

Visitatierapport De Zonnige Woonst (4190) Hamme



Visitatiegesprekken op 24 en 26 september 2018
definitief visitatierapport – 25 januari 2019

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 Zonnige Woonst geleverde prestaties. Het prestatieoordeel is gebaseerd op de output van de prestatie-databank (gegevens 2013-2017), 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

De Zonnige Woonst (4190)

Hamme

VISITATIERAPPORT

- datum rapport: Definitief rapport, 25 januari 2019
- datum visitatiegesprekken: 24 en 26 september 2018
- presentatie aan raad van bestuur: 14 januari 2019
- samenstelling visitatiecommissie:
 - Swa Silkens, commissievoorzitter
 - Tina Martens, commissielid
 - Gerard Van Bortel, commissielid

SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ

- De Zonnige Woonst
- Erkenningsnummer 4190
- Contactgegevens SHM:
 - Rozenhoed 1 te 9220 Hamme>
 - 052 47 04 71
 - info@dezonnigewoonst.be
 - www.dezonnigewoonst.be
- Directeur: Guy Van Gucht
- Voorzitter: Etienne De Prijcker
- Actieterrein voor de realisatie en de verhuur van sociale huurwoningen:
 - Hamme, Temse, Waasmunster

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	4
2. SAMENVATTING	6
3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING	9
3.1 BESCHRIJVING SHM.....	9
3.2 BESCHRIJVING OMGEVING	10
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	24
4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID	32
4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID	37
5. AANBEVELINGEN	42
5.1 AANBEVELINGEN VOOR DE SHM	42
5.2 AANBEVELINGEN VOOR DE DOOR DE VLAAMSE OVERHEID TE NEMEN MAATREGELEN.....	42
5.3 GOEDE PRAKTIJEN BIJ DE SHM	42
BIJLAGEN	44
BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN.....	44
BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN	46

1. INLEIDING

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

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

17. 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.
18. 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 ZONNIGE WOONST CV

De SHM De Zonnige woonst heeft in haar 90-jarig bestaan het woningaanbod in de gemeente Hamme sterk bepaald. In deze vroegere nijverheidsgemeente, ontstaan rond thuisspinners, touwslagers en textiel fabrieken, staat het actueel aandeel sociale huurwoningen voor 12% van het totale woningaanbod, de reeds verkochte huur- en koopwoningen voor 7% en zijn bovendien doorheen de geschiedenis van de SHM meer dan 200 kavels verkocht. De SHM is ook actief in de gemeenten Temse (sinds 1954) en Waasmunster (sinds 2014), naast andere huur-SHM's.

Einde 2017 beheerde De Zonnige Woonst 1.390 woningen en appartementen. Het overgrote deel staat in Hamme (90%), gevolgd door Temse (6%) en Waasmunster (4%). Bijna 2/3^{de} van het aanbod is gebouwd na 1980. De SHM verhuurt vooral ééngezinswoningen (66%). De Zonnige Woonst huisvest voor 39% huurders waarvan het gezinshoofd 65 jaar is of ouder. Ze zit hiermee bij de 15% van de SHM's met het hoogste aandeel senioren.

VAN GOED NAAR BETER

In de vorige visitatieronde (2012) beoordeelde de visitatiecommissie de prestaties van De Zonnige Woonst overwegend als goed. Enkel voor het betrekken van bewonersgroepen en voor het meten van de klantentevredenheid werd een 'voor verbetering vatbaar' toegekend. Het aantal aanbevelingen was beperkt tot een vijftal.

De SHM zag het visitatierapport als een uitdaging en zocht op haar eigen wijze naar een systeem om aan de verbeterpunten tegemoet te komen. Hierbij stelt ze haar huisstijl centraal: de nabijheid tot de huurders ziet de SHM als een sterkte, directe communicatie met de huurder als een plicht, huurders persoonlijk en intensief aanspreken op hun verplichtingen als een uitgangspunt. De uitdrukkelijke keuze van De Zonnige Woonst om klantencommunicatie centraal te zetten en haar beleid steeds te verbeteren wordt in het OD 'klanten informeren' zichtbaar. Op deze operationele doelstelling geeft de visitatiecommissie dan ook een 'zeer goed' als quotering, evenals op 'prijzbewust verhuren' en 'financiële leefbaarheid'. De prestaties op de andere OD's zijn allen goed, er zijn geen OD's met een 'voor verbetering vatbaar'. Wel geeft de visitatiecommissie een aantal aanbevelingen. Ze worden verder in deze samenvatting vermeld en **vetgedrukt** weergegeven.

EEN GOEDE FINANCIËLE LEEFBAARHEID DOOR INZICHT IN EN OPVOLGEN VAN DE RISICO'S

De SHM beschikt over een evenwichtige financiële exploitatie, die voorkomt uit een efficiënt beheer, onderhoud, renovatie, ontwikkeling (en verkoop) van haar patrimonium. Inkomsten uit de koopprojecten en lagere personeelskosten hebben een gunstig effect op de liquide middelen. De huuractiviteit genereert een cashflow die ruim voldoende is om de negatieve cashflow van de algemene werking te compenseren. De Zonnige Woonst haalt daarbij aantoonbare efficiëntiewinsten. Ze heeft een goed inzicht in haar kostenstructuur en in de evolutie van de kosten over de tijd. Zo slaagt ze erin het ontstaan, de evolutie en de samenstelling van de huurdersachterstallen alsook van de huurlasten te kennen én deze te beperken.

De SHM zet in op een strikte opvolging van de werven, vanaf de gronden tot de definitieve oplevering. De Zonnige Woonst voorziet telkens de nodige speling om onverwachte en onvoorziene meerkosten tijdens de uitvoering op te vangen binnen het subsidiabel leningsplafond. De SHM zet de nodige competenties in om de bouwprojecten in goede banen te leiden, leert uit de opgedane ervaring en maakt alle betrokkenen mee verantwoordelijk. In haar meerjarige financiële planning zijn alle lopende en geplande huur- en koopprojecten tot en met 2026-2027 opgenomen, evenals de voorziene budgetten voor de uitgaven, voor de onderhouds- en herstellingswerken.

KLARE TAAL GAAT SAMEN MET DE HUURDER MEENEMEN IN HET VERHAAL

De Zonnige Woonst hecht veel waarde aan klare taal. De brochure 'Van inschrijven tot huren van een woning' is een goed voorbeeld van hoe een SHM op een beknopte en visuele wijze aan woningzoekenden de 'spelregels' van de ingewikkelde sociale huurwetgeving kan schetsen. Ze wordt door de visitatiecommissie dan ook naar voor geschoven als een goede praktijk. In haar brieven verwoordt de SHM wat van

de huurder wordt verwacht en waar hij hiervoor terecht kan. Brieven bevatten steeds een uitnodiging tot gesprek. De SHM vindt het dan ook niet genoeg dat in de mondelinge en schriftelijke communicatie wordt uitgegaan van een klaar taalgebruik, maar verwacht dat de huurder wordt meegenomen in het verhaal. Directe communicatie en huisbezoeken staan centraal, naast duidelijke afspraken en het aanbieden van kansen en mogelijkheden. Op deze directe wijze slaagt de SHM erin om de procedure huurdersachterstallen consequent toe te passen, het aantal huurders met een achterstal gelijk aan of groter dan 3 maanden huur sterk te beperken en uithuiszettingen te vermijden.

Vanuit die betrokkenheid met de huurder en het streven naar professionaliteit zocht de SHM naar een eigen vorm van werken met bewonersgroepen. Sinds 2014 wordt jaarlijks een steekproef van een vooraf bepaald type huurders uitgenodigd voor een gesprek. Dit levert de SHM een klankbord om de kwaliteit van haar dienstverlening te toetsen en te zoeken naar verbetermogelijkheden. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan **om aanvullend op deze wijze van bewonerswerking én tevredenheidsmeting ook periodiek een brede en anonieme huurdersbevraging te organiseren, en om huurdersoverleg of bewonersbetrokkenheid een meer permanent en in de organisatie ingebed karakter te geven.**

DIENSTVERLENING VERBETEREN VORMT EEN PERMANENTE UITDAGING

De Zonnige Woonst zoekt steeds naar mogelijkheden om haar werking te verbeteren. Krijgt ze bijvoorbeeld van huurders te horen dat de communicatie over en de opvolging van de herstelwerken beter kan, dan zet ze een systeem op om hieraan tegemoet te komen. Zo controleert de technische dienst consequent de uitgevoerde onderhouds- en herstelwerken met een kostprijs van meer dan 1.000 euro. Dit systeem heeft het bijkomend voordeel van een huisbezoek en een gesprek met de huurder. Daarbovenop wordt een vooropgesteld aandeel van alle werken (2%) extra gecontroleerd door een externe expert. Dit heeft het voordeel dat de eigen meting wordt bijgestuurd. Dit systeem is voor de visitatiecommissie een goede praktijk, dat ook door andere SHM's kan worden toegepast. De huurder verneemt per sms tijdig welke aannemer de werken zal uitvoeren. Van de huurders en woonactoren zijn dan ook vooral positieve geluiden te horen over de kwaliteit van de onderhoud- en herstellingswerken en over de communicatie hierrond.

De samenwerking met lokale besturen, administraties en diensten is positief. De SHM zoekt hierbij naar kansen. Samenwerken met externe diensten is optimaal op dossierniveau. Zeker in de gemeente Hamme kennen de diensten elkaar en zijn ze op elkaar afgestemd. Deze bijna vanzelfsprekende samenwerking maakt dat de SHM minder strategische samenwerkingsafspraken of -overeenkomsten heeft. De visitatiecommissie beveelt aan om de **samenwerking inhoudelijk-strategisch breder uit te werken en te verankeren, waarbij over het hele actieterrein diensten worden betrokken.** De SHM kan bijvoorbeeld de procedure huurdersachterstallen voorleggen aan de (sociale werkers van de) drie betrokken OCMW's en het CAW, om zo deze tekst te verfijnen, alsook elkaars mogelijkheden en verwachtingen uit te klaren.

AMBITIE IS EEN LEIDMOTIEF

In Temse is verdere expansie moeilijk. Hier ligt het aandeel sociale huur hoger dan de door het BSO vooropgestelde 9% én kijkt de gemeente voor nieuwe projecten uitsluitend naar de SHM WoonAnker Waas. De Zonnige Woonst zoekt verder naar groeimogelijkheden en start de opbouw van een patrimonium in Waasmunster, waarbij ze het gemeentebestuur overtuigt van haar innovatieve aanpak. In Hamme vormt de aanpak van de Tasibel-site een belangrijke en complexe uitdaging. Tasibel is een fabriekssite in het centrum van de gemeente, waar de bedrijfsactiviteiten stap voor stap worden afgebouwd. De SHM staat in voor de aankoop van de gronden en voor de regie bij deze ontwikkeling. De realisatie wordt gedeeld met private projectontwikkelaars. Door in het verhaal een zorgcomponent toe te voegen, krijgt de gemeente Hamme een vernieuwend woonaanbod.

De SHM heeft meerdere kernversterkende projecten lopen, waarbij ze vaak grotere woningen vervangt door appartementen met twee slaapkamers. Hierdoor kan De Zonnige Woonst meer huishoudens huisvesten én tegemoet komen aan de grote vraag naar dit type van woningen. De SHM heeft historisch een vrij groot aandeel aan woningen en appartementen met 3 slaapkamers of meer (52%). Tegelijk valt op dat grote gezinnen langer moeten wachten voor een aanbod dan de kleinere huishoudens. De verklaring ligt deels in het hoog aantal onderbezette woningen in dit segment, en de geringe mobilisatie van deze

huurders naar rationeel aangepaste (kleinere) woningen. De **visitatiecommissie beveelt de SHM dan ook aan om mutatie uit onderbezette woningen te stimuleren**, in het bijzonder uit de grotere woningen. Daarnaast krijgt de SHM de aanbeveling **de frictieleegstand verder terug te dringen, door het verhuurproces verder te optimaliseren**.

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	Zeer 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	Zeer goed
OD 4.3.	De SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan	Goed
OD 4.4.	De SHM betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer	Goed
5. FINANCIËLE LEEFBAARHEID		
OD 5.1.	De SHM is financieel leefbaar.	Zeer goed
OD 5.2.	De SHM beheerst haar kosten goed	Goed
OD 5.3.	De SHM voorkomt en bestrijdt huurdersachterstal, sociale fraude en domiciliefraude	Goed
OD 5.4.	De SHM heeft en gebruikt een goed financieel plan	Goed
6. KLANTGERICHTHEID		
OD 6.1.	De SHM informeert burgers snel en duidelijk	Zeer 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	Goed

(Tabel 1: overzicht van de beoordelingen - huuractiviteiten)

3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING

3.1 Beschrijving SHM

GESCHIEDENIS EN ACTIVITEITEN

De Zonnige Woonst werd in 1928 opgericht door de Syndicale Nijverheidskamer, de Kristene Werkliedenvereniging en de Commissie van Openbare Onderstand ⁽¹⁾. Kort daarop (1930) werden de eerste woningen gebouwd. In 1954 breidde het werkgebied uit met de toenmalige gemeenten Moerzeke (nu Hamme) en Tielrode (nu Temse). In de jaren '60 bouwt de SHM zijn eerste koopwoningen. In 1966 kwam ook de gemeente Elversele (nu Temse) in de vennootschap. In 2014 verruimde De Zonnige Woonst haar werkgebied met de gemeente Waasmunster. Hierbij werden 22 woningen overgenomen van de gemeente en 31 van de SHM Dendermondse Volkswoningen ⁽²⁾.

Het huidig kantoor (Rozenhoed 1 te Hamme) is in gebouwd in 1977 en in 2013-2014 volledig gerenoveerd.

ACTIETERREIN ⁽³⁾

De Zonnige Woonst is actief in de gemeenten Hamme, Temse en Waasmunster. Deze drie Oost-Vlaamse gemeenten vormen samen een aaneengesloten gebied. Het actieterrein grenst ten noorden aan de stad Sint-Niklaas en ten westen aan de Schelde, en vormt zo een overgang tussen de centrumsteden Antwerpen en Sint-Niklaas.

In het actieterrein zijn meerdere sociale huisvesters actief, zoals blijkt uit tabel 2:

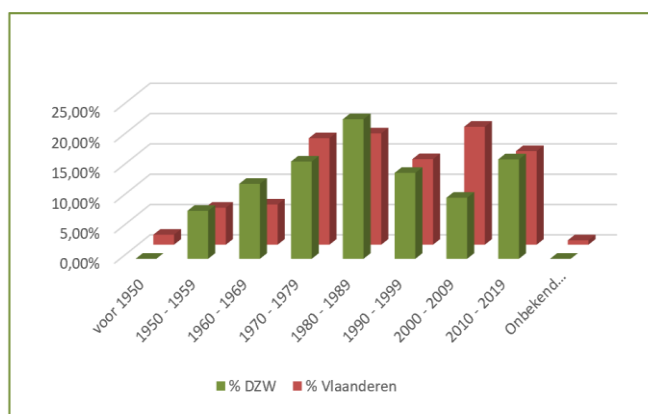
	Sociale huur	Sociale koop	SVK
Hamme	- De Zonnige Woonst (Hamme)	- Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Dendermonde	- Woonaksent (Dendermonde)
Temse	- Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting (Beveren) - WoonAnker Waas (Temse) - De Zonnige Woonst (Hamme)	- Waasse Landmaatschappij (Sint-Niklaas)	
Waasmunster	- De Volkswoningen (Dendermonde) - De Zonnige Woonst (Hamme)	- Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Dendermonde	- SVK Waasland (Sint-Niklaas)

Tabel 2: sociale huisvesters in het DZW-actieterrein

De Zonnige Woonst is de enige huur-SHM in de gemeente Hamme en heeft hier bijgevolg 100% van de SHM-huurwoningen. In Temse en Waasmunster heeft ze respectievelijk 6,7% en 18,5% van het SHM-huuraanbod in eigendom

PATRIMONIUM - EVOLUTIE EN SPREIDING

De ouderdom van het patrimonium van De Zonnige Woonst is vergelijkbaar met het profiel voor alle SHM-woningen in Vlaanderen. Een 64% van de woningen dateert van na 1980 (Vlaanderen 67%). Tussen 2000 en 2009 heeft de SHM merklijk minder



Grafiek 1: bouwjaar van het huidige DZW-woningaanbod

¹ Commissie Openbare Onderstand, kortweg C.O.O., de voorloper van het huidige O.C.M.W.

² De SHM 'Dendermondse Volkswoningen' is in 2017 samen met 'Huisvesting Gewest Aalst' gefuseerd tot 'De Volkswoningen'.

³ Voor de invulling van het begrip 'actieterrein' verwijzen we naar de bijlage 2 bij dit rapport.

gebouwd dan gemiddeld bij de andere SHM's, in de overige decennia liep dit vrij gelijk of hoger. Bijna 25% van het huidige woningaanbod is gebouwd tussen 1980 en 1989. De SHM heeft geen woningen meer van voor 1950. Het overgrote deel van haar patrimonium staat in de gemeente Hamme (90%), gevolgd door Temse (6%) en Waasmunster (4%).

PERSONEEL

De SHM heeft einde 2017 9 medewerkers, verspreid over de sociale dienst (3), de interne dienst (2), de technische dienst (3) en de directeur. Daarnaast beschikt de SHM nog over 3 huisbewaarders.

De directeur is in dienst sinds 2009. Een voorzitterswissel gebeurde in het voorjaar 2017.

BESTUUR & DE LOKALE INBEDDING

De openbare sector heeft 52% van de aandelen van de SHM. Het overige deel is eigendom van private initiatieven en -personen, waarbij meer dan de helft van deze aandelen in handen is van private personen.

De raad van bestuur (15 bestuurders) is samengesteld uit vertegenwoordigers van de gemeente en het OCMW van Hamme (6), de gemeente Temse (1), de Provincie Oost-Vlaanderen (1), vzw Vooruitzicht Liberale Werken Hamme (1), Socialistische aktie Hamme (1), Beweging.net Hamme (1) en een aantal private personen (4). De openbare sector staat samen voor 8 mandaten. De gemeente Waasmunster heeft geen aandelen en is ook niet vertegenwoordigd in de raad van bestuur. Het directiecomité telt – naast de directeur – 5 leden, waarvan 3 vertegenwoordigers van Hamme en 2 private aandeelhouders.

TOEWIJZINGSREGLEMENTEN

In de drie gemeenten is een vrij gedetailleerd toewijzingsreglement lokale binding van toepassing, met daarin een uitgebreid cascadesysteem van voorrangen. Hoe groter de band is met de gemeente (de periode dat men er woont of heeft gewoond), hoe hoger dat de woningzoekende op de wachtlijst staat. Deze voorrang is bovendien nog uitgesplitst per deelgemeente. Zo krijgen inwoners van bijvoorbeeld Moerzeke voorrang voor woningen in deze deelgemeente.

Hamme en Temse hebben daarnaast ook een doelgroepreglement voor senioren (minstens 65 jaar oud), dit steeds voor een bepaald deel van het patrimonium.

De SHM geeft daarnaast voorrang aan kandidaat-huurders die nog geen huurovereenkomst hebben met een sociale huisvestingsmaatschappij.

3.2 Beschrijving omgeving

SOCIAALECONOMISCH PROFIEL

Volgens de Belfius-typologie voor de gemeenten ⁽⁴⁾ zijn Hamme en Temse gemeenten met een veeleer achtergesteld sociaaleconomisch niveau (lagere inkomens) in combinatie met een vrij grote verstedelijking. Waasmunster daarentegen is gecatalogiseerd als een woongemeente in een landelijke zone, met een lagere centrumfunctie en met inkomens die laag zijn maar toch hoger dan het regionaal gemiddelde.

Hamme heeft zich vanaf het midden van de 19de eeuw ontwikkeld als een typische nijverheidsgemeente, met eerst thuisspinners, touwslagers en stijfselabrieken, later textielabrieken, zoals Tasibel. De sociale contrasten kwamen hier sterk tot uiting. De toenmalige industriëlen stelden hun arbeiders kleine arbeiderswoningen ter beschikking, die samen met de fabrieken in sterke mate de groei en het uitzicht van de gemeente bepaalden. Kennis, geld, tijd of bereidheid voor een goed plan voor woningbouw was er meestal niet, de kwaliteit ondermaats en de levensomstandigheden lamenteel, aldus de SHM.

HUISHOUDENS

Het actieterrein van de SHM telt (2017) een 27.000 huishoudens. Volgens de prognoses zal dit aantal toenemen met 3% tegen 2020 en met 10% tegen 2030. Dit is een merkkelijk hogere groei dan wordt verwacht voor het Vlaamse Gewest (2,5% en 8%).

⁴ De Belfius 'sociaaleconomische typologie van de gemeenten' is een statistische oefening met het doel gemeenten met een vergelijkbare sociaaleconomische omgeving onder te brengen in zo homogeen mogelijke klassen, om op die manier een geschikt referentiekader uit te werken om de financiële aspecten van de gemeenten te kunnen vergelijken.

Temse heeft het hoogste aantal inwoners, gevolgd door Hamme, met Waasmunster op grote afstand (zie tabel 3). De leeftijdscurve voor de drie gemeenten loopt vrijwel gelijk. Waasmunster heeft iets meer 65-plussers. De gemiddelden voor het actieterrein zijn quasi gelijk met het profiel voor het Vlaamse Gewest.

	HAMME	TEMSE	WAASMUNSTER TOTAAL	
Bevolking	24 767	29 515	10 749	65 031
% Leeftijd 18-34	20,1	20,5	19,2	20,1
% Leeftijd 35-64	39,9	40,5	41,2	40,4
% Leeftijd 65+	19,4	18,5	20,4	19,1

Tabel 3: bevolkingsprofiel van het DZW-actieterrein

De Zonnige Woonst huisvest 39% huurders waarvan het gezinshoofd 65 jaar is of ouder. Ze zit hiermee bij de 15% SHM's met het hoogste aandeel senioren. Het aandeel gezinshoofden dat niet de Belgische nationaliteit heeft, is met 6,4% relatief laag: 2/3^{de} van de SHM's telt een hoger aandeel. Het aandeel alleenstaanden bedraagt 43,3%, meer dan 60% van de SHM's heeft een hoger aandeel. Het mediaan equivalent netto-belastbaar inkomen voor de SHM-huurders ligt rond de 16.000 euro, bij meer dan 80% van de SHM's in Vlaanderen is dit inkomen lager. Als mogelijke verklaring voor dit hoge mediaan-inkomen wijst de SHM op een vrij hoog aandeel huurders die tewerkgesteld zijn in het in de regio royaal aanwezig alternatief tewerkstellingscircuit (sociale tewerkstelling, beschutte werkplaats, dienstenchequebedrijf) en op huurders die reeds lang bij de SHM wonen, veelal in de grotere woningen, die zich mettertijd hebben verbeterd of van een dubbel inkomen genieten.

