

Visitatierapport

Gewestelijke Maatschappij Voor Woningbouw, *Zele*



Visitatiegesprekken op 19 en 20 april 2016

Definitief visitatierapport van 14 oktober 2016



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

Prestatiebeoordeling SHM Gewestelijke Maatschappij Voor Woningbouw

Datum definitief visitatierapport: vrijdag 14 oktober 2016

Datum presentatie aan raad van bestuur: zaterdag 3 september 2016

Datum concept visitatierapport: maandag 4 juli 2016

Datum visitatiegesprekken: dinsdag 19 en woensdag 20 april 2016

Erkenningsnummer SHM:

4350

Contactgegevens SHM:

Acacialaan 49 W13, 9240 Zele

052 / 45 62 00

info@gmvwzele.woonnet.be

www.gmvwzele.be

Directeur:

de heer Glen Christiaens

Voorzitter:

de heer André De Craene

Actieterrein voor de realisatie en de verhuur van sociale huurwoningen:

Buggenhout, Dendermonde, Zele

Samenstelling visitatiecommissie:

Peter Wittocx, commissievoorzitter

Annemarie Hanselaer, commissielid

Stefan Cloudt, commissielid

Disclaimer:

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

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	4
2. SAMENVATTING	6
3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING	7
3.1 BESCHRIJVING SHM	7
3.2 BESCHRIJVING OMGEVING.....	8
4. PRESTATIES VAN SHM GEWESTELIJKE MAATSCHAPPIJ VOOR WONINGBOUW	10
4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN	10
4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING	15
4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID.....	20
4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID	24
4.5 PRESTATIEVELD 5: INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID	30
4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID	40
5. AANBEVELINGEN	44
5.1 AANBEVELINGEN VOOR DE SHM	44
5.2 AANBEVELINGEN VOOR DE DOOR DE VLAAMSE OVERHEID TE NEMEN MAATREGELLEN.....	44
5.3 AANBEVELINGEN VOOR HET VLAAMSE WOONBELEID	45
5.4 GOEDE PRAKTIJKEN BIJ DE SHM.....	45
BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN	46
BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN	47

1. INLEIDING

- 1.1. Dit visitatierapport bevat de door een visitatiecommissie vastgestelde prestatiebeoordeling van de SHM Gewestelijke Maatschappij Voor Woningbouw, kortweg GMVW, over de periode 2010-2014.
- 1.2. De prestatiebeoordeling werd uitgevoerd conform het Draaiboek Prestatiebeoordeling SHM's, d.d. 5 juli 2012. Ter uitvoering van artikel 27 van het besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen (verder: het Erkenningenbesluit). Meer informatie: www.visitatieraad.be
- 1.3. Deze prestatiebeoordeling heeft tot doel:
 - de SHM's in staat te stellen hun eigen prestaties te verbeteren;
 - de minister alle relevante informatie te verstrekken voor de Vlaamse beleidsbeoordeling;
 - transparante en eenduidige informatie te verschaffen over de werking van SHM's;
 - de minister toe te laten de prestaties van de SHM's te meten en te volgen.
- 1.4. De prestatiebeoordeling wil een zo objectief mogelijk beeld geven van de werking van de SHM. Daartoe wordt gebruik gemaakt van zoveel mogelijk objectieve en tussen de SHM's onderling vergelijkbare gegevens. De methode biedt evenwel ook ruimte voor interpretatie van deze gegevens tegen de achtergrond van de historiek van de SHM en van de lokale context.
- 1.5. De prestatiebeoordeling vertrekt van een aantal Strategische Doelstellingen, waaraan de SHM een bijdrage levert, en een aantal Operationele Doelstellingen, waarvoor de SHM verantwoordelijk is. Deze doelstellingen worden opgedeeld over 6 prestatievelden, met name:
 1. de beschikbaarheid van woningen (SD en OD)
 2. de kwaliteit van de woningen en de woonomgeving (SD en OD)
 3. de betaalbaarheid (SD en OD)
 4. het sociaal beleid (OD)
 5. de interne werking en de financiële leefbaarheid (OD)
 6. de klantvriendelijkheid (OD)
- 1.6. De operationele doelstellingen kunnen als volgt worden beoordeeld:
 - **Uitstekend:** de SHM levert uitzonderlijke prestaties met een voorbeeldfunctie voor andere SHM's;
 - **Goed:** de SHM levert prestaties die voldoen aan de vereisten;
 - **Voor verbetering vatbaar:** de prestaties van de SHM voldoen niet aan de vereisten;
 - **Onvoldoende:** de prestaties van de SHM voldoen niet aan de vereisten en de SHM werd op basis van een eerdere prestatiebeoordeling aangezet tot verbetering, maar deze verbetering is niet gerealiseerd tijdens de vooropgestelde periode;
 - **Niet van toepassing (n.v.t.):** deze operationele doelstelling is voor deze SHM niet beoordeeld.

- 1.7. Conform artikel 9.8 van het Draaiboek Prestatiebeoordeling SHM's formuleert de Visitatiecommissie een eindoordeel per prestatieveld. Dit eindoordeel komt overeen met de laagste score die is toegekend voor één van de operationele doelstellingen die tot dit prestatieveld behoren. Indien bijvoorbeeld voor het eerste prestatieveld de beoordeling voor alle operationele doelstellingen 'goed' is en voor één operationele doelstelling 'voor verbetering vatbaar', dan is het eindoordeel voor dit prestatieveld 'voor verbetering vatbaar'. De tabel in de samenvatting van het visitatierapport verduidelijkt hoe het eindoordeel is tot stand gekomen. Meer informatie over de totstandkoming van de beoordeling kunt u vinden in hoofdstuk 9 van het Draaiboek.
- 1.8. Conform artikel 35, 5° van het Erkenningenbesluit kan de visitatiecommissie bij de allereerste prestatiebeoordeling van een SHM voor elk van de prestatievelden enkel een eindoordeel 'uitstekend', 'goed' of 'voor verbetering vatbaar' geven.
- 1.9. De leden van de visitatiecommissie hebben bij de start van de visitatie een verklaring ondertekend waarin zij zich ertoe verbinden om tijdens de beoordeling onafhankelijk te handelen en geen ongewenste beïnvloeding bij hun oordeelsvorming toe te staan. De leden van de visitatiecommissie verklaren ook geen belang te hebben bij de uitkomst van dit visitatierapport. De visitatoren hebben bovendien geen, al dan niet persoonlijk, financieel, commercieel of ander belang bij de beoordeelde sociale huisvestingsmaatschappij, noch bij daaraan gelieerde bedrijven of organisaties. Het oordeel van de visitatiecommissie is ook tot stand gekomen zonder beïnvloeding door de betrokken sociale huisvestingsmaatschappij of andere betrokken partijen. Bij het voorleggen van het definitief visitatierapport aan de SHM en aan de minister herbevestigen de leden van de visitatiecommissie dezelfde verklaring. De onafhankelijkheidsverklaringen zijn opvraagbaar bij de Visitatieraad, via info@visitatieraad.be.
- 1.10. Dit visitatierapport werd geschreven met een ruim doelpubliek voor ogen. Om de toegankelijkheid te vergroten, vermijdt de visitatiecommissie het gebruik van afkortingen en specifieke vaktermen zoveel mogelijk. Toch kiest de commissie soms bewust voor het gebruik van vaktermen omdat het om uitdrukkingen gaat die juridisch een specifieke lading dekken, zo gekend zijn in de sector of omdat het gebruik ervan bijdraagt aan een vlottere leesbaarheid van het rapport. In bijlage 2 worden de meest gebruikte afkortingen en vaktermen kort toegelicht. Voor informatie over de verschillende actoren die werkzaam zijn in of raakpunten hebben met de sociale huisvestingssector verwijzen we graag naar de "lijst van actoren" die is opgenomen in het draaiboek prestatiebeoordeling.

