgebouw (Haaltert). Tevens kiest ze, waar mogelijk, voor maximaal hergebruik van materialen, zoals onder meer het hergebruiken van de oude dakpannen bij dakisolatiewerken.

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

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

4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID

SD3: De SHM draagt bij tot de betaalbaarheid van woningen

OD 3.1: De SHM bouwt prijsbewust

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties voor prijsbewust bouwen globaal als goed. Dewaco beschikt over veel expertise op het vlak van architectuur en projectopvolging, die ze inzet om stedenbouwkundig doordachte en ruimte-efficiënte projecten te realiseren en de kostprijs onder controle te houden. Zowel in de ontwerpfase als in de uitvoeringsfase heeft de maatschappij oog voor de betaalbaarheid van de woningen. Ze beperkt de kostprijs door slim gebruik te maken van de verschillende subsidiekanalen. In 2016 en in

2018 bleef de kostprijs van de nieuwbouwprojecten globaal onder het bestelbedrag. De visitatiecommissie stelt evenwel ook vast dat in 2019 een aantal voorzienbare meerwerken, zoals schilderwerken en asbest in het onderdak, ervoor zorgen dat de kostprijsnorm soms overschreden wordt, met een financiering door eigen middelen als gevolg. Ze raadt de maatschappij aan om bijkomende onderzoeken te doen om zo een beter zicht te krijgen op de omvang van de uit te voeren werken bij renovatie.

- Uit de verslagen van de raad van bestuur blijkt dat Dewaco nieuwe opportuniteiten zorgvuldig **analyseert** vooraleer een beslissing tot aankoop te nemen. De SHM geeft aan dat zij bij elke verwerving een haalbaarheidsstudie uitwerkt en maximaal 60% van het gesubsidieerde prijsplafond biedt. Uit de gesprekken met de woonactoren blijkt ook dat de maatschappij over de nodige inzichten beschikt om de benuttingsmogelijkheden van gronden te maximaliseren en de woonactoren bevestigden eveneens dat de maatschappij meermaals overlegt met de betrokken diensten en de sectorarchitect van de VMSW vooraleer een vergunningsaanvraag in te dienen.
- De SHM kiest vaak via een **onderhandelingsprocedure** voor een architectuurwedstrijd voor het selecteren van de ontwerpers. Ze doet dit omdat ze op die manier de doorlooptijd van het project kan versnellen, hogere eisen kan stellen met betrekking tot duurzaamheid en architecturale kwaliteit en omdat het ereloon niet het doorslaggevende criterium is om een keuze te maken. Dewaco heeft deze aanbestedingswijze bijvoorbeeld toegepast bij het project Somergempark (Aalst).
- Naast de ontwerper wordt nadien ook de rest van het bouwteam aangesteld via een onderhandelingsprocedure zonder bekendmaking, waarbij de opdracht en de vereiste prestaties duidelijk worden omschreven in het bestek en waarbij het ereloon doorslaggevend is. De 12,05% studiekosten die voorzien worden in het Financieringsbesluit worden niet overschreden en de visitatiecommissie kon vaststellen dat de maatschappij dit ook narekent en opvolgt.
- Renovatiewerken waarvoor geen bouwvergunning wordt vereist, realiseert de SHM volledig in eigen regie. De maatschappij wil hier maximaal gebruik maken van de competenties van de eigen medewerkers. Uit de analyse van de meerwerken (zie verder) bij renovatie blijkt dat een aantal meerwerken wellicht voorzienbaar waren, indien bijkomend onderzoek was uitgevoerd.
- In de **ontwerpfase** wordt het dossier meermaals besproken met de architect en bijgestuurd op basis van het performantiebestek. De simulatietabel en kostprijbewaking worden nauwlettend opgevolgd en indien nodig worden er besparingen gezocht zonder afbreuk te doen aan de architecturale kwaliteit en duurzaamheidsvisie. De SHM laat een gedetailleerde kostprijsraming maken en streeft ernaar om die raming systematisch 5% onder de maximumkostprijsnorm van de VMSW te houden. Indien bij aanbesteding de vooropgestelde kostprijs wordt overschreden, laat ze het dossier eerst herwerken tot een aanvaardbare kostprijs om nadien terug in aanbesteding te gaan.
- Tijdens de **uitvoering** van de werken volgt de SHM de werfactiviteiten en kostprijs strikt op. De meerwerken worden in deze fase zeer kritisch onderzocht en nieuwe overeen te komen prijzen worden steeds afgetoetst op hun marktconformiteit. In 2016 (Moreelstraat & Hogeweg) en 2018 (Ten Kouter en Hooglareweg) kon de SHM globaal telkens een besparing realiseren ten aanzien van de bestelbedragen: in 2016 ging het over een besparing van 0.5% en in 2018 over iets meer dan 3%.
- In 2019 realiseerde de SHM de vervangingsbouw op Doornveld (23 woningen) en 20 appartementen op het project Tupperwaresite (Pier Kornel). Bij beide projecten waren er contractwijzigingen; voor beide projecten samen bedroegen ze 1,67 % van het bestelbedrag en dat is hoger dan bij drie vierde van de SHM's. Op het moment van de visitatie was de maatschappij gestart met het project **Somergempark** te

Aalst. Hier worden in twee fasen 64 woningen vervangen door 88 nieuwe woongelegenheden, een ondergrondse parking en een publieke ruimte.

- Op het moment van de raming bedroeg het conformiteitspercentage (verhouding van de raming met het FS3- leningsplafond) 94,5%.
 - De bestelling werd geplaatst voor een bedrag dat overeenkomt met een conformiteitspercentage (verhouding bestelbedrag met het FS3 Leningsplafond) van 99,5%.
 - Op het moment van de visitatie had de maatschappij voor ongeveer 2,5% aan verrekeningen goedgekeurd, waardoor de kostprijs 2% boven het FS3 leningsplafond komt te liggen en de maatschappij dit gedeelte van de kostprijs (ca. 260.000 euro) met eigen middelen dient te financieren. De verrekeningen betreffen vooral de wijziging van de fundering (ca. 30.000 euro) en schilderwerken (ca. 325.000 euro) en vooral deze laatste post vindt de visitatiecommissie een voorzienbare kost. Ondertussen heeft de SHM deze post wel opgenomen in de initiële bestelling, bijvoorbeeld bij de werken aan het appartementsgebouw Wijmenput (opgeleverd in 2019) en in alle volgende projecten in uitvoering.
 - Na een klacht door omwonenden, besliste de Raad van Vergunningsbetwistingen op 17 december 2020 de stedenbouwkundige vergunning te vernietigen op basis van een procedurefout en werden de werken stilgelegd. Op 17 februari 2021 werd een nieuwe omgevingsaanvraag ingediend bij de provincie, aangevuld met de ontbrekende stukken en aangepast aan de huidige reglementering. De SHM hoopt tegen 31 augustus 2021 over een nieuwe vergunning te beschikken en daarna de uitvoering van de werken te kunnen hervatten. Deze stilstand resulteert uiteraard in gederfde huurinkomsten en mogelijk ook in bijkomende verrekeningen.
- In diezelfde periode realiseerde Dewaco ook een **renovatieproject** in de Rozendreef (61 woningen). De totale contractwijzigingen bedroegen hier 2,69% van het bestelbedrag en dat is hoger dan bij 9 op 10 SHM's.

De visitatiecommissie keek de verrekeningen na voor 3 renovatieprojecten die in uitvoering waren op het moment van de visitatie:

- In de wijk Hemelrijk (Denderleeuw) vervangt Dewaco de elektrische installatie in 64 woningen. De verrekeningen bleven hier beperkt tot minder dan 0,1 % van het bestelbedrag en betroffen vooral het plaatsen van bijkomende schakelaars.
 - In diezelfde wijk werd in 27 woningen isolatie geplaatst op de zoldervloer en werd de dakbedekking vernieuwd. De opdracht (excl. de eventuele studiekosten) werd gegund aan een conformiteitspercentage van 94,5%, maar de meerwerken bedroegen hier 25% van het bestelbedrag. Deze meerwerken waren het gevolg van de noodzakelijke verwijdering van het onderdak, dat asbest bleek te bevatten. Gezien de bouwperiode van de woningen (1994) en het frequent voorkomend gebruik van asbest in onderdaken uit die periode vindt de visitatiecommissie het vreemd dat dit niet in de basisaanbesteding opgenomen was.
 - In de Oscar De Bunnestraat te Aalst werd in 44 woningen de Cv-installatie vervangen. De verrekeningen in meer bedroegen ongeveer 1,7% van het bestelbedrag, waarmee de totale kostprijs nog steeds onder het FS3 leningsplafond blijft. De verrekeningen hadden hier betrekking op het voorzien van extra leidingen.
- Dewaco 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's) om de kostprijs van de sociale huurwoningen te drukken. Zo kon zij een EFRO-subsidie bekomen van 651.359 euro voor de totaalrenovatie van 48 appartementen tot 61 BEN-appartementen in de Rozendreef. Aanvullend werden voor hetzelfde project nog subsidies bekomen uit het

Vlaams Klimaatfonds (ca. 400.000 euro), cofinanciering van de provincie Oost-Vlaanderen (ca. 112.500 euro) en glaspremies voor een kleine 200.000 euro. Daarnaast maakt de maatschappij goed gebruik van infrastructuursubsidies, glaspremies, subsidies voor de aanleg van waterleidingen, subsidies voor groene energie en ventilatie, groene gevelisolatie, enz. Het totaalbedrag aan ontvangen subsidies sinds 2016 bedraagt maar liefst 4.168.000 euro en de visitatiecommissie vindt dat de maatschappij dit zeer goed opvolgt.

OD 3.2: De SHM verhuurt prijsbewust

Beoordeling: goed

In 2019 bedroegen de huurlasten 457 euro per woning per jaar en in de periode 2015-2019 zijn de huurlasten met iets meer dan 11% toegenomen. Deze toename is volgens de SHM toe te schrijven aan het grote aandeel appartementen, het feit dat die steeds vaker uitgerust worden met technische installaties en de indexatie van lonen en materialen. Dewaco volgt de huurlasten goed op en neemt initiatieven om deze kosten voor de huurder te beperken, onder meer door het aanmoedigen van huurders die zelf willen poetsen. De visitatiecommissie vindt dat de SHM goede prestaties levert voor deze operationele doelstelling, maar raadt ook aan om de gerealiseerde besparingen beter te identificeren en ook jaarlijks een besparingsdoelstelling voorop te stellen.

- 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 Dewaco bedraagt de (mediaan) **huurprijs** per maand in 2019 voor een eengezinswoning 300 euro, een huurprijs die net onder de mediaan in de sector ligt. Voor de appartementen is de (mediaan) huurprijs 249 euro per maand, wat overeenstemt met de mediaan in de sector. Het inkomen van de huurder en in mindere mate de marktwaarde van de woning zijn het meest bepalend voor de huurprijs. Daarom wordt de huurprijs van sociale woningen niet als prestatie van een SHM beschouwd maar als een effectindicator.

Het mediaan equivalent netto belastbaar inkomen van de huurders van Dewaco is met 13.595 euro (2019) het laagste van de sector. Gemiddeld besteden de huurders van Dewaco 20,5% van hun maandelijks inkomen aan de huur, en dat is ongeveer 3,5% meer dan de gemiddelde woonquote voor alle sociale huurders. Het verschil tussen de aangerekende sociale huur en de (huur)marktwaarde voor een eengezinswoning bedraagt ongeveer 430 euro en voor appartementen 419 euro, en dat verschil is groter dan bij 9 op de 10 SHM's.

- Volgens de prestatiedatabank bedroegen de **huurlasten** 457 euro per woning per jaar in 2019; dat is hoger dan bij 94% van de SHM's. In de periode 2015-2019 zijn de huurlasten met iets meer dan 11% toegenomen (ca. 2% per jaar). De SHM vermoedt dat deze indicator ook voorschotten op de verwarmingskosten van collectieve verwarmingsinstallaties (Rozendreef 159 – Rozendreef 161 – Rozendreef 167 – volledige wijk Elisabeth 74 appartementen) omvat, maar dit kon de visitatiecommissie niet nagaan. De omvang en toename van de huurlasten is volgens de SHM toe te schrijven aan het grote en toenemend aandeel appartementen (68% van het patrimonium - aan appartementen zijn meestal hogere huurlasten gekoppeld door de kosten voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen), het feit dat die steeds vaker uitgerust worden met technische installaties (ventilatie, liften, hydrofoorgroepen, pompinstallaties) en de indexatie van lonen en materialen. De totale huurlast voor alle huurders samen bedroeg ongeveer 421.210 euro in 2019 en ruim de helft van die kosten (223.573 euro) had betrekking op het onderhouden van de

gemeenschappelijke delen. Andere belangrijke huurlasten zijn het onderhoud van de gemeenschappelijke verwarmingsinstallaties (68.889 euro), vuilnisophaling (37.571 euro) en onderhoud van liften (23.140 euro). Ook wordt aan 'andere vergoedingen' ongeveer 17.775 euro uitgegeven, waarin ook deels de vergoedingen voor de conciërges zijn opgenomen (zie OD 4.4). Uit de analyse van de cijfers blijkt dat de meeste kosten evenredig gestegen zijn met de aangroei van het patrimonium, met uitzondering van de kosten voor de gemeenschappelijke verwarmingsinstallaties (x4).