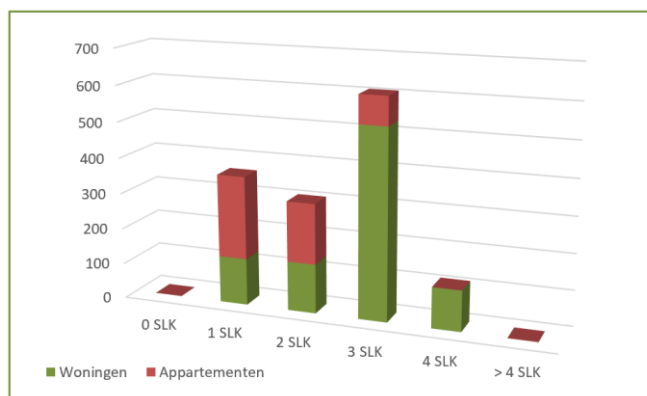
PATRIMONIUM

Het landelijk karakter van Waasmunster tegenover de bredere verstedelijking in Hamme en Temse (zie hoger) wordt zichtbaar in het lokale woningprofiel. De laatste twee gemeenten hebben een bijna 2 keer zo groot aandeel eengezinswoningen met gesloten bebouwing dan Waasmunster. Meer dan de helft van de woningen in Waasmunster is open bebouwing, tegenover ongeveer 1/4^{de} of minder in Hamme en Temse. Appartementen zijn weinig aanwezig in Waasmunster (Zie tabel 4).

	HAMME	TEMSE	WAASMUNSTER TOTAAL	
Totaal woonegelegenheden	10 754	12 313	4 430	27 497
% Gesloten bebouwing	33,6%	31,3%	17,3%	30,0%
% Halfopen bebouwing	31,8%	20,1%	20,5%	24,7%
% Open bebouwing	20,7%	25,3%	53,8%	28,1%
% Building Flatgebouwen	13,9%	23,3%	8,4%	17,2%

Tabel 4: Woningtypen in het DZW-actieterrein

Het patrimonium van de SHM bestaat voor 2/3^{de} uit eengezinswoningen en voor 1/3^{de} uit appartementen. 60% van de SHM's heeft een hoger aandeel appartementen. Het grootste aandeel heeft 3 slaapkamers (44%), gevolgd door 1 slaapkamer (26%), 2 slaapkamers (22%) en 4 slaapkamers (8%). De Zonnige Woonst heeft geen studio's noch woningen of appartementen met meer dan 4 slaapkamers (Grafiek 2).



Grafiek 2: DZW-woningaanbod: type en aantal slaapkamers

SOCIAAL OBJECTIEF

Bij de nulmeting voor het vaststellen van het sociaal objectief (31.12.2007) werd de verhouding van het aantal sociale huurwoningen tegenover het aantal huishoudens in de gemeente vastgelegd. Toen hadden de gemeenten Hamme en Temse reeds meer sociale huurwoningen dan het vooropgestelde aandeel van 9%, en kregen daarom geen BSO opgelegd. Waasmunster had een 6% sociale huurwoningen en kreeg een BSO van 68 huurwoningen (zie tabel 5)

Bij de tweejaarlijkse voortgangstoets meet de Vlaamse overheid of de gemeenten een groeipad volgen dat het mogelijk maakt om het BSO in de vooropgezette tijd halen. Naast het aantal effectief gerealiseerde woningen, wordt ook rekening gehouden met het geplande aantal. De laatste tweejaarlijkse voortgangstoets dateert van 2018 (gegevens 31.12.2017). Op basis van de netto-groei én het geplande aantal worden de gemeenten in een categorie ingedeeld. De gemeenten Hamme en Temse zitten in categorie 1, want kregen geen groeipad opgelegd. Waasmunster zit in categorie 2a, volgt momenteel het groeipad sociale huur niet, maar heeft Wonen-Vlaanderen kunnen overtuigen dat ze voldoende inspanningen levert om

het BSO alsnog tijdig te bereiken. De gemeenten Hamme en Temse hebben vanaf het begin (1^{ste} oproep, 2013) gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een sociaal woonbeleidsconvenant af te sluiten, om zo met Vlaamse subsidies het sociaal woningaanbod verder te laten groeien. Het woonbeleidsconvenant van Hamme 2017-2020 gaat uit van een bijkomende groei met 27 woningen.

	BSO-huur						BSO-koop			
	0-meting	%	BSO	Voortgang	nog	categorie	0-meting	BSO	Voortgang	nog
HAMME	1 143	11,94	0	136	0	1	9	75	16	59
TEMSE	1 189	10,77	0	68	0	1	9	0	0	0
WAASMUNSTER	245	5,98	68	35	33	2a	22	36	14	22

Tabel 5: BSO-huur en BSO-koop voor het DZW-actieterrein, gegevens 31.12.2017

Het BSO voor het realiseren van sociale koopwoningen en -kavels is bij decreet van 14.10.2016 opgeheven. Omdat De Zonnige Woonst periodiek koopwoningen aanbiedt (zie OD 1.2), bevat tabel 4 ook de gegevens van BSO-koop, dit louter ter informatie.

4. PRESTATIES VAN DE SHM

4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN

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

OD 1.1: De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen

Beoordeling: goed

De Zonnige Woonst heeft in de afgelopen visitatieperiode, in functie van haar financiële draagkracht, een voldoende bijdrage geleverd aan het gewenste sociaal huuraanbod in haar actieterrein. Die nieuwbouw vond plaats in Hamme. De maatschappij heeft haar werkgebied uitgebreid naar de gemeente Waasmunster en daar 50 woningen aangekocht van diverse partijen. De visitatiecommissie vindt dat De Zonnige Woonst op deze operationele doelstelling goede prestaties levert.

- De **lokale context** is essentieel voor het beoordelen van de prestaties van De Zonnige Woonst. In Hamme en Temse was het BSO al in de vorige visitatieperiode bereikt. De gemeenten Temse en Hamme hadden in 2007 een behoorlijk aantal sociale huurwoningen, respectievelijk 10,8% en 11,9% van alle wooneenheden. In Waasmunster is het BSO nog niet behaald.

De drie betrokken gemeenten hebben elk een andere houding ten opzichte van de SHM:

- De Zonnige Woonst is groot geworden in Hamme (zie hoofdstuk 3). Deze gemeente wil haar woonuitbreidingsgebieden voorlopig niet ontwikkelen en richt zich op inbreidingsgericht bouwen en versterken van de bestaande kern door het opwaarderen van oude bedrijfssites (zie verder). De SHM draagt actief bij aan dit beleid door panden en percelen aan te kopen en te herontwikkelen of te verbeteren. De Zonnige woonst is volgens de gemeente Hamme voldoende actief in het aankopen van panden, vooral in de binnenstad.
 - De Zonnige Woonst heeft in de afgelopen visitatieperiode geen woningen in Temse gerealiseerd en de kans is zeer waarschijnlijk dat dit ook in de komende jaren niet zal gebeuren. De contacten tussen de gemeente Temse en De Zonnige Woonst zijn goed. Het BSO sociale huur is echter reeds behaald en de openstaande opgaven op het gebied van sociaal wonen worden volgens het lokale bestuur op adequate wijze opgepakt door de lokale SHM (WoonAnker Waas)
 - Tot 2014 beschouwde de gemeente Waasmunster de toenmalige 'De Dendermondse Volkwoning' (nu De Volkswoningen) als de belangrijkste partij om het BSO te realiseren. Sindsdien is er ook De Zonnige Woonst bijgekomen. De gemeente Waasmunster is blij met de komst van de Zonnige Woonst. Volgens veel woonactoren zorgt dit voor meer dynamiek.
- De SHM heeft in de periode 2013-2017 43 woningen gerealiseerd: 24 woningen in 2016 en 19 in 2015, allen in Hamme. In 2013 en 2014 zijn geen **nieuwe woningen** gerealiseerd. In 2018 heeft De Zonnige Woonst ook 17 koopwoningen opgeleverd (zie OD 1.2), en 3 huurwoningen. De SHM heeft in deze periode enkele tientallen bestaande woningen aangekocht, zoals 21 woningen in de Noordstraat (Hamme) van een private eigenaar, en ruim 50 woningen van OCMW, SHM, gemeente en particulieren in Waasmunster.

Uitgedrukt in een percentage groeide het patrimonium van De Zonnige Woonst jaarlijks gemiddeld met 0,62% in de periode 2013-2017. Dit is een relatief laag percentage; driekwart van de SHM's had in 2017 een hoger aangroeipercentage. Bij de vorige visitatie was de groei 2%. De SHM verschoof haar hoofdaandacht van nieuwbouw naar renovatie (zie OD 2.1) en aankoop.

- Voor de periode 2017-2019 heeft de gemeente Hamme een **sociaal woonbeleidsconvenant** afgesloten voor 27 bijkomende sociale huurwoningen. De huidige projectenportefeuille leidt zeer waarschijnlijk tot een stijging van het aangroeipercentage in de komende jaren. Eind 2017 waren 107 woningen aangemeld, ofwel 6,62% van het patrimonium.
- Ten tijde van de visitatie had De Zonnige Woonst 3 huurprojecten (44 woningen) op **het uitvoeringsprogramma** staan: 3 woningen aan de Weststraat, 21 woningen aan de Dennenstraat en 20 woningen aan de Lindestraat. Daarnaast zijn nog 3 koopprojecten aangemeld: 9 woningen aan de Slangstraat, 4 woningen aan de Museumstraat en 4 woningen aan de Broekstraat. Alle projecten liggen in de gemeente Hamme. Twee projecten waren ten tijde van de visitatie in uitvoering: Weststraat (3 huurappartementen) en Lindestraat (20 huurwoningen (vervangingsbouw van 17 bestaande huurwoningen)). De SHM heeft een nieuwbouw- en vervangingsbouwplanning die minstens vijf jaar vooruit kijkt. Projecten worden in de financiële planning verwerkt op het moment dat de financiële omvang enigszins bekend is.

Op middellange termijn werkt De Zonnige Woonst aan twee relatief omvangrijke projecten:

- Het grootste en ook meest complexe project is de ontwikkeling van de Tasibel site. In 2013 verwerft de SHM deze KMO-zone in het centrum van de gemeente Hamme en sluit hiertoe een brownfield-convenant af met de Vlaamse Regering. Tasibel – een bedrijf gespecialiseerd in het spinnen en weven van natuurlijke vloerbekleding – zal daarna haar activiteiten stap voor stap overbrengen naar een andere locatie. In 2016 werd een Ruimtelijk Uitvoeringsplan (RUP) voor de site goedgekeurd, wat de bouw van zo'n 150 woonegelegenheden op deze terreinen mogelijk maakt. De nieuwe wijk wordt een mix van sociale en private woningen, groene ruimtes en een zorgaanbod.
- Daarnaast wil De Zonnige Woonst in het woonuitbreidingsgebied Wareslage (Waasmunster) 50 à 60 sociale huur- en koopwoningen realiseren op een totaal van circa 200 woningen. De SHM zal de gronden aankopen als de benodigde vergunningen rond zijn. Deze ontwikkeling is voor de middellange termijn.
- De **architectonische en stedenbouwkunde kwaliteit** van recente projecten wordt door stakeholders als goed beoordeeld. De SHM realiseert veelal kleine projecten (minder dan 10 woningen). Deze schaal sluit goed aan bij de omgeving. De SHM heeft oog voor kansen om de verkeersveiligheid en de kwaliteit van de openbare ruimte in de omgeving van haar projecten te verbeteren. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de heraanleg van het plein Oostkouter en het plaatsen van een kunstwerk aldaar.

De SHM realiseert nieuwbouwprojecten veelal via architectuurwedstrijden. Deze aanpak wordt gewaardeerd door veel woonactoren waarmee de commissie sprak. Een voldoende gevarieerde samenstelling van die jury's is een aandachtspunt.

- Na de vorige visitatie heeft De Zonnige Woonst haar **actieterrein uitgebreid** naar de gemeente Waasmunster. Lokale woonactoren waarderen deze stap bijzonder. Sinds 2014 heeft de SHM ruim 50 woningen in de gemeente aangekocht. De eerste stap van De Zonnige Woonst naar Waasmunster was voor lokale woonactoren wat verrassend, namelijk door de aankoop van 3 woningen aan de Hollandsemolen en Zuidermolen van de toenmalige SHM Dendermondse Volkswoningen (nu 'De Volkswoningen') bij een openbare verkoop. In 2015 kocht De Zonnige Woonst in dezelfde straten 28 woningen van de Dendermondse Volkswoningen.

In 2016 kocht De Zonnige Woonst 2 appartementen van het OCMW van Waasmunster (aan de Rivierstraat) en 4 appartementen en 1 te renoveren woning van de gemeente Waasmunster aan de Kerkstraat. In 2017 kwamen daar nog 15 woningen van de gemeente aan de Maria Stoop-Moenstraat bij. Deze woningen waren door de gemeente gebouwd met middelen van sociale huisvesting en vielen bijgevolg onder de sociale huurwetgeving. In 2017 en 2018 werd het sociale huuraanbod nog uitgebreid door de aankoop van 3 woningen van particulieren. In totaal heeft De Zonnige Woonst op deze manier binnen korte tijd een positie in Waasmunster verworven van 55 woningen.

- De ontwikkeling van de **Tasibel site** (Hamme) is een complex project, maar de ontwikkeling wordt, voor zover de visitatiecommissie dat kan beoordelen, professioneel en prudent aangepakt. Er is een gevarieerd samengestelde expertengroep aangesteld die de SHM en de gemeente adviseert. Er is een

uitgebreide verkenning gemaakt van vergelijkbare goede voorbeelden in Vlaanderen. Advocatenkantoor DLA Piper is ingeschakeld voor de juridische ondersteuning van het project en het ontwikkelen van de leidraad voor de selectie van de ontwikkelaar. De SHM is eigenaar van de gronden en neemt de regiefunctie op bij deze ontwikkeling. Van de 150 te realiseren woningen zal de SHM 1/3^{de} opnemen, 1/3^{de} zal via verkoop aan projectontwikkelaars worden gerealiseerd, en nog 1/3^{de} wordt in erfpacht uitgegeven.

De gemeente Hamme heeft weinig diensten en instellingen voor de huisvesting of ondersteuning van kwetsbare doelgroepen. Daarom is voor de Tasibel site, naast een divers aanbod aan woningen, ook het voorzien van zorg- en welzijnsvoorzieningen ingeschreven.

- De **samenwerking** tussen De Zonnige Woonst en de lokale woonactoren verloopt meestal positief. De langjarige samenwerking tussen de maatschappij en de gemeente Hamme op het vlak van de herontwikkeling van de Tasibel site is daar een sprekend voorbeeld van. Uit de gesprekken met bestuursleden van de SHM en de ambtenaren haalt de visitatiecommissie toch enkele 'malfuncties' tussen de SHM en de administratieve diensten van de gemeente Hamme, dit soms met grote gevolgen. De oorzaak hiervan is onder meer dat de maatschappij de stedenbouwkundige grenzen opzoekt, om zo een hogere densiteit te bereiken. Zo werden de bouwvergunningen voor nieuwbouwprojecten aan de Dennenstraat en Hoogstraat geweigerd. Voor het project Hoogstraat (6 huurwoningen) had de weigering van de bouwvergunning grote financiële gevolgen. Door de opgelopen vertraging liep De Zonnige Woonst een subsidie van 300.000 euro mis. Zonder deze subsidie werden de appartementen te duur als sociale koopwoning. Daarom besliste de maatschappij om de appartementen toe te voegen aan het sociaal huuraanbod. De visitatiecommissie adviseert om voldoende afstemming te zoeken met de diensten stedenbouw van de gemeente over wat vanuit een stedenbouwkundige benadering al dan niet aanvaardbaar is, om zo deze situaties in toekomst te vermijden.
- Naast de Tasibel site en de uitbreiding in Waasmunster, heeft De Zonnige Woonst nog een aantal kleinere projecten in haar planning opgenomen. Deze projecten moeten nog besproken worden op de lokale woonoverleggen. Het betreft het project Posthoorn – Gasmeterstraat (ca. 16 woningen in Hamme) en het project Vierschaar (9 appartementen) in Waasmunster.

OD 1.2: De SHM biedt vormen van sociale eigendomsverwerving aan

Beoordeling: niet van toepassing

De kernactiviteit van De Zonnige Woonst is het verhuren van woningen. De SHM is tot op de dag van vandaag ook actief in het ontwikkelen van koopwoningen. De Zonnige Woonst wil met haar koopprojecten bijdragen aan evenwichtig opgebouwde wijken én haar financiële gezondheid versterken. De SHM bemiddelt niet in sociale leningen en is zelf ook geen vragende partij om haar koopactiviteiten apart te beoordelen. Net zoals in 2013, zal de visitatiecommissie deze operationele doelstelling daarom niet beoordelen. Hieronder volgt wel een overzicht van de koopactiviteiten van De Zonnige Woonst.

- De Zonnige Woonst heeft in de periode 2013-2017 geen koopwoningen gerealiseerd. In 2018 zijn 17 woningen opgeleverd, namelijk 4 koopwoningen aan de Broekstraat, 4 koopwoningen aan de Museumstraat en 9 koopappartementen aan de Slangstraat. Alle drie projecten staan in Hamme.
- Twee koopprojecten (Marktplaats/Peperstraat 15 appartementen en Hoogstraat 6 appartementen in Hamme) waren voor 2020 geprogrammeerd maar grepen net naast de benodigde overheidssubsidie. De projecten worden nu door de SHM omgezet naar huurwoningen (zie ook OD 1.1), bijgevolg opnieuw geprogrammeerd (nu als huurproject) en opgenomen in een Woonbeleidsconvenant.
- De SHM heeft nog diverse andere koopprojecten in het vizier, onder andere in de grote projecten Tasibel in Hamme en Wareslage in Waasmunster (zie OD 1.1).

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 Zonnige Woonst heeft een duidelijke strategie voor de verwerving en aanwending van gronden en panden. Aangezien de gemeente Hamme haar woonuitbreidingsgebieden voorlopig niet wil aansnijden, richt de SHM zich vooral op het verwerven en ontwikkelen van kavels en panden in bestaand gebouwd gebied. In Waasmunster heeft de SHM vooral woningen in bewoonde staat verworven. De gemeente Temse ziet voor De Zonnige Woonst geen verdere taak weggelegd in het uitbreiden van het sociaal woningaanbod. In die lokale context volstaat de strategie van de SHM om voldoende sociale woonprojecten te realiseren. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM op dit prestatievelde als goed.

- Het **BSO sociale huur** is al voor een groot deel gerealiseerd in het actieterrein van De Zonnige Woonst. De strategie van de maatschappij is daarom vooral gericht op het verwerven van gronden en panden om haar woonaanbod te diversifiëren én levenslang (aangepast) wonen op wijkniveau mogelijk maken. Het beleid van de lokale overheden in het actieterrein van de SHM is gericht op bouwen in of nabij het centrum van de gemeente. Daarom bestaan de verwervingen door de SHM vooral uit bestaande woon- of bedrijfspanden, zelden uit onbebouwde kavels. De gemeente Temse, waar het BSO ook al is bereikt, ziet voor De Zonnige Woonst geen taak weggelegd voor het realiseren van nieuwe sociale woningen.
- In **Waasmunster** is het BSO nog niet bereikt. In de visitatieperiode heeft De Zonnige Woonst in deze gemeente ruim 50 woningen aangekocht (zie OD 1.1). Het gaat voornamelijk over bestaande woningen in bewoonde staat, meestal overgenomen van de gemeente, van het OCMW en van een andere SHM. De Zonnige Woonst is bezig met het vervangen of rooveren van een deel van die woningen. Deze strategie draagt bij aan de kwaliteit en diversiteit van sociaal wonen in Waasmunster, maar niet meteen aan het vergroten van het sociaal woningaanbod. De SHM engageerde zich alvast over een aankoop van grond in de woonuitbreidingsgebied Wareslage, op het moment dat hier alle vergunningen zijn afgegeven (zie ook OD 1.1).
- De SHM bezit eind 2017 7,5 hectare aan gronden en panden. Aan het einde van de vorige visitatieperiode bezat de SHM 5,6 hectare aan **grondposities**. De uitbreiding is in de voorbije jaren vooral verkregen door bestaande woningen in Waasmunster en Hamme aan te kopen. Hiervoor heeft De Zonnige Woonst verschillende kanalen benut, zoals aankopen van de toenmalige Dendermondse Volkswoningen, van de gemeente en het OCMW van Waasmunster, en via particulieren. Een aantal aankopen is gerealiseerd via voorkoop- en wederinkooprechten. Aangezien deze aankopen een groot deel reeds bewoonde panden betrof, zijn deze in groter detail besproken in OD 1.1.

De maatschappij volgt nauwgezet de kansen voor een recht op voorkoop in het actieterrein. Hierover wordt uitgebreid gerapporteerd aan de raad van bestuur. Bij het beoordelen van mogelijkheden kijkt de SHM vooral of locaties strategisch gelegen zijn in functie van eventuele (toekomstige) nieuwbouwen en vervangingsbouwprojecten, bij voorkeur locaties nabij panden en percelen die de SHM al in bezit heeft. De geografische voorkeur voor het aankopen van panden ligt in Hamme vooral in de buurt van het centrum, dit vooral vanwege de nabijheid van winkels, gemeentediensten en andere voorzieningen.

- In 2013 kocht De Zonnige Woonst de brownfieldsite **Tasibel** nabij het centrum van Hamme (zie OD 1.1). De SHM wil met deze aankoop op termijn een grootschalig woonproject realiseren: een 'Zorgzame Buurt', waarin sociale (huur en koop) en private woningen worden gecombineerd met zorg- en welzijnsdiensten én economische activiteiten zoals sociale tewerkstelling. Dit inbreidingsgericht project is

van groot belang voor de gemeente Hamme en is bedoeld om de centrale kern van het dorp te versterken.

Momenteel loopt de procedure om een geschikte projectontwikkelaar aan te duiden, 5 partijen hebben zich gemeld. De kosten en risico's voor de ontwikkeling, inclusief de grondsanering, worden bij de ontwikkelaar gelegd, die verantwoordelijk blijft voor de exploitatie van de locatie gedurende een periode van 50 jaar. De totale oppervlakte van het terrein in eigendom van De Zonnige Woonst bedraagt ca. 4.500 m². De SHM wenst ca. 1/3^{de} (1,5 ha) in eigendom te houden en 1/3^{de} in erfpacht te geven. De realisatie van overige ruimten zal afhangen van de invulling van de 2 voorgaande en kan variëren tussen ca. 1.500 m² en enkele duizenden m² (zie ook OD 1.1).