2. SAMENVATTING

De onderstaande tabel geeft per Prestatieveld (PV) en per Operationele Doelstelling (OD) een samenvatting van de beoordeling.

		Beoordeling
PV 1	BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN	Goed
OD 1.1	De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen	Goed
OD 1.2	De SHM realiseert nieuwe sociale koopwoningen	n.v.t.
OD 1.3	De SHM brengt sociale kavels op de markt	n.v.t.
OD 1.4	De SHM verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten en kavels te realiseren	Goed
OD 1.5	De SHM stemt haar aanbod af op de noden van verschillende groepen	Goed
PV 2	KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING	Voor verbetering vatbaar
OD 2.1	De SHM staat in voor de renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het woningpatrimonium waar nodig	Goed
OD 2.2	De SHM is milieuvriendelijk in functie van de betaalbaarheid	Voor verbetering vatbaar
OD 2.3	De SHM bouwt aanpasbaar	Goed
PV 3	BETAALBAARHEID VAN WONEN	Goed
OD 3.1	De SHM bouwt prijsbewust	Goed
OD 3.2	De SHM verhuurt prijsbewust	Goed
PV 4	SOCIAAL BELEID	Voor verbetering vatbaar
OD 4.1	De SHM zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid	Uitstekend
OD 4.2	De SHM voorkomt en pakt leefbaarheidsproblemen aan	Goed
OD 4.3	De SHM betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer	Voor verbetering vatbaar
OD 4.4	De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners	Goed
PV 5	INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID	Voor verbetering vatbaar
OD 5.1	De SHM is financieel leefbaar	Goed
OD 5.2	De SHM beheerst haar kosten goed	Voor verbetering vatbaar
OD 5.3	De SHM voorkomt en bestrijdt huurdersachterstal, sociale fraude en domiciliefraude	Goed
OD 5.4	De SHM heeft en gebruikt een goed financieel plan	Goed
OD 5.5	De SHM streeft ernaar te evolueren naar een echte woonmaatschappij	Goed
OD 5.6	De SHM beschikt over een goed systeem van interne controle	Goed
OD 5.7	De SHM is bereid tot verandering en verbetering	Voor verbetering vatbaar
PV 6	KLANTVRIENDELIJKHEID	Goed
OD 6.1	De SHM informeert burgers snel en duidelijk	Goed
OD 6.2	De SHM informeert beleidsinstanties en andere organisaties snel en duidelijk	Goed
OD 6.3	De SHM meet de tevredenheid van klanten	Goed

3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING

3.1 Beschrijving SHM

De Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw, kortweg GMVW, kreeg haar huidige naam in 1958. Ze werd als Zeelse Bouwmaatschappij voor Goedkope Woningen onder de vorm van een coöperatieve vennootschap op 26 juni 1922 te Zele opgericht. In de 93 jaar van haar bestaan bouwde de SHM 1.249 woningen. Daarvan zijn er door verkoop en sloop bijna de helft uit het patrimonium verdwenen.

In 2014 had GMVW 8 particuliere en 4 publieke aandeelhouders (Vlaams Gewest, provincie Oost-Vlaanderen, gemeenten Zele en Dendermonde). De raad van bestuur telde 13 leden, 4 voor Zele, 2 voor Dendermonde, 1 voor de provincie en 6 particulieren. GMVW had 7 personeelsleden in dienst in 2014 wat neer komt op 6,2 VTE werknemers, 6 voltijds en 1 deeltijds. Naast de directeur stelt GMVW 2 administratieve (onthaal, verhuring, boekhouding) en 4 technische medewerkers (projectbegeleiding, plaatsbeschrijvingen, herstellingen en poetswerk) tewerk.

Het actieterrein van GMVW bestaat uit het grondgebied van de gemeenten Zele, Dendermonde en Buggenhout. Het zwaartepunt van haar activiteiten ligt van oudsher in Zele, waar de SHM alle SHM-huurwoningen aanbiedt. In de stad Dendermonde is haar aandeel beperkt tot een kleine 5% in de deelgemeente Grembergen. In Buggenhout heeft ze een aandeel van 61%. De eerste woningen in Grembergen dateren van begin jaren '60, die in Buggenhout pas van eind jaren '60, toen de GMVW uitgroeide tot een gewestelijke SHM.

Bij de grote gemeentefusieoperatie in Vlaanderen van 1977 kregen Zele en Buggenhout er geen (deel)gemeenten bij. De stad Dendermonde daarentegen fuseerde met 5 (deel)gemeenten. Daaronder ook Grembergen, waar GMVW als enige SHM sociale huurwoningen aanbood. *(Afhankelijk van de context verwijst het visitatierapport zowel naar Dendermonde als naar haar deelgemeente Grembergen. Die keuze is gemaakt om de teksten niet te verzwaren met het gebruik van de (correcte) benaming Grembergen-Dendermonde.)*

Eind 2014 bestond het huurpatrimonium van de GMVW uit 691 woningen waarvan 22% appartementen en 78% eengezinswoningen. Van alle SHM-woningen in Vlaanderen zijn er 53% appartementen en 47% eengezinswoningen. De SHM verhuurt 34% kleinere woningen met 0, 1 of 2 slaapkamers, 56% middelgrote woningen met 3 slaapkamers en 10% grotere woningen met 4 slaapkamers. Voor alle SHM-woningen in Vlaanderen liggen die percentages op 56%, 36% en 7%. Daarmee vergeleken heeft de GMVW een aanzienlijk kleiner aandeel kleinere woningen, een beduidend groter aandeel middelgrote en een iets groter aandeel grotere woningen. Omdat het percentage appartementen bij GMVW zo laag is en juist appartementen meestal minder slaapkamers hebben dan eengezinswoningen, is ook het aandeel kleinere woningen met 0, 1 en 2 slaapkamers laag.

Nog 24% van de woningen van de SHM dateert van voor 1970. GMVW bouwde 51% van haar woningen tussen 1970 en 1999. Ze realiseerde 25% van het patrimonium in de periode 2000-2014. Voor alle SHM-woningen in Vlaanderen zijn die percentages respectievelijk 16%, 53% en 31%. Daarmee vergeleken heeft GMVW veel meer woningen van voor 1970 (+8%), iets minder uit 1970 tot 1999 (-2%) en gevoelig minder woningen uit de periode 2000-2014 (-6%). Het patrimonium van GMVW is daarmee relatief oud.

De SHM heeft 544 woningen of 76% van haar patrimonium in de gemeente Zele, met 504 woningen in kern Zele zelf, en 40 woningen in de gehuchten Heikant (26), Durmen (8) en

Avermaat (6). GMVW heeft 83 woningen in Buggenhout of 12% van haar patrimonium, met 46 woningen in het centrum en 37 in het gehucht Opstal. Van de 82 woningen in Grembergen of 12% staan er 49 in de wijk Ganzegavers en 33 in het centrum van de deelgemeente.

GMVW neemt deel aan het Lokaal Woonoverleg in Zele, Dendermonde en Buggenhout. De SHM werkt samen met de OCMW's van Zele en Dendermonde en met het CAW Oost-Vlaanderen regio Waas en Dender. Een overeenkomst met het OCMW in Buggenhout is in de maak. GMVW is betrokken bij een informeel overleg van 10 kleinere SHM's uit Oost-Vlaanderen. Het Intergemeentelijke Samenwerkingsverband (IGS) Zele-Berlare, gestart in juni 2012, is niet langer operationeel. Er is momenteel geen IGS-project lokaal woonbeleid meer in het actieterrein.