- Dewaco volgt de huurlasten nauwgezet op. Het bepalen van de maandelijkse voorschotten wordt waarheidsgetrouw vastgelegd op basis van de laatste afrekening. Volgende **maatregelen** werden geïmplementeerd **om de kostprijs van de huurlasten te verlagen**:
 - inschakelen van het Vlaams Energiebedrijf (VEB) als leverancier van elektriciteit en gas voor de gemeenschappelijke delen en de gemeenschappelijke stookinstallaties;
 - een onderhandelingsprocedure uitschrijven voor het gunnen van de reiniging van de gemeenschappelijke delen van de appartementsgebouwen. Daarbij werd het aantal schoonmaakbeurten ook beperkt tot 1 per week;
 - de andere contracten voor onderhoud en diensten aan huurders nauwgezet opvolgen;
 - het aanmoedigen van bewoners om de schoonmaak in eigen handen te nemen (o.a. Hooglareweg Haaltert, 8 appartementen). Er werd een planning uitgewerkt voor beurtelings poetsen van de algemene delen door de huurders, ter vervanging van de kosten die gepaard zouden gaan met het poetsen door een externe firma. Dewaco vindt dat dit project goed loopt en wil dit doortrekken naar gelijkaardige kleine gebouwen;
 - mee investeren in het plaatsen van ondergrondse afvalcontainers (Wijken Ten Rozen, Elisabeth, Wijmenput), omdat dit ook resulteert in een lagere kost voor afvalverwerking;
 - in alle nieuwbouw- en renovatieprojecten de gemeenschappelijke delen uitrusten met armaturen met Ledverlichting, waardoor er minder lampen vervangen moeten worden;
 - bewust investeren in nieuwe noodcommunicatiesystemen in de liften. De vaste analoge telefoonlijnen werden de voorbije jaren vervangen door een gsm-module. De dure telefoonlijnen werden opgezegd en de SHM realiseerde hier een besparing van 60%.

De visitatiecommissie vindt het positief dat de maatschappij initiatieven neemt om de huurlasten te beperken, maar stelt ook vast dat dit vooralsnog niet leidt tot aantoonbare resultaten. Zij raadt de maatschappij dan ook aan om dergelijke resultaten beter te identificeren en ook als (jaarlijkse) doelstelling voorop te stellen.

- Samen met het VEB gaat de maatschappij ook de mogelijkheden na om energie op te wekken via het plaatsen van zonnepanelen op het eigen patrimonium.
- 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 (zie OD 4.1).

4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

Het sociaal beleid van Dewaco ligt in belangrijke mate in handen van de dienst klantenrelaties (3 medewerkers) en de sociale dienst (1 medewerker). Voorts nemen ook de technische medewerkers en de conciërge een rol op in de huurderscontacten en -ondersteuning. Wekelijks is er een overleg met het volledige Dewacoteam en maandelijks is er klantenoverleg directie – sociale dienst.

OD 4.1: De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie vindt de prestaties van Dewaco voor deze doelstelling goed. Dewaco 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 voorts kan ze terugvallen op de medewerking van 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, al is daar nog ruimte voor verbetering.

- Dewaco is ingebed in een **netwerk van actoren**, met – naast de OCMW's – ook CAW Oost-Vlaanderen, de sociale dienst van de politie, thuiszorgdiensten, de Vierdewereldgroep, Fiola en Ado Icarus (beide organisaties voor mensen met een beperking). Met deze welzijnspartners is er uitwisseling en opvolging van huurdersdossiers, onder een gedeeld beroepsgeheim. Er worden - al dan niet via een huisbezoek, een multidisciplinair overleg of een driehoeksoverleg - onderling afspraken gemaakt om de huurder zo goed als mogelijk te omkaderen. Naast haar aanbod voor specifieke doelgroepen (zie OD 1.5) probeert de SHM een netwerk geestelijke gezondheidszorg uit te bouwen voor haar cliënteel. Thans kan ze al bij het Psychiatrische Centrum Ariadne in Lede terecht voor huurders die daar in begeleiding zijn/waren.
- Bij de **toewijzing van een huurwoning** krijgen een 5-tal kandidaat-huurders een toewijzbrief waarin zij worden uitgenodigd om, bij interesse, de woning te bezichtigen en al dan niet in te gaan op het aanbod. Kandidaten die niet reageren op de brief, belt de SHM nog eens op. Daarna doorloopt Dewaco een aantal interne stappen vooraleer ze de kandidaat op kantoor uitnodigt en informatie geeft over de huur en huurlasten en een voorlopige aanvaarding van de woning laat ondertekenen. De toewijzbrief is duidelijk en klantvriendelijk.

Iedere maand nodigt Dewaco nieuwe huurders in groep uit voor een informatievergadering waar ze aan de hand van een PowerPointpresentatie een zeer uitgebreide uitleg geeft over allerlei administratieve, sociale en technische aspecten van het huren en van de woning, en vragen beantwoordt. Na afloop krijgen de huurders een huurdersmap mee met heel wat documenten, brochures en een huurderskrant (zie OD 6.1). Bij de plaatsbeschrijving geeft de SHM uitleg over toestellen en technieken in de woning en wordt ook de overdracht van energie en water geregeld.

De SHM wijst jaarlijks een 5-tal woningen **versneld** toe. De meeste vragen komen van CAW en OCMW's en soms ook de psychiatrische instelling van Lede. Van de welzijnsactoren ontving de visitatiecommissie geen signalen dat dit niet goed zou lopen.

- Sedert 1 november 2017 moeten sociale huurders na één jaar sociaal huren verplicht een basisniveau Nederlands kennen. Om huurders daartoe te stimuleren heeft Dewaco alle zittende huurders die toen niet voldeden, aangeschreven met de nodige uitleg voor het leveren van een **taalvereiste**-bewijs. Na een half jaar stuurde ze nog eens een herinnering. Bij inschrijving belt ze kandidaat-huurders intussen op om het Nederlands af te toetsen en de taalvereiste uit te leggen. Daarna stuurt ze de kandidaten een brochure op met informatie over centra waar ze een gratis opleiding kunnen volgen. In de infomap voor nieuwe huurders zit ook een brief met info over de taalvereiste, opleidingscentra (met doorverwijfsbrief) en de boeteregeling. Bij vragen kunnen ze bij de SHM terecht.

- Sinds mei 2018 krijgt elke nieuwe huurder binnen de 6 maanden na aanvang van de huur een **huisbezoek** van de sociale dienst. Enerzijds voert de medewerkster bij het bezoek een woonstcontrole uit en anderzijds peilt ze naar de tevredenheid over de dienstverlening, de buurt en de omgeving. Op dat moment detecteert de sociale dienst eventuele begeleidingsnoden. Op jaarbasis zijn er een 50-tal eerste huisbezoeken, afhankelijk van het aantal nieuwe inhuringen en mutaties. Tot 30% daarvan krijgt één of meerdere opvolgingsbezoeken. Daarnaast brengt de medewerkster van de sociale dienst bijkomende bezoeken aan de huurders, voornamelijk naar aanleiding van huurdersproblemen (zowat 130 per jaar – in 2020 door corona de helft minder). Voor haar huisbezoeken hanteert de SHM een checklist, waarvoor ze ook een handleiding heeft ontwikkeld. Nieuwe huurders die aanwezig waren bij het gesprek met de visitatiecommissie toonden zich tevreden over deze huisbezoeken.

Bij heel wat eerste huisbezoeken stelde de SHM vast dat verdere opvolging nodig was of zelfs ondersteuning van een poets- of gezinshulp. In een aantal gevallen bleek preventieve woonbegeleiding en zelfs inleiding van een procedure uithuiszetting nodig.

Vermeldenswaard is ook dat Dewaco in de coronatijd alle 65-plussers opbelde om te peilen naar hun welzijn en eventueel door te verwijzen naar specifieke hulpverlening.

- Om een **technisch probleem** te melden kunnen huurders naast de gebruikelijke communicatiekanalen, gebruik maken van een online meldingsformulier. Voor dringende herstellingen buiten de kantooruren heeft Dewaco een noodnummer en daarnaast een 24/7 permanentie voor problemen met verwarming of warm water. Uit de tevredenheidsmeting van zittende huurders in 2019 blijkt 2/3 van de huurders tevreden over de responstijd en $\frac{3}{4}$ is tevreden over de kwaliteit van de herstellingen. Dat betekent tegelijk dat een aanzienlijk deel van de huurders daarover niet tevreden is. Dit gemengd beeld was ook te merken in de gesprekken met huurders en actoren. De aanpak van herstellingen en de communicatie daarover met huurders en actoren is volgens de visitatiecommissie dan ook een belangrijk aandachtspunt voor Dewaco (zie OD's 2.1 - 6.1 – 6.2).
- 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 water- en energiebesparing, een gezonde binnenomgeving, woningonderhoud en brandveiligheid. Op de website vinden huurders infobrochures over de werking van ondergrondse afvalcontainers in 2 wijken. De SHM plant na coronatijd een samenwerking met Logo over valpreventie en een gezond binnenmilieu. Het volledige patrimonium van Dewaco kreeg een energiescan. De SHM gebruikt geen woonmeters, maar overweegt dit wel. De visitatiecommissie adviseert de SHM om, in lijn met haar ambitie voor meer duurzaamheid in haar patrimonium, nog meer in te zetten op sensibilisering rond goed en gezond wonen en daarvoor samenwerking te zoeken met relevante partners.
- Dewaco informeert op haar website de huurders beperkt over mogelijkheden van **aanpassingen aan de woning**. De SHM gaat in op redelijke vragen om in te spelen op een fysieke beperking of verminderde zelfredzaamheid, zoals de plaatsing van een handgreep aan het toilet of een traplift. Ze begeleidt huurders bij het aanvragen van tegemoetkomingen voor de uitvoering van die werken, maar draagt niet bij in de kosten daarvoor. Dewaco gaat bij aanvragen echter eerst in gesprek met de huurder om te bekijken of mutatie naar een meer aangepaste woning niet méér aangewezen is.
- Bij noodzakelijke **verhuisbewegingen** naar aanleiding van een renovatie organiseert Dewaco eerst een informatievergadering voor de betrokken sociale huurders en bewoners in de omgeving waarop ze de plannen en ongemakken toelicht. Daarna legt ze individuele huisbezoeken af om beter op individuele vragen en noden te kunnen ingaan. Dewaco zorgt voor eenvoudige informatiebrochures die alle stappen

bij een verhuis doorlopen. De huurders kunnen een beroep doen op een verhuisfirma die de SHM betaalt, verhuisdozen die ze ter beschikking stelt en ondersteuning van de sociale dienst bij het zoeken naar verhuishulp. De SHM heeft deze werkwijze neergelegd in een 'visie verhuisbeweging bij interne mutatie wegens vervangingsbouw'. Deze werkwijze paste de SHM toe bij de renovatie van het appartementsgebouw Rozendreef 167 in 2017, toen in 3 fases telkens 16 gezinnen geherhuisvest werden. Ook in de Meiboomlaan in Denderleeuw gebeurde dit zo in 8 fases van telkens 9 appartementen (2014-2016). In Somergempark waar Dewaco stadswoningen aankocht om er een nieuwbouwproject te realiseren, hield ze een informatievergadering voor de buurt en een vergadering voor de zittende huurders, gevolgd door individuele huisbezoeken. Ze plant een gelijkaardige aanpak voor de renovatie van de woningen in de wijk Hemelrijk in Denderleeuw, maar door de coronamaatregelen is een informatievergadering voorlopig onmogelijk. De eerste bekendmaking is gebeurd via de huurderskrant en een brief aan de huurders. De communicatie met het gemeentebestuur en andere actoren over de renovatie en de daarmee gepaarde gaande verhuis verliep evenwel slecht, wat tot wrijving met die actoren leidde en om een bijsturing vraagt (zie OD 6.2).