Omdat in Hamme het BSO sociale huur al is bereikt, is een woonbeleidsconvenant nodig voor het verkrijgen van subsidie voor de sociale woningen op de Tasibel site. Dit project is nog niet opgenomen in het huidige Woonbeleidsconvenant van de gemeente Hamme met de Vlaamse overheid.

- De SHM beschikt over nog wat **kleinere grondreserves** in haar actieterrein. Die worden soms tijdelijk aangewend als volkstuinjtes en worden bij voorrang verhuurd aan huurders. Het gaat om 8 tuintjes in de Oostkouterstraat en 3 tuintjes in de Moerheide, beiden in Hamme.

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

Beoordeling: goed

De Zonnige Woonst hanteert een bewuste strategie om tegemoet te komen aan de noden van bijzondere doelgroepen op haar actieterrein. De bijzondere doelgroep bestaat vooral uit senioren. De SHM werkt samen met relevante partijen in haar actieterrein, zoals gemeenten, OCMW's en vzw's gespecialiseerd in het ondersteunen van bijzondere doelgroepen. Er is weinig vraag naar woningen voor andere bijzondere doelgroepen in het actieterrein. De maatschappij besteedt aandacht aan het bestrijden van onderbezetting in haar patrimonium, en aan het zo flexibel mogelijk inzetbaar maken van haar patrimonium. De visitatiecommissie vraagt wel aandacht voor het creëren van meer huisvestingskansen voor grote gezinnen. De wachttijd van die doelgroep is relatief hoog en de afgelopen jaren sterk gestegen. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de maatschappij op dit prestatieveld als goed.

- De Zonnige Woonst beschikt over gevarieerd **aanbod** aan sociale huurwoningen. Het patrimonium heeft een relatief groot aandeel eengezinswoningen met 3 of meer slaapkamers (38% van het patrimonium). De maatschappij probeert met (vervangende) nieuwbouw het aantal appartementen en kleinere woningen te vergroten. De SHM bouwt bij nieuwe projecten vooral woningen met 1 of 2 slaapkamers omdat 2/3^{de} van de kandidaten op de wachtlijst hiervoor in aanmerking komt, terwijl iets minder dan de helft van het patrimonium bestaat uit 1 of 2 slaapkamerwoningen.
- De Zonnige Woonst huisvest een relatief groot aandeel senioren. Eind 2017 was, volgens het jaarverslag van de SHM, 49% van de huurders ouder dan 60 jaar, en ruim 17% van de kandidaat-huurders. Dit grote en groeiende aandeel oudere huurders vraagt om **aanpassingen aan het patrimonium**. Gelijkvloerse woningen, die niet onderbezet zijn, worden op verzoek van huurders door de maatschappij aangepast, bijvoorbeeld door een renovatie van de badkamer (van bad naar douche), het weghalen van drempels, of de plaatsing van steunen in de douche en WC. In diverse nieuwbouwprojecten, verspreid over het actieterrein van de SHM, worden in totaal 5 aangepaste woningen voor rolstoelgebruikers voorzien.

Eind 2017 beschikt de SHM over 191 gelijkvloerse woningen in Hamme. Deze woningen worden middels het lokaal toewijzingsreglement prioritair toegewezen aan 65-plussers. In Temse beschikt de SHM over 25 gelijkvloerse woningen. De maatschappij bezit 13 rolstoelwoningen voor personen met een handicap.

De gemeenten in het actieterrein van De Zonnige Woonst hechten veel belang aan de lokale band van de woningzoekenden. Eigen inwoners krijgen daarom voorrang bij vrijkomende woningen via de verschillende lokale toewijzingsreglementen (zie hoofdstuk 3).

- Aanvullend op de lokale toewijzingsreglementen werd, na bespreking in het Lokaal Woonoverleg Hamme, door De Zonnige Woonst een samenwerkingsprotocol ondertekend met het OCMW Hamme en de jongerenwerking van Spoor 56 vzw (Dageraad) over het versneld toewijzen van woningen. De Dageraad huisvest in Hamme maximaal 26 kinderen en jongeren (niet in het patrimonium van De Zonnige Woonst) die tijdelijk niet meer thuis kunnen verblijven omwille van diverse gezinsproblemen. De Zonnige Woonst heeft geen andere **samenwerkingsovereenkomsten** met andere organisaties gesloten over de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Als reden dragen welzijnsactoren en De Zonnige Woonst aan dat er weinig instellingen zijn die in het actieterrein zijn gehuisvest.
- Op basis van een door De Zonnige Woonst aangeleverd gegevensbestand, zijn 231 woningen onderbezet, hiervan zijn 219 eengezinswoningen met 3 slaapkamers of meer (circa 24% van het aantal eengezinswoningen), 15 appartementen met 3 slaapkamers of meer (3% van het aantal appartementen) (zie ook PV 4).

De SHM sensibiliseert dat huurders zich kandidaat stellen om hun **onder- of overbezette woning** in te ruilen voor een aangepaste woning. Zo werd in 2014 dit onderwerp besproken tijdens een seniorenmiddag, in 2016 kregen een aantal huurders een aanbod met brief. De Zonnige Woonst wenst hierbij niet dwingend op te treden. Ze vreest immers dat dit de druk op woningen met 2 slaapkamers nog zou verhogen en zo de wachttijd hier voor kandidaat-huurders toeneemt. De SHM zal niet de stap zetten om verhuis bespreekbaar te maken en verwacht dat de huurder dit doet. Indien echter een nieuw wooncomplex wordt opgeleverd, zal De Zonnige Woonst een verhuis aanbieden aan omwonende huurders met een onderbezette woning.

De visitatiecommissie erkent dat het realiseren van een rationele bezetting (= geen over- en onderbezetting) in de praktijk niet steeds evident is. Diverse SHM's hebben echter aangetoond dat inspanningen resultaten kunnen opleveren (zie visitatierapporten op www.visitatieraad.be). Bovendien heeft de wetgever sinds maart 2017 de mogelijkheden voor de SHM's om hierin op te treden verruimd. De visitatiecommissie vindt daarom dat DZW meer kan doen om vooral het hoog aantal grote (4 slaapkamers) onderbezette woningen te verminderen.

- De Zonnige Woonst heeft een relatief lage wachttijd voor kandidaat-huurders. Voor vrijwel alle doelgroepen behoort zij tot de 25% maatschappijen met gemiddeld de kortste wachttijden over de afgelopen 5 jaar. De wachttijd bedraagt gemiddeld 1 tot 2 jaar. Voor **grote gezinnen** is de wachttijd gemiddeld 3 jaar en scoort De Zonnige Woonst minder gunstig ten opzichte van andere maatschappijen: 50% van de maatschappijen realiseerde kortere wachttijden voor grote gezinnen. Hun wachttijd is bovendien bijna verdubbeld van gemiddeld 538 dagen in 2014 naar 1.006 dagen in 2017. De visitatiecommissie beveelt daarom aan om meer aandacht te besteden aan het realiseren van huisvestingskansen voor deze doelgroep. Dat kan in de vorm van nieuwbouw, maar ook door het verhogen van de inspanningen om onderbezette eengezinswoningen met 4 slaapkamers beschikbaar te krijgen (zie OD 4.1).
- De Zonnige Woonst toont in **andere voorbeelden** dat ze open staat om haar patrimonium 'flexibel inzetbaar' te maken en 'toegankelijk' voor bijzondere behoeften:
 - De planontwikkeling voor de Tasibel site tot een 'Zorgzame Buurt' is volop gaande. Voor de invulling van deze site zijn belanghouders bevraagd (zie OD 1.1 en 1.4). Wensen en verwachtingen zijn door De Zonnige Woonst verwerkt in de voorwaarden die worden gebruikt bij de selectie van een ontwikkelaar voor de site. Zo wenst De Zonnige Woonst hier voor de ruime buurt een (para-)medisch aanbod georganiseerd te zien, dit als onderdeel van het project, en met voornamelijk rechtstreeks toegankelijke eerstelijnsgezondheidszorg (zoals huisartsen, (thuis)verpleegkundigen, diëtisten, logopedisten, psychologen). Dit ambulante eerstelijnsaanbod staat ten behoeve van het levenslang wonen.
 - De gemeente Hamme beschikt zelf over 2 crisiswoningen. Woonactoren melden dat de contacten met de maatschappij over de doorstroming van huurders uit deze crisiswoningen naar reguliere huisvesting vlot verlopen. Het verblijf in de crisiswoningen wordt gebruikt als een vorm van proefwonen om te bezien of de huurders in staat zijn tot zelfstandig wonen. Ook het Sociaal Verhuurkantoor is positief over de doorstroming van huurders.

- De Zonnige Woonst verhuurt 5 woningen buiten het sociaal stelsel. Twee hiervan worden door het OCMW ter beschikking gesteld aan asielzoekers. Het Turks Cultuurhuis huurt twee woningen voor respectievelijk hun Imam en een leraar Turks. Sinds 2002 wordt 1 woning buiten het sociale huurstelsel verhuurt aan een huisbewaarder.

4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING

SD2: De woningen zijn van goede kwaliteit

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

Beoordeling: goed

De Zonnige Woonst staat in voor het onderhoud en herstel van haar patrimonium en heeft dit ondergebracht in meerjarenplanning die aansluit op haar financiële planning (zie OD 5.4). Zij beschikt over goed inzicht in de kwaliteit van haar patrimonium. De maatschappij heeft de melding en opvolging van herstellingen sterk en klantvriendelijk georganiseerd. De Zonnige Woonst ligt goed op koers om de ERP2020 doelen tijdig te behalen. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van De Zonnige Woonst op dit prestatieveld als goed.

- De maatschappij vindt een **persoonlijke benadering** van haar huurders erg belangrijk, ook als het gaat om herstellingen. Dit is merkbaar en zichtbaar: huurders waarmee de visitatiecommissie sprak kennen vrijwel alle technische medewerkers bij voornaam en vinden dat zij door hen vriendelijk en met zorg worden behandeld. De door de visitatiecommissie gehoorde huurders spreken volmondig hun waardering uit over de opvolging en de communicatie bij de onderhouds- en herstellingswerken. Dit wordt tevens herhaald door de gehoorde woon- en welzijnswerkers. Het SHM-team zoekt constant naar methoden om de communicatie hierover met huurders te verbeteren en de kwaliteit van de werken te verzekeren (zie ook OD 4.4 en 6.3).
- De Zonnige Woonst heeft een **sterk uitgebouwde werkwijze** om onderhoud en herstellingen op te volgen en te bewaken. De maatschappij werkt daarbij uitsluitend met externe firma's. In het gesprek met huurders hoorde de visitatiecommissie vooral positieve geluiden. Zij beoordelen de kwaliteit van hun woningen over het algemeen als goed. De maatschappij levert dan ook veel inspanningen om uitgevoerd onderhoud nauwgezet te organiseren en te controleren. Alle opdrachten boven de 1.000 euro worden gecontroleerd door de technische dienst van de maatschappij. Daarnaast wordt steekproefsgewijs 2% van de herstellingen gecontroleerd door een onafhankelijke externe expert. Deze werkwijze is overzichtelijk uitgewerkt in een schriftelijke procedure. De visitatiecommissie vindt dit een goede praktijk.

Huurders krijgen een SMS als hun melding is verwerkt. De maatschappij verlangt van firma's dat zij 24-uur van te voren telefonisch contact opnemen om een afspraak te maken. Dat gaat niet altijd goed. Enkele huurders meldden dat externe firma's niet altijd hun afspraken nakomen. Huurders blijven soms tevergeefs thuis. Soms staan firma's onaangekondigd voor de deur. Dit lijken uitzonderingen, over het algemeen verlopen de herstellingen prima.

- De Zonnige Woonst gebruikt **'horizontale' en 'verticale' renovaties** om de kwaliteit van haar woningen op peil te brengen. Horizontale renovatie betreft het in groep onderhouden of vervangen van een specifiek bouwdeel, zoals schrijnwerk, centrale verwarming of beglazing. Verticale renovaties omvatten renovaties van meerdere bouwdelen in een woning tegelijkertijd. Dit betreft meestal totaalrenovaties waarbij de bewoner (tijdelijk) de woning moet verlaten. In de periode 2014-2018 heeft de SHM aan 30 woningen een totaalrenovatie uitgevoerd. Voor 2019 en 2020 zijn nog totaalrenovaties gepland voor 42 woningen.

De Zonnige Woonst werkt aan de renovatie van haar oudere patrimonium, in het bijzonder haar woningen in de Oostkouterwijk. Dit veroorzaakte in 2017-2018 een verhuisbeweging van zittende

huurders (52 woningen). De wijk wordt in de nabije toekomst aangepakt met totaalrenovaties (19 woningen) en vervangingsbouw (waarbij 58 wooneenheden worden gesloopt en 71 nieuwe wooneenheden in de plaats komen). De woningen dateren van de jaren '50 en bestaan voornamelijk uit (grote) eengezinswoningen. De maatschappij wil deze woningen vervangen door aangepaste woningen en/of appartementen voor kleine gezinnen.

Voor 'horizontaal' onderhoud werkt de SHM vaak met raamcontracten, waarbij de onderhoudswerkzaamheden in wijkgebonden 'percelen' worden ingedeeld en aanbesteed, bijvoorbeeld voor het CV-onderhoud. De maatschappij werkt vooral met lokale firma's. De bovenbeschreven kwaliteitscontroles houden de firma's scherp.

- De Zonnige Woonst richt zich op het milieuvriendelijker maken van het patrimonium vooral op het naleven van de bestaande regelgeving, zoals het tijdig voldoen aan de **ERP2020 normen** voor het bestaande patrimonium en de wettelijke energieprestaties bij nieuwbouw. Daarnaast besteedt de SHM aandacht aan het (laten) informeren van bewoners over energie, water en verluchting.

Inmiddels voldoet circa 75% van het patrimonium van De Zonnige Woonst aan alle ERP2020 normen. Daarmee behoort de maatschappij tot de middenmoot van de Vlaamse huisvestingsmaatschappijen. Vrijwel alle woningen hebben energiezuinige beglazing (bijna 99%). Ruim 80% van de woningen heeft dakisolatie. Op dit punt laat De Zonnige Woonst 4/5^{de} van de SHM's voorgaan. Toch heeft zij op dit onderdeel vooruitgang geboekt: in 2013 voldeed nog slechts een kleine 70% van haar patrimonium aan de ERP2020 eis voor voldoende dakisolatie; 75% van het patrimonium heeft een energiezuinige verwarmingsinstallatie, ook hier laat 87% van de SHM betere prestaties zien. Er is wel enige vooruitgang geboekt. In 2013 was dit percentage 80%. De ERP2020 scores van De Zonnige Woonst zijn in de jaren 2014 en 2015 gedaald door de aankoop van woningen met slechte energieprestaties. Die 'dip' is in 2016 en 2017 weer hersteld.

Ondanks de matige ERP2020 scores ten opzichte van andere maatschappijen, ligt De Zonnige Woonst goed op koers om de doelen tijdig te behalen. Een deel van de woningen dat niet voldoet aan ERP2020 normen (60 woningen) wordt vervangen. Voor de meeste resterende woningen zijn de benodigde maatregelen in aanbesteding.

- De Zonnige Woonst houdt de gegevens over **de staat van het patrimonium** en de herstel- en onderhoudswerken bij in diverse systemen. Zo heeft de SHM een uitgebreid rekenblad waarin zij de informatie over haar patrimonium vastlegt. Dit bestand bevat informatie over, onder andere, de geplaatste CV-installaties, keukens, badkamers, rookmelders, maar ook of de woning is voorzien van een plastic bakje voor de informatiefolders (zie OD 6.1). De inventaris van woningen wordt ook actueel gehouden aan de hand van de conditiemetingen en de opmerkingen van de aannemers na uitvoeren van herstellingen. De maatschappij werkt aan een woonfiche met informatie over alle woningen in haar patrimonium.

Herstellingen worden verwerkt en opgevolgd in het bedrijfsinformatiesysteem SocioPack. Aan elke melding wordt een standaard afhandelingstermijn gekoppeld (bijvoorbeeld 7 of 14 dagen). Die termijnen worden ook aan de huurders gecommuniceerd. Als firma's werkzaamheden niet tijdig afwerken en factureren, krijgen zij geen nieuwe opdrachten meer totdat de achterstand is ingelopen. Maandelijks loopt De Zonnige Woonst alle openstaande meldingen langs.

De Zonnige Woonst werkt met de VMSW conditiescorekaart om de onderhoudskwaliteit van woningonderdelen, zoals keukens en badkamers, te bepalen. Onderdelen met een te lage score worden bij verhuizingen vervangen. De SHM werkt op een gestructureerde manier aan het onderhouden, renoveren en vervangen van woningen. Zij heeft daarvoor een goed uitgewerkte meerjarenplanning, die aansluit op de financiële meerjarenplanning. Hierbij maakt zij intensief gebruik van Vlaamse subsidies voor horizontale renovaties (o.a. dakisolatie, schilderwerk en CV's.)

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

OD 3.1: De SHM bouwt prijsbewust

Beoordeling: Goed

Door tijdens de ontwerpfase een duidelijke marge in de kostenberekening in te bouwen, slaagt de SHM erin om de bouwkosten van haar projecten niet boven de gestelde normen te laten oplopen. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de SHM over de nodige competenties beschikt om de bouwprojecten in goede banen te leiden. De SHM leert uit de ervaring en koppelt dat terug naar de diverse onderdelen van het bouwproces. De Zonnige Woonst beschikt over ontwerprichtlijnen voor ontwerpers en over een opvolgingsfiche van de projecten. De SHM zet in op een strikte opvolging van de werven en dit vanaf de aankoop van het onroerend goed tot de definitieve oplevering. De visitatiecommissie beoordeelt het prijsbewust bouwen bij de SHM als goed.

- De Zonnige Woonst gaat reeds bij **de verwerving van gronden en panden** op een eenvoudige wijze de financiële haalbaarheid van het geplande project na, zoals bij de Tasibel-site (zie OD 1.1). Bij nieuwbouwprojecten voorziet de SHM telkens in voldoende woningen per hectare ('dichtheid') zodat de kostprijs van het grondaandeel binnen het subsidiabel leningsplafond (zie verder) blijft, wat de rentabiliteit van het project op termijn ten goede komt. De haalbaarheid van de vooropgestelde dichtheid wordt afgecheckt met de beleidsverantwoordelijken en de dienst omgeving van de betrokken gemeenten. Deze laatste bevestigden tijdens de visitatiegesprekken dat de SHM overleg pleegt met de gemeente omtrent de technische en inhoudelijke haalbaarheid van het voorgestelde project (zie OD 6.2). Daarnaast zoekt De Zonnige Woonst samen met de gemeente naar mogelijkheden om met de projecten ook de buurt op te waarderen. Zo pakte de SHM de infrastructuur van het openbaar domein aan, onder meer bij de vervangingsbouw in de Lindestraat en in de Populierenstraat – Dennenstraat (Hamme), in de site Schoolstraat (voetpaden verbreed voor toegankelijkheid voor de mensen met een beperking, plaatsen van kunstwerk, Hamme) en voorziet ze groente- en fruituintjes in de Oostkouterstraat (Hamme).
- In de periode 2013-2017 heeft de SHM een aantal nieuwbouw- en renovatieprojecten opgestart, waarbij de visitatiecommissie kon nagaan of het ramingsbedrag en bestelbedrag van de werken onder **het subsidiabel leningsplafond** bleef. Indien de SHM onder het subsidiabel leningsplafond (NFS2 en sinds 2012 FS3) blijft, kan ze de investeringen volledig financieren door middel van een gesubsidieerde lening. Indien de investeringen dit subsidiabel leningsplafond overschrijden, dient de SHM voor de overschrijding een beroep te doen op de eigen middelen of op een marktconforme en dus duurdere lening. De visitatiecommissie heeft de 10 meest recent opgestarte of uitgevoerde nieuwbouw- en renovatieprojecten van nabij bekeken. Uit deze analyse blijkt dat de SHM het subsidiabel leningsplafond heeft gerespecteerd in de ontwerpfase bij alle projecten.

Naast het bestelbedrag van de werken is ook het uitvoeringsbedrag van belang, want dit bepaalt in welke mate de SHM het leningsplafond heeft gerespecteerd. Uiteindelijk bleef de SHM telkens onder het subsidiabel leningsplafond, onder andere omdat ze de ontwerpers oplegt om te ontwerpen aan maximaal 95% van de kostprijsnorm. Hierdoor heeft de SHM marge om eventuele meerkosten op te vangen. Bovendien legt de SHM de aannemer op het overschrijden van bouwkosten te compenseren door minwerken.

De Zonnige Woonst neemt bewust de beslissing om bij grotere renovatieprojecten niet overhaast een volledige werf aan te pakken, maar eerst enkele proefprojecten uit te voeren. Een voorbeeld hiervan is het project Veldstraat (Hamme), waar 2 woningen als proef dienden om een zo volledig mogelijk dossier op te stellen voor de renovatie van de overige 19 woningen uit de wijk. De SHM stelt dat deze manier van werken finaal tot een betere financiële opvolging van de projecten leidt. De

visitatiecommissie heeft waardering voor deze manier van werken, en stelt vast dat de SHM zo continu zijn werking wenst te verbeteren.

- Indien we rekening houden met het omvangrijke bouw- en renovatieprogramma van de SHM voor de volgende jaren (zie OD 1.1 en OD 2.1) is het **onder controle houden van de bouwkosten** van koop- en huurwoningen van cruciaal belang. Zelfs een beperkte overschrijding van de bouwkost, die via een marktconforme lening of via eigen middelen moet worden gefinancierd, zou een negatieve invloed kunnen hebben op de financiële gezondheid van de SHM (zie OD 5.1).

De contractwijzigingen ten opzichte van het aanbestedingsbedrag bij nieuwbouw- en renovatieprojecten (huur) zijn onder controle. Ze bedroegen 1,9% in 2017. In 2011 was dit nog 4% voor renovatieprojecten en 2% bij nieuwbouwprojecten. De SHM heeft hier sindsdien tal van inspanningen geleverd om kostenbewust te bouwen. Enkele voorbeelden:

- De Zonnige Woonst heeft een opvolgingssysteem van het bouwproces en dit vanaf de eerste administratieve stappen tot de definitieve oplevering. De SHM beschikt over de nodige informatie om de kostprijs van haar projecten op te volgen en de nodige terugkoppeling te voorzien, waarbij ervaringen uit het verleden gevaloriseerd worden. De uitgevoerde nacalculatie is overzichtelijk en vormt ook een agendapunt op de raad van bestuur.
- De SHM geeft aan de architecten erg uitgebreide ontwerprichtlijnen, aanvullend op de C2008 van de VMSW. Deze bevatten een uitgebreid pakket aan eisen en aanbevelingen, gebaseerd op de bouwervaring van de SHM. Deze richtlijnen worden regelmatig geëvalueerd en stelselmatig aangepast aan de opgedane ervaring. Zo stelt de SHM dat het dagelijks onderhoud op een veilige en eenvoudige wijze kostenbesparend dient te kunnen gebeuren. De Zonnige Woonst maakt bewust keuze voor duurzame constructies en materialen, wat op lange termijn de onderhoudskosten van de woningen ten goede komt.
- De SHM maakt gebruik van een architectuurwedstrijd (beperkte offerteaanvraag) en selecteert 5 bureaus uit de kandidaturen, die in een volgende stap hun offerte met concept voorstellen. Bij het wedstrijdreglement steekt de SHM ook de leidraad voor ontwerpers.