Het Lokaal Toewijzingsreglement (LTR) van Zele uit 2009 voorziet in een voorrang voor senioren vanaf 55 jaar en ook voor kandidaten die in de voorgaande 6 jaar minstens 3 jaar in de gemeente wonen, er werken onder een contract van minstens 1 jaar of er schoolgaande kinderen hebben. In het reglement van Buggenhout uit 2013 is er voorrang voor senioren vanaf 65 jaar. De stad Dendermonde zal haar reglement uit 2014 binnenkort wijzigen. Voorlopig is er nog voorrang bij de eerste verhuring van elk nieuw woonproject voor kandidaten die in de voorgaande 6 jaar in de deelgemeente woonden tot maximaal 1/3 van de nieuw toe te wijzen woningen. In een deel van het stedelijk patrimonium is er voorrang voor 55 jarigen en voor jongeren uit de bijzondere jeugdzorg. Dendermonde heeft een leefbaarheidsplan met maatregelen om de leefbaarheid in bepaalde wijken te verbeteren, maar daarbij zijn geen wijken van GMVW betrokken. Ook verhoogde inkomensgrenzen maken daar deel van uit.

De huurderpopulatie van GMVW heeft volgende kenmerken. 31% van de gezinshoofden is ouder dan 65 jaar en 37% is alleenstaand. 45% van alle andere SHM's heeft een kleiner aandeel 65 plussers en 12% heeft minder alleenstaanden. Amper 7% van de gezinshoofden heeft een niet-Belgische nationaliteit. 31% van de andere SHM's heeft een lager aandeel. Het mediaan equivalent netto belastbaar (gezins)inkomen van de huurders van GMVW ligt in 2014 op 17.265 euro. Het is het hoogste inkomen vergeleken met dat van de huurders van andere SHM's. Op de 4 effectindicatoren die betrekking hebben op kansarmoede scoort GMVW laag tot zeer laag.

Bij de bepaling en de evolutie van de mediaan huurprijzen geven de marktwaarde van de gehuurde woning, de gezinssamenstelling en het inkomen van de huurder de doorslag, elementen waar de SHM geen invloed op heeft. Deze prijzevoluties maken daarom geen deel uit van de prestaties. De sociale huurprijscorrectie voor huurders zit in het verschil tussen de markthuurwaarde en de werkelijke betaalde huurprijs. De mediaan marktwaarde van de huurwoningen van GMVW lag in 2014 op 558 euro. De gemiddelde huurprijs bedroeg 298 euro, of een verschil van 260 euro. Hoewel grote voorzichtigheid geboden is bij het vergelijken van een mediaan en een gemiddelde, kan dit er wel op wijzen dat de sociale huurprijs maar iets meer dan de helft bedroeg van de markthuurwaarde.

3.2 Beschrijving omgeving

In 2011 telde het actieterrein 33.116 huishoudens. Tegen 2020 wordt daar een bescheiden toename verwacht met bijna 5% en in 2030 met ruim 8%, terwijl dat voor heel Vlaanderen telkens 4% meer is met 9% in 2020 en 12% in 2030. De leeftijdsverdeling van de bevolking in het actieterrein is vergelijkbaar met die in heel Vlaanderen. De werkloosheidsgraad in het actieterrein is 6,3% (7,2% in Zele, 7,0% in Dendermonde en 4,7% in Buggenhout) tegenover 7,9% in Vlaanderen. In het actieterrein ontvangt 0,2% van de gezinnen een leefloon (0,2% in Zele, 0,3% in Dendermonde en 0,2% in Buggenhout), in Vlaanderen 0,4%. Het netto belastbaar inkomen bedroeg in het actieterrein in 2012 – op dit ogenblik het meest recente jaar waarover cijfers

beschikbaar zijn - 17.797 euro (16.062 euro in Zele, 18.048 euro in Dendermonde en 19.280 euro in Buggenhout) of iets minder dan het Vlaamse inkomen van 18.075 euro.

Alles samen telde het actieterrein in 2014 2.477 sociale huurwoningen van SHM's of 7,2% van alle woningen, 526 woningen of 6,2% in Zele, 1.815 woningen of 9,0% in Dendermonde en 136 of 2,2% in Buggenhout. Het aandeel in heel Vlaanderen bedroeg 5,2%.

GMVW had in 2014 100% van de sociale huurwoningen in Zele, een kleine 5% van de 1.815 woningen in Dendermonde en 61% van de 136 woningen in Buggenhout. In Dendermonde is GMVW de enige SHM met woningen in deelgemeente Grembergen.

De overige 1.787 sociale huurwoningen in het actieterrein zijn van de SHM Dendermondse Volkswoningen met 730 woningen in Dendermonde, van de SHM Hulp in Woningnood (uit Berlare) met 40 woningen in Dendermonde en van de SHM Volkswelzijn (uit Dendermonde) met 963 woningen in Dendermonde en 53 woningen in Buggenhout. Daarnaast verhuren de OCMW's van Zele en Buggenhout woningen binnen het sociale huurstelsel. Het SVK Woonaksent heeft woningen in Dendermonde en Buggenhout. Het gaat voor OCMW's en SVK samen om een 60-tal woningen in Zele, een 30-tal in Buggenhout en een 40-tal in Dendermonde. In het actieterrein biedt de SHM Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Arrondissement Dendermonde sociale koopwoningen en kavels aan.

Volgens de nulmeting per gemeente op 31/12/2007 is voor elke gemeente een tegen 2023/2025 te realiseren Bindend Sociaal Objectief (BSO) voor sociale huurwoningen bepaald. Voor het actieterrein komt het BSO-huur op 240 woningen, 132 in Zele en 108 in Buggenhout. Met een aandeel van 9% sociale huurwoningen in het stedelijk patrimonium is er geen BSO-huur opgelegd in Dendermonde. De stad sloot evenwel een Sociaal Woonbeleidsconvenant af met de Vlaamse overheid voor de bouw van 110 bijkomende sociale huurwoningen in 6 projecten in 2014-2016.

Elke tweejaarlijkse voortgangstoets kent een categorisering die aangeeft hoe de gemeente vordert met de realisatie van haar BSO. Gemeenten worden ondergebracht in categorie 1 of 2. Categorie 1 betekent dat de gemeente voor haar BSO-huur en BSO-koop voldoet aan het groeiritme dat is bepaald in percentages van beide BSO's die moeten bereikt zijn bij opeenvolgende voortgangstoetsen. Zele is bij beide voortgangstoetsen ingedeeld bij categorie 1. Buggenhout is van 2b in 2012 naar categorie 1 gestegen in 2014 omdat ze haar groeipad volgt en Dendermonde van 2b naar 2a, omdat haar plan van aanpak voldoende inspanningen toont om haar BSO (koop) te bereiken.

Rekening houdend met de vastgestelde voortgang op 31/12/2013 – 82 woningen, 50 in Zele en 32 in Buggenhout – zijn er tegen 2025 nog 158 bijkomende sociale huurwoningen te bouwen, waarvan 82 in Zele en 76 in Buggenhout. Met een nog te verwachten sociaal huuraanbod (meerjarenplanning, korte termijnplanning en projecten in uitvoering) geeft de voortgangstoets voor Zele uitzicht op een bijkomend 'gerealiseerd en gepland' aantal woningen van 142 of 8% meer dan het BSO-huur van 132 woningen. Voor Buggenhout is er uitzicht op 135 huurwoningen of 25% meer dan het BSO-huur van 108 woningen. In de stad Dendermonde zijn eind 2013 nog 96 bijkomende sociale huurwoningen gerealiseerd en worden er nog 130 verwacht.

Eind 2013 was er geen voortgang in de realisatie van het BSO-kavel. Er blijven tegen 2020 33 sociale kavels te realiseren, 2 in Zele, 21 in Buggenhout en 10 in Dendermonde.

Wat betreft het BSO-koop lag het aantal te realiseren sociale woningen voor het actieterrein op 256 woningen, 62 in Zele, 45 in Buggenhout en 149 in Dendermonde. Rekening houdend met de vastgestelde voortgang op 31/12/2013 waren er nog 62 bijkomende sociale koopwoningen te bouwen in Zele, 45 in Buggenhout en 141 in Dendermonde. Rekening houdend met het te verwachten sociaal koopaanbod gaf de voortgangstoets voor Zele nog een tekort van 43 koopwoningen, voor Buggenhout nog 8 en voor Dendermonde nog 118 sociale koopwoningen.