- Tot 2020 hield Dewaco het op een sensibiliseringsbeleid om bewoners van een **onderbezette** woning tot verhuis aan te zetten. Ze deed dat in brieven en haar huurderskrant, maar ook door hen uit te nodigen op een informatievergadering waarop hen de mogelijkheid tot verhuis naar een meer aangepaste woning in een nieuwbouwproject werd voorgesteld, bijvoorbeeld in de wijk Ten Kouter in Denderleeuw. Door de verstrengde regelgeving, maar ook omdat de sensibilisering weinig resultaat opleverde (75 onderbezette woningen voorjaar 2018 – 73 voorjaar 2020), is ze overgegaan tot een meer dwingende aanpak.

Dewaco vraagt gezinnen die **overbezet** wonen om zich in te schrijven voor een grotere woning. Ze wendde renovatieprojecten met herhuisvesting van gezinnen die te groot wonen aan om tot een optimale rationele bezetting te komen. Ook het bouwprogramma van nieuwbouwwoningen houdt rekening met de vraag naar grotere woningen (zie OD 1.5).

- Huurders die de **huurovereenkomst wensen te beëindigen**, vinden daarvoor informatie op de website, inclusief een aantal verhuistips. Voorafgaand aan de uittredende plaatsbeschrijving, brengt de technische dienst een huisbezoek waarop samen de 'checklist uittredende plaatsbeschrijving' wordt overlopen. Die checklist, die beschrijft hoe de huurder de woning moet achterlaten, is bedoeld om de kosten van eventuele huurschade zo laag mogelijk te houden. Ze bevat ook een tarieflijst voor werken die de SHM, op kosten van de huurder, nog dient uit te voeren. De visitatiecommissie erkent de meerwaarde van een dergelijke lijst voor een transparante afrekening. Vragen tot flexibele omgang met de opzegperiode worden intern bekeken. De visitatiecommissie apprecieert deze aanpak omdat dit huurkosten voor de vertrekkende huurder kan beperken.

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

Beoordeling: goed

Dewaco heeft een duidelijke strategie om uithuiszettingen wegens huurdersachterstal te voorkomen en past deze strategie ook consequent toe. De SHM zoekt – samen met de huurder – naar mogelijke oplossingen en schakelt hiervoor OCMW en CAW in. De SHM reageert adequaat op signalen van leefbaarheidsproblemen, slecht onderhoud van de woning en sociale en domiciliefraude. Ze houdt de redenen van beëindiging van de huurovereenkomst door verhuurder en huurder bij, maar trekt daar voorlopig geen beleidsmatige conclusies uit. De visitatiecommissie vindt dat Dewaco goed presteert voor deze doelstelling.

- Dewaco beschikt over een goede procedure 'huurachterstal' die tot doel heeft de **huurdersachterstal** te beperken en zo het risico op uithuiszetting te verkleinen. De procedure voorziet eerst twee kort op elkaar

volgende stappen waarin de SHM via een (al dan niet aangetekende) brief de huurder aanmaant tot betaling van de huurdersachterstal. Tegelijk neemt de sociale dienst telefonisch contact op met de huurder; soms is er een huisbezoek of een gesprek op kantoor. In uitvoering van een samenwerkingsovereenkomst met OCMW Denderleeuw, stuurt Dewaco elke maand een lijst van huurders met achterstal naar het OCMW dat dan op zijn beurt die huurders contacteert. De visitatiecommissie adviseert de SHM en OCMW Aalst om een gelijkaardige samenwerking op te zetten om zo uithuiszetting zo veel als mogelijk te vermijden.

Als die eerste stappen niets uithalen, roept de SHM de huurder op voor een poging tot minnelijke schikking. In 2019 waren er 38 oproepen tot verzoening voor huurdersachterstal; 31 daarvan leidden tot directe betaling of een afbetalingsplan - een bewijs dat deze stap werkt. De SHM wijst in iedere brief trouwens op de mogelijkheid tot het afsluiten van een afbetalingsplan; in 2020 gingen er 79 van start. Levert de verzoeningspoging niets op, dan wordt nog een oplossing gezocht via een gesprek (eventueel met de directeur) of preventieve woonbegeleiding door het CAW. Op jaarbasis doet CAW een 5-tal begeleidingen, met wisselend succes. Als deze pogingen niets uithalen start de SHM de procedure ten gronde. Eens het vonnis uitgesproken doet Dewaco nog een laatste voorstel per brief en per telefoon om gerechtelijke uithuiszetting te vermijden.

Op de informatievergadering voor nieuwe huurders evenals op haar website en in de huurderskrant sensibiliseert de SHM huurders om bij betalingsmoeilijkheden de sociale dienst tijdig te contacteren.

- Eind 2018 en 2019 bedroeg de totale huurdersachterstal bij zittende huurders ongeveer 66.000 euro. Eind 2020 was dit gezakt tot minder dan 40.000 euro. Daarvan zit de helft tot 2/3 in een afbetalingsplan. De daling in 2020 wijt de SHM mede aan een wijziging in de aanpak (meer huisbezoeken en sneller naar de rechtbank voor een poging tot verzoening) en aan een betere boekhoudkundige opvolging. Het aantal gedwongen uithuiszettingen wegens huurdersachterstal bleef elk jaar beperkt tot 1 à 2.
- Uit de gesprekken met diverse actoren bleek doorgaans tevredenheid over de opvolging van huurdersachterstal, maar door een nauwere samenwerking met de OCMW's en goede afspraken daaromtrent kan de SHM hierin nog verdere stappen zetten. Daarom adviseert de visitatiecommissie de OCMW's en eventueel andere partners een structureel overleg te organiseren om samen te zoeken naar mogelijkheden om meer preventief te werken.
- Overlast wegens **problematisch woongedrag** kan eveneens tot uithuiszetting leiden. Preventief verwijst de SHM naar de brochure 'Oh ja ... de burenl' met daarin een aantal tips voor goed nabuurschap. In de wijk Ten Rozen heeft Dewaco een conciërge die problemen en klachten van huurders signaleert. Op de informatienamiddag voor nieuwe huurders sensibiliseert de SHM haar huurders voor een goed onderhoud en goed nabuurschap. Bij het eerste huisbezoek controleert ze daar ook op en bespreekt ze eventuele begeleidingsnoden (zie OD 4.1).

Wat er gebeurt bij vaststellingen of meldingen van problematisch woongedrag, staat beschreven in een uitgebreide procedure. Bij signalen neemt de maatschappelijk assistent van Dewaco contact op met de veroorzaker van de overlast. Afhankelijk van de gemelde overlast kan dit per brief, telefonisch, een huisbezoek, een gesprek op kantoor of een oproeping in verzoening voor het vredegerecht zijn. Bij een melding van gebrekkig onderhoud volgt altijd een huisbezoek. Met de huurder worden de nodige afspraken gemaakt om de overlast aan te pakken; eventueel volgen bijkomende huisbezoeken om dit verder op te volgen. Zo nodig schakelt de SHM daarbij begeleidende of andere welzijnsactoren in. Bij aanhoudende klachten, doet Dewaco een beroep op de preventieve woonbegeleiding van CAW. Met het OCMW van Denderleeuw organiseert de SHM soms een driehoeksoverleg om uithuiszetting te vermijden. Houdt de overlast aan, dan zet de SHM de stap naar een gerechtelijke procedure. Dat zijn gemiddeld een 2-tal

interventies per jaar, soms in combinatie met inschakeling van gezins- of poets hulp. In de hele visitatieperiode waren er alles samen maar een 5-tal uithuiszettingen als gevolg van problematisch woongedrag.

- Voor de **aanpak van sociale en domiciliefraude** beschikt Dewaco over een uitgebreide procedure en een samenwerking met onder andere de lokale politie en de OCMW's (zie OD 5.3). Tijdens de informatievergadering voor nieuwe huurders, tijdens gesprekken op bureel of bij huisbezoeken, in de huurderskrant en op de website wijst de SHM op de huurdersverplichtingen. In de hele visitatieperiode zegde ze in een 19 gevallen de huur op wegens sociale of domiciliefraude; in 9 gevallen werd het einde contract uitgesproken door de vrederechter.
- Dewaco maakt in haar jaarverslagen een oplijsting van de **redenen van beëindiging van de huurovereenkomst** door de huurder of de SHM. In de hele visitatieperiode werden omwille van huurdersachterstal 6 huurders uit huis gezet, voor problematisch woongedrag 5 en voor domicilie- of sociale fraude 9. Daarnaast waren er 5 uithuiszettingen voor een combinatie van factoren.

De belangrijkste redenen van beëindiging van de huurovereenkomst door de huurder zijn de beëindiging bij het overlijden van de huurder en de verhuis naar de private markt (huur of koop). De SHM houdt deze gegevens pas sinds 2019 systematisch bij en stelde vast dat slechts 2 huurders de woning verlieten om redenen die rechtstreeks betrekking hebben op hun sociaal wonen (1 omwille van de staat van de woning, 1 wegens burenruzie). De SHM heeft deze analyse dan ook nog niet aangegrepen om daar mogelijke beleidsmatige conclusies uit te trekken.

OD 4.3: De SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan

Beoordeling: goed

Dewaco heeft haar aanpak van leefbaarheid uitgeschreven op een micro-, meso- en macroschaal, telkens met een zowel preventieve als curatieve aanpak. Op haar infonamiddag voor nieuwe huurders en in haar huurderskrant sensibiliseert de SHM voor een goed nabuurschap en zorg voor de woonomgeving. De SHM heeft in de voorbije visitatieperiode bewijs geleverd van een goede aanpak in het voorkomen van leefbaarheidsproblemen in een van haar grote wijken, waar ze ook een conciërge inzet. Het zal voor de SHM belangrijk zijn die ervaring mee te nemen in de andere wijken waar een stijgende problematiek zich aftekent. Dewaco toont in haar nieuwbouw- en vervangprojecten grote aandacht voor een kwalitatieve architectuur en een leefbare omgeving. Anderzijds pakt ze met huisbezoeken en inschakeling van andere actoren de problemen kordaat aan. De visitatiecommissie vindt dat Dewaco goed presteert voor deze doelstelling.

- Dewaco heeft haar **aanpak van leefbaarheid uitgeschreven** in een nota 'sociaal beleid'. Ze richt zich daarbij zowel op een preventieve als op een curatieve aanpak op een micro-, meso- en macroniveau. De SHM gaat ervan uit dat sociale cohesie en verdraagzaamheid, naast zorg voor het patrimonium, problemen weten te voorkomen. Daarom investeert ze in leefbaarheidsinitiatieven, ontmoetingsruimtes en zitdagen voor huurders in samenwerking met andere actoren.
- Omdat Dewaco met betrekking tot leefbaarheid rekent op een gedeelde verantwoordelijkheid, wijst ze op de infonamiddag voor nieuwe huurders op het belang van goed onderhoud en respect voor gemeenschappelijke delen. De SHM geeft een huurderskrant uit waarin ze huurders informeert over leefbaarheidsinitiatieven die zij of een van haar partners neemt en waarmee ze **sensibiliseert voor een goed nabuurschap en zorg voor de woonomgeving**. De visitatiecommissie adviseert de SHM om oproepen tot en verslagen van activiteiten ook op haar website op te nemen en die met inspirerende voorbeelden (foto's) te ondersteunen. Ook op de infonamiddag zou ze daar kunnen op wijzen. Tijdens de coronacrisis maakte Dewaco op haar website hulpnetwerken bekend, verspreidde ze sensibiliseringsmateriaal met

betrekking tot de coronamaatregelen (affiches in de gemeenschappelijke delen en liften; handgels aan de liften) en belde ze zelf de meeste 65-plussers op voor een bemoedigende babbel.