De jury bestaat uit vertegenwoordigers van onder andere de gemeente en meerdere externe experts. Zij beoordeelt de concepten op elementen zoals de geraamde totale kostprijs en het ereloon, de visie en de creatieve en architecturale stijl, de omgeving van inplanting van het voorstel en de technische kwaliteit (toegankelijkheid, duurzaamheid, kwaliteit, milieubewuste en/of energiebewuste toepassing en onderhoudsvriendelijkheid). Bovendien voorziet de SHM in het bestek een gunningscriterium "duurzaamheid, ecologie en energie enerzijds en investering conform VMSW-normen anderzijds". De SHM heeft een bijzondere aandacht voor de aanpassing en/of uitbreiding van het aanleggen van het openbaar domein. Ten slotte bepaalt het 'eisenpakket' dat er tijdens het ontwerpproces moet gestreefd worden naar een maximum van 95% van het prijsplafond. Volgens De Zonnige Woonst biedt deze werkwijze bijkomend het voordeel dat het concept van het winnend ontwerpteam in een vroeg stadium kan bijgestuurd worden in functie van de evaluatie.

- De SHM stelt een "ontwerpteam" aan. Dit team volgt het bouwproces op technisch vlak op, onder meer om zo de bouwkost onder controle te houden. De SHM geeft aan dat dergelijke werkwijze efficiënter verloopt aangezien alle partijen - EPB-deskundige, infrastructuurspecialist, enz. - op voorhand gekend zijn zo staan voor een gezamenlijke opdracht, wat de onderlinge samenwerking ten goede komt.
- De SHM zet in op een strikte werfopvolging. De SHM beschikt over 3 technisch geschoolde medewerkers, die de werfvergaderingen opvolgen evenals de volledige dossiers van A tot Z. Zij kunnen hun kennis bijschaven door het volgen van opleidingen en infosessies (overheidsopdrachten, regelgevingen en normen van het hele bouwproces. Bij de start van een renovatie en/of vervangingsbouw gebruikt de SHM de scorecard van de VMSW. Hiervoor wordt een extern deskundige aangesteld.
- Voor elk opgeleverd project maakt de SHM een kostprijsberekening op. Het resultaat van alle kostprijsberekeningen neemt ze op in een totaaloverzicht. Hier maakt de SHM een opsplitsing tussen

nieuwbouwprojecten, totaalrenovaties en renovaties in functie van ERP 2020. Door de tabel systematisch aan te vullen, kan de SHM gemiddelde kostprijzen berekenen en kan ze deze ook gebruiken voor een precieze uitwerking van het financieel plan (OD 5.4). De visitatiecommissie vindt dit een goed initiatief, want de SHM heeft op deze manier een klare kijk op de kostprijzen.

- Bij een recent uitgevoerd renovatieproject (Dennenstraat, Hamme) was er een ernstig stabiliteitsprobleem. Hierop volgde een zeer hoge offerte voor de meerwerken (meer dan 50% van het oorspronkelijke bestelbedrag) om zo deze stabiliteitsproblemen op te lossen. De SHM liet zich in de daaropvolgende technische discussie bijstaan door een extern ingenieursbureau. De SHM leert hieruit dat het voorontwerp en de studie van de stabiliteitswerken zeer belangrijk is. Ze benadrukt dat dan ook extra bij de architecten.

Op het vlak van organisatiebestuur en -beheersing neemt de SHM zo de nodige maatregelen om gedurende het gehele bouwproces oog te hebben voor prijsbewust ontwerpen en bouwen. Ze leert daarbij uit vorige ervaringen.

- De Zonnige Woonst doet regelmatig een beroep op **subsidies en tussenkomsten** voor duurzaamheidsmaatregelen van onder andere de Vlaamse Overheid (bv. het Vlaams Klimaatfonds) en de netwerkbeheerders om de kostprijs van de sociale huurwoningen te drukken (zie OD 2.1).

OD 3.2: De SHM verhuurt prijsbewust

Beoordeling: Zeer goed

In 2017 bedroeg de gemiddelde jaarlijkse huurlast per woning bijna 99 euro. Rekening houdend met het aandeel appartementen (35%) in het patrimonium, waar traditioneel hogere huurlasten mee gepaard gaan, situeert de SHM zich hiermee bij de SHM's met de laagste huurlasten. De Zonnige Woonst heeft een visie op het verlagen van de huurlasten voor de huurders en vertaalt deze in concrete acties. De SHM heeft een goed inzicht in de samenstelling van de huurlasten en in de evolutie over de tijd. De Zonnige Woonst voert eveneens voorcontroles uit bij een huuropzegging om kosten voor de vertrekkende huurder zo laag mogelijk te houden. De visitatiecommissie vindt dat de SHM zeer goede prestaties levert voor deze doelstelling.

- De **kosten voor de huurder** bestaan uit drie componenten: de huurlasten (waarop de SHM vat heeft) maar uiteraard ook de huurprijs (die voornamelijk afhankelijk is van het inkomen van de huurder en waarop de SHM geen invloed heeft) en de nutskosten voor elektriciteit, gas en water (waar een gedeelde verantwoordelijkheid ligt bij huurder en SHM). Bij De Zonnige Woonst bedraagt de (mediaan) huurprijs per maand per woning 315 euro. Voor de appartementen is dat 219 euro en dat is bij het laagste kwartiel. Het inkomen van de huurder en in mindere mate de marktwaarde van de woning zijn de meest bepalende factoren van de huurprijs. Daarom is de huurprijs van sociale woningen niet een prestatie van een SHM, maar het is wel een effectindicator. Het mediaan equivalent netto-belastbaar inkomen van de huurders van De Zonnige Woonst ligt met 16.084 euro (2017) bij de hoogste van de SHM's. Gemiddeld besteden de huurders bijna 18% van hun maandelijks inkomen aan de huur (= gemiddelde woonquote voor alle sociale huurders van de SHM), bij meer dan 60% van de SHM's ligt dit hoger. Het verschil tussen aangerekende sociale huur en de (huur)marktwaarde bedraagt voor een woning en een appartement respectievelijk 230 euro en 220 euro (2017). De sociale huurders betalen gemiddeld gezien dus een substantieel lagere huurprijs dan op de private markt.
- Over het algemeen vonden de huurders waarmee de visitatiecommissie sprak **de huurlasten** aanvaardbaar. De gemiddelde huurlast per woongelegenheden bij de SHM bedroeg 99 euro per jaar in 2017. Daarmee behoort de SHM tot de SHM's met de laagste huurlasten. Het niveau van de huurlasten houdt normalerwijze sterk verband met het aandeel van het patrimonium dat uit appartementen bestaat. Aan appartementen zijn meestal hogere huurlasten gekoppeld door de kosten voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen (traphal, lift, groen, ...). Bij De Zonnige Woonst is dat aandeel 35%. De gemiddelde huurlasten schommelden in de periode 2013-2017 tussen de 92 euro en de 110 euro.

De totale huurlast voor alle huurders samen bedroeg ongeveer 133.000 euro in 2017. Dit is hoofdzakelijk verdeeld over 3 posten, namelijk de vergoedingen voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen (ongeveer 48.000 euro), voor het onderhoud van de CV-installaties (ongeveer 40.000 euro) en

het groenonderhoud (ongeveer 40.000). Het onderhoud van de gemeenschappelijke delen en van de liften wordt doorgerekend aan de bewoners van appartementen. Bij de kost voor de drie huisbewaarders (Veldstraat, Peperstraat/Schoolstraat en site Slangstraat, Hamme) neemt de SHM een deel voor zijn rekening, omdat de huisbewaarder ook de ogen en oren van de SHM is in de wijken, en zo een taak uitvoeren voor de SHM zelf.

- De SHM heeft een visie op **het verlagen van de huurlasten** en kosten voor de nutsvoorzieningen voor de huurders. Bij nieuwbouwprojecten vraagt De Zonnige Woonst aan de architecten om te streven naar een minimum aan gemeenschappelijk energieverbruik, door bv geen stopcontacten te voorzien. In de gemeenschappelijke delen is er Led-verlichting voorzien. De Zonnige Woonst heeft bij nieuwbouw- en renovatieprojecten ook veel aandacht voor het energiezuinig en onderhoudsvriendelijk maken van de woningen (zie OD 2.1 en OD 3.1). De SHM doet concrete inspanningen om de huurlasten en de andere kosten voor de huurder onder controle te houden en vertrekt daarbij onder andere van het inzicht dat ze heeft in de samenstelling van die lasten.
 - De Zonnige Woonst heeft een overzicht van de aangerekende huurlasten per woongelegenheden van groep van woningen en maakt telkens een verschilanalyse ten opzichte van vorig jaar. Indien de huurlasten of de kosten voor de nutsvoorzieningen bij gemeenschappelijke installaties oplopen, gaat de SHM op zoek naar de oorzaak hiervan en probeert ze bij te sturen. Zo bleek hieruit dat in de appartementen Veldstraat (Hamme) de kosten voor collectieve huisvuilophaling opliepen, omdat sommigen een buitensporig grote hoeveelheid afval in de containers gooiden. In samenspraak met de huurders is de SHM dan ook overgestapt naar individuele huisvuilophaling (2014).
 - De controle van de CV- en warmwaterinstallatie is uitbesteed aan de firma die de ketels heeft geplaatst. Volgens de SHM biedt dit betere garanties op een correct onderhoud.
 - De SHM draagt waar mogelijk, het groen dat tot het openbaar domein zal behoren, consequent over aan gemeente die dan instaat voor het onderhoud. De SHM past elders ook het solidariteitsprincipe toe omdat in alle buurten er wel ergens groen aanwezig is (hoek van de straat, parkings, aanpalend aan meerdere percelen) en iedereen genot heeft van een netjes uitzienende omgeving. Zo wordt het persoonlijk aandeel per huurder aanzienlijk beperkt.
 - De SHM tekent al een aantal jaren in op de groepsaankoop elektriciteit van de provincie Oost-Vlaanderen. In 2017 schakelde de Zonnige Woonst over naar het VEB (Vlaams Energiebedrijf).

4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

OD 4.1: De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

Beoordeling: goed

De Zonnige Woonst maakt er een zaak van te doen wat ze moet doen, dit goed te organiseren en bovendien periodiek bij te sturen. Het team staat in voor huisvestingsondersteuning en het detecteren van mogelijke problemen. Ze biedt een directe en aangepaste ondersteuning als de huurder de overeenkomst opzegt, als de woning wordt toegewezen aan een nieuwe huurder en bij een verhuisbeweging ten gevolge van renovatie of vervangende nieuwbouw. Ze stimuleert haar huurders om de woning goed te onderhouden en zorgt hierbij voor de nodige opvolging. De SHM sensibiliseert tot een gezond en kosten- en milieubewust woongedrag en biedt hierbij een aantal ondersteuningsmogelijkheden aan. De SHM schakelt zich in in het lokale netwerk van woon- en welzijnsdiensten om zo de ondersteuningsmogelijkheden te verbreden en problemen aan te pakken. De Zonnige Woonst zet hier dan ook een goede prestatie neer.

- Het sociaal beleid vormt een opdracht voor alle collega's. De Zonnige Woonst kiest voor een **aanklampende aanpak**, om zo kort op de bal te kunnen spelen. Laagdrempeligheid vormt een uitgangspunt. De nabijheid tot de huurders ziet de SHM als een sterkte, huurders persoonlijk en intensief aanspreken op hun verplichtingen een uitgangspunt. Hierbij wordt het volledige personeelsteam ingeschakeld: de zaterdagpermanentie (zie OD 6.1) wordt in een beurtsysteem opgenomen door alle medewerkers (met uitzondering van de directeur), een belangrijk aandeel van de herstellingen worden na uitvoering

gecontroleerd (zie OD 2.1), bij het huurdersoverleg (zie OD 4.4) en andere infomomenten en activiteiten (zie OD 4.3) worden meerdere collega's ingeschakeld en rollen verdeeld. De technische medewerker heeft op 1,5 jaar meer dan 600 woningen effectief bezocht. Eventuele problemen en de wijze van aanpak worden besproken op het wekelijks teamoverleg met alle medewerkers. De SHM maakt in alle brieven duidelijk dat ze open staat voor dialoog.

Als er een vermoeden is dat de huurder de situatie niet alleen de baas kan – en de SHM en de huurder samen er niet uit geraken - worden begeleiders van andere diensten, bewindvoerder of schuldbemiddelaars betrokken. Zo wordt er informatie uitgewisseld binnen de diensten van de SHM, met huisbewaarders, met wijkagenten, met de diensten van het OCMW en met de sociale dienst van de gemeente. Als problemen aanhouden en de huurder niet reageert of weigert, wordt als laatste inspanning de raadsman ingeschakeld, die alsnog tracht te bemiddelen. De door de visitatiecommissie gehoorde woon- en welzijnsactoren beamen dat het netwerk bij de SHM werkt en resultaten heeft.

- Als een huurder de overeenkomst opzegt, bezoekt de technische medewerker de woning zo snel mogelijk (voorcontrole). Daarbij legt hij uit hoe de huurder de woning dient achter te laten en overhandigt hij een checklist, waarmee de vertrekkende huurder eventuele kosten kan vermijden. Op deze wijze tracht de SHM discussies bij de uittrede te voorkomen. De technische dienst krijgt direct een beeld over de staat van de woning en kan eventuele verbeterwerken tijdig voorbereiden. De technische medewerker staat tevens in voor de in- en uittredende plaatsbeschrijving, en gebruikt hiervoor een overzichtelijk standaardformulier, aangevuld met foto's. Als er na het verlaten van de woning geen openstaande kosten zijn, wordt de waarborg onmiddellijk teruggestort.
- De procedure **toewijzingen** start zodra de SHM op de hoogte wordt gebracht dat er een huurwoning vrijkomt. Bij de voorcontrole (zie hoger) stelt de technische dienst vast of de woning al dan niet (direct) verhuurbaar is. De SHM streeft ernaar eventuele werken uit te voeren voordat de nieuwe huurder de woning betreft. Uitzonderlijk en afhankelijk van de aard van de werken kunnen deze soms worden uitgevoerd nadat de huurder de woning betrokken heeft, waarbij de SHM dit duidelijk communiceert en zich engageert de werken op korte termijn te laten uitvoeren. Zo vermijdt de SHM tijdelijke leegstand en/of een onderbreking in de toewijsprocedure (zie OD 5.2).

De sociale dienst bereidt de toewijzing voor. In een eerste stap nodigt hij de hoogst geplaatste kandidaat-huurder schriftelijk uit om hun interesse voor deze woning te laten blijken. Ze krijgen hiervoor 5 dagen de tijd. Als de sociale dienst vermoedt dat de toewijzing moeilijk zal lopen, bijvoorbeeld omwille van de ligging of staat van de woning, worden een 5-tal kandidaten tegelijk aangeschreven. Als er geen reactie komt, contacteert de SHM de kandidaat nog telefonisch. In een volgende stap wordt het inschrijvingsdossier geactualiseerd en de voorwaarden gecontroleerd. Als de woningzoekende effectief in aanmerking komt, volgt een persoonlijk gesprek – uitleg over hoe alles zal verlopen – met daarop een bezoek aan de woning. Dit laatste gebeurt steeds in aanwezigheid van een SHM-medewerker, omdat, volgens de SHM, hier de persoonlijke aanpak reeds start.

In de brieven staat duidelijk dat een weigering het stopzetten van de huurpremie betekent en een 2^{de} weigering een schrapping uit het inschrijvingsregister. Het aantal weigeringen vormt voor de equipe een blijvend aandachtspunt. De SHM heeft in 2017 97 keer een huurwoning toegewezen: 56 keer werd het aanbod aanvaard, 41 keer weigerde de kandidaat de woning. Bij oudere woningen die vaak worden geweigerd (zie 5.2), organiseert de SHM opendeurdagen, zodat meerdere kandidaten het aanbod kennen. Het aantal oudere woningen neemt echter af (zie OD 2.1), evenals het aantal weigeringen.

De nieuwe huurder krijgt alle informatie toegelicht op het secretariaat. De SHM beschikt over diverse systemen om de nieuwe huurder duidelijk te maken wat hij kan verwachten en wat van hem wordt verwacht (zie OD 6.1).

- De visitatiecommissie stelt vast dat De Zonnige Woonst open staat voor een **versnelde toewijzing** (zie OD 1.5) en hiertoe de nodige afspraken over ondersteuning heeft gemaakt. De SHM sloot daartoe in 2014 een samenwerkingsprotocol af met het OCMW Hamme en de jongerenwerking van Spoor 56 vzw. Hierin is vastgelegd dat een versnelde toewijzing kan, als er ook ruimte is gemaakt voor de nodige begeleidingsmaatregelen en dit is vastgelegd in een 'raambegeleidingsovereenkomst' met de kandidaat-huurder. De SHM verwacht dat het OCMW / Spoor 56 deze versnelde toewijzing enkel gebruikt voor kandidaat-huurders waarvan men redelijkerwijze kan aannemen dat ze zelfstandig kunnen

wonen, dit te midden van andere huurders. Zo worden jaarlijks gemiddeld 5 versnelde toewijzingen toegekend.

Met het OCMW van Waasmunster en Temse zijn nog geen afspraken gemaakt over versnelde toewijzingen, omdat hier de vraag nog niet werd gesteld. De visitatiecommissie raadt aan deze vraag niet af te wachten maar voorafgaandelijk al samen de nodige spelregels vast te leggen. Dit kan mede een aanzet zijn om de samenwerking met de OCMW's in deze gemeenten meer structureel te verankeren.

- De **tweejaarlijkse actualisatie** van het inschrijvingsregister wordt bekend gemaakt in de lokale infobladen, om zo de kans op uitval te verkleinen. Het OCMW krijgt inzage in de lijst met kandidaat-huurders die niet reageerden op een eerste verzoek tot actualisatie, opdat ze deze nog zouden contacteren.
- De SHM vindt het belangrijk dat bewoners die omwille van een vernieuwing moeten verhuizen, goed begeleid worden (zie ook OD 2.1 en 4.4). Huurders bevestigen dat de Zonnige Woonst een goede **herhuisvestingsondersteuning** aanbiedt.

Zodra is beslist tot renovatie of vervangingsbouw, worden de betrokken huurders schriftelijk hiervan in kennis gesteld. De SHM zorgt er zo voor dat de betrokken huurder als eerste de informatie heeft en deze ook van de SHM zelf krijgt. De visitatiecommissie waardeert deze werkwijze. Tot 2017 nam de SHM de kosten van verhuis voor haar rekening (verhuisfirma). Sinds kort wordt aan iedereen een 'verhuistegemoetkoming' aangeboden, gelijk aan de maximale huurwaarborgsom. Voor 2018 is dit 967 euro. Zo kunnen de huurders ervoor kiezen om bijvoorbeeld de verhuis zelf te organiseren en de tegemoetkoming gebruiken voor bijvoorbeeld schilderwerken.

Het SHM-team vindt het belangrijk te leren uit voorgaande ervaringen bij herhuisvestingsbewegingen. Bij een op til staande verhuisc beweging legt ze de aanpak voor aan de raad van bestuur.

De SHM heeft haar strategie van ondersteuning bij verhuis niet uitgeschreven. Dit is nochtans aangegeven, omwille van de meerdere nakende verhuisc bewegingen (zie OD 4.4), maar ook omdat de Vlaamse overheid een verhuis uit onderbezette woningen wenst te stimuleren. De SHM wenst hierbij niet dwingend op te treden (zie OD 1.5). Indien de opportuniteit zich aandient, sensibiliseert de SHM huurders zich kandidaat stellen om hun onder- of overbezette woning in te ruilen voor een aangepaste woning. De visitatiecommissie wijst erop dat sinds 2017 van de verhuurder wordt verwacht dat hij in het intern huurreglement opneemt hoe hij de huurder van een onderbezette woning zal begeleiden.

- De door de visitatiecommissie gehoorde huurders spreken volmondig hun waardering uit over de opvolging en de communicatie bij **de onderhouds- en herstellingswerken** (zie OD 2.1). Dit wordt bevestigd door de woon- en welzijnswerkers.
- De SHM stelt infokaarten ter beschikking over sorteren van huisvuil en over verluchten en ventileren, om zo een **milieuvriendelijk woongedrag** te stimuleren. Op de website en in de jaarlijkse infobrochure komen dergelijke thema's regelmatig aan bod. Als de SHM merkt dat huisvuil niet op het correcte tijdstip wordt buiten gezet of de tuin niet wordt onderhouden, worden de huurders hiertoe uitdrukkelijk aangemaand. Sinds 2018 voert de vzw Den Azalee in de meest energieverslindende woningen (EPC-waarde) energiescans uit (zie OD 2.1 en 3.2) en bestelde de SHM 200 woonmeters. Deze 'thermo- en hygrometer' is een instrument in de strijd tegen energiearmoede en stimuleert rationeel energiegebruik, doordat het gezinnen bewuster doet omgaan met verwarmen en verluchten. Het instrument heeft zowel impact op de energiefactuur en de gezondheid als op het comfortgevoel. Zo leert de huurder bewust om te gaan met energie en om vocht en schimmel te vermijden.

De visitatiecommissie stelt vast dat de SHM samenwerkt met meerdere diensten in Hamme, in het bijzonder met het OCMW en met de gemeentelijke dienst Welzijn. Deze samenwerking is gestoeld op wederzijdse kennis en ervaringen. Met andere diensten / in andere gemeenten is de samenwerking minder vanzelfsprekend, mede door het kleiner aantal gemeenschappelijke dossiers. De SHM heeft geen stappen heeft gezet naar het CAW, om zo een samenwerking rond preventieve woonbegeleiding vast te leggen. Met de OCMW's van Waasmunster en Temse zijn geen afspraken gemaakt rond de versnelde toewijzing. Deze OCMW's kennen de 'procedure huurachterstal' niet (zie OD 4.2).