4. PRESTATIES VAN DE SHM GEWESTELIJKE MAATSCHAPPIJ VOOR WONINGBOUW [GMVW]

4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN

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

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

Beoordeling: goed

In de periode 2010-2014 realiseerde GMVW 46 nieuwe sociale huurwoningen. Eind 2014 waren er heel wat woningen geprogrammeerd en aangemeld. De realisaties en de werven in 2015 tonen aan dat de SHM in de komende jaren haar patrimonium aanmerkelijk gaat uitbreiden en vernieuwen. De visitatiecommissie stelt vast dat GMVW erin slaagt regelmatig nieuwe projecten te realiseren en vanaf 2015 haar productie zelfs aanzienlijk is beginnen verhogen. Ze vindt dat de SHM goede prestaties levert voor deze doelstelling.

- GMVW heeft 46 woningen gebouwd in de periode 2010-2014, of elk jaar gemiddeld 9,2 woningen. Bij een kwart van alle SHM's in Vlaanderen lag dat jaarlijks gemiddelde lager. Dit komt neer op een gemiddelde jaarlijkse patrimoniumgroei met 1,33%. Daarmee behoort GMVW tot de middenmoot in de sector. De netto groei van het patrimonium is in die periode echter slechts 7 woningen. Dat is te verklaren door verkoop van 9 woningen aan zittende huurders en sloop van 28 oude huurwoningen in vervangingsbouw (Elst- en Kouterstraat, Lange Akker en Lokerenbaan). GMVW voegde ook 2 appartementen toe aan haar kantoren.
- Eind 2014 plande de SHM de realisatie van in totaal 173 woningen. Dat is een groei van 25% van haar patrimonium. Dat aandeel was bij de hoogste van de sector. Er stonden 73 woningen op een uitvoeringsprogramma voor realisatie op korte termijn. Uitgezonderd het project Plezantstraat voor 11 appartementen in Zele, dat vertraging opliep door faling van de aannemer, zijn de overige 62 woningen al opgeleverd en verhuurd in 2015. Van de 100 in 2014 aangemelde woningen voor realisatie op langere termijn zijn er intussen 92 ook op een uitvoeringsprogramma ingeschreven.
In het voorjaar van 2016 zijn 3 nieuwe aanmeldingen gedaan voor in totaal 94 woningen. In Zele is er de vervanging van de 21 bungalows van het Wilgenhof door 22 nieuwe woningen en in de Magdalenastraat gaat het om 16 woningen. In Buggenhout plant GMVW in nauw overleg met het OCMW aan Najaarsdroom-Herfstpark een nieuw sociaal woonproject voor 46 aanleunwoningen en 10 gewone appartementen. Ten aanzien van de situatie einde 2014 heeft GMVW intussen een perspectief voor de realisatie van in totaal maar liefst 267 nieuwe woningen. Rekening houdend met de geplande sloop van 29 oude sociale huurwoningen is nog steeds sprake van een aangroei met 238 bijkomende woningen tot in totaal 929 woningen. Hierbij is evenwel nog geen rekening gehouden met de nog te verwachten verkoop van enkele sociale huurwoningen aan zittende huurders.
- Het BSO-huur in Zele is vastgesteld op 132 bijkomende woningen. De bijdrage van GMVW daaraan is, volgens de voortgangstoets 2014, al 46 woningen. Met de woningen die GMVW voor de komende jaren in Zele nog gaat bouwen zal de SHM instaan voor het overgrote deel van het vastgestelde BSO-huur in de gemeente.

- Op het BSO-huur van 108 woningen in Buggenhout is de voortgang van 32 woningen tot einde 2013 gerealiseerd door het SVK en door het gemeentebestuur. In 2014 realiseerde GMVW wel 17 bijkomende sociale huurwoningen en begin 2016 is een groot project met 46 aanleun- en 10 reguliere appartementen aangemeld. Met deze 73 woningen draagt GMVW in belangrijke mate bij aan het BSO-huur in Buggenhout. Ook volgens de voortgangstoets zal het te verwachten sociaal huuraanbod ruimschoots volstaan om dat te behalen (zie hoofdstuk 3).
- De stad Dendermonde kreeg geen BSO-huur opgelegd (zie hoofdstuk 3). De stad sloot echter een sociaal woonbeleidsconvenant af met de Vlaamse regering voor realisatie van 110 bijkomende sociale huurwoningen in 6 projecten. Daarvan neemt GMVW 25 woningen in 2 projecten voor haar rekening, Grootzand (8) en Krekelhoek (17).
- De visitatiecommissie stelt vast dat GMVW in Zele en Buggenhout aanzienlijk bijdraagt aan het BSO-huur en in de stad Dendermonde participeert in de projecten uit het sociaal woonbeleidsconvenant. In Buggenhout ziet de SHM na enkele stille jaren de mogelijkheden voor projectontwikkeling opnieuw toenemen. De beleidsverantwoordelijken waar de visitatiecommissie mee sprak bevestigen deze vaststelling. Zele stelt zich tot doel het BSO binnen termijn te behalen. De stad Dendermonde ambieert een bestendig aandeel van 10% sociale huurwoningen in het stedelijk patrimonium. In haar meerjarenplan 2013-2019 zegt Buggenhout een actieplan te zullen ontwikkelen om het BSO te behalen door met een kwalitatief aanbod de verdere inplanting van sociale woningbouw te stimuleren.
- De visitatiecommissie wijst op de druk die de realisatie van 267 nieuwe woningen en de groei van het patrimonium met bijna 30% legt op een relatief kleine organisatie als GMVW. De organisatie moet bijtijds beschikken over de nodige capaciteit en competentie om het bouwprogramma uit te voeren, het grotere patrimonium te beheren en alle huurders een volwaardige dienstverlening aan te bieden (zie OD 5.7, OD 4.4 en aanbeveling 1).

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

Beoordeling: niet van toepassing

De SHM is gekend als een zuivere huurmaatschappij. Ze heeft sinds 2000 ook in gemengde projecten geen sociale koopwoningen gerealiseerd. Er zijn evenwel 2 projecten aangemeld in Zele waar de GMVW en de koop-SHM SBK uit Dendermonde in totaal 47 sociale woningen bouwen, 14 koopwoningen en 33 huurwoningen. Deze prestatie wordt niet als dusdanig beoordeeld omdat die moeilijk te vergelijken is met die van een zuivere of gemengde koopmaatschappij. De visitatiecommissie neemt ze wel mee in de beoordeling van OD 5.5.

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

Beoordeling: niet van toepassing

Er wordt door geen van de drie gemeenten een beroep gedaan op GMVW voor de realisatie van sociale kavels. Ook volgens GMVW zelf behoort het op de markt brengen van sociale kavels niet tot haar kerntaken. Op basis van deze 2 elementen wordt deze doelstelling niet beoordeeld.

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

Beoordeling: goed

In 2014 heeft GMVW een grondvoorraad van 2,9 ha. In de periode 2010-2014 zette de SHM gronden in voor verschillende projectontwikkelingen en verwierf ze tevens enkele nieuwe gronden. De grondvoorraad is in vergelijking met 2010 gedaald met 0,8 ha. Bovendien ontwikkelt de SHM dikwijls rechtstreeks projecten op pas verworven gronden zonder ze in haar

grondvoorraad op te nemen. Ze laat momenteel de ontwikkelingsmogelijkheden onderzoeken van haar grootste terrein. GMVW heeft een duidelijke strategie om gronden en panden te verwerven en die volstaat om de nodige sociale woonprojecten te kunnen uitvoeren. De visitatiecommissie geeft de SHM een goede beoordeling voor de prestaties op deze doelstelling.