- Dewaco heeft in de wijk Ten Rozen in Aalst **een conciërge** in dienst. Vroeger had Dewaco meer conciërges, onder meer in de wijk Sint-Elisabeth, maar de conciërge daar is met pensioen en niet meer vervangen. De conciërge in Ten Rozen fungeert als eerste aanspreekpunt voor huurders, die bij haar terecht kunnen met problemen en klachten. Verder houdt ze toezicht op gemeenschappelijke delen en mankementen aan gebouwen en omgeving. Ze heeft daarnaast een aantal onderhoudstaken. De SHM en de huurders zijn doorgaans tevreden over die werking en daarom wil de SHM het werken met een conciërge in die wijk bestendigen. Omdat dit niet de enige grote wijk van de SHM is en een conciërge een meerwaarde kan hebben in de preventieve aanpak van leefbaarheidsproblemen, adviseert de visitatiecommissie de SHM om een visie en strategie op de inzet van conciërges in haar patrimonium uit te werken. Ze dient daarbij aandacht te hebben voor het profiel van de conciërges, hun taakomschrijving en hun bevoegdheid, maar evengoed voor hun plaats in de organisatie en de ondersteuning en vorming die ze moeten krijgen.
- In een groot deel van het patrimonium van Dewaco doen zich geen meldenswaardige **leefbaarheidsproblemen** voor. De wijk waar de leefbaarheidsproblematiek zich in het verleden het scherpst stelde was de wijk **Ten Rozen** in Aalst. De problemen van criminaliteit, overlast en onveiligheid worden daar al sinds 2008 structureel en gecoördineerd aangepakt samen met de stad en de politie. In 2014 (en tot 2019) gingen stad Aalst en Dewaco met Samenlevingsopbouw een samenwerking aan, die vooral inzette op sociale cohesie. Vanuit ontmoetingsruimte De Klaproos in een gelijkvloers appartement werden diverse **leefbaarheid bevorderende activiteiten** opgezet zoals een jaarlijkse nieuwjaarsreceptie, buurtfeest en sinterklaasfeest, maar ook kleinschalige activiteiten voor jong en oud. Er stonden tevens een aantal pc's ter beschikking van de huurders. Twee keer in de week houdt de conciërge de Klaproos open voor een babbel en een drankje (nu opgeschort wegens corona).

Meer structureel was de grote renovatieoperatie van alle appartementsgebouwen op Ten Rozen tussen 2012 en 2018 (zie OD 2.1). Daarbij werd ook het openbaar domein heraangelegd: een autovrij plein met veel groen, een speeltuin, een barbecueplaats en een vrij groot volkstuintjespark met petanquebaan, dit alles op grond van Dewaco. Volgens de SHM werken de volkstuintjes bijzonder verbindend tussen bewoners over de verschillende appartementsblokken, leeftijden en nationaliteiten heen. In 2019 ging Koala vzw in de Klaproos van start met een wekelijks vormingsmoment voor ouders met zeer jonge kinderen (opvoedingsondersteuning). In 2020 werd de Vierdewereldgroep, ter vervanging van Samenlevingsopbouw, de nieuwe samenwerkingspartner voor Dewaco en stad Aalst. Meest opvallende activiteit die ze in 2020 opzette was een optreden van Radio Gaga (Blokbusters) met verhalen uit en muziek voor de wijk. Bij de renovatie van Rozendreef 167 richtte Dewaco op het gelijkvloers ook een polyvalente ruimte in die oorspronkelijk bedoeld was als sociale kruidenier. Omdat de stad in de omgeving dergelijk initiatief nam, zoekt de SHM thans een alternatieve bestemming; een postpunt is nu de meest waarschijnlijke optie. Intussen kreeg de ruimte al enkele tijdelijk invullingen. Door deze gezamenlijke wijkaanpak zijn de grote problemen daar verdwenen, wat niet wegneemt dat er nog individuele problemen van psychische aard, en middelengebruik en eenzaamheid blijven bestaan, waaraan verder wordt gewerkt.

In de wijk **Sint-Elisabeth**, is er vooral een probleem van rondhangende jongeren en nachtopvanggebruikers en van sluikstorten. Dewaco participeert er aan een partneroverleg en is mede-uitvoerder van een actieplan, dat met kleine acties inzet op die problemen. Dewaco neemt in deze een aantal sensibiliseringsacties op zich rond sluikstorten en sluiten van deuren. De SHM verleende er haar medewerking aan initiatieven van vzw Parol (buurtfeest) en stad Aalst (sensibilisering rond inbraakpreventie). De Vierdewereldgroep is daar ook actief.

De wijk **Hemelrijk** in Denderleeuw, waar er behoorlijk wat achterstallig onderhoud van woningen en woonomgeving is, kent de laatste jaren een stijgende instroom van allochtonen en kansarme gezinnen. Meerdere actoren wezen op leerachterstand in heel wat gezinnen, spanningen in het samenleven in de wijk en een onveiligheidsgevoel bij vooral oudere bewoners. Dit zette de gemeente ertoe aan om met buurtopbouwwerk van start te gaan en een ontmoetingsruimte in te richten. Tevens werd, samen met verschillende actoren waaronder Dewaco, een Task Force Hemelrijk in het leven geroepen. Dewaco plant er de renovatie van 98 woningen met verhuisbeweging (zie OD's 2.1 – 4.1) en kocht intussen een aantal woningen weder in. Deze operatie, die de verhuis van heel wat onderbezette huurders teweeg zal brengen, veroorzaakt bij het gemeentebestuur en andere actoren ongerustheid over het verloren gaan van een sociale mix en het risico op meer leefbaarheidsproblemen. Ze wijzen er ook op dat Dewaco een te beperkte rol opneemt in het hele leefbaarheidsdebat. De visitatiecommissie heeft begrip voor deze bezorgdheid. Ze beveelt de SHM aan om de impact (problemen en opportuniteiten) van de renovatie van de woningen op de leefbaarheid te analyseren. Ze doet dit het best in samenwerking met andere actoren en met gebruikmaking van aanwezig studiemateriaal. Dergelijke analyse kan ertoe leiden dat alle betrokken partijen de nodige maatregelen nemen om leefbaarheid te bevorderen en problemen te voorkomen. Die oefening kan Dewaco helpen om haar positie en rol in het leefbaarheidsvraagstuk te bepalen en op te nemen.

In de wijken Ten Rozen en Hemelrijk houdt Dewaco een tweewekelijkse zitdag waar bewoners zowel technische als sociale problemen aankaarten en waarvan ze het persoonlijke contact met de sociale dienst appreciëren. Ze plant ook in Sint-Elisabeth een zitdag.

- In andere wijken heeft de visitatiecommissie zo goed als geen leefbaarheid bevorderende initiatieven gezien die Dewaco zelf organiseerde of waarbij ze partner van andere instanties was. Wel namen een aantal bewoners van de wijk Doornveld deel aan de Sociaal Wonendag in 2019 en organiseerde Dewaco in 2016 een wedstrijd voor het mooiste tuintje.
- De visitatiecommissie zag diverse voorbeelden van nieuwbouw-, vervangingsbouw en renovatieprojecten waaruit blijkt dat Dewaco grote **aandacht heeft voor een kwalitatieve architectuur en een leefbare omgeving**. Dat is onder meer duidelijk in de masterplannen voor de nieuwbouwwijken Lindeveld en Somergempark in Aalst waar naast de aantrekkelijke architectuur vooral de grote groen- en waterpartijen, de verkeersluwe omgeving en de ruimte voor ontmoeting opvallen. De wijk Ten Kouter in Denderleeuw werd uitgerust als een woonerf met een ontmoetingsplein, BBQ plek, een petanquebaan en kleine speelruimte. In het project Hooglareweg in Haaltert, waar Dewaco een school verbouwde tot sociale woningen, is de oude speelplaats heringericht tot een aantrekkelijke groene ontmoetingsruimte. In Erembodegem bouwde Dewaco een koekjesfabriek om tot sociale woningen en realiseerde daarbij een groot publiek park met kwalitatieve speeltuigen, picknickbanken en een bloemenweide. Dit zijn tevens voorbeelden van de bijdrage die de SHM levert aan de stads- en dorpsvernieuwing. Bovendien zijn bereikbaarheid en nabijheid van voorzieningen belangrijke overwegingen bij de realisatie van nieuwe projecten, die steeds kleinschaliger en meer inbreidingsgericht zijn.
- **Problemen** die zich voordoen in haar patrimonium **pakt Dewaco** accuraat en snel **aan**, eventueel in overleg en samenwerking met andere diensten (OCMW, wijkagent, begeleidende dienst, ...). In zulke situaties doet de SHM-medewerker een huisbezoek of nodigt zij de betrokken huurders op kantoor uit voor een overleg. Afspraken die daar worden gemaakt, bevestigt ze per brief. Zo nodig zijn er ook bemiddelingsgesprekken of cliëntoverleg met andere diensten.

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

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

Bij de vorige visitatie kreeg Dewaco de aanbeveling mee om voor bewonersbetrokkenheid – een OD die voor verbetering vatbaar was – een visie en strategie uit te werken. Dat deed Dewaco ook maar in de praktijk bleef het aantal bewonersvergaderingen waarop ze kwesties met de huurders besprak en daar oplossingen voor zocht beperkt. Ze organiseerde wel enkele informatievergaderingen naar aanleiding van renovatie en verhuis. Er liggen voor de SHM een aantal mooie opportuniteiten in het vooruitzicht om bewoners meer te betrekken bij haar projecten, wijkbeheer en beleid. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties voor deze operationele doelstelling als voor verbetering vatbaar.

- Dewaco zegt in haar nota ‘sociaal beleid’ veel belang te hechten aan het betrekken van bewoners omdat dit leidt tot een betere zorg voor gebouwen en buurt en omdat dit het samenleven tussen bewoners bevordert. Ze wil de stem van bewoners op diverse manieren laten horen. Een eerste stap daarin is de laagdrempelige toegang tot de medewerkers van de SHM, onder meer met zitdagen in 3 grote wijken. Op die manier wil ze een klimaat van vertrouwen scheppen tussen bewoners en SHM. Anderzijds wil ze bewoners ook in groep betrekken, al dan niet in samenwerking met andere actoren. Omwille van de specifieke knowhow die het betrekken van bewoners vraagt en om huurders een grotere vrijheid van spreken te garanderen, kiest Dewaco er bewust voor om zo mogelijk externe partners in te schakelen. In haar visietekst zegt ze dat de voorbije jaren de focus lag op mee-weten, meedenken en meepraten en dat adviseren en meebeslissen maar in beperktere mate aan bod kwam. De visitatiecommissie apprecieert dit inzicht en die bewuste benadering, maar stelt vast dat deze theorie niet wordt ondersteund door de praktijk die weinig blijkt geeft van bewonersbetrokkenheid. Daarvoor zijn de initiatieven die de SHM zelf nam of waarin ze een actieve inbreng had als ze van andere actoren uitgingen, te beperkt.
- In de wijk **Ten Rozen** was van oktober 2016 tot september 2018, onder impuls van **Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen**, een bewonersgroep ‘prettig wonen’ actief die bestond uit een 10-tal leden, waarvan minstens één uit elke woonblok. De werkgroep kwam 6 keer per jaar samen om problemen en voorstellen van huurders te bespreken. De visitatiecommissie zag tal van documenten van deze werkgroep, waaruit blijkt dat Samenlevingsopbouw door bevragingen en brochures alle bewoners van Ten Rozen probeerde te bereiken en te bevragen. Ze zag ook een aantal nota’s met daarin een olijsting van problemen en voorstellen waarmee zowel Dewaco als de stad aan de slag zouden kunnen. Helaas was over al deze voorstellen maar één overleg met Dewaco en viel de werkgroep stil na de aangekondigde stopzetting door de stad Aalst van de samenwerking met Samenlevingsopbouw. De SHM nam toen ook zelf niet de handschoen op. Aan de Vierdewereldgroep werd inmiddels door het stadsbestuur gevraagd om die werking verder te ondersteunen; helaas is inmiddels veel kostbare tijd verstreken. De visitatiecommissie adviseert de SHM om de nota’s van de werkgroep en daarin geformuleerde voorstellen ter hand te nemen en daarover in samenwerking met de Vierdewereldbeweging in gesprek te gaan met de buurt. In diezelfde wijk organiseerde Studio Dott een ‘babbelbox’ en een bevraging waarmee dit studie bureau input van bewoners wou krijgen voor de bestemming van de multifunctionele ruimte in Rozendreef 167, maar zonder concreet resultaat (zie OD 4.3).
- Verder organiseerde Dewaco in de voorbije jaren een beperkt aantal **bewonersvergaderingen** om concrete kwesties of door huurders aangedragen problemen te bespreken en in overleg oplossingen te zoeken. In 2016 ging Dewaco in overleg met een aantal deelnemers aan het project ‘Ouder worden in je buurt’, begeleid door Samenlevingsopbouw, o.a. over onderbezetting en technische meldingen. In 2018 organiseerde ze in de wijk Hemelrijk een bewonersvergadering naar aanleiding van een onveiligheidsgevoel daar. In het nieuwbouwproject Hooglareweg in Haaltert besprak ze in 2018 het poetsen van de

gemeenschappelijke delen en in de Hemelrijklaan in Denderleeuw was er een huurdersvergadering met betrekking tot de keuze voor een bad of douche bij de renovatie. Nog in 2018 organiseerde de SHM een informatievergadering over onderbezetting. In 2020 was er op vraag van huurders in de wijk Wijmenput in Aalst een bewonersvergadering om een probleem van overlast door een basketbalterrein naast de sociale woningen te bespreken. Dit gebeurde in drie groepen - verdieping per verdieping. Een huurder aanwezig op de visitatiegesprekken was heel tevreden over de professionele manier waarop dit gebeurde. Er is voor het voorjaar 2021 een nieuwe vergadering gepland om problemen van poetsen, buitenomgeving en samenleven te bespreken.