In het visitatierapport 2012 wees de commissie reeds op de eerder beperkte samenwerking en communicatie met diensten in Temse. Een gesprek over mogelijke samenwerking met de OCMW's van Temse en (sinds 2014) Waasmunster kan de samenwerking en begrip voor elkaars werking beter verankeren, zoals over de werking bij de tweejaarlijkse actualisatie en het opvolgen van huurdersachterstal. De SHM vindt een consequent eenvormige communicatie met huurders belangrijk (zie OD 4.2), de visitatiecommissie voegt hier het belang van eenvormige en transparante communicatie en -samenwerking met lokale diensten aan toe. Daarom beveelt de visitatiecommissie aan om, aanvullend op het overleg op dossierniveau, naar een vorm van structureel overleg met (onder meer) de OCMW's van de drie betrokken gemeenten en het CAW te zoeken, dit bijvoorbeeld over de aanpak van de huurdersbegeleidingen, de versnelde toewijzingen en het opvolgen van huurdersachterstal (zie ook OD 4.2). Zo kan de SHM de samenwerking met deze diensten verder afstemmen, de betrokkenheid verhogen, alsook de te hanteren procedures en aanpak verfijnen.

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

Beoordeling: zeer goed

De Zonnige Woonst heeft een duidelijke strategie om uithuiszettingen te vermijden en past deze ook consequent toe. Een directe communicatie en huisbezoeken staan daarbij centraal, naast duidelijke afspraken en het aanbieden van kansen en mogelijkheden. Zo zoekt het team samen met de huurder naar een oplossing op een redelijke termijn, indien nodig door middel van een afbetalingsplan. Hierbij zet de SHM de neuzen van de medewerkers én van de door de SHM ingeschakelde raadsman in de zelfde richting: uithuiszetting vermijden door steeds communicatie mogelijk te maken. De SHM houdt de redenen bij waarom zij de huurovereenkomsten beëindigt en trekt hier beleidsmatige conclusies uit. Met een strikte toepassing van de procedure begrenst de SHM het aantal dossiers met een huurdersachterstal van meer dan 3 maanden, het aantal uithuiszettingen én het aantal dossiers dat naar de raadsman gaat. De SHM zet hier dan ook een sterke prestatie neer.

- De Zonnige Woonst stelt dat heel de equipe betrokken is bij de woonzekerheid van de huurders. Centraal hierin staan de **huisbezoeken** (sociale en technische dienst). Enerzijds worden hiermee de leefbaarheids- en onderhoudsproblemen vastgesteld en bespreekbaar gemaakt. Anderzijds maken gerichte huisbezoeken – bijvoorbeeld bij huurdersachterstal of problematische wooncultuur - persoonlijk en intensief aanspreken op de huurdersverplichtingen mogelijk. De SHM neemt tijdig contact op bij problemen en moedigt huurders op alle mogelijke manieren aan hiertoe de nodige stappen te zetten.
- De 'procedure huurachterstal en gerechtelijke opvolging' is een laatste keer aangepast in 2015. De visitatiecommissie vindt het sterk dat deze **procedure** start met een aantal duidelijke uitgangspunten. Zo stelt de SHM door veelvuldige contacten de huurdersachterstallen te willen beperken en uithuiszettingen te vermijden. Er wordt gezocht naar een oplossing op een redelijke termijn, indien nodig door middel van een afbetalingsplan. Gemaakte afspraken dienen door beide partijen te worden gerespecteerd, de SHM vindt het belangrijk alle huurders op een consequente wijze te benaderen. De Zonnige Woonst informeert het OCMW bij alle zaken van oplopende huurdersachterstal. Na een tweede rappel worden huurders minimaal telefonisch gecontacteerd om zo een oplossing bespreekbaar te maken. Na een derde rappel volgt een huisbezoek.

De procedure voorziet 3 opeenvolgende schriftelijke aanmaningen. Vanaf de 2^{de} aanmaningsbrief telt de SHM 5 euro nalatigheidskosten bij de openstaande huurdersachterstal. Hiermee wilt de SHM vermijden dat huurders de hele procedure doorlopen – wat werk, kosten en risico's meebrengt – alvorens over te gaan tot betaling. De huurder kan steeds voor een afbetalingsplan kiezen. De sociale dienst heeft de bevoegdheid een afbetaling goed te keuren waarbij de openstaande schuld wordt vereffend in maximaal 6 maanden. Afbetalingen op langere termijn verlopen via een raadsman. In 2017 hebben 14 huurders een afbetalingsplan lopen, 23 dossiers voor achterstal of schade zijn opgenomen in een collectieve schuldenregeling.

Vanaf de 5^{de} dag van de tweede maand volgend op het ontstaan van de achterstal, wordt het dossier aan de raadsman overgedragen. De procedure bevat een stroomdiagram van de door de raadsman te zetten stappen. De SHM verzekert zich zo ervan dat alle door haar ingeschakelde advocaten eerst nog een poging doen om tot een oplossing te komen, vooraleer het dossier wordt voorgelegd aan de

vrede rechter. Ook zo worden alle huurders op een consequent eenvormige wijze benaderd. Juridische vonnissen worden steeds uitgevoerd.

De SHM stelt een daling vast van het aantal dossiers dat na een derde rappel effectief naar de raadsman vertrekt. In 2017 werd voor 17 dossiers beroep gedaan op advies of bemiddeling van een raadsman.

- Bij een mogelijke indicatie van **fraude** gaat de SHM voor een strikte toepassing. Bij een vermoeden of melding hiervan worden de betrokken huurders aangemaand de nodige informatie te bezorgen om dit te weerleggen of om de situatie te regulariseren. In afwachting wordt alvast de maximale huur aangerekend. Indien de situatie niet wordt uitgeklaard, wordt de huurovereenkomst opgezegd. In 2017 werd zo één huurovereenkomst opgezegd (zie verder).

De visitatiecommissie onderschrijft dat de SHM bij een (vermoeden van) domiciliefraude moet optreden. Binnen het kader van woonzekerheid dient hierbij prioritair worden gewerkt aan het regulariseren van de situatie. De visitatiecommissie raadt aan dat de SHM haar plicht om op te treden bij domiciliefraude ook verwoordt naar de lokale welzijnsdiensten (zie aanbeveling bij OD 4.1), evenals de prioritaire betrachting om woonzekerheid te behouden. Zo kunnen eventuele onduidelijkheden worden uitgeklaard.

- De SHM heeft voor de visitatie de **redenen van uithuiszetting** opgelijst. In 2017 heeft de SHM 21 keer het initiatief genomen om de huurovereenkomst te beëindigen: 15 met een opzeg 'van rechtswege', wegens overlijden of niet-bewonen van de woning en 1 met een gewone opzeg (art. 33 van het KSH) wegens domiciliefraude. De overige 5 uithuiszettingen liepen via het vredegericht, waarvan 4 voor het niet-betalen van de huur en/of het niet onderhouden van de woning.

De visitatiecommissie stelt vast dat de SHM de procedure zeer strikt toepast en toch erin slaagt het aantal uithuiszettingen vrij beperkt te houden. De in de procedure opgenomen tijdslimieten worden gerespecteerd. Zo hebben van de 72 huurders met een achterstal (situatie 09/2018) er slechts 6 een achterstal die hoger ligt dan 3 keer de te betalen huurprijs. Hiervan zijn er 3 te wijten aan onrechtmatige inwoning van een partner of kind met een inkomen, waarbij met terugwerkende kracht de maximale huur werd gevorderd. Met deze 6 is telkenmale een afbetalingsplan vastgelegd, ofwel via de raadsman (4) ofwel via de SHM (2). De visitatiecommissie vindt dit een puike prestatie.

- Bij problematisch woongedrag zoekt de sociale dienst samen met de huurder(s) naar een oplossing. De SHM wijst bovendien op een continu **overleg** met gemeentediensten, wijkagenten en het OCMW op dossierniveau. Dit contact is, door het kleiner aantal gemeenschappelijke dossiers, minder intens met het OCMW van Temse en Waasmunster. Bij complexe dossiers wordt een 'thuiszorgoverleg' georganiseerd, bijvoorbeeld met huisarts, familie, mutualiteit. Ofwel neemt de SHM hiertoe het initiatief, ofwel de dienst welzijn van de gemeente, ofwel een andere actor.

De Zonnige Woonst zweert bij deze pragmatische aanpak. Ze stelt dat er geen vraag is naar structureel overleg, noch bij de SHM, noch bij het OCMW of de gemeente. De visitatiecommissie stelde vast dat een vraag naar meer (structureel) overleg wel bestaat bij het CAW en bij de OCMW's van Temse en Waasmunster, en verwijst hierbij naar de aanbeveling bij OD 4.1.

OD 4.3: De SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan

Beoordeling: goed

De Zonnige Woonst heeft een duidelijke en onderbouwde visie op de leefbaarheidsproblematiek. Daarnaast organiseert de SHM meerdere samenlevingsversterkende activiteiten, die het samenwonen positief beïnvloeden en het draagvlak voor de SHM-werking verhogen. Zo neemt De Zonnige Woonst maatregelen om de leefbaarheid te bevorderen, problemen te voorkomen, actief op te sporen en aan te pakken. De SHM kaart de noodzaak tot maatregelen aan bij andere actoren en werkt samen met hen aan oplossingen. Binnen de context van een landelijke SHM met weinig leefbaarheidsproblemen, zet De Zonnige Woonst hier een goede prestatie neer.

- De SHM stelt zelden te worden geconfronteerd met leefbaarheidsproblemen, enerzijds omdat er in het actieterrein geen 'specifieke stedelijke problemen' zijn, anderzijds door **de wijze waarop de SHM eventuele overlastproblemen opspoor, bespreekbaar maakt en aanpakt**.

De SHM spoort deze problemen op door de medewerkers van de verschillende interne diensten regelmatig 'de baan te laten opgaan'. Dit krijgt vorm in huisbezoeken, werfopvolging, controle van uitgevoerde herstellingswerken of aanvragen voor kleine renovaties. Daarnaast vormen de medewerkers op het secretariaat een laagdrempelig aanspreekpunt. Indien zij signalen van problemen ontvangen, communiceren ze hierover onmiddellijk met de sociale dienst. De SHM grijpt elke gelegenheid (vanuit sociaal, technisch of administratief oogpunt) aan om een huisbezoek te organiseren.

- Leefbaarheidsproblemen blijven grotendeels beperkt tot **burenconflicten**. Hierbij zoekt de SHM naar de mogelijkheden tot een gezamenlijk gesprek. Als bewoners hinder van elkaar ondervinden, stimuleert en begeleidt de SHM hen in het zelfstandig oplossen van hun problemen.

Indien nodig worden hierbij andere diensten of vertrouwenspersonen betrokken. De SHM werkt steeds samen met de betrokken wijkagenten en indien nodig wordt een overleg met wijkagenten, OCMW en de gemeentediensten georganiseerd, zodat vanuit verschillende invalshoeken naar een oplossing voor het probleem wordt gezocht. Tegelijk zorgt de SHM ervoor de nodige competenties in huis te hebben. Zo volgde een medewerker de opleiding 'burenbemiddeling in een juridisch kader'.

De SHM stelt problemen snel aan te pakken en zo een escalatie tegen te gaan. Dit wordt bevestigd door de gehoorde actoren. Zo wordt bij problemen rond het onderhoud van de tuin, afvalophaling of bij het stelselmatig verkeerd plaatsen van de auto, de betrokken huurder hier snel op gewezen. In de briefwisseling hieromtrent staat steeds een aanbod tot gesprek.

- De Zonnige Woonst beschikt over 3 **huisbewaarders**, wat een sterke troef is om mogelijke leefbaarheidsproblemen tijdig te detecteren. Dit systeem wordt door huurders en de SHM positief geëvalueerd en bijgevolg nog uitgebreid bij de realisatie van de appartementen in de Slangstraat en Schoolstraat (Hamme). Huisbewaarders zorgen dat ze de huurders kennen, lossen kleine technische problemen op en staan open voor mogelijke problemen en oplossingen. Op initiatief van de huisbewaarder werd zo een bijkomende fietsenberging geplaatst in de binnentuin in de Slangstraat (Hamme). Heel wat tips en opmerkingen over de gemeenschappelijke delen kregen via de huisbewaarders een plaats in de checklist van architecten, zoals de locatie van de (afval)bergingen en de toegankelijkheid van de ondergrondse garage.
- De SHM realiseert veelal kleine projecten (minder dan 10 woningen). Deze schaal sluit goed aan bij de omgeving en integreert de sociale woningen in het stedelijk weefsel. De SHM heeft daarbij ook oog voor kansen om de verkeersveiligheid en de kwaliteit van de omliggende **openbare ruimte te verbeteren** (zie OD 1.1). Dat blijkt bijvoorbeeld uit de heraanleg van het Oostkouterpleintje.
- De SHM organiseert meerdere **samenlevingsversterkende activiteiten**:
 - De SHM heeft een traditie van plaatsen van een beeldhouwwerk van een lokale kunstenaar in de buurt van een sociaal woonproject, zoals in de Oostkouterwijk (april 2018), dit naar aanleiding van de heraanleg van het pleintje met groenzones en parkeerplaatsen. Aan de inhuldiging van dit kunstwerk wordt steeds een publieksactiviteit gekoppeld, waarbij via het lokale infoblad huurders worden uitgenodigd en omwonenden rechtstreeks worden aangeschreven (Inhuldiging 'De Nar', Schoolstraat (Hamme, 2016), inhuldiging 'Cubes #90' en viering 90 jaar De Zonnige Woonst (2018), Oostkouterpleintje (Hamme, 2018)).
 - Naar aanleiding van het 90 jaar bestaan van de SHM werden de 90-jarige sociale huurders thuis bezocht met een kleine attentie (2018).
 - Bij een ingebruikneming van een nieuw wooncomplex worden de betrokken huurders uitgenodigd voor een info- en kennismakingsgesprek, zoals bij de herhuisvesting Veld- en Populierstraat en Prieel (Hamme, 2017), de nieuwbouw MS Moenstraat (Waasmunster, 2017) en de herhuisvesting Linde-, Oostkouter- en Populierenstraat (Hamme, 2017)). De SHM organiseerde een opendeurdag (2016) waar de plannen voor een nieuw appartementencomplex in de Schoolstraat werden toegelicht, dit na de afbraak van de krotten. De SHM kocht een aantal woningen in de Schoolstraat (Hamme) en in Waasmunster, om deze te renoveren. Ook hier werden de burens en de nieuwe bewoners uitgenodigd om een kijkje te komen nemen en zo elkaar al te leren kennen. Voor de Tasibelsite (Hamme) zijn reeds meerdere informatiemomenten georganiseerd, dit voor

buurtbewoners en andere geïnteresseerde partijen. Wellicht mede hierdoor werd er tijdens het openbaar onderzoek geen bezwaar ingediend op het voorstel van Ruimtelijke Uitvoeringsplan (RUP).

- De huurders van de Oostkouterstraat en de Moerheide (Hamme) kregen het aanbod van een groentetuintje. Zo stelt de SHM 11 volkstuintjes ter beschikking.
- Ook de beeldvorming krijgt de nodige aandacht. De SHM geeft meerdere voorbeelden. Op leegstaande woningen die worden gerenoveerd hangt De Zonnige Woonst een pancarte 'Wij renoveren' aan het venster. Voor te slopen panden komen panelen, ontworpen door de plaatselijke kunstacademie. Sommige leegstaande panden en muren worden tijdelijk anders gebruikt, om zo een fraaie aanblik in het straatbeeld te bekomen. De uitstalramen van een voormalige winkel van een fotograaf (Marktplaats Hamme), is, in overleg met lokale fotoclubs, bekleed met foto's uit de gemeente. De gevel van een pand in de Slangstraat (Hamme) werd in samenwerking met de gemeentelijke Academie bekleed met kunstwerken. Op de Tasibelsite organiseerde het Cultureel Komitee, ReJong en de Hamse Jeugdendienst samen met een groep jongeren een graffiti-project.

De Zonnige Woonst staat daarnaast open voor initiatieven van anderen. Ze schakelt zich in bij lokale sportieve of culturele activiteiten, waarop alle huurders worden uitgenodigd (Molenwijkfeesten (Waasmunster, 2016 en 2018), opendeurdag sociaal ontmoetingscentrum 't Verhoog (Hamme, 2017), Concert Nuits Tsiganes (Hamme, 2018), voetbalmatch Robur Moerzeke (Hamme, 2018).

- De SHM maakt ad-hoc een (financiële) ondersteuning mogelijk als **huurders zelf een activiteit willen organiseren** (barbecue Le Lis (Hamme), wijkfeesten (Waasmunster)). De SHM stelt hierin eerder een afwachtende houding in te nemen, maar tegelijk duidelijk te maken dat ze bereid is om ondersteuning aan te bieden.

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

Beoordeling: goed

Na de vorige visitatie maakte De Zonnige Woonst een duidelijke keuze om huurders in groep aan te spreken. Jaarlijks wordt een huurdersvergadering georganiseerd waarbij huurders vragen krijgen over de werking van de SHM en de ruimte krijgen om mogelijke verbeteringen te duiden. Verhuisbewegingen starten steeds met een huurdersinformatiemoment, waarna voor iedere huurder op maat een begeleidingsplan wordt opgemaakt. De SHM voldoet hiermee aan de vereisten en zet bijgevolg een goede prestatie neer.

- De Zonnige Woonst kreeg de vorige visitatie een 'voor verbetering vatbaar' voor het betrekken van bewonersgroepen. De visitatiecommissie gaf toen de aanbeveling om bewoners meer te betrekken bij sociale huurprojecten en een meer groepsgerichte werking uit te bouwen. De SHM nam de uitdaging aan, en heeft een eigen vorm van huurdersbetrokkenheid opgezet. De SHM combineerde hierbij haar eigen uitgangspunten – directe communicatie met huurders – met **een doordacht gestructureerde en professioneel georganiseerde aanpak**.
- Sinds 2014 organiseert de SHM jaarlijks een **huurdersoverleg**, waarbij ze een specifiek deel van de huurders uitnodigt. Hiermee maakt De Zonnige Woonst ruimte voor het bespreken van mogelijke problemen of bedenkingen van de huurders. Opzet is uitdrukkelijk de werking te evalueren, waar nodig bij te sturen, en inzicht te bekomen op wat er leeft bij de huurders. Het ene jaar is het huurdersoverleg gericht op 'nieuwe huurders', waarbij het gesprek gaat over het verloop van de inschrijving, de wachttijd en de intrek in de huurwoning. Het andere jaar komen huurders die de SHM al langer kennen, en ligt de focus eerder op melding en uitvoering van herstellingen, de communicatie met de SHM en de evaluatie van de leefomgeving. Deze vorm van huurdersoverleg is dan ook bewust een combinatie van bewonerswerking en tevredenheidsmeting. Ze wordt dan ook breder omschreven in OD 6.3.

Bij het eerste overleg (2014) was de directeur als moderator en twee administratieve medewerkers aanwezig. Vanaf de tweede editie koos het SHM-team er resoluut voor om het gesprek te laten leiden door de medewerker communicatie. De visitatiecommissie vindt het sterk dat de SHM deze keuze

maakte, omdat zowel de directeur, de maatschappelijk werker als de technische medewerker (te) kort op het te bevragen onderwerp én op de huurders zit.

De SHM wijst op een positieve evolutie in de recentere ervaringen van huurdersoverleg versus deze van enkele jaren geleden. De visitatiecommissie vindt dit gericht overleg naar een bepaald deel van de huurdersgroep en met bepaalde thema's een goed systeem om de vinger aan de pols te houden, werkpunten te distilleren en ervaringen met huurdersgroepen op te bouwen.

- De feestelijkheden rond het 90-jarige bestaan van de SHM (2018) vormde het kader voor een 'bijzonder huurdersoverleg'. Hierbij werd een steekproef van huurders uitgenodigd, met het doel met **90 huurders** deel te nemen aan een groots ontmoetingsfeest. De avond kaderde in de oefening rond missie, visie en doelstellingen. Via 8 vragenrondes – onder begeleiding van een externe moderator – werd een schat aan informatie verzameld. Wat doet de SHM goed, en wat kan beter? Hierbij werd een 'workmat-methodologie' gebruikt, waarbij op een gestructureerde wijze meerdere groepjes van huurders steeds dezelfde vraag krijgen voorgelegd. Elke medewerker begeleidde een groep van een 10-tal huurders. In een tijdspanne van 2 uur werd zo heel wat info verzameld, vragen beantwoord, en bevestiging over de huidige werking ontvangen. Het systeem maakte het ook mogelijk om medewerkers te betrekken in hun ambassadeurs-zijn, bewoners te betrekken bij de werking, allen een feestelijk gevoel te geven en zo een geslaagde huurdersbevraging te realiseren. De output werd omgezet in een actieplan. De visitatiecommissie vindt dit een bijzonder goed initiatief.
- De SHM zoekt naar mogelijkheden om haar woningaanbod te verbeteren en zo het draagvlak te verhogen. Zo organiseerde ze in 2015 enkele **infomomenten** voor senioren. Aanleiding was de oplevering van de renovatie van 2 proefwoningen voor 65-plussers. Voor de gelegenheid werd één woning aangekleed door de kringloopwinkel, wat de herkenbaarheid verhoogde. Daarop werd - bij koffie en taart – de werking van de SHM voor senioren uitvoerig toegelicht aan de seniorenraad en meerdere seniorenverenigingen. Aansluitend werd een bezoek aan de woningen georganiseerd.

De SHM bereikte met dit initiatief meer dan 300 senioren en verzamelde heel veel opmerkingen en suggesties. Na deze sessies werd beslist om nog bewuster te kiezen voor een senioren-woonaanbod verspreid over de wijken, opdat huurders hier levenslang zouden kunnen blijven wonen. De stap om te verhuizen naar een dichtbij gelegen woning is immers veel kleiner.

Aansluitend organiseerde de SHM een bezoek aan de woningen voor ergotherapeuten en overlegde met organisaties die thuiszorg aanbieden. De verzamelde opmerkingen werden opgepikt door de architect voor de renovatie van de overige woningen en toegevoegd aan de checklist voor architecten.

- Als De Zonnige Woonst de beslissing neemt tot **renovatie of vervangbouw**, wordt de betrokken huurder hier onmiddellijk van op de hoogte gebracht (zie OD 4.1). Een groot project start met een infovergadering voor alle betrokken huurders. Ze krijgen een presentatie over wat ze kunnen verwachten en krijgen de kans om de nodige vragen te stellen. Daarna bezoekt de SHM alle betrokken bewoners, waarbij medewerkers van de sociale en van de technische dienst met de betrokken huurders de verhuishwensen en -mogelijkheden bespreekt. In een volgende stap wordt het zoeken naar een passende nieuwe woonst. In 2017 werd voor drie sites de herhuisvestingsprocedure opgestart, namelijk de herhuisvesting Veld- en Populierstraat en Prieel (Hamme), herhuisvesting Linde-, Oostkouter- en Populierenstraat (Hamme).