- In 2010 bestond de grondvoorraad van de SHM uit 11 terreinen voor een totaal van 3,7 ha. Daarvan zijn 4 terreinen in Zele voor 2,5 ha onaangeroerd gebleven tot in 2014 (en tot vandaag). Op alle andere terreinen, 3 in Zele en 4 in Buggenhout, zijn projecten ontwikkeld. In 2014 had de SHM al haar gronden in Buggenhout benut. In Dendermonde kon ze er wel 2 nieuwe verwerven voor 0,4 ha. Eind 2014 bestond haar grondvoorraad uit 6 terreinen, 4 in Zele en 2 in Dendermonde, met een totale oppervlakte van 2,9 ha.
- De beperkte grondvoorraad van de SHM varieert behoorlijk op korte tijd. GMVW zet binnenkort nog verschillende terreinen in voor concrete projecten zodat die grondvoorraad nog zal afnemen. Via de VMSW loopt er momenteel een stedenbouwkundige studie naar de ontwikkelingsmogelijkheden in het woonuitbreidingsgebied (WUG) aansluitend aan de Tuinwijk in Zele. GMVW slaagt erin nieuwe sociale woonprojecten te realiseren, zoals geplande projecten en initiatieven aangeven (zie OD 1.1), zonder dat de strategische grondvoorraad te snel slinkt. De visitatiecommissie waardeert de aanpak van GMVW bij het verwerven van gronden. Bovendien besliste de stad Dendermonde in 2015 op vraag van GMVW dat elke in de stad actieve SHM, in onderling overleg over het hele stedelijke grondgebied projecten kan voorstellen (zie ook OD 5.5). GMVW hoeft zich niet te beperken tot projecten in deelgemeente Grembergen.
- De SHM zoekt voortdurend opportuniteiten voor projectontwikkeling. Die vindt ze door rechtstreekse prospectie op het terrein, via immobiliënkantoren, notarisbladen, en ook op aangeven van bestuursleden en gemeenten. Vooraleer aan te kopen laat GMVW ontwerpend onderzoek uitvoeren naar de bebouwingsmogelijkheden. Toetsing van de daaruit afgeleide kost van het grondaandeel per woning aan de door de SHM vooraf vastgelegde maximale kost bepaalt in belangrijke mate de haalbaarheid van het project (zie OD 3.1). De SHM krijgt elk jaar tot 75 dossiers aangeboden in het kader van het recht van voorkoop. GMVW gaat daar alleen op in als de voordelen van een aankoop de, meestal hoge, kostprijs kunnen verantwoorden. De panden in de Bakkerstraat in Grembergen uit 2012 en in de Magdalenastraat in Zele uit 2011 zijn de enige recent op die wijze verworven eigendom. In de voorgaande jaren zijn via het recht van voorkoop nog aankopen gebeurd in de Hanenstraat en in de Ravenstraat te Buggenhout. De SHM kocht rechtstreeks of in openbare verkoop woningen aan om er later inbreidingsgerichte nieuwe projecten te realiseren: Kouter, Lokerenbaan, Elstst-, Kouter-, Roskot-, Van Cauteren- en Plezantstraten in Zele; Krekelhoek in Dendermonde. Een goed voorbeeld van compact en inbreidingsgericht bouwen zijn 3 recente woonerven in Zele: Klein Ruiveld, Basile De Loosestraat en Kanonstraat. Voor het project in binnengebied aan de Gustaaf Françoisstraat te Zele heeft de SHM gronden kunnen overkopen van SHM SBK Dendermonde om er 17 sociale huurwoningen te realiseren. In december 2015 verwierf GMVW 8 woningen van het OCMW-Buggenhout om ze samen met haar eigen 8 woningen te kunnen slopen voor realisatie van 46 aanleunwoningen en 10 sociale huurappartementen.

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

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie vindt dat GMVW haar aanbod van sociale huurwoningen goed afstemt op de noden van verschillende grotere doelgroepen. Ze bouwt consequent kleine woningtypes voor

de grotere doelgroepen van senioren, alleenstaanden en eenoudergezinnen. De afstemming blijkt uit de evolutie van de aantallen kleinere, middelgrote en grotere woningen en hun aandeel in het totale patrimonium. Er bestaat bij de welzijnsorganisaties momenteel nauwelijks vraag naar woningen voor kleinere bijzondere doelgroepen zodat het beperkte aanbod voorlopig volstaat.

- Om een idee te krijgen van welke richting GMVW uitgaat met haar woningaanbod wordt hier volgens woningtype onderscheid gemaakt tussen kleinere woningen met 0, 1 of 2 slaapkamers, middelgrote woningen met 3 slaapkamers en grote woningen met 4 of meer slaapkamers. Uit de analyse van de wachtlijst in maart 2016 blijkt dat bijna 74% van de kandidaat-huurders een kleinere woning vraagt en telkens 13% een middelgrote en een grotere woning. Bij de zittende huurders is voor 82% van de gezinnen een kleinere, voor 8% een middelgrote en voor 10% een grotere woning geschikt. Dat duidt op een significante onderbezetting van heel wat woningen. Gegevens van GMVW wijzen uit dat 33% van de 654 gezinnen te groot woont met meer dan 1 slaapkamer op overschot.
- Om aan de vraag naar kleinere woningen te beantwoorden en iets te doen aan de onderbezetting is een groter aanbod kleinere woningen nodig. Eind 2014 bestond het sociaal huurpatrimonium van GMVW uit 691 woningen. Er waren toen 34% kleinere woningen, 56% middelgrote woningen en 10% grotere woningen (zie hoofdstuk 3). Uit gegevens van 10 nieuwbouw- en vervangingsbouwprojecten, waarvan momenteel de aantallen en types woningen al bekend zijn, is volgende verschuiving af te leiden in de samenstelling van het woningaanbod van GMVW. Met de gegevens van 134 bijkomende woningen neemt op een totaal van 825 woningen het aandeel van kleinere woningen toe tot 42%, dat van middelgrote neemt af tot 49% en ook dat van de grotere woningen daalt tot 9%.
- Er zijn evenwel ook 16 overbezette woningen terwijl het aandeel grotere woningen daalt. De visitatiecommissie suggereert de SHM om voor het beperkte aantal grote gezinnen, met name ook voor nieuw samengestelde gezinnen, creatieve en omkeerbare oplossingen te zoeken (zie ook 2.3). Dat kan bijvoorbeeld door 2 woningen tijdelijk tot 1 te combineren of door tijdelijk een overtollige slaapkamer van de ene woning bij de aanpalende woning te betrekken.
- GMVW nam intussen het initiatief om alleenstaanden, koppels en kleine gezinnen te stimuleren om een mutatie naar passende woning te vragen. Van 197 recent bevroegde gezinnen reageerde 82%: 76% wil niet verhuizen, 6% is daartoe wel bereid. Samen met huurders die zich vroeger al aanmeldde zijn dat 26 huurders. Daarnaast zijn er nog enkele verplichte mutaties uit te slopen woningen in vervangingsbouwprojecten.
- De visitatiecommissie waardeert de inspanningen die GMVW doet om vrijwillige mutaties te bevorderen. Het bescheiden aantal huurders dat bereid is om te verhuizen geeft echter aan dat er meer nodig zal zijn om resultaat te boeken. De visitatiecommissie suggereert om het fenomeen van onderbezetting zoals het zich bij GMVW voordoet nader te onderzoeken. Zo is bijvoorbeeld door koppeling van een mutatieprogramma aan projectontwikkelingen niet alleen onderbezetting aan te pakken, maar is ook langdurige en, omwille van de huurdering, dure structurele leegstand te voorkomen. Daarom is meer informatie nodig over de effecten van een langdurige onderbezetting op de huurinkomsten. Een betrouwbare inschatting daarvan op langere termijn kan de ruimte aangeven waarbinnen een financiële en/of materiële ondersteuning van een verhuizing verantwoord is. Een verhuizing betekent altijd een grondige verstoring van de bestaande situatie waar bijna elke huurder tegenop ziet. Dat kwam ook in de gesprekken met de huurders aan bod. Voorfinanciering van een verhuizing met een afbetalingsregeling bijvoorbeeld kan de aanzienlijke kosten aanvaardbaar maken,

maar ook hulp bij de organisatie en coördinatie is soms zeer welkom. Nogal wat collega-SHM's hebben intussen ervaring opgedaan met dit vraagstuk.