In 2021 ging Dewaco in overleg met SHM Volkswoningen voor de opstart van een bewonerswerking om het samenleven in de wijk Sint-Elisabeth, waar beide maatschappijen een groot aantal sociale woningen hebben, te verbeteren. Er werd voorlopig voor gekozen om met 2 sleutelfiguren per SHM te werken. Het voorstel werd inmiddels aan de raad van bestuur en het partneroverleg Sint-Elisabeth voorgelegd.

Bij inhuring van nieuwe complexen nodigt Dewaco huurders en omwonenden uit om hen welkom te heten in de wijk en hen te informeren over de dienst- en hulpverlening van de SHM. Dat deed ze bijvoorbeeld in 2018 in de Hooglareweg in Haaltert en in 2019 in Doornveld (Aalst).

- Wanneer Dewaco een **verhuisbeweging bij grote renovatieprojecten** plant, organiseert ze voor de betrokken huurders een informatievergadering waarna ze op huisbezoek gaat om de nodige verhuisafspraken te maken. Dat deed ze bijvoorbeeld bij de grote renovatieoperatie in de wijk Ten Rozen (2017) en in de wijk Somergempark (3 vergaderingen in 2016). Voor de geplande totaalrenovatie in de wijk Hemelrijk in Denderleeuw wil de SHM de hele wijk op diverse manieren informeren over de fasering van de werken. Door de coronamaatregelen is de communicatie voorlopig beperkt tot de huurderskrant, een aantal brieven en - voor bewoners betrokken in de eerste fase - bewonersvergaderingen in kleine groepjes (tot nu 4 vergaderingen). Later kan de communicatie gaan van een huurdersvergadering voor de hele wijk, over huurdersvergaderingen per fase van de renovatie tot individuele huisbezoeken en vergaderingen in groepen in een verschillende woonsituatie (bv. vergaderingen met gezinnen tegenover vergaderingen met huurders die in onderbezetting zitten). De visitatiecommissie heeft begrepen dat de SHM deze informatiecampagne op een transparante en goed voorbereide manier wil aanpakken en dat ze de sociale dienst daarbij de nodige flexibiliteit wil geven. Gelet op de gespannen verhouding met een aantal actoren (zie OD 6.2), beveelt ze de SHM aan om het participatieproces voor de renovatie en de verhuisbeweging van Hemelrijk zo veel als mogelijk af te stemmen met die actoren en daarin eenieders rol te respecteren. Er was daarover in december 2020 overigens al een overleg met Samenlevingsopbouw waarop de opbouwwerker een aantal interessante suggesties formuleerde.
- In het patrimonium van Dewaco zijn **geen wijkcomités of huurdersgroepen** actief. De SHM faciliteert wel eventuele bewonersinitiatieven door multifunctionele ruimtes ter beschikking te stellen in een aantal wijken. In Ten Rozen is er de Klapproos waar bewoners 2 keer in de week terecht kunnen voor een drankje en een babbel, en de polyvalente ruimte in Rozendreef 167 waarvoor nog een bestemming wordt gezocht. In de wijk Wijmenput wordt het lokaal door corona nog niet gebruikt maar gebruiken een aantal huurders intussen wel het terras aan dat lokaal.

Dewaco organiseerde in de voorbije visitatieperiode een aantal bewonersvergaderingen, al dan niet in functie van verhuis naar aanleiding van renovatie. Dat aantal is echter beperkt en staat in schril contrast met de visie die de SHM daarop heeft uitgewerkt. De visitatiecommissie beveelt de SHM dan ook aan om - met de opgedane ervaringen en in samenwerking met deskundige partners - een strategie en concrete planning voor bewonersbetrokkenheid uit te werken. Ze zou huurders ook kunnen uitdagen (en daarvoor een kader creëren) om kwesties aan te dragen waarvoor ze samen met de SHM naar oplossingen zoeken. De SHM kan

bewoners bovendien meer betrekken bij aangelegenheden die betrekking hebben op de werking van de SHM zelf, zoals bijvoorbeeld haar communicatiebeleid (website, nieuwsbrief, brieven) en haar aanpak van renovatie en onderhoud. De visitatiecommissie adviseert de SHM een uitbreiding van de capaciteit van de sociale dienst te overwegen, teneinde de uitgebreide preventieve en curatieve opdracht binnen sociaal beleid blijvend aan te kunnen en de werking daarop te verbeteren.

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 Dewaco nog steeds goed is. Tijdens de visitatieperiode kwam de financiële leefbaarheid wel meer onder druk te staan: de FiGI score zakte van 47,5 in 2015 naar 34,5 in 2019. Vooral de verminderde rentabiliteit en de zwakkere solvabiliteit zijn aandachtspunten. De visitatiecommissie vindt het wel positief dat de maatschappij bij elk nieuw renovatieproject de financiële planning als beleidsinstrument hanteert om de afweging te maken of de renovatie financieel haalbaar is. Dewaco voldoet op de meeste onderliggende financiële indicatoren aan de normen, met uitzondering van de solvabiliteit en kostenbeheersing.

- 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
	47,5	43,0	38,5	36,5	34,5
Jaar	Liquiditeit	Solvabiliteit	Rentabiliteit	Kostenbeheersing	
2019	13,0	9,0	10,0	3	

(Tabel 4) DEWACO – evolutie FIGI 2015-2019)

- Bij de **vorige visitatie** werd de financiële leefbaarheid van Dewaco als goed beoordeeld en deze leefbaarheid werd o.a. ondersteund door de verkoop van sociale kavels. De visitatiecommissie merkte toen op dat de financiële leefbaarheid sterk beïnvloed kon worden door de verschillende op stapel staande renovatieprojecten, waarbij vooral de wijze van financiering (zo weinig mogelijk inzet van eigen middelen) belangrijk was. In de periode 2015 tot 2019 voerde de maatschappij verschillende renovaties uit en ging de financiële leefbaarheid, uitgedrukt door middel van de FiGI score ook stelselmatig achteruit, van 47.5 in 2015 tot 34.5 in 2019. Dat betekent dat de financiële prestaties goed zijn, maar dat er een beperkte financiële buffer is.
- De liquiditeit bleef de voorbije jaren positief. De **liquiditeitsratio's** voldeden de gehele visitatieperiode aan de normen. De onmiddellijke liquiditeitsratio bedroeg 1,1 in 2015 en schommelde wat rond de 1, maar bleef steeds boven de 0,85 en bedroeg in 2019 toch 1,43. De netto kaspositie bij de VMSW was ook altijd positief en steeg van 1.996.622 euro in 2015 naar 4.132.615 euro in 2019. 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 intresten en kapitaalaflossingen van VMSW-kredieten). Op deze wijze is de rekening-courant van de SHM bij de VMSW de sluitpost van haar kasbeheer.
- De **solvabiliteit** van Dewaco is er tijdens de visitatieperiode op achteruit gegaan door een toename van de schulden. De zelffinancieringsgraad (verhouding van de reserves en de overgedragen winst ten aanzien van de passiva) is goed en bedraagt 7,99% in 2019. De verhouding van het eigen vermogen tot de passiva (graad van financiële onafhankelijkheid) als de ratio die de dekking van het vreemd vermogen op lange termijn (VVLT) door de operationele cashflow uit de gewone bedrijfsuitoefening bepaalt, voldoet echter niet aan de norm. De ratio die de financiële onafhankelijkheid meet bedraagt 16,8% (en de norm is 20%) en de dekking van het vreemd vermogen op lange termijn (VVLT) door de operationele cashflow uit de gewone bedrijfsuitoefening bedraagt 36,4%, wat boven de norm van 33% is. Beide ratio's voldeden in 2015 wel aan de norm. Het financieren van renovatieprojecten met leningen is de hoofdoorzaak van de verminderde solvabiliteit.
- De **rentabiliteit** is voldoende. De operationele marge is over de gehele visitatieperiode goed en bedraagt 47,1% in 2019. Deze ratio is interessant, omdat hiermee wordt nagegaan of eventuele financiële problemen, het gevolg zijn van de operationele werking (waar ze enigszins greep op heeft via haar beheer) dan wel van leningslasten of afschrijvingen (die het resultaat zijn van investeringen in het verleden). De exploitatiecashflow (94,5%) is behoorlijk, maar de ratio van kosten en inkomsten (102,5%) voldoet niet aan de norm (100%). Aan de kostenzijde hebben de toegenomen afschrijvingen, waardeverminderingen en voorzieningen en de hogere kosten voor diensten en vergoedingen een impact op de rentabiliteit, aan de inkomstenzijde zijn de opbrengsten niet in dezelfde mate gestegen, o.a. door huurdersachterstallen en leegstand.
- 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. Voor het jaar 2019 was dat ongeveer 30,5% en dat is hoger dan bij 2/3 van de maatschappijen.
- Alles bij elkaar is de **financiële leefbaarheid** goed, maar wel een blijvend aandachtspunt. De renovatieactiviteiten leggen een zware druk op de financiële leefbaarheid, maar de maatschappij doet er alles aan om de kosten onder controle te houden en op zoek te gaan naar alternatieve financieringsbronnen. De financiële planning van de VMSW (zie OD 5.4) onderbouwt bovenstaande analyse. Uit de planning blijkt dat de historische werking en de nieuwe projecten ervoor zorgen dat de vrije cashflow daalt omdat de

som van de huurinkomsten aanmerkelijk kleiner wordt dan de som van de projectgebonden operationele uitgaven. Volgens de financiële planning wordt er in 2022 en 2023 nog een aantal koopwoningen verkocht en zal de maatschappij in 2024 een Gewestelijke Sociale Correctie (GSC) ontvangen. Door deze GSC wordt de vrije cashflow positief en buigt het initiële exploitatietekort van de nieuwe projectinvesteringen om in een exploitatie-overschot.

- 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 kostenbeheersing, de financiering van de renovatieprojecten, de huurdersachterstallen en de leegstand. Elk van deze thema's wordt in detail geanalyseerd en besproken in de raad van bestuur. De maatschappij werkt ook met een jaarbegroting, waarbij in de tweede helft van het jaar aandacht besteed wordt aan het opvolgen en prognosticeren van diverse kosten en uitgaven. Telkens wordt een vergelijking gemaakt met het jaar daarvoor. De visitatiecommissie vindt dat de maatschappij voldoende inspanningen levert om de impact van de renovatieactiviteit op de financiële leefbaarheid zoveel mogelijk te beperken.

OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed

Beoordeling: goed

De werkings- en onderhoudskosten zijn bij Dewaco vergelijkbaar met deze van andere SHM's. Dewaco heeft een goed inzicht in de kostenstructuur en werkte op diverse gebieden aan het beter beheersen van kosten. De maatschappij heeft de leegstand goed onder controle, maar zou daar beter kunnen over rapporteren in het jaarverslag. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties op deze operationele doelstelling als goed.