Bij nieuwe projecten, renovaties en verhuisbewegingen informeert de SHM de betrokken huurders uitgebreid en dit in de opeenvolgende fases van het proces. Deze processen zijn eerder gericht op informeren dan op nauw betrekken van de huurder. De SHM maakt van de gelegenheid geen gebruik om een ruimer traject van bewonersbetrokkenheid bij renovatie op te zetten, waarbij woonervaringen en wensen richtinggevend kunnen zijn bij het bepalen van de renovatie..

Bij een ingebruikneming van een nieuw wooncomplex worden de betrokken huurders uitgenodigd voor een info- en kennismakingsgesprek, zoals in de kennismaking nieuwe huurders M.S. Moenstraat (Waasmunster, 2017).

- De SHM heeft geen samenwerking met actoren zoals samenlevingsopbouw om zo in onderling overleg bewonersgroepen op te starten om deze te betrekken bij de werking of wijkbeheer.

De visitatiecommissie stelt vast dat De Zonnige Woonst een duidelijke keuze maakte om huurders in groep te betrekken en hun vragen, suggesties en opmerkingen gebruikt om de werking te verbeteren. Ze leerde op die manier dat huurdersbetrokkenheid een proces is dat een belangrijke meerwaarde biedt om zo een kwalitatieve dienstverlening te kunnen schragen. De SHM heeft hiermee een belangrijke stap gezet. De visitatiecommissie raadt de SHM om dit proces verder uit te werken en zo de stap te zetten tot een breder huurdersoverleg of groepswerking, om zo bewonersbetrokkenheid een meer permanent en in de organisatie ingebed karakter te geven. Voorbeelden kunnen zijn de activiteit van '90 huurders' of een bewonerswerking bij een te plannen renovatie. Daarnaast kan met een themagerichte groepswerking specifieke onderdelen van de dienstverlening worden uitgespit en wijzigingen worden voorgesteld. Voorbeelden van deze en andere vormen van huurdersbetrokkenheid zijn te vinden bij andere huisvestingsmaatschappijen (zie www.visitatieraad.be).

4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID

OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar

Beoordeling: zeer goed

De SHM beschikt over een evenwichtige financiële exploitatie die voorkomt uit een efficiënt beheer, onderhoud, renovatie, ontwikkeling (en verkoop) van haar patrimonium. Aan de hand van de analyse van de financiële gezondheidsindex (FiGI), de onderliggende financiële ratio's voor de voorbije periode en van de financiële planning voor de volgende jaren beoordeelt de visitatiecommissie de financiële leefbaarheid van De Zonnige Woonst als zeer goed.

- De financiële gezondheid van een SHM wordt in eerste instantie beoordeeld aan de hand van de **Financiële Gezondheidsindex (FiGI)**. Het vertrekpunt van de FiGI zijn tien financiële kengetallen of ratio's, die elk voor drie opeenvolgende boekjaren berekend worden. Dit levert dertig kengetallen op die de basis vormen van de berekening. De kengetallen beslaan de vier belangrijkste aspecten van de financiële gezondheid van een onderneming: liquiditeit, solvabiliteit, rentabiliteit en kostenbeheersing. Financiële gezondheid is namelijk meer dan winst alleen. Via een systeem van scores en wegingen wordt het eindresultaat bepaald en op een maximale score van 60 punten gezet. 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.

De FiGI voor De Zonnige Woonst bedraagt voor 2017 50 en is vrij stabiel voor de andere jaren van de visitatieperiode (2013-2017). Ook op ieder van de tien financiële (sub)kengetallen of (sub)ratio's voldoet de SHM aan de norm. De financiële gezondheid van de maatschappij is momenteel dus zeer goed.

- De **financiële leefbaarheid** van De Zonnige Woonst is goed. De liquide middelen evolueren positief als gevolg van de inkomsten uit de koopprojecten en lagere personeelskosten. De vrije cashflow in zijn geheel is over de planningsperiode van 10 jaar over het algemeen uitgesproken positief: de huuractiviteit van het bestaand patrimonium genereert een cashflow die ruim voldoende is om de negatieve cashflow van de algemene werking te compenseren. Vanaf 2020 neemt het surplus zelfs toe doordat enkele leningen definitief afgelost worden. De investeringscashflow is een negatieve constante. Deze komt overeen met 500.000 euro niet-projectgebonden eigen middelen per jaar voor onderhoud en

herstellingen (zie OD 2.1). De investeringscashflow van nieuwe projecten is negatief, met uitzondering van 2018; in dit jaar leverde De Zonnige Woonst heel wat koopprojecten op.

Daarom zal de SHM het project Tasibel goed in het oog houden. De aankoop van deze site is gefinancierd met een bulletlening op 10 jaar. De huurinkomsten dekken de kosten van de rente en verzekering. In 2019 loopt dit huurcontract af en draagt de SHM - volgens planning – een deel van de gronden over aan de nog aan te duiden projectontwikkelaar (zie OD 1.1 en 1.4). Deze overdracht moet in 2019 zijn afgerond, anders gaan de rentelasten drukken op de cashflow van de SHM, en wordt de gekozen manier van financiering zeer prijzig.

De financiële gezondheid is onder andere het gevolg van een goed aankoopbeleid van gronden en panden (zie OD 1.4), een beheersing van de (bouw- en personeels)kosten (zie OD 3.1 en OD 5.2) en een historisch vrij goed gespreid investeringsbeleid qua renovaties (zie OD 2.1) en aankoop gronden. Meestal genereert een nieuw project in eerste jaren startverliezen omdat de uitgaven (terugbetaling lening, onroerende voorheffing, enz..) hoger zijn dan de huuropbrengsten. Na een aantal jaren slaat dit om en wordt er een positief resultaat gerealiseerd. Bij een gespreid investeringsbeleid worden de verliezen bij de ene realisatie gecompenseerd door de winsten van een ander project. Tevens heeft De Zonnige Woonst de nodige financiële kennis in huis om de financiële impact van bepaalde beslissingen en investeringen correct te kunnen inschatten (zie OD 5.4 Tasibel-site). De SHM neemt de planning van de VMSW nog door met een extern expert. Ten slotte doet de SHM inspanningen om diverse kosten in te perken door aanbestedingen, het inschrijven op groepsaankopen en door de personeelskosten te beperken. Verder heeft de Zonnige Woonst geïnvesteerd in een goed opvolgingssysteem van de herstellingen en beschikt zij over een renovatieplanning waarbij 75% van het ganse patrimonium aan de ERP2020 normen voldoet.

- De SHM gaat na of ze bij recent aangekochte panden en gronden **tijdelijk inkomsten** kan genereren door verhuring. Voorbeelden van geslaagde initiatieven zijn:
 - Het verhuren na aankoop van gronden ongeveer 2.500 m² als wei voor pony's;
 - Het occasioneel verhuren van enkele leegstaande loodsen op de Tasibel-site voor occasionele film- en fotoreportages;

Als er geen kandidaat-sociale huurders op de wachtlijst staan, verhuurt de SHM afzonderlijke garages en carports ook aan niet-sociale huurders.

- Recent realiseerde De Zonnige Woonst een aantal sociale koopwoningen (2018). De SHM maakte een analyse van het effect van het wegvallen van de subsidies voor de koopactiviteiten bij een aantal van de geplande projecten. Zij koos ervoor om een aantal geplande koopprojecten om te zetten in huurprojecten (Marktplein en Peperstraat, Hamme), omdat de verkoopprijs door het wegvallen van de subsidies te hoog werd om kandidaat kopers toe te laten sociale leningen aan te vragen. De Zonnige Woonst zal in de toekomst, als de mogelijkheid zich aanbiedt, koopkavels of koopwoningen blijven aanbieden (Wareslage, Waasmunster, woonuitbreidingsgebied).

OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie constateert een goede kostenbeheersing door De Zonnige Woonst. De SHM heeft een goed inzicht in haar kostenstructuur en de evolutie van de kosten over de tijd. De kostenbeheersing bij De Zonnige Woonst staat in functie van de financiële leefbaarheid maar wordt gecombineerd met het halen van de operationele doelstellingen vooropgesteld door de Vlaamse overheid. De Zonnige Woonst haalt daarbij aantoonbare efficiëntiewinsten. Naast de werkings- en onderhoudskosten, heeft de SHM ook de structurele- en frictieleegestand onder controle. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties op deze operationele doelstelling als goed.

- De werkings- en onderhoudskosten per woning stegen in de periode van 2015 tot en met 2017 van 879 euro naar 974 euro. In 2017 hadden meer dan 80% van de SHM's hogere gemiddelde werkings- en onderhoudskosten.

De totale werkings- en onderhoudskosten beliepen 1,3 miljoen euro in 2017. De personeelskosten en de uitbestede onderhouds- en herstellingswerkzaamheden vormen de twee grootste uitgavenposten:

- De personeelskosten bedragen ongeveer 817.000 euro in 2017; daarmee worden de personeelskosten van 8 medewerkers gefinancierd. Het aantal personeelsleden is sinds 2012 gestegen met één medewerker. De beperkte hogere kosten resulteren in betere prestaties op het vlak van haar sociaal beleid (zie PV 4), klantgerichtheid (zie PV 6) en in de opvolging van de onderhoud- en herstelwerken (zie PV 2).
- De onderhoudskosten per woning variëren van jaar tot jaar en bedragen 380 euro in 2017. Voor alle woningen komt dat op 544.000 euro. De onderhoudskosten stijgen immers van ongeveer 870 euro in 2014 naar 1179 euro in 2015 om daarna terug te dalen naar 517 euro in 2016 en 389 in 2017. De onderhoudskosten liggen in verhouding tot de personeelskost hoog, omdat de SHM bewust een beroep doet op externe firma's (herstellingen bij huurders bijvoorbeeld). Ze beschikt over een kwaliteitsvol patrimonium dat grotendeels aan de ERP2020-normen voldoet (zie telkens OD 2.1). Ten slotte heeft De Zonnige Woonst een systeem van externe controle opgezet, waarbij een expert de kwaliteit van de uitgevoerde werken op de werf controleert bij wijze van steekproef (zie OD 2.1). De onderhoudskosten liggen hoog vanwege de uitbesteding maar zijn volkomen te verrechtvaardigen;
- De SHM neemt maatregelen om de kosten te beheersen, onder andere in het kader van haar financiële leefbaarheid. De visitatiecommissie ervaart de organisatie dan ook als **kostenbewust** en dit is ingebed in organisatiebestuur en -beheersing. Enkele voorbeelden die dit oordeel van de visitatiecommissie staven:
 - De SHM heeft een aantal procedures uitgewerkt, gebundeld in het procedure handboek, die kunnen bijdragen aan het voorkomen van ongeoorloofde of onnodige uitgaven (nacalculatie huur; bestelling en controle van werken; verkoop sociale koopwoningen en vaststelling verkoopprijjs).
 - De groeninrichting wordt systematisch overgedragen aan het openbaar domein. De kosten voor het groenonderhoud zijn minimaal.
 - De SHM besteedt regelmatig de noodzakelijke diensten en leveringen opnieuw aan. Ze maakt daarbij veel gebruik van raamovereenkomsten, aangezien dit volgens De Zonnige Woonst de efficiëntie ten goede komt zowel bij de onderhoudswerken als bij de reguliere kantoorwerking. (onderhoud gemeenschappelijke delen, brandmelders, aanstelling bedrijfsrevisor, sociaal secretariaat, verzekeringen). De SHM moet daardoor niet telkens bij iedere kleine opdracht een prijs vragen bij verschillende firma's en kan tevens genieten van volumekortingen.
 - De Zonnige Woonst schrijft zich telkens in in de groepsaankopen (provincie Oost-Vlaanderen) voor elektriciteit. Dit resulteerde in goedkopere prijzen.
 - De SHM heeft deelgenomen aan de groepsaankoop voor het onderhoud van de liften die enkele SHM's uit de regio hadden georganiseerd. Al hoewel de SHM maar enkele liften in beheer heeft, leidde dat toch tot een kostendaling.
 - Ten slotte toetst De Zonnige Woonst de financiële gevolgen van beslissingen aan de jaarbegroting, met een halfjaarlijkse rapportering aan de raad van bestuur. Zo krijgt ze op een overzichtelijke manier inzicht in de evolutie van de reële uitgaven en inkomsten ten opzichte van de gebudgetteerde waarden en ten opzichte van het voorbije werkingsjaar (zie OD 5.4).
- De structurele **leegstand** ⁽⁵⁾ situeerde zich in de periode 2013-2017 tussen 1,22% (in 2013) en 1,62% (in 2014). In 2017 bedroeg de samengetelde leegstand 160 maanden (bijna 1% van het patrimonium). Sommige wijken liggen moeilijk bij kandidaat-huurders wegens hun oudere woningen en minder modern wooncomfort (zie ook 4.1). Daarom stelt de SHM een planning op voor integrale renovaties van oudere woningen, om ze als volwaardige opties te kunnen aanbieden (bv. projecten Oostkouter en Populierenstraat, Moerheide, Hamme) of vervangingsbouw (Lindestraat en Dennenstraat, Hamme). De SHM zegt dat de structurele leegstand de komende jaren sterk zal dalen, doordat deze renovaties ten einde lopen.

5 Voor de betekenis van structurele leegstand en frictieleegstand: zie bijlage 2

De frictieeegstand bedroeg in 2013 1,22% en in 2017 3,24%. De SHM bevindt zich daarmee in het hoogste kwartiel. Bij de huurderswissel maakt de SHM gebruik van de opzegperiode om verouderde keukens, badkamers of vloeren te vernieuwen. Bij deze woningen duurt de leegstand daarom iets langer dan de gebruikelijke maand. Uit de gedetailleerde informatie van de SHM over de frictieeegstand, blijkt dat De Zonnige Woonst de woningen na het renoveren ervan meestal onmiddellijk tracht te verhuren (zie OD 4.1). De visitatiecommissie zet de SHM aan om deze frictieeegstand waar mogelijk verder terug te dringen, en hiertoe een actieplan op te maken.

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

Beoordeling: goed

De SHM heeft inzicht in het ontstaan, de evolutie en de samenstelling van de huurdersachterstallen en beschikt over een goede procedure om huurdersachterstallen te voorkomen en te bestrijden. De huurdersachterstallen zijn in de voorbije 5 jaren sterk afgenomen. De SHM past de boekhoudregels inzake de huurdersachterstallen correct toe en neemt maatregelen om domiciliefraude op te sporen en aan te pakken. Op basis hiervan besluit de visitatiecommissie dat de SHM goed presteert voor deze doelstelling.

- De **totale huurdersachterstal** bij De Zonnige Woonst bedraagt 2 % van de in 2017 gefactureerde bedragen (dit betreft de maandelijkse huur en huurlasten van zowel de zittende huurders als de vertrokken huurders). Meer dan 50 % van de SHM's kent hogere huurdersachterstallen. De huurdersachterstallen dalen gestaag sinds 2013 (zie OD 4.2 voor de toelichting). Het debiteurenreglement is heel overzichtelijk wat betreft de boekhoudkundige verwerking van huurdersachterstal. Deze boekhoudschema's zijn conform de geldende reglementering. Zo inventariseert de SHM de vorderingen op de (vertrokken) huurders periodiek en boekt deze af nadat de verrichting dubieus is geboekt, dit na een beslissing van de raad van bestuur en indien de betrokken persoon gedurende 1 jaar of meer geen betalingen heeft verricht. 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 harde conclusies te trekken.

De procedure huurdersachterstal zet in op een strakke en aanklampende procedure voor opvolging van huurdersachterstallen. Huurders met betalingsproblemen kunnen op elk moment met de SHM overleggen om tot een afbetalingsplan te komen. Omdat eenzelfde groep mensen steeds opnieuw de rappelprocedure doorliepen (bijvoorbeeld door maandelijks te laat of een foutieve bedrag te betalen), besliste de SHM om maningskosten aan te rekenen vanaf de tweede rappel. Door deze ganse aanpak van achterstanden vermijdt De Zonnige Woonst uithuiszettingen (zie OD 4.2).

- De SHM heeft een uitgebreid en overzichtelijk **opvolgingssysteem** voor de huurdersachterstallen. Dit maakt opvolging vanuit verschillende invalshoeken mogelijk. Vanuit het standpunt van organisatiebeheersing is dit positief. Het spreekt voor zich dat de lage huurdersachterstallen positief bijdragen tot de financiële gezondheid van de SHM (zie OD 5.4).
- De Zonnige Woonst doet inspanningen om **domicilie- en sociale fraude** te bestrijden en maakt hier systematisch en consequent werk van. Bij het ondertekenen van het huurcontract wijst de SHM de huurder preventief op zijn plicht om bijwoning aan te geven. Dit is een agendapunt op de toelichting voor de nieuwe huurders en komt ook uitgebreid aan bod in de informatie voor nieuwe huurders (zie OD 6.1) en bij persoonlijke contacten. Zij wijst op de mogelijke gevolgen bij fraude en het belang van het tijdig melden van wijzigingen binnen de gezinssituatie. De SHM volgt actief alle gezinswijzigingen in het klantenbestand op. Verder wijst de SHM tijdens de huisbezoeken nogmaals op het belang van de melding van bijwoning. Dit type van fraude bereikt de SHM vooral via melding van de burens, buurt politie of via de eigen personeelsleden. Als de SHM melding krijgt van mogelijke domiciliefraude, zal ze het nodige doen om de aanpassingen aan de huurprijs te berekenen. Tot nu toe heeft De Zonnige Woonst geen dossier bezorgd aan de toezichthouder voor verder onderzoek maar ze werkt nauw samen met de wijkagent en de lokale politiezones bij het vaststellen van bijwoning. Het jaarverslag 2016 vermeldt een 6-tal dossiers die werden opgevolgd. Uit deze fraudedossiers bleken sociale huurders veelvuldig of langdurig in het buitenland te verblijven, dit in combinatie met buitenlands

eigendomsbezit. In 2017 werd één overeenkomst beëindigd wegens fraude (zie OD 4.2). In het visitatiejaar (2018) tekende de SHM een samenwerkingsprotocol met de politiezone.

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

Beoordeling: goed

De Zonnige Woonst maakt gebruik van de diensten van de VMSW voor het opmaken van een meerjarige financiële planning. Het resultaat wordt minimaal één keer per jaar grondig besproken op de raad van bestuur, met bijzondere aandacht voor de volledigheid van de geplande investeringen. De SHM vertrekt daarbij van alle lopende en geplande huur- en koopprojecten tot en met 2026/2027. De voorziene budgetten voor de uitgaven voor de onderhouds- en herstellingswerken zijn opgenomen in de planning, wat de kwaliteit hiervan verhoogt. Daarnaast maakt de SHM een investeringsanalyse bij belangrijke nieuwe projecten. De visitatiecommissie is van oordeel dat de SHM goed presteert voor deze operationele doelstelling.

- De Zonnige Woonst maakt gebruik van de dienstverlening van de VMSW voor het opstellen van haar financiële planning. Volgens dit model wordt de cashflowstroom uit de gewone operationele werking aangevuld met de financiële stromen van de eenmalige investeringsuitgaven voor groot onderhoud, voor aankopen en voor renovatie- en nieuwbouwprojecten. Deze investeringen kunnen gefinancierd worden met gesubsidieerde lange termijnleningen (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 toegekende leningen.

De SHM heeft zich de voorbije jaren verdiept in de financiële planning van de VMSW en er inzicht in verworven. De SHM gebruikt de standaardveronderstellingen in haar financiële planning, bijvoorbeeld dat de kosten en de huurinkomsten stijgen met 2%. De aankopen van onroerende goederen, de 5 geplande koopactiviteiten, investeringen in de projecten en de courante onderhoudsuitgaven zijn geïntegreerd in de financiële planning en dit op een overzichtelijke manier.

- De planning wordt in principe één keer per jaar besproken en toegelicht op de raad van bestuur van de SHM. Uit de betrokken verslagen maakt de visitatiecommissie op dat De Zonnige Woonst de planning grondig bespreekt en aandacht besteedt aan de volledigheid van de geplande investeringen. De SHM vertrekt daarbij van alle lopende en geplande projecten tot en met 2026-2027. Dit vindt de visitatiecommissie een correcte tijdshorizon, gelet op het hoge investeringsvolume van de SHM en op het tijdsperspectief voor de Tasibelsite. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de SHM de voorziene budgetten voor de uitgaven voor de onderhouds- en herstellingswerken heeft opgenomen, inclusief de investeringen met eigen middelen. De financiële planning is zo afgestemd met de geplande financiële stromen voor die onderhouds- en renovatieplanning. Dit verhoogt de kwaliteit van deze planning en geeft de SHM een duidelijker inzicht in de evolutie van de financiële leefbaarheid, bijvoorbeeld naar de beschikbaarheid van eigen middelen voor investeringen.
- De SHM doet beroep op een **revisor**, die de financiële planning van de VWMS in detail bekijkt.
- Ten slotte toetst De Zonnige Woonst de financiële gevolgen van beslissingsvoorstellen aan **de jaarbegroting**, met een halfjaarlijkse rapportering. Alhoewel een jaarbegroting slechts een beperkte waarde heeft bij een SHM (omdat de allerbelangrijkste uitgaven, de aflossingen van de leningen en de personeelskosten, moeilijk op korte termijn te verminderen zijn), is het toch een instrument om kleinere uitgaven onder controle te houden. Bovendien gebruikt de SHM de rapportering om achteraf de actuele toestand te vergelijken met het budget. Zo krijgt ze op een overzichtelijke manier een evolutie van de reële uitgaven en inkomsten ten opzichte van de gebudgetteerde waarden en ten opzichte van het voorbije werkingsjaar. Dit draagt bij aan het inzicht in de financiële leefbaarheid van de SHM en de invloed die de SHM daar zelf op heeft.

4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID

OD 6.1: De SHM informeert burgers snel en duidelijk

Beoordeling: zeer goed

Rond 'klanten informeren' wordt de uitdrukkelijke keuze van De Zonnige Woonst om haar beleid steeds te verbeteren en klantencommunicatie centraal te zetten duidelijk zichtbaar. De SHM zoekt steeds naar systemen om deze communicatie op punt te zetten. Hierbij kiest ze niet alleen voor klare taal, maar vindt zij het ook belangrijk dat de klant – huurder of koper – meegaat in het verhaal. Woningzoekenden krijgen een klantgericht onthaal, met ruime openingsuren, waar ruimte wordt gemaakt om samen de inschrijving af te werken. De SHM informeert de klant bevattelijk over het systeem en over de voorwaarden waaraan ze moeten voldoen. De kwaliteit van de briefwisseling, folders en brochures krijgt ruime aandacht, met als resultaat een aantal producten die model kunnen staan voor andere SHM's. De communicatie rond meldingen van herstel- en onderhoudswerken wordt periodiek aangepast, om zo tot een adequaat systeem te komen, dit tot tevredenheid van de huurders. De klachtenprocedure staat op de website. De SHM maakt gebruik van meerdere incentives om haar werking te verbeteren, zoals het vorige visitatierapport. De Zonnige Woonst zet hier dan ook een zeer goede prestatie neer.