- De SHM heeft een gevarieerd aanbod van eengezinswoningen en appartementen in Zele en in Buggenhout, maar dat is minder het geval in Dendermonde met slechts 5 appartementen en geen woningen met meer dan 3 slaapkamers. De visitatiecommissie suggereert GMVW om in Dendermonde bij het Woonwinkeloverleg met de andere SHM's uit te zoeken met welke noden en behoeften ze bij nieuwe projecten of renovaties in de stad best rekening houdt.
- De drie gemeenten in het actieterrein hebben elk een lokaal toewijzingsreglement (zie hoofdstuk 3) dat voorrang geeft aan senioren. GMVW stelt in dat kader in 2014 in totaal 52 woningen ter beschikking, 32 in Zele, 12 in Dendermonde en 8 in Buggenhout. Eind 2015 is in Dendermonde een samenwerkingsovereenkomst gesloten tussen 14 partijen: de stad en het OCMW, de 3 SHM's en 9 welzijnsorganisaties (CAW, 3 organisaties geestelijke gezondheidszorg en 5 organisaties bijzondere jeugdzorg), voor het versneld toewijzen van woningen aan kleinere specifieke doelgroepen. Zodra het LTR daarop is bijgesteld zijn er elk jaar 4 toewijzingen aan de 3 SHM's met voor GMVW telkens 1 woning voor te behouden gedurende 4 opeenvolgende jaren 2015-2018 (of 16 woningen waarvan 4 van GMVW). Evaluatie op het LWO zal uitwijzen wat er voor de daaropvolgende 4 jaar moet gebeuren.
- De SHM verhuurt momenteel 1 woning voor noodopvang buiten het sociale huurstelsel aan het OCMW Buggenhout. Het grotere aanbod van andere SHM's in de stad Dendermonde en het eigen aanbod sociale en gemeentewoningen van de OCMW's in Zele en Buggenhout verklaren mee de beperkte inzet van GMVW hierin. Nochtans is GMVW daar steeds toe bereid zoals blijkt uit haar voorstel aan de gemeente en het OCMW Zele, en aan het CAW om structureel leegstaande woningen tijdelijk in te huren buiten stelsel. Uit de gesprekken met welzijnsorganisaties, ambtenaren en beleidsverantwoordelijken bleek telkens dat de belanghebbende organisaties momenteel geen beroep doen op GMVW om enkele woningen ter beschikking te stellen voor huurders in woonbegeleiding. Vroeger gebeurde dat nochtans met de toewijzing van woningen aan een minderjarige jongere onder begeleiding (1), aan begeleide psychiatrische patiënten (2) en aan ex-gedetineerden (2). Er zijn 2 belangrijke projecten voor de bouw van aanleunwoningen vlakbij woonzorgcentra: De Vliet in Zele voor 26 en het OCMW in Buggenhout voor 46 woningen (zie OD 1.1 en 1.4).

PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN

Eindoordeel: goed

In 2010-2014 realiseerde GMVW 46 sociale huurwoningen. Bij de visitatie in april 2016 plande ze in totaal 267 woningen waarmee haar patrimonium met 30% zal groeien. Daarmee draagt ze aanzienlijk bij tot realisatie van het BSO-huur. De organisatie moet er echter voor zorgen bijtijds over de nodige capaciteit te beschikken voor de realisatie van het bouwprogramma, het beheer van het grotere patrimonium en het blijvend verzekeren van een volwaardige dienstverlening.

Ondanks een slinkende grondreserve slaagt de SHM erin om met verschillende technieken voldoende gronden en panden te verwerven om haar sociale woonprojecten te realiseren.

GMVW oriënteert haar bouwprogramma op de toenemende vraag naar kleinere woningen voor grotere doelgroepen zoals ouderen, alleenstaanden en eenoudergezinnen. GMVW krijgt momenteel geen vragen van welzijnsorganisaties om een woningaanbod voor kleinere bijzondere doelgroepen te realiseren.

4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING

SD2: De woningen zijn van goede kwaliteit

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

Beoordeling: goed

Van een SHM wordt verwacht dat ze een realistische meerjarenplanning heeft en gebruikt voor alle renovatie- en onderhoudswerkzaamheden. Die moet er onder andere op gericht zijn om de doelstellingen van het Energie-Renovatie-Programma (ERP2020) tijdig te kunnen behalen. GMVW beschikt over een goede meerjarenplanning van groot onderhoud en renovatie die niet beperkt is tot de prioritaire ERP-doelstellingen. Bovendien is ze gekoppeld aan de financiële planning. Kleinere onderhouds- en herstelwerken in eigen beheer worden tijdig en naar behoren uitgevoerd. Voor de werken die externe aannemers uitvoeren is er enig voorbehoud bij die tijdige en kwalitatief goede uitvoering. De visitatiecommissie vindt dat de SHM goede prestaties levert voor deze doelstelling.

- Volgens de meest recente gegevens in de patrimoniumenquête voldeed 553 woningen of 74% van het patrimonium van GMVW aan de 3 prioritaire vereisten van het ERP, meer bepaald dubbele beglazing, dakisolatie en een energiezuinige verwarmingsinstallatie, waaraan alle woningen in 2020 moeten beantwoorden. 65% van alle SHM's boekte een minder goed resultaat. Het aandeel woningen dat voldeed aan de drie prioritaire vereisten steeg geleidelijk van 28% in 2010 tot 40% in 2013. In die periode had maar een 15% van de SHM's een zwakker resultaat (zie OD 5.2). GMVW heeft in 2014 een forse inhaalbeweging gemaakt. Van haar 158 appartementen waren er nog 3 met 1 gebrek, namelijk met te weinig of geen dakisolatie. Verder voldeden alle appartementen aan de 3 vereisten. GMVW had nog 3 eengezinswoningen met 3 gebreken, 54 met 2 gebreken, en 98 met 1 gebrek. Vooral de dakisolatie bij 154 woningen (nog 21%) en de cv-installatie bij 112 woningen (nog 15%) waren aandachtspunten.
- Door vervangingsbouwprojecten en door de verkoop van 1 woning verdwijnen 33 van de 112 woningen die nog met gaskachels worden verwarmd. Van die 33 woningen zijn er ook 25 zonder dakisolatie en is er 1 zonder isolerend glas. In totaalrenovaties zijn 54 woningen opgenomen met onvoldoende dakisolatie, 51 zonder energiezuinige cv-installatie en 37 zonder isolerende beglazing. Dit betreft structurele ingrepen die op langere termijn gepland zijn in een onbewoonde woning. Quick-wins zijn op korte termijn te plannen ingrepen voor een beperkte kost in een bewoonde woning. Quick-wins zijn voorzien in 78 woningen voor dakisolatie, 28 voor cv-installatie en 16 voor isolerende beglazing. Met de bovengenoemde acties realiseert de SHM alle drie prioritaire ERP2020-doelstellingen in de periode 2015-2020. Alle projecten maken deel uit van de financiële meerjarenplanning van GMVW.
- Eind 2014 heeft de SHM 4 renovatieprojecten geprogrammeerd met 198 woningen die in 2015 werden uitgevoerd. Nog 7 projecten voor 136 woningen zijn aangemeld bij de VMSW om te worden gefinancierd via FS3. De voorbode van deze renovatieoperatie is de stijging van de structurele leegstand tot meer dan 5% van het patrimonium in 2013 (zie OD 5.2). De SHM plant de renovaties zodanig dat ze binnen de termijnen vallen waarin Eandis subsidiëring aanbiedt zodat ze daar maximaal gebruik van kan maken. Andere ERP doelstellingen, zoals het aanbrengen van buitenisolatie, spouwmuur- en vloerisolatie, en voor preventieve en curatieve onderhoudswerken, zoals het vervangen van

cv-ketels, worden door GMVW, op langere termijn (na 2020), jaarlijks begroot op 300.000 euro aan eigen middelen.