- De **totale werkings- en onderhoudskosten** bedroegen netto ongeveer 1,3 miljoen euro in 2019. De personeelskosten en de uitbestede onderhouds- en herstellingswerkzaamheden vormen de twee grootste uitgavenposten:
 - de personeelskosten bedroegen ongeveer 820.000 euro in 2019; daarmee worden de personeelskosten van ongeveer 8,4 VTE's betaald (t.a.v. 5,2 VTE's in 2015).
 - de onderhoudskosten bedroegen eveneens ongeveer 467.000 euro in 2019 of iets minder dan 500 euro per woning, wat overeenstemt met de mediaan in de sector.
- De **werkings- en onderhoudskosten per woning** bedroegen in 2019 1.391 euro per woning per jaar. Dat is ca. 100 euro minder dan de werkings- en onderhoudskosten in 2016. Het jaar 2015 was met 897 euro per woning een uitzondering. Dat komt omdat er in dat jaar een groot bedrag (344.488 euro) aan subsidies als opbrengst werd geboekt; in de jaren daarna werden die vervangen door investeringssubsidies die op een andere rekening werden geboekt. Met de werkings- en onderhoudskosten in 2019 situeert Dewaco zich rond de mediaan van de sector.
- 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 nu niet van een GSC-tussenkomst maar verwacht deze vanaf 2024 (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;
 - de SHM houdt elke 4 jaar 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;
 - voor gemeenschappelijke delen in projecten doet Dewaco een beroep op het Vlaams EnergieBedrijf (VEB) voor de levering van energie. VEB garandeert de laagste prijzen;
 - voor het bestellen van kantoorbenodigdheden doet de maatschappij een beroep op CREAT, de aankoopcentrale van Farys.
- De **frictieleegstand** was in de periode 2015 tot en met 2019 sterk wisselend. Eind 2015 bedroeg de frictieleegstand nog 8,89% en op 31.12.2019 slechts 0,64% of 6 woningen. 4 op 5 SHM's hadden toen een hogere frictieleegstand. In maanden uitgedrukt bedroeg de frictieleegstand in 2019 140 maanden, of 1,28% van de totaal beschikbare huurmaanden. Zes op tien SHM's hadden een hogere frictieleegstand, uitgedrukt in maanden. De SHM houdt naar eigen zeggen de frictieleegstand onder controle door tijdig plaatsbeschrijvingen te maken en huurschade op te lossen voor de nieuwe huurder zijn intrek neemt in de woning. Verschillende huurders waarmee de visitatiecommissie sprak gaven echter aan dat de problemen niet altijd opgelost waren wanneer zij de woning in gebruik namen, wat minstens aantoonde dat dit niet altijd het geval is.
 - De **structurele leegstand** was in het jaar 2015 en 2019 relatief laag, maar in de jaren daartussen liep de structurele leegstand op, met een maximum van 7,68% in 2018. Op 31/12/2019 stonden er 10 woningen structureel leeg, ofwel 1,07% 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 332 maanden voor het totale patrimonium of 3,02% van de beschikbare "verhuurmaanden" en dat stemt overeen met de mediaan in de sector. Deze woningen staan leeg in afwachting van renovatie of verkoop.
 - De SHM **registreert** de huurdervering door leegstand ook uitdrukkelijk in haar begroting: in 2019 ging het om een bedrag van 263.429 euro. De visitatiecommissie raadt de maatschappij aan om de goede resultaten met betrekking tot leegstand ook te rapporteren in het jaarverslag.

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

Beoordeling: goed

Dewaco 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. Door een goede opvolging en interne samenwerking kon zij de huurdersachterstallen van de zittende huurders sterk terugdringen. De huurdersachterstallen van de vertrokken huurders groeide aan, maar deze stijging is grotendeel toe te schrijven aan huurschade, uitgesproken schadevergoedingen en gerechtskosten. De SHM neemt maatregelen om domicilie- en sociale fraude op te sporen en aan te pakken en heeft hiervoor met een aantal partijen een protocol afgesproken. De maatschappij communiceert ook duidelijk over de door haar gevolgde aanpak inzake fraude. Op basis hiervan besluit de visitatiecommissie dat de prestaties van de SHM voor deze doelstelling 'goed' zijn.

- De **totale huurdersachterstal** bij Dewaco bedroeg 3,95% 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). Slechts 6% van de SHM's kende hogere huurdersachterstallen. De huurdersachterstallen daalden wel ten aanzien van 2015, toen dit percentage nog 4,66% bedroeg. Eind 2019 bedroegen de huurdersachterstallen volgens de prestatiedatabank 163.000 euro.

- De omvang van de huurdersachterstallen kan zeker gedeeltelijk verklaard worden door het feit dat de SHM het hoogste aantal alleenstaande huurders (57%) en de op één na laagste huurinkomsten (13.595 euro per jaar) uit de sector heeft. De SHM geeft aan dat ze alle openstaande vorderingen op huurders (huur, huurschade, onderhoudskosten, gerechtskosten (rolrechten), wederverhuringsvergoeding, bezettingsvergoeding, ...) transparant opneemt in de boekhouding.
- De SHM heeft een **goed opvolgingssysteem** voor wat betreft de huurdersachterstallen, waarbij zij zowel de totale huurdersachterstallen bijhoudt als de bedragen die jaarlijks als oninvorderbaar afgeboekt worden. Tweemaandelijks worden de lijsten met achterstallen nagekeken, geregistreerd en toegelicht aan de raad van bestuur. Uit de eigen opvolging van de SHM blijkt dat de huurdersachterstallen eind 2019 in totaal 171.188 euro bedroegen, waarvan 66.222 euro betrekking had op zittende huurders. Van dit bedrag wordt 41.296 euro geïnd via een goedgekeurd afbetalingsplan. Eind 2020 bedroegen de totale huurdersachterstallen 155.868 euro (i.e. 192.992 euro, verminderd met 37.124 euro aan oninvorderbare bedragen).
- 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 Dewaco enkel waardevorminderingen boekt als ze effectief niet meer te recupereren zijn, maar ze legt wel een voorziening dubieuze debiteuren aan voor alle bedragen van vertrokken huurders ouder dan 6 maand. Jaarlijks gaat dit over een bedrag tussen de 20.000 euro en 40.000 euro.
- Door een **nauwe samenwerking** tussen de boekhouder en de sociale assistente slaagde de SHM erin om de huurdersachterstallen bij de zittende huurders significant terug te dringen. Uit de cijfers die de visitatiecommissie kon inkijken blijkt dat de huurdersachterstallen van de zittende huurders eind 2017 nog 72.932 euro bedroeg en dat de maatschappij die tegen eind 2020 kon terugdringen tot 39.530 euro. De bankverrichtingen worden dagelijks ingeboekt zodat de mensen aan de balie en de sociale assistente een zo goed mogelijk zicht hebben op de huurdersachterstallen; alle huurdersachterstallen worden minutieus geregistreerd. Vervolgens onderneemt de sociale assistentie actie om de achterstallen te recupereren, bijvoorbeeld door een telefonische opvolging, plaatsbezoeken en het voorstellen van afbetalingsplannen. In diezelfde periode zijn de huurdersachterstallen van de vertrokken huurders wel opgelopen van 84.297 euro in 2017 tot 153.462 euro in 2020. Ongeveer 60.000 euro van deze toename is te situeren in 2019:
 - een aantal dossiers werd gerechtelijk opgestart in 2018, maar deze huurders werden pas in 2019 uitgedreven waardoor de gerechtskosten afgerekend en geboekt werden in 2019;
 - er werden door de rechtbank hoge sommen voor wederverhuringsvergoeding en bezettingsvergoeding uitgesproken: de rechtbank neemt steeds de maximale huishuur waardoor de gerechtskosten voor de periode tussen het vonnis en de effectieve uithuiszetting sterk oplopen. Deze worden ook volledig geboekt en aangerekend aan de betreffende huurder;
 - in enkele dossiers werd de SHM geconfronteerd met zware huurschade van huurders die reeds een zware schuldenlast hadden bij andere schuldeisers en die lange tijd geen officieel adres hadden na de uithuiszetting.
- Zowel de SHM, als de woon- en welzijnsactoren zijn tevreden met de strikte maar menselijke opvolging van de huurdersachterstallen. De medewerkers van de SHM spannen zich in snel te reageren en de achterstallen te beperken. Er is een structurele samenwerking met het OCMW van Denderleeuw. Met het OCMW van Aalst bestaat een dergelijk samenwerkingsverband niet, en de maatschappij geeft aan dat ze

daarvoor vragende partij is. Huurders met betalingsproblemen kunnen op elk moment met Dewaco overleggen om tot een afbetalingsplan te komen (zie OD 4.2). De SHM geeft ook aan positieve resultaten te boeken door minder vlug een advocaat in te schakelen en eerder via bemiddeling tot een oplossing te komen.

- Dewaco vindt dat zij als maatschappij een signaalfunctie heeft om **domicilie- en sociale fraude** te voorkomen en te bestrijden en ze neemt daar ook een voortrekkerstol in op. De maatschappij wil deze fraude aanpakken omdat het leidt tot inkomstenderving en omdat ze dit maatschappelijk onverantwoord vindt.
- Bij het ondertekenen van het huurcontract op het informatiemoment wijst de SHM de huurder preventief op zijn plicht om bijwoning aan te geven. Wanneer de SHM signalen ontvangt van domiciliefraude of sociale fraude nodigt zij de huurder uit voor een gesprek, om de mogelijkheid te bieden zich in regel te stellen. Indien de huurder niet op dit verzoek ingaat of nalaat zich in regel te stellen, schakelt de maatschappij een aantal partijen in waarmee ze een samenwerkingsprotocol heeft afgesloten: gemeente en OCMW van Aalst en Denderleeuw, Wonen Vlaanderen, de Politie, het Parket Oost-Vlaanderen en het Arbeidsauditoraat Oost- en West-Vlaanderen. Wekelijks worden de wijzigingen in de KSZ verwerkt, wat het mogelijk maakt om een zicht te krijgen op gewijzigde gezinssituaties. In totaal leidde dit in de visitatieperiode tot 9 uithuiszettingen.
- Dewaco **communiceert** ook over haar aanpak tegen fraude, enerzijds op de vergadering met nieuwe huurders, anderzijds via de huurderskrant. In de huurderskrant komen deelaspecten van fraude regelmatig aan bod en werd er een overzicht van de belangrijkste cijfers opgenomen, gebaseerd op de gecombineerde resultaten van 9 regionale huisvestingsmaatschappijen.

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

Beoordeling: goed

Dewaco 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 heeft de SHM opgenomen in de planning. De raad van bestuur bespreekt bij behandeling van de financiële planning ook de bijsturingmogelijkheden en liet een simulatie maken van de renovatieprojecten. De SHM gebruikt de planning dus als een beleidsinstrument. De visitatiecommissie oordeelt dat de prestaties voor deze doelstelling goed zijn

- Dewaco 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 termijnfinanciering (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. In de financiële planning zijn alle lopende en toekomstige projecten opgenomen tot en met 2025.
- Vanaf 2020 is de SHM gestart met het opmaken van een **jaarbegroting**, met kostenplaatsen en kostensoorten die een diepgaandere analyse mogelijk maken. Dit geeft de maatschappij een beter inzicht in de structuur en oorzaken van bepaalde kosten (vb. huurlasten, waterverbruik of onderhoudskosten).
- Bij de planning van een nieuw project (renovatie of nieuwbouw) wordt de **financiële planning aangepast**. Voor onderhoud en werkingskosten worden enkel forfaitaire bedragen opgenomen, maar het is wel de

intentie van de SHM om de onderhouds- en renovatieplanning te verwerken in de financiële planning. De financiële planning wordt jaarlijks besproken en toegelicht op de raad van bestuur van de SHM en dat gebeurde een laatste maal in november 2020. Uit de verslagen en de verschillende versies kan de visitatiecommissie opmaken dat Dewaco **de planning uitgebreid bespreekt**.

- De visitatiecommissie stelt vast dat Dewaco de financiële planning duidelijk gebruikt als een beleidsinstrument.
- 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 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 doorgaans tevreden over de schriftelijke en mondelinge communicatie die Dewaco voert. De SHM is, mede door haar zitdagen in een paar grote wijken, goed bereikbaar, al kan dit in coronatijden wellicht beter. Ze heeft een goede - recent herwerkte - website, een informatieve en mooi gelay-oute huurderskrant en in klare taal geformuleerde brieven. Deze kanalen garanderen huurders en kandidaat-huurders een goede informatieoverdracht over de aspecten van sociaal huren die voor hen van belang zijn. De klachtenprocedure is pas sinds de recente vernieuwing opgenomen op de website. Over het inschrijvingsproces kwamen van actoren een aantal opmerkingen die de SHM tot bijsturen kan aanzetten. Dewaco zet voor deze operationele doelstelling een goede prestatie neer, weliswaar met een aantal aandachtspunten.

- Dewaco heeft sinds 2016 haar **kantoor** in een gerenoveerde rijkswachtkazerne in Denderleeuw. Huurders en woningzoekenden kunnen er terecht aan een open balie annex wachtruimte waar tal van folders en huurderskranten liggen en op een scherm recent nieuws wordt getoond. Eén-op-één privacygevoelige gesprekken voeren medewerkers in de eigen kantoren. Het kantoor is geopend op maandag-, dinsdag- en donderdagvoormiddag en op donderdag van 14.00 uur tot 16.00 uur. Er is ook de mogelijkheid om een afspraak te maken. Dewaco heeft tweewekelijks een zitdag in de wijk Ten Rozen in Aalst en in de wijk Hemelrijk in Denderleeuw. De zitdagen zijn door corona opgeschort, net als de baliewerking; de afspraakmogelijkheid is tot een minimum beperkt. De SHM is wel nagenoeg de hele week telefonisch bereikbaar en ook via mail. Op de website staat een contactformulier voor algemene vragen en een formulier om herstellingen aan te vragen. Voor problemen met verwarming of warm water kan de huurder terecht bij een 24/7 hersteldienst en daarnaast is er een noodnummer voor technische noodgevallen zoals brand of een zware stormschade.