- Het **kantoor** van de SHM ligt aan de rand van het centrum van Hamme en is gemakkelijk bereikbaar met openbaar vervoer. Het loket is open van dinsdag tot en met zaterdag van 9 tot 12u. Om voldoende tijd te kunnen maken, stimuleert de SHM het maken van een afspraak, ook buiten de permanentieuren. Het kantoor is rolstoeltoegankelijk. Onthaal gebeurt aan een open loket, voor een delicaat gesprek kan worden uitgeweken naar een andere ruimte.

Telefonisch is de SHM bereikbaar elke werkdag (8-12 uur en van 13-16 uur) en op zaterdagvoormiddag. Maar zelfs buiten de kantooruren kan een bericht worden ingesproken op het antwoordapparaat. Meldingen van een technisch probleem kunnen steeds worden ingegeven op de website. De SHM heeft één telefoonnummer, met een centrale met slechts twee keuzemogelijkheden (namelijk 1. technische meldingen en 2. andere vragen), waarmee voor klanten de eenvoud wordt bewaakt. De door de visitatiecommissie gehoorde huurders kennen het systeem en zijn hierover tevreden.

- De Zonnige Woonst presenteert in haar jaarverslag 2017 **klantgerichtheid** als een belangrijk thema. Zo namen medewerkers deel aan de Studiedag '*samen werken aan delighted klanten*', met het doel de klant (huurder, koper) nog meer centraal te stellen. Medewerkers volgden in 2017 ook de opleiding 'Duidelijke taal'. Aan de vorm en layout van rapporten en folders wordt veel aandacht gegeven, waarvoor een extern ontwerp bureau is ingeschakeld. De SHM stelt bovendien dat de medewerkers zo veel mogelijk gelegenheden moeten aangrijpen om een telefoongesprek te voeren met klanten of om een bezoek af te leggen. Zo wordt bij vragen over de huurprijs steeds aangestuurd op een afspraak, zodat de nodige tijd kan worden vrijgemaakt. De zitdag op zaterdag wordt in een beurtsysteem georganiseerd, zodat alle medewerkers vertrouwd zijn met mogelijke vragen vanuit de klanten.

De door de visitatiecommissie gehoorde actoren én huurders zijn zeer te spreken over de communicatiecultuur van De Zonnige Woonst. Zelfs woon- en welzijnsactoren die omwille van hun opdracht vaak in contact komen met huurders die 'klagen' over de communicatie van een SHM, melden dat ze over De Zonnige Woonst opvallend weinig meldingen krijgen.

- De SHM hecht veel waarde aan klare taal, maar wijst tegelijk op het belang dat de huurder ook meegaat in het verhaal. Zo verwoordt de SHM in haar **briefwisseling** wat van de huurder wordt verwacht, waarom, en waar hij hiervoor terecht kan. De SHM beschikt over een ruim aanbod aan modelbrieven. De schriftelijke communicatie is duidelijk en klantgericht, waarbij De Zonnige Woonst zich open en constructief opstelt, en consequent aangeeft open te staan voor een gesprek. De SHM streeft ernaar om brieven en mails uiterlijk binnen 3 dagen te beantwoorden. Als een antwoord verstrekken niet meteen mogelijk is, wordt alvast een ontvangstbevestiging bezorgd. De door de visitatiecommissie gehoorde huurders vinden de schriftelijke communicatie klaar en duidelijk.
- De **procedures en reglementen** bevatten steeds een versiedatum, wat toelaat te controleren of het de meest recente tekst is. De tekst start steeds met de definitie bij de procedure, gevolgd door de uitgangspunten bij de toepassing. Zo staan bij meerdere procedures – waar van toepassing – een

klantvriendelijke, efficiënte en/of uniforme benadering uitdrukkelijk vermeld. Procedures bevatten een schematische voorstelling van de vastgelegde aanpak, en worden daardoor beperkt tot hun essentie.

- De tekst van het intern huurreglement is juridisch van toon en daardoor in minder klare taal opgesteld. Dit wordt gecompenseerd door de transparante informatie in de aanvullende brochures. De Zonnige Woonst beschikt over meerdere **folders en brochures**, die in een steeds wederkerende stijl zijn opgemaakt, en daardoor ook heel herkenbaar zijn als product van de SHM. De folder 'Van inschrijven tot huren van een woning' is een goed voorbeeld van hoe een SHM op een beknopte en visuele wijze aan woningzoekenden de 'spelregels' van de sociale huurwetgeving kan schetsen, dit als aanvulling op het intern huurreglement. De SHM gebruikt hiervoor eenvoudige stroomdiagrammen, herkenbare pictogrammen en een eenvoudige taal. De SHM slaagt erin om met een 'infographic' de gevolgen van de (lokale) toewijzingsreglementen op de wachttijden te visualiseren. De folder wordt jaarlijks geactualiseerd. De visitatiecommissie vindt dit een ijzersterk product en daardoor ook een goede praktijk, dat vrij eenvoudig door andere SHM's kan worden overgenomen. De folder 'info huurprijsberekening' schetst op 2 bladzijden de berekening van de huurprijs, de mogelijke kortingen, herzieningen, de wijze van betalingen, en wat te doen bij betalingsproblemen. De jaarlijkse 'infobrochure' bevat relevante informatie voor huurders en kopers, en schetst de lopende projecten bij de SHM. De website is klantvriendelijk opgesteld en bevat de nodige informatie.

Bij elke inschrijving krijgt de kandidaat-huurder een informatiebundel, met een brochure over het traject van inschrijven tot toewijzen, een overzichtskaart van het patrimonium, een infographic over de voorrangsregels, het inschrijvingsformulier. Na opmerkingen van huurders maakte de SHM het inschrijvingsformulier meer gebruiksvriendelijk, het gebruik van een nieuw programma maakte het mogelijk deze te personaliseren. Het inschrijvingsproces werd vereenvoudigd (zie OD 6.3). Ook bij een toewijzing hoort een informatiebundel. De nieuwe huurder krijgt alle informatie toegelicht op het secretariaat en krijgt een schriftelijke neerslag mee om thuis door te nemen. De belangrijkste verplichtingen vinden ze bovendien terug in het 'infobakje' in de woning. Hierin zit naast technische informatie (bv. Ziezo-boekje, handleidingen, fiche woning verluchten) ook informatie over de werking van de SHM (bv. berekening van de huurprijs, wat te doen bij wijziging gezinssituatie) en de infobrochure. De door de visitatiecommissie gehoorde huurders gaven aan het infobakje te kennen en de kwaliteit van de hierin verzamelde documenten te waarderen. Naast het infobakje gebruikt de SHM ook een 'huurmap', voor zolang de door de Provincie Oost-Vlaanderen beschikbaar gestelde voorraad nog strekt. De huurmap bundelt alle relevante documenten (huurovereenkomst, reglementen, contactgegevens ...). De SHM werkt momenteel aan een eigen versie van deze huurmap.

- Huurders kunnen **technische meldingen** via alle middelen (telefonisch, antwoordapparaat, mail, op kantoor, via de website, ..) doorgeven. De SHM maakt er een zaak van om het verloop grondig te communiceren met de huurder, om zo onduidelijkheid en valse verwachtingen te vermijden. Dit gebeurt telefonisch en met sms. Bij de start van de huurovereenkomst krijgt de huurder de ZieZo-brochure en uitleg over de verantwoordelijkheden van huurder en SHM. Deze brochure staat tevens op de website van de SHM. Bij de visitatie 2012 werd gewezen op het belang van duidelijke informatie over de rechten en de plichten bij huurders over het onderhoud van de woning. De Zonnige Woonst heeft deze opmerking gehoord en hier werk van gemaakt.

Indien er toch problemen zijn rond het onderhoud, volgt een huisbezoek en een persoonlijk gesprek. Sinds 2017 gebruikt de SHM het kaartje '*afpraak gemist?*' wanneer ze bij een afspraak toch voor een gesloten deur staat. De SHM neemt in de jaarlijkse infobrochure een thema op rond het goed onderhouden van de woning, bijvoorbeeld over ventileren en verluchten.

- Bij een aanbod van **sociale koopwoningen**, maakt de SHM een bevattelijke folder. Hierin vindt de kandidaat-koper op een beeldende wijze alle info over de woning, zoals de ligging, de naam van de architect, het bouwplan, een beeld van voor- en achtergevel, de technieken, de afwerkingsgraad en de verkoopvoorwaarden. De visitatiecommissie vindt dat de kwaliteit van deze folder getuigt van de professionele werkwijze van de SHM.

- De Zonnige Woonst beschikt over een procedure **klachtenbehandeling** en heeft een klachtenbehandelaar aangeduid. De klachtenbehandelaar is steeds een medewerker die niet betrokken is bij de feiten. De SHM streeft ernaar mogelijke klachten zoveel mogelijk op een informele en klantgerichte wijze aan te pakken.

Het klachtenmanagement is een vast onderdeel in de jaarlijkse infobrochure (gericht naar alle huurders) én in het jaarverslag (gericht naar bestuur en diensten). Zo registreerde de SHM in 2017 9 klachten, waarvan 8 ontvankelijk en 6 gegrond. Daarnaast is er een jaarlijkse rapportage aan de Vlaamse Ombudsdienst en aan RWO Inspectie. Op de website, onder de rubriek '*Hebt u een opmerking of suggestie? Help ons om onze dienstverlening te verbeteren*', vindt de klant de klachtenprocedure terug.

- De SHM communiceerde **de resultaten van de laatste visitatie** in een uitgebreide 'persbabbel', met verschillende persartikels tot gevolg. De resultaten worden gecommuniceerd naar (kandidaat)huurders en kopers via de infobrochure en de website. Het visitatierapport staat op de website. In de infobrochure 2018 werd de nieuwe visitatie aangekondigd.

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

Beoordeling: goed

De Zonnige Woonst informeert beleidsinstanties en andere organisaties waarmee ze samenwerkt, snel en duidelijk. De SHM zet hier een goede prestatie neer.

- De **jaaractiviteiten en resultaten** krijgen een plaats in het jaarverslag en dit op een gedetailleerde, overzichtelijke en leesbare wijze, naast informatie over onder meer de organisatie, klachtenmanagement, het patrimonium, de verhuringen en (wijzigingen in) het profiel van huurders en kandidaat-huurders, de projecten. Het jaarverslag wordt breed verspreid bij OCMW's, de gemeente en aannemers. De SHM organiseert jaarlijks een afspraak met de pers, dit kort na de algemene vergadering en de goedkeuring van het jaarverslag. Ze publiceert in lokale bladen naar aanleiding van onder meer de tweejaarlijkse actualisatie, aanbod koopwoningen en bouwprojecten.
- De Zonnige Woonst informeert én betreft **andere diensten** bij haar werking. In 2018 werd een missie, visie en strategie uitgewerkt, dit onder externe begeleiding. Zo werden 3 workshops met de medewerkers georganiseerd, 1 met de raad van bestuur en een informeel overleg met de burgemeesters van de drie betrokken gemeenten. Tenslotte volgde nog een huurdersbevraging (zie OD 4.4 en 6.3).

De SHM legt haar bouwplannen voor ter bespreking aan het lokaal bestuur en aan de betrokken gemeentediensten. De SHM organiseert opendeurdagen van nieuwe woningen en appartementen voor de kandidaat-huurders en -kopers, omwonenden en andere belanghebbende en voor geïnteresseerde organisaties. Hierbij zoekt ze naar mogelijkheden van samenwerking en info-doorstroming. Zo wordt bij een opendeurdag in samenwerking met de lokale kringwinkel een woning 'ingekleed'. Op deze wijze wordt direct ook de mogelijkheden getoond om de woning in te richten op een meer goedkope en meer ecologisch verantwoorde wijze.

- De directeur en voorzitter zijn aanwezig op de zittingen van het **lokaal woonoverleg**. Soms wordt een overleg georganiseerd op uitdrukkelijke vraag van de SHM. De directeur bereidt de agenda voor met de medewerkers en koppelt achteraf ook steeds terug. De SHM heeft jaarlijks een meer informeel gesprek met iedere burgemeester van de drie betrokken gemeenten.
- De SHM spreekt over een positieve samenwerking en **informatiedoorstroming** met het OCMW, gemeentediensten en welzijnsorganisaties. De nodige informatie voor de VMSW en Wonen Vlaanderen wordt tijdig verstrekt. De SHM neemt deel aan de info- en overlegmomenten georganiseerd door de VMSW.
- De Zonnige Woonst informeert de diensten van Wonen Vlaanderen en de VMSW tijdig en correct. Ze heeft voorafgaand aan **de visitatie** de nodige info gecontroleerd en beschikbaar gesteld aan de VMSW en aan de visitatiecommissie. De visitatiecommissie wenst te benadrukken dat de SHM de visitatie bijzonder goed had voorbereid.

OD 6.3: De SHM meet de tevredenheid van klanten

Beoordeling: goed

Van een SHM wordt verwacht dat ze op een objectieve en systematische wijze peilt naar de tevredenheid van de klanten, de resultaten hiervan vertaalt in concrete verbeteracties en deze daarop ook uitvoert. De Zonnige Woonst kreeg na de vorige visitatie de aanbeveling tevredenheidsmetingen effectief op te starten en dit te implementeren in de werking. De SHM heeft daarop een eigen systeem van huurdersbevraging opgezet, dat nauw aansluit bij de huiscultuur van directe communicatie. Omwille van deze duidelijke stappen en de ontwikkelde bijzondere methodiek, is de visitatiecommissie van oordeel dat de SHM een goede prestatie neerzet. Het is nu belangrijk om deze werking breder te verankeren en aan te vullen met ruimere peilingen naar de klantentevredenheid.

- De Zonnige Woonst kreeg de **vorige visitatie** een 'voor verbetering vatbaar' voor het betrekken van bewonersgroepen (zie OD 4.4) en voor klantentevredenheidsmetingen. De SHM zocht op haar eigen wijze naar een systeem om hierin tegemoet te komen, waarbij ze deze twee verbeterpunten combineerde. Hierbij koos de SHM voor een systeem van een jaarlijkse directe bevraging, waarbij een steekproef van huurders werd uitgenodigd voor een gesprek en meerdere aspecten van de SHM-dienstverlening werden besproken.
- Sinds 2014 organiseert de SHM elk najaar een **huurdersoverleg**, waarbij ze een specifiek deel van de huurders uitnodigt (zie ook OD 4.4). Opzet is zo inzicht te bekomen in wat er leeft bij de huurders, de werking te evalueren, en waar nodig bij te sturen. Deze vorm van huurdersbevraging gebeurt objectief en systematisch. De SHM nodigt telkenmale schriftelijk een steekproef van een 50-tal huurders uit. Met daaropvolgende telefonische contacten worden de huurders aangemoedigd om effectief aanwezig te zijn.

Het ene jaar is het huurdersoverleg gericht op 'nieuwe huurders' (2014 & 2016), waarbij het gesprek gaat over op het verloop van de inschrijving, de wachttijd en de intrek in de huurwoning. Het andere jaar (2015 & 2017) komen huurders die de SHM al langer kennen, en ligt de focus eerder op melding en uitvoering van herstellingen, de communicatie met de SHM en de evaluatie van de leefomgeving. In 2017 was het huurdersoverleg gericht naar de appartementbewoners in Hamme en de huurders van ééngezinswoningen in Temse. Bij ieder overleg waren er 8 à 10 aanwezigen, wat - volgens de SHM - ideaal is voor een vlot gesprek.

Als voorbereiding maakt het SHM-team een vragenlijst op, gebaseerd op de vragenlijsten uit de tool van Wonen Vlaanderen, en worden er nog specifieke zaken toegevoegd om zo feedback te kunnen krijgen. Op het overleg maakt de SHM gebruik van gerichte vragen, maar er is ook ruimte voor de aanwezigen om zelf onderwerpen aan te brengen. Uit de gesprekken haalde de SHM telkenmale een aantal verbeterpunten, die ook werden voorgelegd aan de raad van bestuur. Voorbeelden zijn:

- In 2014 kreeg de SHM opmerkingen over het inschrijvingsformulier en lieten de aanwezigen weten dat ze het erg moeilijk vonden om een keuze te maken uit het patrimonium. De SHM zette daarop in op de herwerking van het hele inschrijvingstraject. De inschrijvingsbundel werd flink ingekort, er kwam een begeleidende brochure die de kandidaat-huurder mee naar huis kan nemen, er is een overzichtskaart van de ligging van het patrimonium gemaakt en het invullen van het formulier kan nu ook (op afspraak) samen met één van de medewerkers.
- De SHM kreeg enkele jaren op rij dezelfde feedback met betrekking tot de toewijzingsregels. Het (door het sociaal huurbesluit opgelegde) systeem wordt als complex ervaren, het lokaal toewijzingsreglement (zie hoofdstuk 3) maakt toewijzen nog minder transparant. De SHM maakte daarop een infographic (zie OD 6.1) dat wordt gebruikt om het proces eenvoudig en duidelijk te kunnen uitleggen.
- Een groepje nieuwe huurders vroeg naar een handleiding van thermostaat en ketel. Dit wordt voortaan in de woning voorzien in het informatievakje.
- Huurders waarderen sterk de dagelijkse telefonische bereikbaarheid en de opening op zaterdag, ondanks de soms beperkte opkomst. Ze hechten een groot belang aan persoonlijk contact (aan loket of via telefoon) en zijn van oordeel dat op deze manier iedereen bij de SHM terecht kan. Deze

reactie was voor de SHM belangrijk om deze service steeds te behouden en zelfs uit te breiden, onder meer door het telefoonsysteem eenvoudig te houden.

- Na opmerkingen over de communicatie bij onderhouds- en herstellingswerken zocht de SHM-equipe verder naar een systeem van directe communicatie. Sinds 2017 krijgen huurders via sms een bericht dat het werk is toegekend en welke aannemer hiervoor instaat. Zo zijn ze op de hoogte en weten ze welke aannemer hen zal contacteren. Daarnaast controleert de SHM maandelijks een steekproef aan werken op hun kwaliteit (zie OD 2.1).

De vergadering wordt voorgezeten door de medewerker communicatie, net omdat deze persoon minder rechtstreekse contacten heeft met huurders en daardoor de opmerkingen en voorstellen met meer afstand en objectief kan benaderen. De resultaten van het gesprek worden in een verslag opgenomen, wat wordt voorgelegd aan de raad van bestuur. Hieruit worden verbeterpunten en acties gehaald.

De visitatiecommissie waardeert deze door de SHM gemaakte eigen methodiek, die voldoet aan de vereisten. De visitatiecommissie vond echter geen voorbeelden terugkoppeling naar de huurders over deze huurdersbevragingen, over de resultaten en over de verbeteracties. De visitatiecommissie raadt aan dit systematisch te communiceren, bijvoorbeeld door hiervoor een vaste rubriek in te voegen in de jaarlijkse infobrochure of door deze activiteit uitdrukkelijk op te nemen op de website.

- De feestelijkheden rond het 90-jarige bestaan van de SHM (2018) vormde het kader voor een 'bijzonder huurdersoverleg' (zie OD 4.4). De Zonnige Woonst organiseerde **een oefening rond missie, visie en doelstellingen**. Om de aanwezige groep representatief te maken, werden 300 huurders ad random uitgenodigd. Via 8 vragenrondes – onder begeleiding van een moderator – en met 90 huurders aanwezig werd een schat aan informatie verzameld. De vragengroepen kaderden in het thema beschikbaarheid van woningen, kwaliteit van de woningen, de betaalbaarheid, het sociaal beleid en de klantgerichtheid. De output werd omgezet in een actieplan.

Omdat deze activiteit niet systematisch wordt georganiseerd, wordt dit hier niet verder besproken. Nochtans kan deze structurele wijze van bevragen van een bredere huurdersgroep een belangrijke aanvulling zijn op het andere systeem van de huurdersbevragingen van de SHM.

- De SHM beschikt nog over een aantal **andere vormen** van bevragingen. Tijdens opendeurdagen luistert en polst de SHM naar de suggesties die de huurders aanbrenge. Hiervoor maakte ze kaartjes die tijdens deze activiteiten worden ingevuld. Sinds 2018 peilt de SHM bij vertrek van een huurder naar de tevredenheid over de werking. Ze doet dit ook bij een aanbod van een woning aan kandidaatkopers. De technische medewerker peilt systematisch naar de tevredenheid over de uitgevoerde werken wanneer die een bepaald bedrag overschrijven (zie OD 2.1). Dit systeem wordt echter niet gegoten in een formele peiling, waarin info wordt verzameld, op een systematische wijze verbeterpunten geselecteerd en acties afgesproken.

Anders dan vele andere SHM's beschikt De Zonnige Woonst niet over een systeem van een anonieme en systematische huurderspeiling, bijvoorbeeld met een brede of gerichte enquête. De SHM kan dan ook geen bevraging van een breed deel van de huurderspopulatie voorleggen. De visitatiecommissie beveelt aan om – naast de jaarlijkse bevraging via een huurdersoverleg – periodiek een brede en anonieme bevraging te organiseren. De resultaten hiervan kunnen de andere vormen van bevragingen schragen, onderwerpen aanreiken die aan de huurders en organisaties worden voorgelegd en/of bevestigen of de door de SHM uitgewerkte verbeteracties al dan niet het gewenste resultaat hebben.

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. Zoek – aanvullend op het overleg op dossierniveau - naar een vorm van structureel overleg met de OCMW's van de drie betrokken gemeenten en het CAW, over de aanpak van de SHM bij huurdersbegeleidingen, versnelde toewijzingen en het opvolgen van huurdersachterstal (OD 4.1 en 4.2), om zo de samenwerking met deze diensten permanent te kunnen afstemmen en de te hanteren procedures te verfijnen.
2. Zet de stap tot een breder huurdersoverleg of groepswerking, om zo bewonersbetrokkenheid een meer permanent en in de organisatie ingebed karakter te geven (OD 4.4).
3. Organiseer, naast het jaarlijks huurdersoverleg, periodiek een brede en anonieme huurdersbevraging (OD 6.3). Communiceer de resultaten hiervan met de huurders en werk - samen met hen - aan verbeterpunten en acties.
4. Maak een actieplan om het verhuurproces verder te optimaliseren en zodoende de frictieleeftijd terug te dringen (OD 5.2).
5. Voor grote gezinnen is de wachttijd gemiddeld 3 jaar. De Zonnige Woonst beschikt over een vrij groot aanbod aan grotere woningen, maar een belangrijk aandeel hiervan is 'onderbezet'. Zoek daarom naar een strategie en concrete aanpak om deze huurders te stimuleren / te begeleiden naar een verhuis naar een aangepaste woning. Leg hiertoe duidelijke streefcijfers vast en rapporteer de resultaten aan de raad van bestuur, met het doel de strategie aan te passen als het streefcijfer niet wordt gehaald (OD 1.5 en 4.1). Gebruik hierbij de ervaringen van andere SHM's, die hebben aangetoond dat inspanningen resultaten kunnen opleveren, en de verruimde mogelijkheden van het sociaal huurbesluit.