- De visitatiecommissie stelt vast dat GMVW sinds 2014 in een hoog tempo het ERP2020 uitvoert om te voldoen aan de drie prioritaire doelstellingen. Bovendien koppelt ze daar een aantal andere noodzakelijke ingrepen aan. Daaruit blijkt dat GMVW de kwaliteit van haar patrimonium ter harte neemt.
- Vanaf 2014 maakt GMVW in haar onderhouds- en herstelwerken onderscheid tussen kleinere en grotere werken. Voordien beschouwde de SHM al deze kleinere en grotere onderhouds- en herstelwerken zonder onderscheid samen als een geheel. Voorbeelden van grotere preventieve en curatieve onderhoudswerken zijn het vervangen van keukens, badkamers, cv-ketels, vloerbekleding, dakgoten en dakbedekking. De technische medewerker 'projectbegeleiding', die ook de andere bouwprojecten organiseert en opvolgt, neemt deze grotere projecten op. De technische medewerker 'kleinere werken' organiseert de meer routinematige opdrachten voor uitvoering in eigen beheer of door externe aannemers. Tot nu toe heeft GMVW enkel een contract afgesloten voor het onderhoud en een permanente dienstverlening voor herstellingen aan cv-installaties (zie ook OD 3.2). Alle andere externe opdrachten worden ofwel afzonderlijk gegund ofwel in regie toegewezen.
- De meldingen van defecten of beschadigingen door huurders bereiken de technische dienst van de SHM via telefoon, brief, e-mail of de onthaalbalie. Als het enigszins kan, bepaalt de medewerker meteen wie voor de kosten zal instaan. Het ZieZo!-boekje is daarbij een belangrijke hulp. Van elke melding gaat de SHM na of ze eenmalig dan wel meermaals voorkomt. Is ze slechts uitzonderlijk en is directe tussenkomst vereist dan komt ze onmiddellijk in de werkplanning van de eigen technische medewerker voor uitvoering in eigen beheer, en maakt de SHM meteen een afspraak met de huurder. Is de opdracht te complex of is de eigen medewerker overbevestigd, dan contacteert de SHM een externe aannemer om de opdracht in regie uit te voeren. In beide gevallen maakt de SHM vooraf een werkbond waarop ze na uitvoering de tijdsbesteding en de hoeveelheden gebruikte producten specificeert. De externe aannemer vermeldt op zijn factuur eveneens het uurloon en de verplaatsingskost.
- GMVW houdt de gegevens van de voltooide opdracht per woning bij. Uit ervaring kent de SHM de levensduur van een aantal producten en materialen. Een eenmalige herstelling van een product of materiaal waarvan de levensduur overschreden is komt zonder meer op de dagelijkse werkplanning. Komt een soortgelijke herstelling meermaals voor, dan plant GMVW de vervanging van alle producten of materialen in die groep woningen en neemt ze als een project op in het onderhouds- en herstelplan. GMVW monitort nauwgezet de meldingen van kleinere onderhouds- en herstelwerken zodat ook preventief ingrijpen mogelijk wordt. Om zowel haar preventieve onderhouds- en herstelprojecten als haar renovatieprojecten op tijd te kunnen inplannen inventariseert de SHM sinds een tiental jaar de kwaliteit van haar woningen met eenvoudige projectfiches per woning. Telkens 2 medewerkers beoordelen daarin de kwaliteit van een reeks onderdelen in een vijfvoudige gradatie van geen kosten (zeer goed) tot dringende kosten (zeer slecht). De visitatiecommissie beschouwt dit als een 'goede praktijk'.
- De visitatiecommissie leidt uit de jaarverslagen af dat de SHM jaarlijks gemiddeld 900 kleinere en middelgrote onderhouds- en herstelwerken uitvoert, waarvan 80% door de eigen technische medewerker. Uit informatie van de SHM blijkt dat de responstijd voor uitvoering van herstellingen gemiddeld 7 kalenderdagen is. In het visitatiegesprek met huurders kwamen onder andere de herstellingen aan bod. Over het algemeen was er grote tevredenheid over

de herstellingen die de SHM in eigen beheer uitvoert, ook wat de responstijd betreft. Er werd wel aan toegevoegd dat het gevoel leeft dat de eigen technisch medewerker overbevraagd was (zie OD 5.7). Minder tevreden waren de huurders, waarmee de visitatiecommissie sprak, over de externe firma's, die soms lang op zich zouden laten wachten. Het vermoeden werd geuit dat het meestal de goedkoopste aannemers waren (en niet de besten). De bevraging over de herstellingen uitgevoerd in eigen beheer en door externe aannemers bevestigt deze uitspraken, de respondenten zijn overwegend 'meestal' en in belangrijke mate 'altijd' tevreden over de snelheid, de vakkennis, de prijs en de klantvriendelijkheid (zie OD 6.3). De visitatiecommissie suggereert de SHM om te onderzoeken of de geuite vermoedens zich structureel voordoen, en hoe desgevallend een strakkere opvolging van de uitvoering van opdrachten door externe aannemers mogelijk is.

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

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

De wijze waarop een SHM kan bijdragen tot een beter milieu steunt over het algemeen op 2 principes, het maximaal aanwenden van (lokale) duurzame materialen en het voorkomen van onnodig gebruik van ruimte, grondstoffen en energie. Daarnaast vormt ook het stimuleren van huurders tot zuinig energie- en waterverbruik een belangrijk aandachtspunt. Tot nu is het engagement van GMVW inzake milieuvriendelijkheid in functie van betaalbaarheid hoofdzakelijk beperkt tot toepassing van de huidige normen en voorschriften. Het sensibiliseren van de huurders voor zuinig energie- en waterverbruik verdient volgens de visitatiecommissie meer aandacht. De SHM formuleerde nog geen algemene visie op milieuvriendelijkheid in functie van betaalbaarheid. De visitatiecommissie acht de prestaties van GMVW voor deze doelstelling vatbaar voor verbetering.

- GMVW werkt in eerste instantie aan het bereiken van de drie prioritaire doelstellingen van het ERP2020 die moeten leiden tot minder energieverbruik. De SHM maakt van de uitvoering gebruik om ook andere ingrepen te plannen waarmee ze woningkwaliteit behoudt en verbetert. Bovendien heeft ze daartoe een goede meerjarige planning van renovatieprojecten en onderhouds- en herstellingswerken opgemaakt (zie OD 2.1).
- Van een SHM wordt verwacht dat ze een duidelijke visie heeft op haar bijdrage tot een beter milieu en weet hoe ze deze visie goed in praktijk kan brengen. GMVW heeft nog geen visie vertaald naar concrete doelstellingen. Ze past volgende maatregelen en ingrepen toe in de dagelijkse praktijk:
 - Bij ontwerpwedstrijden wijst GMVW er haar ontwerpers op dat kwaliteit, duurzaamheid en betaalbaarheid primeren op prestige en uiterlijke sier. Wat dit concreet voor het project betekent bespreekt de SHM met de ontwerper. Het gaat om een algemene benadering die de SHM zeker niet in een aantal expliciete randvoorwaarden wil vastleggen in een stroeve en al te procedurele aanpak.
 - In nieuwbouwprojecten gebruikt de SHM regenwater voor gelijkvloerse toiletten en voor buitenkranen. Ze kiest voor een eenvoudige met de hand te bedienen overschakeling (zonder automatische vulling) van regenwater naar leidingwater om bewoners een beter idee te geven van hun verbruik.
 - Momenteel maakt de SHM enkel gebruik van zonnepanelen en van een warmtepomp voor de energievoorziening van haar kantoren. Ze voorziet zonnepanelen in het project Kouterstraat-Van Hessedreef met 23 woningen te Zele.
 - In gemeenschappelijke delen in appartementsgebouwen gebruikt de SHM spaarlampen en led-verlichting. Bij nieuwe appartementsgebouwen is de verlichting uitgerust met tijdschakelaars en bewegingssensoren.