De meeste huurders in het gesprek met de visitatiecommissie en in de tevredenheidsmetingen van huurders en kandidaat-huurders, spreken zich positief uit over de bereikbaarheid van de SHM. Er is niettemin de vraag naar bijkomende zitdagen in andere wijken dan Ten Rozen, Hemelrijk en Sint-Elisabeth (waar een zitdag gepland is) en dat hoeft niet eens heel frequent te zijn. Actoren betreuren de volledige sluiting van de baliewerking in coronatijd, gekoppeld aan de onmogelijkheid om een afspraak te maken. De visitatiecommissie vindt dat een terechte bezorgdheid, maar begrijpt ook de SHM die aanvoert dat dit omwille van de 'code rood' in coronatijd slechts zeer uitzonderlijk kan. De visitatiecommissie adviseert de SHM om de actoren daarover goed te informeren en zich te beraden over de minimale contactmogelijkheden die zelfs in crisissituaties moeten worden gegarandeerd.

- Kandidaat-huurders en actoren kunnen een **inschrijvings**formulier en infobrochure downloaden van de website, een mogelijkheid die effectief ook veel wordt gebruikt. De visitatiecommissie hoorde bij diverse actoren klachten en bezorgdheden over het verloop van de inschrijvingen, gaande van het onnodig opvragen van documenten (wat werklast geeft bij de OCMW's), over de onmogelijkheid van inschrijving via mail tot de verplichting om de inschrijving te bevestigen. De visitatiecommissie kan niet beoordelen hoe zwaarwichtig die opmerkingen zijn en daarom adviseert ze de SHM het inschrijvingsproces en mogelijke verbeteringen daarin met haar partners op te nemen. Om de drempel voor inschrijving te verlagen zou de SHM kunnen overwegen om gebruik te maken van de inschrijvingstool die door SHM Ons Dak is ontwikkeld.

Dewaco plant op haar nieuwe website een tool die kandidaten toelaat hun actuele plaats op de wachtlijst te consulteren, maar voorlopig is die nog niet actief.

- Dewaco gebruikt de klassieke manier van tweejaarlijkse **actualisatie** van de wachtlijst (zie bijlage 2). Ze brengt de OCMW's en andere welzijnsorganisaties daar op dat moment ook van op de hoogte. De OCMW's en het CAW krijgen bovendien een lijst van cliënten die als kandidaat-huurder niet reageerden op de actualisatie-oproep.
- De recent vernieuwde **website** van Dewaco bevat duidelijke informatie voor alle geïnteresseerden. De structuur en de teksten zijn helder en in vlot leesbare stukken opgedeeld. Bezoekers van de website vinden er informatie over de inschrijvingsvoorwaarden, de toewijzingsregels, de taalvoorwaarde, de wachtlijsten en de actualisatie. Er staat info over de huurpremie en de belangrijkste elementen bij toewijzing van een woning, maar ook over de huurberekening, herstellingen en woningaanpassingen. In een rubriek 'je burens' staan een aantal tips en een link naar het boekje 'oh ja ... de burens'. De huurderskrantjes zijn er allemaal te downloaden en er staat informatie op van recent gerealiseerde, lopende en geplande projecten. Ook de visitatie wordt er op aangekondigd.
Nieuw op deze website zijn onder andere een rubriek met informatie over het patrimonium, een uitgebreidere rubriek 'herstellingen', een hele reeks digitale documenten over diverse onderwerpen (waaronder de jaarverslagen 2018 en 2019) en informatie over onderbezetting. Contactgegevens en een lijst van medewerkers staan nu op de openingspagina. De visitatiecommissie adviseert de SHM nog de opname van een rubriek waarin ze rapporteert over haar initiatieven op vlak van sociaal beleid en waarin ze huurders stimuleert om daaraan te participeren. Ze adviseert ook een overleg met de Huurdersbond om juistheid van de gegevens in de lijst van onderhoudswerken in de woning ten laste van huurder en verhuurder af te toetsen.
- In 2016 startte de SHM met een door iedereen gesmaakte driemaandelijks **huurderskrant**, waarvoor Dewaco sinds 2019 samenwerkt met 11 andere SHM's. Deze krant van 8 pagina's bevat naast 4 bladzijden gemeenschappelijke informatie ook 4 bladzijden informatie specifiek van Dewaco. De vormgeving van de huurderskrant is zeer aantrekkelijk en de artikels zeer gevarieerd en informatief; de huurders weten dit te appreciëren. Naast informatie over huurprijsberekening, praktische kwesties, tips en nieuwbouw- of renovatieprojecten, is er ook aandacht voor eigen leefbaarheidsacties, bewonersinitiatieven, verhalen of vragen van huurders en nieuwtjes.
- De **brieven** die de SHM naar huurders en kandidaat-huurders stuurt zijn correct en klantvriendelijk, en bevatten alle nodige informatie en een contactpersoon. De visitatiecommissie zag ook een handige doorverwijsbrief naar organisaties die het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid uitvoeren. Omdat uit commentaar van een aantal actoren blijkt dat de brieven voor sommige kwetsbare huurders toch moeilijk te begrijpen zijn, adviseert de visitatiecommissie dit euvel met armoedeverenigingen op te nemen.

Dewaco beschikt over een reeks eigen **folders en brochures**, zoals bijvoorbeeld voor kandidaat-huurders, over de brandverzekering, de energieovername, de nieuwe huurprijsberekening, huurprijsherzieningen of dringende herstellingen. Op de **infonamiddag voor nieuwe huurders** geeft ze de aanwezigen via een presentatie informatie over het huurcontract, huurprijs en -lasten, huuropzeg, technische aspecten van het wonen en over de sociale dienst. Er is daarna ruimte voor vragen. Na de vergadering krijgen ze een huurdersmap met tal van brochures, folders en een aantal huurderskranten. Huurders van nieuwe of recent gerenoveerde projecten krijgen sinds kort bovendien een zeer informatieve en mooi gelay-oute **projectbrochure**. Bij de ingebruikname van nieuwe of sterk gerenoveerde complexen organiseert de SHM een **inhuldigingsmoment** voor bewoners en omwonenden. Voorbeelden daarvan zijn de inhuldiging van de sorteerstraten op Ten Rozen (2015), inhuldiging Hooglareweg (2018), inhuldiging Rozendreef 167 en volkstuintjes (2019), inhuldiging Doornveld (2019).

- Dewaco doet geen bijzondere inspanningen voor de realisatie van een **eenloketsysteem**, zij het dat ze in het verleden (en nog steeds) wel ontmoetingsruimtes en zitdagen heeft uitgebouwd in samenwerking met andere actoren (politie, Samenlevingsopbouw, armoedeverenigingen).
- Sinds de herwerking van de website staat de **klachtenprocedure** er in begrijpbare taal uitgelegd. De visitatiecommissie raadt aan om reeds in het hoofdmenu een link te leggen naar deze webpagina, zeker als de SHM – daar gaan we van uit – de klachtenprocedure wenst te gebruiken als een instrument om haar dienstverlening te verbeteren. Er wordt duidelijk aangegeven waarover een klacht niet gaat, maar wat hij wel kan zijn zou de SHM nog duidelijker kunnen maken. Het klachtenformulier is beschikbaar, de procedure (ontvangstbevestiging + antwoord) wordt uitgelegd. Ook andere mogelijkheden (Vlaamse Ombudsdienst, verhaalrecht bij de toezichter) worden toegelicht. De visitatiecommissie adviseert de SHM om de mogelijkheid om een klacht in te dienen ook op te nemen in haar huurderskrant en bij de toelichting aan nieuwe huurders.

Het jaarverslag biedt een overzicht van de ingediende en behandelde klachten, maar de toelichting daarbij is niet helder. De visitatiecommissie raadt aan deze te verduidelijken en hier ook de leerpunten aan toe te voegen: waar hebben deze signalen geleid tot bijsturen van de werking. Zo wordt klachtenmanagement een element van een lerende organisatie. Deze suggestie is des te relevanter omdat de SHM bij deze rubriek in het jaarverslag meteen verwijst naar de resultaten van een tevredenheidsmeting.

- Uit de tevredenheidsmetingen van kandidaat-huurders en huurders blijkt algemene tevredenheid over de **klantgerichtheid** van Dewaco. Medewerkers zijn beleefd en begripvol, geven duidelijke informatie en komen afspraken na, zo blijkt uit die metingen. Dat was ook de mening van de meeste actoren en huurders op het gesprek met de visitatiecommissie, hoewel er ook kritische geluiden te horen waren op de klantvriendelijkheid van sommige personeelsleden. De visitatiecommissie kan niet oordelen hoe representatief die meningen zijn, maar dat de SHM zich bewust is van verbetermogelijkheden op dit vlak blijkt uit het feit dat ze intussen onthaalfiches heeft opgemaakt die medewerkers in staat stellen om eenduidige informatie te verstrekken.

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

Beoordeling: goed

Dewaco communiceert correct met Vlaamse instanties, zoals de VMSW en Wonen-Vlaanderen. De communicatie van de SHM op het lokale niveau wordt zeer verschillend beoordeeld. De gemeentebesturen van Aalst en Haaltert en heel wat actoren tonen zich zeer tevreden met de communicatie en de open houding van Dewaco. De gemeente Denderleeuw en een aantal actoren wijzen anderzijds op een gebrek aan communi-

catie en overleg, meer in het bijzonder met betrekking tot de problematiek in de wijk Hemelrijk. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Dewaco voor deze doelstelling als goed, maar beveelt de SHM en de betrokken actoren in Denderleeuw aan om dringend werk te maken van het duurzaam herstellen van de communicatielijnen.

- Op basis van de verzamelde informatie gaat de visitatiecommissie ervan uit dat Dewaco op een correcte en snelle manier met de **gewestelijke overheid** communiceert.
- Wat de communicatie op **lokaal** niveau betreft, is geen eenduidig verhaal te schrijven. De meeste actoren spreken over een goede communicatie en samenwerking, zowel in de persoonlijke contacten als op overlegfora. Ze noemen Dewaco een zeer correcte partner, die goed en tijdig communiceert en reageert op vragen. Dewaco wordt gezien als een SHM die opkomt voor de belangen van de huurder en die een belangrijke rol speelt in het behalen van het BSO en het uitbouwen van een sociaal woonbeleid in de gemeente. De relatie met de gemeente Denderleeuw en enkele woon- en welzijnsactoren is daarentegen niet goed en wordt verderop toegelicht.
- Uit verslagen van het **lokaal woonoverleg** blijkt dat de SHM, behalve in Denderleeuw; zo goed als altijd vertegenwoordigd is op dat overleg. De beleidsverantwoordelijken en ambtenaren van Aalst en Haaltert getuigen dat Dewaco zich op de vergaderingen van het lokaal woonoverleg constructief opstelt en er in alle openheid en met professionele en goed uitgewerkte presentaties haar projecten toelicht. Ze denkt op het lokaal woonoverleg en ander overleg in Aalst en Haaltert altijd mee om vanuit haar rol mee invulling te geven aan het lokaal woonbeleid en de lokale beleidsprioriteiten.
- De **beleidsverantwoordelijken** en **omgevingsambtenaren** van Aalst en Haaltert geven aan dat er voorafgaand aan het lokaal woonoverleg bilaterale contacten zijn om projecten af te toetsen en dat zij snel worden betrokken bij de plannen van de SHM. Bij architectuurwedstrijden voor nieuwbouwprojecten werken zij de architectuuropdrachten mee uit en zetelen ze in de jury.
- Dewaco werkt samen met diverse **welzijnsactoren**. Zij noemen de maatschappij doorgaans open, toegankelijk en bereid om samen oplossingen te zoeken. Ze wijzen echter op een te grote werkdruk bij de sociale dienst om de uitgebreide opdracht optimaal uit te voeren, wat – bij de ene actor al meer dan bij de andere – tot frustratie over niet ingeloste verwachtingen leidt (zie advies OD 4.4).
- De relatie met de **gemeente Denderleeuw en enkele welzijnsactoren** is - in tegenstelling tot de meeste andere actoren - de laatste jaren fel bekoeld, vooral naar aanleiding van de problemen en renovatieplannen in de wijk Hemelrijk. De vertegenwoordigers van de gemeente en de betrokken actoren verwijzen daarbij onder andere naar het gebrek aan informatie en betrokkenheid bij de opmaak van het masterplan voor die wijk en de weigering van Dewaco om de woon- en leefbaarheidsproblematiek daar te bespreken en samen aan te pakken. Beleidsverantwoordelijken en ambtenaren stellen dat ze pas in januari 2021 op de Task Force Hemelrijk informatie kregen over de geplande renovatieoperatie. In februari was er nog een overleg met het gemeentebestuur om de situatie vlot te trekken, maar veel resultaat leverde dat voorlopig niet op.