5.2 Aanbevelingen voor de door de Vlaamse overheid te nemen maatregelen

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

De visitatiecommissie heeft de sociale huisvestingsmaatschappij op alle onderdelen de beoordeling 'goed' gegeven, een aantal keren zelfs 'zeer goed'. De visitatiecommissie detecteerde ook verschillende goede praktijken die als voorbeeld voor de sector kunnen dienen. De SHM is leergierig en zoekt zelf verbetering, zowel in haar sociale als in haar technische opdracht. Om die reden is de visitatiecommissie overtuigd dat De Zonnige Woonst de voorgestelde aanbevelingen en verbeterpunten professioneel zal aanpakken en het visitatierapport als een nieuwe kans opneemt om over haar werking te communiceren en deze te verbeteren.

5.3 Goede praktijken bij de SHM

Onder een goede praktijk verstaan we een werkwijze van een sociale huisvestingsmaatschappij die aantoonbaar resultaat heeft opgeleverd en die in een bepaalde context een zeer effectieve en efficiënte

aanpak is gebleken en daarom als een voorbeeld onder de aandacht van andere SHM's en woonactoren wordt gebracht.

1. De folder 'Van inschrijven tot huren van een woning' is een goed voorbeeld van hoe een SHM op een beknopte en visuele wijze aan woningzoekenden de 'spelregels' van de sociale huurwetgeving kan schetsen, dit als aanvulling op het intern huurreglement. De Zonnige Woonst gebruikt hiervoor eenvoudige stroomdiagrammen, herkenbare pictogrammen en een eenvoudige taal. De SHM slaagt erin om met een 'infographic' de gevolgen van de (lokale) toewijzingsreglementen op de wachttijden te visualiseren. De folder wordt jaarlijks geactualiseerd. De visitatiecommissie vindt dit een ijzersterk product dat vrij eenvoudig door andere SHM's kan worden overgenomen (OD 6.1).
2. De Zonnige Woonst heeft een sterk uitgebouwde werkwijze om onderhoud en herstellingen op te volgen en te bewaken. De maatschappij werkt uitsluitend met externe firma's. Hierbij worden alle opdrachten boven de 1.000 euro systematisch gecontroleerd door de technische dienst van de maatschappij. Daarnaast wordt steekproefsgewijs 2% van de herstellingen gecontroleerd door een onafhankelijke externe expert. Deze werkwijze is overzichtelijk uitgewerkt in een schriftelijke procedure. De SHM toont aan dat deze vorm van controle zichzelf terugverdient in betere onderhoudskwaliteit en - niet onbelangrijk - de huurderstevredenheid bij de herstellingswerken sterk verhoogt (OD 2.1).

BIJLAGE 1: Overzicht gevoerde gesprekken

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

- Etienne DE PRIJCKER voorzitter
- Filip BOELAERT bestuurder
- Gwennie BOGAERT-DE CLERCQ bestuurder
- Marita DE MEDTS bestuurder
- Guy VAN GUCHT directeur

Medewerkers SHM

- Erwin VAN PUYENBROECK technische dienst, organisatie onderhoud en herstel (< 85.000 €), ...
- Etienne COLMAN huisbewaarder
- Evy SMET technische dienst, organisatie projecten en werken (> 85.000 €), ...
- Jonas INGELS technische dienst, onderhoud en projecten (< 85.000 €), aankopen, ...
- Katrijn COOLS interne dienst, administratie, aanbestedingen, communicatie en klachten, ...
- Lien SAP sociale dienst, huurdersrelaties, verhuis bij renovatie, uithuiszettingen
- Mylène DE PILLECYN adjunct-directeur, sociale dienst, toewijzingen en verhuur, personeel, ...
- Nathalie DE BRUYNE interne dienst, financiën en boekhouding, ...
- Veerle STAELEN sociale dienst, balie & secretariaat, mutaties, huurdersachterstal, ...

Woonactoren: ambtenaren van gemeenten en provincie

- Caroline COLMAN huisvestingsambtenaar, gemeente Hamme
- Geert DE BAERE dienst patrimonium, gemeente Waasmunster
- Geert DE GEEST sociale dienst, OCMW Hamme
- Kristel CROKET huisvestingsambtenaar, gemeente Waasmunster
- Lies MOERNAUT omgevingsambtenaar, gemeente Hamme

Uitgenodigd maar verontschuldigd of niet aanwezig: André REUSE, algemeen directeur, gemeente Hamme; Bram COLLIER, algemeen directeur gemeente Waasmunster; Herman FONCK, secretaris, OCMW Temse; Inge TEMMERMAN, stedenbouwkundig ambtenaar, gemeente Temse; Johan DE MAES-SCHALCK, secretaris, OCMW Hamme; Luc MOENS, omgevingsambtenaar, gemeente Waasmunster; Nele DE CLEEN, algemeen directeur, gemeente Temse; Raf SMET, adjunct algemene directeur, OCMW Waasmunster; Ronald BAETEN, huisvestingsambtenaar, gemeente Temse

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

- Aart LEHEMBRE directeur, Maatwerkbedrijf Spoor 2
- An BOEL Huurdersbond Oost-Vlaanderen,
- Ann COOMAN Stafmedewerker, Spoor 56 vzw / cluster Dageraad
- Bert DULT coördinator, SVK Woonaksent
- Christine DRIEGHE Dienst Welzijn, gemeente Hamme,
- Inez LEMAITRE Preventieve woonbegeleiding, CAW Oost-Vlaanderen regio Waas en Dender
- Inge JANSEGERS CAW Oost-Vlaanderen / regio Waas en Dender
- Katja VLAEMINCK hoofd sociale dienst, OCMW Waasmunster
- Magda VERLEYEN hoofdmaatschappelijk werker, OCMW Temse

Uitgenodigd maar verontschuldigd of niet aanwezig: Annelies SMET, Sociale dienst, Sint Hiëronimus (Psychiatrie); Ellen RAEMDONCK, deskundige sociale zaken, Sociaal Huis Waasmunster; Guy BONSE-COUR, hoofd sociale dienst, OCMW Temse; Jan RYCKAERT, Den Azalee - Kringwinkel Temse; Kristine

BOEL, thuiszorgcoördinator, CM – Thuiszorg; Lisa PUTTEMAN, thuiszorgcoördinator, Bond Moyson – Thuiszorg; Marijke COSTERS, Blijdorp - Habitar - Dienstverleningscentrum voor personen met een verstandelijke beperking; Robert IMPENS, algemeen directeur, Spoor 56 vzw / cluster Dageraad; Tania D'HONDT, verantwoordelijke sociaal beleid en kwaliteitscoördinator, BW De Kemphaan; Valerie VAN HANDENHOVE, Sociale dienst, Sint Lucia (Psychiatrie); Wendy DE CUYPER, maatschappelijk werker, verantwoordelijk voor wonen OCMW Hamme; Yannick CLAES, coördinator, SVK Waasland; Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen; Integratiedienst, gemeente Temse.

Woonactoren: bewoners (en eventueel aanwezige bewonersondersteuners)

Er werden 77 huurders uitgenodigd, 19 namen deel aan het gesprek.

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

Woonactoren: lokale beleidsverantwoordelijken (burgemeesters, schepenen)

- Frans VAN GAEVEREN schepen bevoegd voor wonen en ruimtelijke ordening, gemeente Hamme
- Paul VERSCHULDEN voorzitter OCMW, gemeente Hamme
- Eddy VAN DER VIEREN schepen bevoegd voor ruimtelijke ordening, gemeente Temse
- Michel DU TRÉ burgemeester, gemeente Waasmunster
- Ilse POPPE schepen bevoegd voor wonen en ruimtelijke ordening, gemeente Waasmunster
- Tom BAERT voorzitter OCMW, gemeente Waasmunster

Uitgenodigd maar verontschuldigd of niet aanwezig: Herman VIJT, burgemeester, gemeente Hamme; Luc DE RYCK, burgemeester, gemeente Temse; Lieve TRUYMAN, schepen bevoegd voor wonen, gemeente Temse; Werner MAEREVOET, voorzitter OCMW, gemeente Temse

BIJLAGE 2: Lijst met veel gebruikte begrippen en afkortingen

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

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

aanmelding of aangemelde woningen: Om voor een subsidie in aanmerking te komen moest een SHM tot 31 oktober 2017 als eerste stap een nieuw te realiseren woning 'aanmelden' bij de VMSW. Het procedurebesluit van 2017 spreekt echter niet langer van aangemelde woningen. Vanaf dan spreken we over de "projectenlijst", als referentiebasis. Om op die projectenlijst te komen moet een SHM verschillende stappen doorlopen (zie ook *Lokale beleidstoets* en *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 in een inschrijvingsregister, ook 'wachtljst' genaamd, een lijst van kandidaat-huurders bij. De SHM is verplicht om minstens elke twee jaar alle kandidaat-huurders aan te schrijven met de vraag of ze nog geïnteresseerd zijn, of ze nog voldoen aan de inkomensvoorwaarde en/of hun gezinssituatie nog dezelfde is als op het moment van de initiële inschrijving. De kandidaat-huurders moeten binnen de daartoe vooropgestelde termijn de opgevraagde gegevens bezorgen aan de SHM, waarbij ze eventueel ook hun voorkeur (bijvoorbeeld de ligging of het type van de woning) kunnen aanpassen. Indien de SHM geen antwoord ontvangt, stuurt ze een herinneringsbrief aan de kandidaat-huurder (aan het in het rijksregister opgenomen adres, tenzij de kandidaat-huurder uitdrukkelijk heeft gevraagd om de briefwisseling naar een ander adres te verzenden). Indien de kandidaat-huurder niet op deze herinneringsbrief reageert of niet meer aan de inkomensvoorwaarde voldoet, wordt de kandidaat-huurders geschrapt uit het register en verliest de kandidaat-huurders zijn of haar plaats

op de wachtljst, tenzij de kandidaat-huurder kan aantonen dat er sprake is van overmacht.

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

BECO of Beoordelingscommissie: de BECO is een commissie die bestaat uit een vertegenwoordiger van de minister van Wonen, van VMSW, van Wonen-Vlaanderen, van VVH/VLEM en van het VWF. De BECO bepaalt binnen de budgettaire ruimte vastgesteld door de Vlaamse Regering het budget per deelprogramma, kan beleidsaanbevelingen formuleren en beslist over de opname (en schrapping) van projecten uit de projectenlijst op de *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°) leningen verstrekt door de VMSW of het Vlaams Woningfonds (VWF) en (2°) leningen verstrekt door Erkende Kredietmaatschappijen (EKM's). De door de VMSW of het VWF verstrekte leningen worden 'bijzondere sociale leningen' genoemd omdat de Vlaamse overheid de financiering van die leningen subsidieert, waardoor de VMSW en het VWF lagere rentetarieven hanteren dan de meeste private banken en geen eigen kapitaalbreng verwachten. Zowel de woning als de ontleners moeten aan bepaalde voorwaarden voldoen (o.a. inkomens- en eigendomsvoorwaarden, voorwaarden qua maximale verkoopwaarde, enz). Deze voorwaarden werden via het eengemaakt leningenbesluit op 13 september 2013 op elkaar afgestemd zodat het voor een ontleners geen verschil meer uitmaakt waar de lening wordt aangevraagd. De 'bijzondere sociale lening' wordt door de VMSW 'Vlaamse Woonlening' (cf. www.vlaamsewoonlening.be) genoemd. Particulieren kunnen ze afsluiten aan het loket van een aantal SHM's. Het VWF noemt de 'bijzondere sociale lening' 'sociale lening' (cf. www.vlaamswoningfonds.be). De door de VMSW en het VWF gehanteerde andersoortige terminologie resulteert in begripsverwarring, te meer er ook door EKM's sociale leningen worden verstrekt waarvoor er andere voorwaarden gelden. Zo geldt er bijvoorbeeld geen inkomensvoorwaarde in functie van het toekennen van een sociale lening door een EKM. Voor de financiering van deze sociale leningen voorziet het Vlaamse Gewest enkel in een gewestwaarborg en niet in een subsidie, wat een grote impact heeft op de sociale rentevoet. De bedoeling van sociale leningen van EKM's is dat particulieren zonder veel spaargeld, en die niet in aanmerking komen voor een 'bijzondere sociale lening' bij de VMSW of het VWF, toch een eigen woning kunnen verwerven, zonder dat ze daarvoor meer rente moeten betalen, zoals dat bij private banken gebruikelijk is. Er zijn momenteel iets minder

dan 20 EKM's actief, verspreid over heel Vlaanderen (cf. www.sociaal-woonkrediet.be).

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

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

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

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

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

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 verhuring als sociale huurwoning. Zie ook "aankopen goede woning".

GSC of Gewestelijke Sociale Correctie: De Gewestelijke Sociale Correctie (GSC) is een subsidiesysteem waarmee de Vlaamse overheid lagere huurinkomsten van SHM's door huurders met een lager inkomen compenseert. De subsidie dekt het verschil tussen de reële inkomsten van de SHM's en een aantal geobjectieerde 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 geschikt

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 (bouwtechnische en conceptuele richtlijnen): In de ontwerpleidraad wordt het vereiste kwaliteits- en comfortniveau van sociale woningen wordt beschreven. Daarbij gaat ook aandacht naar de meest kostenefficiënte wijze waarop dat niveau kan worden bereikt. De richtlijnen hebben betrekking op de inplanting en de omgeving, de planfunctionaliteit, het wooncomfort, de stabiliteit en de technieken. De ontwerpleidraad maakt intrinsiek deel uit van het geldende kader om sociale woningen te ontwerpen, te bouwen, te renoveren en de kosten 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 *renovatietoets*) alvorens ze op de projectenlijst kunnen komen. Nadat een project op de projectenlijst staat, kan het achtereenvolgens op de *meerjarenplanning* en de *korte termijnplanning* komen, alvorens het project in uitvoering gaat.

recht van voorkoop: SHM's kunnen in bepaalde daartoe aangeezen gebieden een 'recht van voorkoop' uitoefenen. Indien in

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

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

Samenlevingsopbouw: sector van buurt- en opbouwwerk

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

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

sociale lening: zie *Bijzondere Sociale Lening*

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

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

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

U-waarde: De U-waarde geeft weer hoeveel warmte er verloren gaat per m² en per tijdseenheid bij een temperatuurverschil van 1°C tussen het binnen- en het buitenklimaat. De U-waarde wordt

daarom uitgedrukt in W/m²K en moet best zo laag mogelijk zijn. Een lage U-waarde betekent namelijk dat er weinig warmte verloren gaat.

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

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

VIVAS: Vereniging Inwoners Van Sociale woningen

Vlaamse woonlening: zie *'bijzondere sociale lening'*

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

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

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

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

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

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

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

VWF: Vlaams Woningfonds (www.vlaamswoningfonds.be)

wachtlijst: zie *actualisatie*

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



www.visitatieraad.be
info@visitatieraad.be

**Formele reactie van
De Zonnige Woonst (4190), Hamme
op het visitatierapport
van 25 januari 2019**



Vlaanderen
is wonen



Rozenhoed 1
9220 Hamme

info@dezonnigewoonst.be
www.dezonnigewoonst.be
tel. 052-470 471

Wonen Vlaanderen – afdeling Woonbeleid
Visitatieraad SHM t.a.v. dhr. Swa Silkens

Havenlaan 88 bus 40D
1000 BRUSSEL

Uw contactpersoon
Katrijn

Uw bericht van
27 januari 2019

Uw kenmerk
VI2/4190/2018/def

Ons kenmerk
Visitatie 2 – sept 2018

Datum
21 februari 2019

4190 – definitief visitatierapport - reactie

Geachte heer Silkens

Per e-mail van 27 januari 2019 ontvingen wij het definitief visitatierapport over onze maatschappij.

Voor onze maatschappij was het visitatieproces, net als vorige keer, een zeer positieve en leerrijke ervaring. De gunstige eindbeoordeling bevestigt het resultaat van de eerste ronde en vormt een stimulans voor ons gemotiveerde team om onze werking in deze trend verder te zetten. De aanbevelingen betekenen een gezonde en interessante uitdaging.

We trachten in ons beleid steeds op ambitieuze wijze invulling te geven aan de decretale en statutair bepaalde doelstellingen. De wil is, zoals ook aangegeven door de visitatiecommissie, sterk aanwezig om systematisch onze eigen prestaties waar mogelijk te verbeteren in functie van een efficiënt georganiseerde en financieel gezonde huisvestingsmaatschappij ten dienste van onze sociale (kandidaat-) huurders en -kopers. Getuige hiervan is ook de manier waarop de aanbevelingen en verbeterpunten uit het rapport van de eerste visitatieronde werden aangepakt.

De Zonnige Woonst is een gezonde financiële maatschappij. We waken verder over onze financiële leefbaarheid, het is immers de hoeksteen van een goed werkende maatschappij en maakt het mogelijk om onze beleidskeuzes vlot te implementeren. De komende jaren zien we uitdagingen met de concrete invulling van het brownfieldproject Tasibel als een nieuwe 'zorgzame buurt' in Hamme en de zoektocht naar verdere uitbreidingsmogelijkheden in de gemeente Waasmunster.

We lezen in het visitatierapport een stimulans om de ingeslagen weg naar een verruiming van de klantgerichtheid en huurdersbetrokkenheid verder te zetten. Onze aanpak komt voort uit onze huisstijl: we zijn open en toegankelijk, informeren in heldere taal, behandelen iedereen gelijk en sturen aan op zoveel mogelijk persoonlijk contact.

We trekken deze lijn door in zowel onze communicatie (website, brieven, brochures,...) als in onze interne werking (bv. de controlebezoeken bij herstellingswerken). Dit proces startte enkele jaren stap voor stap en ontplooit zich nog steeds verder.

De verschillende aanbevelingen uit het rapport zullen we, net zoals bij de eerste visitatieronde, in onze eigen, ambitieuze stijl met het hele team ter harte nemen.

De Zonnige Woonst wil graag alle visitatoren en eenieder die vanuit zijn professionele en/of persoonlijke invalshoek heeft bijgedragen aan deze visitatie, bedanken. Dit proces geeft ons immers de mogelijkheid om de kwaliteit van onze dienstverlening aan te houden en waar mogelijk nog te verbeteren.

Met vriendelijke groeten
Namens de raad van bestuur



G. Van Gucht
directeur



E. De Prijcker
voorzitter

**Beslissing van de minister
n.a.v. het visitatierapport
van 25 januari 2019 van
De Zonnige Woonst (4190),
Hamme**



Vlaanderen
is wonen

Viceminister-president van de Vlaamse
Regering

Vlaams minister van Binnenlands

Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke

Kansen en Armoedebestrijding

Arenbergstraat 7

1000 BRUSSEL

T 02 552 69 00

F 02 552 69 01

kabinet.homans@vlaanderen.be

De heer Etienne De Prijcker,
voorzitter 'De Zonnige Woonst' cvba so
Rozenhoed 1
9220 HAMME

uw bericht van	uw kenmerk	ons kenmerk	bijlagen
21 februari 2019	Visitatie 2 – sept 2018		
vragen naar/e-mail		telefoonnummer	datum
Goele Mondelaers		02 552 69 82	† 4 -03- 2019
goele.mondelaers@vlaanderen.be			

Betreft: beslissing n.a.v. het definitief visitatierapport d.d. 25 januari 2019
De Zonnige Woonst (4190), Hamme

Geachte voorzitter,

Ik heb kennis genomen van het definitief visitatierapport van uw sociale huisvestingsmaatschappij evenals van uw reactie hierop.

Eerst en vooral wens ik u, de leden van uw raad van bestuur, uw directeur evenals alle medewerkers van uw SHM uitdrukkelijk te feliciteren met de 'goede prestaties' van uw maatschappij op 13 (van de 17) doelstellingen en vooral met de door de visitatiecommissie als 'zeer goed' beoordeelde prestaties op 4 doelstellingen. Uiteraard is het nastreven van verbetering een continu proces. De visitatiecommissie formuleerde daartoe dan ook een aantal aanbevelingen en suggesties.

Uit de reactie van uw maatschappij meen ik alvast te mogen opmaken dat uw SHM zich bewust is van het feit dat het verder blijven nastreven van prestatieverbetering een continue volgehouden inspanning vergt. Het verheugt mij dan ook om in uw reactie onder meer te lezen dat uw SHM verder beoogt om de eigen prestaties waar mogelijk systematisch te verbeteren. U beoogt naar verluidt tevens om de 'verruiming van de klantgerichtheid en huurdersbetrokkenheid verder te zetten' en de financiële leefbaarheid te blijven bewaken.

De uitdaging voor uw SHM bestaat er, volgens u, in om concrete invulling te geven aan het brownfieldproject Tasibel, als een nieuwe 'zorgzame buurt' in Hamme, en de zoektocht naar verdere uitbreidingsmogelijkheden in de gemeente Waasmunster.

Aangezien uw SHM met glans aan alle vooropgestelde vereisten voldoet, er geen reden is om te twijfelen aan de capaciteiten en de intenties van uw SHM om de door haar geleverde goede prestaties op peil te houden en verder te verbeteren, de visitatiecommissie mij (logischerwijze) adviseert om in opvolging van de (tweede) visitatie van uw SHM geen maatregelen te nemen en uw maatschappij zich bovendien engageert om de eigen prestaties waar mogelijk verder systematisch te verbeteren, heb ik besist om in opvolging van de tweede prestatiebeoordeling van De Zonnige Woonst ambtshalve geen specifieke maatregelen te nemen. Ik vertrouw er daarbij op dat uw maatschappij verder consequent werk blijft maken van prestatieverbetering evenals van de intenties die u in uw reactie hebt verwoord.

Overeenkomstig artikel 31 van *het besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen* (het zogenaamd 'Erkenningenbesluit') zal deze beslissing samen met het definitief visitatierapport en uw formele reactie op de website van Wonen-Vlaanderen worden gepubliceerd. Wonen-Vlaanderen zal u vooraf informeren over de exacte publicatiedatum.

Ik dank u en uw medewerkers voor uw inzet en hoop alvast dat deze tweede visitatie van uw SHM effectief heeft bijgedragen tot het verder verbeteren van de werking van uw maatschappij. U mag er tevens op rekenen dat ik de nodige ruchtbaarheid zal geven aan de in dit rapport gedetecteerde 'goede praktijken' evenals aan de 'goede praktijken' van collega-huisvestingsmaatschappijen.

Met de meeste hoogachting,



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