Ook enkele andere welzijnsactoren sturen aan op meer betrokkenheid en een echt partnerschap waarin rollen en verantwoordelijkheden duidelijk worden omschreven en vastgelegd in afspraken.

De visitatiecommissie stelt vast dat zich hier een problematische situatie aftekent en beveelt de SHM dan ook aan om zo vlug mogelijk het vertrouwen met het gemeentebestuur van Denderleeuw en een aantal actoren te herstellen en – in functie van een duurzame goede samenwerking - met hen afspraken te

maken over de manier en de timing van communiceren over haar projecten, plannen en dagelijkse werking. In het belang van de huurder zijn beide partijen erbij gebaat te investeren in een betere onderlinge relatie.

- Dewaco **participeert** aan partneroverleg in de wijken Rozendreef en Sint-Elisabeth en aan de Task forces domiciliefraude en Hemelrijk (zie PV 4). De SHM neemt ook deel aan het provinciaal overleg van Oost-Vlaamse Huisvestingsmaatschappijen en aan overleg- en informatiemomenten van VVH.
- De actoren waarmee de visitatiecommissie sprak stellen dat de **informatiekanalen** van de SHM voldoende zijn om hen adequaat te informeren. Ze ontvangen de huurderskrantjes die volgens hen veel informatie bevatten. De visitatiecommissie suggereert de SHM om ook de jaarverslagen (digitaal) door te sturen. Die jaarverslagen geven een uitgebreid beeld van de werking van de SHM, zowel wat betreft het patrimonium en de projecten in uitvoering of gepland als de huurderspopulatie en sociaal beleid.

OD 6.3: De SHM meet de tevredenheid van klanten

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

Dewaco heeft in de visitatieperiode maar in zeer beperkte mate de tevredenheid van huurders gemeten. In 2015 en 2016 peilde ze bij 46 nieuwe huurders naar tevreden over de woning, de buurt en de dienstverlening van de SHM. Eind 2019 bereikte ze met een tevredenheidsmeting 551 zittende huurders en in 2020 deed ze een tevredenheidsmeting bij kandidaat-huurders waaraan 304 personen deelnamen. Het is dus pas helemaal op het einde van de visitatieperiode dat de SHM een aanzet heeft gegeven om op een meer systematische manier tevredenheid van haar cliënteel te meten en daar verbeteracties aan te koppelen. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties op bij deze operationele doelstelling dan ook als voor verbetering vatbaar.

- Dewaco peilde in 2015 en 2016, naar aanleiding van een huisbezoek, bij – in totaal 46 - **nieuwe huurders** naar de tevredenheid over de woning, de buurt en vooral de dienstverlening van de SHM. Daarbij kwam onder meer de bereikbaarheid, de informatie over huurcontract en huishoudelijk reglement, de plaatsbeschrijving en de huurdersverplichtingen ter sprake. De tevredenheid was voor nagenoeg alle aspecten groot tot zeer groot, behalve voor de uitleg over de toestellen en voor bewonersorganisatie. De uitleg over de toestellen wordt nu meegenomen bij de plaatsbeschrijvingen, die thans door de eigen technische dienst worden gedaan, terwijl die ten tijde van de bevraging door een externe firma gebeurden. Bij nieuwe projecten is er een brochure met de nodige uitleg en er wordt ook een handleiding voor de boiler in de woning gelegd. De SHM heeft niet gecommuniceerd over deze bevraging.
- In het najaar 2019 besloot de raad van bestuur om voortaan elk jaar een of andere tevredenheidsmeting te houden. Daarop volgde een bevraging bij **zittende huurders** over de dienstverlening van Dewaco. Deze bevraging voldoet aan de voorwaarde van anonimiteit en objectiviteit. Er werden 897 enquêtes verstuurd, met een responsgraad van 61,5%. Ruim 80% toonde zich algemeen tevreden, met vooral hoge scores voor beleefdheid en bereikbaarheid van medewerkers, duidelijke informatie, en goede brieven en huurderskranten. Diverse aspecten van bewonersparticipatie scoorden laag, evenals de snelheid en kwaliteit van uitvoering van herstellingen. Deze informatie verspreidde de SHM in haar huurderskrant, met de belofte om later over de verbeteracties terug te koppelen, wat nog niet is gebeurd. Dewaco analyseerde de resultaten zeer gedetailleerd en koppelde daar diverse acties aan. In functie van een betere informatieverstrekking en opvolging van werken werd besloten tot een betere bekendmaking van het noodnummer, de aanwerving van 2 werkmannen en een wekelijkse vergadering met de technische dienst om de doorstroming van informatie tussen balie en technische dienst te verbeteren. Er werden ook plannen gemaakt voor een nieuwe website, meer bewonersvergaderingen en de overstap naar een andere onderhoudsfirma voor de liften.

- In de zomer van 2020 maakte Dewaco werk van een tevredenheidsmeting van **kandidaat-huurders**. In totaal werden 989 kandidaten bevroegd, met een responsgraad van bijna 31%. De SHM betreurt deze lage responsgraad, ondanks herinneringsbrieven en een aanmoedigingsprijs die werd uitgeloot. Ze had zichzelf tot doel had gesteld minstens een 60% responsgraad te behalen. Ook uit deze bevraging bleek een grote tevredenheid over de bereikbaarheid en de attitude van de medewerkers en over de informatieverstrekking. Door de recente afname van de bevraging zijn daar nog geen verbeteracties uit afgeleid. Er is ook nog niet over gecommuniceerd met respondenten en andere huurders.

De visitatiecommissie stelt vast dat Dewaco, na een eerste bevraging van zittende huurders in de wijk Ten Rozen in 2013, enkel haar intentie om vanaf maart 2015 bij elke nieuwe verhuring de tevredenheid van die huurders te peilen in beperkte mate heeft uitgevoerd. Pas in 2019 heeft ze een nieuwe bevraging van zittende huurders georganiseerd en in 2020 van kandidaat-huurders; respectievelijk helemaal op het einde van en na de visitatieperiode. Andere - op een systematische en objectieve wijze afgenomen - tevredenheidsmetingen heeft ze niet georganiseerd. Dewaco heeft met recente enquêtes nochtans ervaren dat dergelijke metingen aanleiding kunnen zijn om verbeteringen aan te brengen in haar werking. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om tevredenheidsmetingen bij huurders en kandidaat-huurders te verankeren in haar DNA en dit soort metingen uit te breiden naar andere doelgroepen of situaties. Dit zal de SHM toelaten haar dienstverlening en de klantentevredenheid verder te verbeteren.

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. (OD 2.1 – 4.1) Licht de aanpak van herstellingen grondig door met het oog op de verbetering van de kwaliteit, de responstijd en de communicatie daarover met huurders en actoren.
2. (OD 4.3) Analyseer de impact (problemen en opportuniteiten) van de renovatie van de woningen in de wijk Hemelrijk op de leefbaarheid en doe dit best in samenwerking met andere actoren en met gebruikmaking van aanwezig studiemateriaal. Dergelijke analyse kan ertoe leiden dat alle betrokken partijen de nodige maatregelen nemen om leefbaarheid te bevorderen en problemen te voorkomen. Die oefening kan Dewaco helpen om haar positie en rol in het leefbaarheidsvraagstuk te bepalen en op te nemen.
3. (OD 4.4) Werk - met de opgedane ervaringen en in samenwerking met deskundige partners – een strategie en concrete planning voor bewonersbetrokkenheid uit. Daag huurders uit om kwesties aan te dragen waarvoor ze samen met de SHM naar oplossingen zoeken en creëer daarvoor een kader. De SHM kan bewoners bovendien meer betrekken bij aangelegenheden die betrekking hebben op de werking van de SHM zelf, zoals bijvoorbeeld haar communicatiebeleid (website, nieuwsbrief, brieven) en haar renovatie- en onderhoudsbeleid.
4. (OD 6.2) Herstel zo vlug mogelijk het vertrouwen met het gemeentebestuur van Denderleeuw en een aantal actoren en maak – in functie van een duurzame goede samenwerking - met hen afspraken over de manier en de timing van communiceren over projecten, plannen en dagelijkse werking. In het belang van de huurder zijn beide partijen erbij gebaat te investeren in een betere onderlinge relatie.
5. (OD 6.3) Veranker klantentevredenheidsmetingen bij huurders en kandidaat-huurders in het DNA van de SHM en breid dit soort metingen uit naar andere doelgroepen of situaties. Dit zal de SHM toelaten haar dienstverlening en de klantentevredenheid verder te verbeteren.

5.2 Aanbevelingen voor de door de Vlaamse overheid te nemen maatregelen

Dewaco levert voor het grootste deel van de operationele doelstellingen goede prestaties. De visitatiecommissie heeft er vertrouwen in dat de maatschappij de aanbevelingen in het rapport zal gebruiken om haar werking te verbeteren. Toch adviseert zij de Vlaamse overheid om in haar reactie aan de SHM meer inzet (personeelscapaciteit en expertise) te vragen in haar sociaal en klantgericht beleid. De onzekerheid omtrent keuzes die voor haar actieterrein zullen worden gemaakt met betrekking tot de woonmaatschappij, mag de SHM er niet van weerhouden om haar werking op dat punt te versterken. Inzetten op een goed communicatie- en overlegmodel en bewonersbetrokkenheid zal haar helpen meer krediet en vertrouwen te krijgen van huurders en partners. Het zal daarbij belangrijk zijn de weg van vernieuwing van haar interne werking, zowel bestuurlijk als operationeel, verder op te gaan.

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 werkwijzen geïdentificeerd als 'goede praktijk'.

BIJLAGE 1: Overzicht gevoerde gesprekken

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

- Eddie Monsieur, voorzitter
- Georges Couck, ondervoorzitter
- Ann Deheegher, bestuurder
- Gerrit Muylaert, bestuurder
- Walter Van Isterdael, bestuurder
- Cathérine Vincent, directeur

Medewerkers SHM

- Bert Vandenhoute, verantwoordelijke projectontwikkeling
- Leen Moeremans, onderhoud patrimonium
- Jurgen Bastien, onderhoudstechnieker
- Jo Geeroms, boekhouder
- Tineke Vertongen, sociale dienst
- Els Cautaerts, baliemedewerker
- Saskia Verhoeven, baliemedewerker
- Veronique Peirsman, dienst klantenrelaties
- Kristof Van Opdenbosch, dienst klantenrelaties
- Marina Beeckmans, dienst klantenrelaties

Woonactoren: ambtenaren van gemeenten en provincie

- Katleen Moereels, teamverantwoordelijke wonen Stad Aalst
- Petra Delacroix, huisvestingsambtenaar gemeente Denderleeuw
- Jolien Van de Meerssche, expert wonen gemeente Haaltert

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

- Katleen Moereels, teamverantwoordelijke wonen Stad Aalst
- Joke Van de Velde, bestuurssecretaris integrale veiligheid Stad Aalst
- Nathalie Robberechts, hoofdmaatschappelijk werker OCMW Aalst
- Tom De Wael, verantwoordelijke klusjesdienst OCMW Aalst
- Caroline Van Mello, hoofdmaatschappelijk werker OCMW Denderleeuw
- Birte De Goditiaboïs, maatschappelijk werker OCMW Denderleeuw
- Liesbeth Van den Bussche, maatschappelijk werker Denderleeuw
- Leen Lankester, regiomanager ADO-Icarus
- Tamara Beeckmans, begeleider meerderjarigen en jobcoach Fiola vzw
- Gelila Wasteel, stagiaire Fiola vzw
- Femke Vandecasteele, woonbegeleider woonteam GAN CAW Oost-Vlaanderen
- Katty Van Belleghem, coördinator Huurdersbond Oost-Vlaanderen
- Mieke Baetens, buurtwerker Vierdewereldgroep
- Bjorn Meyers, opbouwwerker Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen

Woonactoren: bewoners (en eventueel aanwezige bewonersondersteuners)

- 6 sociale huurders namen digitaal deel aan het gesprek; 1 huurder reageerde schriftelijk
- De namen van de huurders worden omwille van de privacy niet vermeld.

Woonactoren: lokale beleidsverantwoordelijken (burgemeesters, schepenen)

- Sarah Smeyers, schepen van wonen en voorzitter BCSD Stad Aalst
- Jo Fonck, burgemeester, gemeente Denderleeuw
- Jan De Nul, schepen van sociale huisvesting, gemeente Denderleeuw
- Sofie Renders, voorzitter BCSD, gemeente Denderleeuw
- Phaedra Van Keymolen, schepen van ruimtelijke planning en huisvesting, gemeente Haaltert
- Lisa Houtman, voorzitter BCSD, gemeente Haaltert

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 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