- De SHM nam op vraag van de gemeente Zele en van Eandis in 2013-2014 deel aan het tweede onderzoeksproject over het gebruik van 'slimme meters' om het energieverbruik beter te meten en energiestromen beter te kunnen aansturen. Eandis plaatste 'slimme meters' in 8 appartementen en 2 eengezinswoningen in de Zwaanstraat te Zele.
- In 2010-11 heeft Eandis enkele woningen gecontroleerd op de energiezuinigheid van de bewoner en van de woning. De huurders kregen tips voor het beperken van hun verbruik, maar er werden geen 'energiescans' uitgevoerd.
- GMVW maakt afspraken met het OCMW Zele voor doorverwijzing van huurders die met een V-test energiecontracten willen vergelijken om hun ideale energieleverancier uit te zoeken. Op de infovergaderingen (zie OD 6.1) bedeelde GMVW brochures en gaf uitleg over de V-test van de VREG (Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt).
- Compact bouwen en zuinig ruimtegebruik komen bij de SHM vooral aan bod vanuit financieel-economische en bouwtechnische overwegingen. Daarbij is meestal ook sprake van milieuvriendelijke aspecten. Vermits GMVW echter bijna uitsluitend projecten ontwikkelt in 'buitengebied' beperken de stedenbouwkundige voorschriften haar om hogere bebouwingsdichtheden te realiseren. Toch realiseert de SHM bij vervangingsbouwprojecten in een bebouwde omgeving meestal meer nieuwe woningen dan ze er sloop. Zo komen in Zele in de Elststraat 16 in de plaats van 6 die worden gesloopt en aan de Lokerenbaan 26 nieuwe in de plaats van 4 oude woningen; in Dendermonde in de Bakkerstraat verdwijnen de gebouwen van de discotheek 'Zipper' en komen er 8 nieuwe woningen.
- De maatregelen en ingrepen die GMVW in haar dagelijkse praktijk hanteert wijzen op een vooralsnog bescheiden aandacht voor milieuzorg in functie van betaalbaarheid. De visitatiecommissie vindt deze maatregelen en ingrepen nog te beperkt en de inzet ervan te versnipperd en onvoldoende gestructureerd. Ze suggereert om bijvoorbeeld in ontwerprichtlijnen, als onderdeel van een projectdefinitie of een programma van eisen, haar opties inzake milieuzorg te expliciteren.
- De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om vanuit de dagelijkse praktijk een visie te bepalen voor de toekomst en die te vertalen naar een strategie tot op het niveau van operationele doelstellingen en procedures. Dat moet leiden tot een meer gestroomlijnde en consequente manier om acties te ondernemen inzake milieuzorg, zodat de woningkwaliteit verzekerd is zowel van het bestaand patrimonium als van de nieuw te realiseren projecten.

OD 2.3 De SHM bouwt aanpasbaar

Beoordeling: goed

De SHM bouwde aanpasbaar in 2007 en in 2014. Specifiek voor bewoning door rolstoelgebruikers heeft ze een aantal aangepaste woningen. Op vraag van huurders zijn al verschillende woningen aangepast aan hun individuele noden. Er is bij GMVW geen echt uitgesproken doelgroepgerichte aanpak, maar in de dagelijkse praktijk levert de SHM wel maatwerk volgens de noden en bouwt ze heel wat aanpasbare woningen. Zo maakt ze haar patrimonium 'flexibel inzetbaar' en 'toegankelijk'. De visitatiecommissie vindt dat GMVW goed presteert voor deze doelstelling.

- Aanpasbaar gebouwde woningen zijn erop voorzien om ze met kleine ingrepen bewoonbaar te kunnen maken voor iemand met een beperkte zelfredzaamheid. Aanpasbaar bouwen laat maatwerk toe voor de specifieke noden van bewoners. Voor aanpasbare woningen kan geen voorrang verleend worden bij toewijzing tenzij ze voorbehouden worden aan een doelgroep uit een lokaal toewijzingsreglement of het intern huurreglement van de SHM. Uit gegevens waarover de visitatiecommissie beschikt blijkt dat GMVW al in 2007 een eerste woning aanpasbaar gebouwd heeft in het project Zwaanstraat en in 2014 een tweede woning in het

project Hanenstraat. De SHM maakt echter gewag van 34 aanpasbaar gebouwde woningen waarbij ze in detail verwijst naar de definitie in de C2008-leidraad van de VMSW: Burgemeester Van Ackerwijk L (12), Zwaanstraat (7), Gentsesteenweg (1), Scheldestraat 3 in Zele, en Najaarsdroom (8) en Ravenstraat (3) in Buggenhout. Ze heeft bovendien in 2015 nog 17 aanpasbaar gebouwde woningen in gebruik genomen in Gustaaf Françoisstraat te Zele. Daarmee komt het totaal op 53 aanpasbaar gebouwde woningen.

- Aangepaste woningen zijn geschikt gemaakt voor bewoning door iemand met een fysieke beperking vóór de persoon in kwestie gekend is. De aanpassingen maken in principe bewoning mogelijk door iedereen die bij de betreffende doelgroep hoort. Voor aangepaste woningen kan voorrang verleend worden bij toewijzing. GMVW heeft volgens deze omschrijving 9 woningen: 2 in Grembergen, 1 in Buggenhout en 6 in Zele, waarvan er 4 op het woonerf Klein Ruiveld gerealiseerd zijn in 2015. Deze woningen zijn aangepast voor bewoning door rolstoelgebruikers. Er is nog 1 aangepast appartement voorzien in het project Zipper.
- De SHM heeft bovendien 5 woningen die op vraag van de bewoners en met tussenkomst van het VAPH grondig aangepast zijn volgens hun specifieke noden. Daarnaast zijn er via deze ondersteuning nog enkele woningen voorzien van een traplift. Vragen van huurders om hun gewone huurwoning te mogen aanpassen bekijkt de SHM altijd individueel. Meestal krijgt de huurder toelating om zelf kleine aanpassingen uit te voeren, kan hij dat niet zelf dan voert de SHM de aanpassing uit. Is de woning niet aan te passen, dan bekijken SHM en huurder samen of een verhuis naar een aangepaste dan wel een aan te passen woning, mogelijk is.
- De visitatiecommissie stelt vast dat GMVW over 68 aanpasbaar gebouwde, voor rolstoelgebruikers aangepaste woningen en volgens specifieke noden aangepaste reguliere woningen beschikt in de drie gemeenten van haar actieterrein: 51 in Zele, 14 in Buggenhout en 3 in Dendermonde. Het laat zich aanzien dat ook de 70 aanleunwoningen in Zele en in Buggenhout als aangepaste woningen te beschouwen zijn. Naast de directe dienstverlening via het WZC, is de aanleunwoning immers bedoeld voor bewoners met een verminderde of een verminderende zelfredzaamheid.

PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING

Eindoordeel: voor verbetering vatbaar

GMVW heeft een meerjarige onderhouds- en renovatieplanning die uitzicht geeft op de uitvoering van het ERP2020 binnen de opgelegde termijn benevens alle andere nodige onderhouds- en renovatie-ingrepen.

De maatregelen en ingrepen van de GMVW wijzen op een vooralsnog bescheiden aandacht voor milieuzorg. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om een visie te bepalen en die door te vertalen naar een strategie tot op het niveau van operationele doelstellingen en procedures. Dat moet leiden tot een meer gestroomlijnde en consequente manier om acties te ondernemen inzake milieuzorg, en dit voor het verzekeren van de woningkwaliteit zowel van het bestaand patrimonium als van de nieuw te realiseren projecten.

De SHM bouwt aanpasbaar, beschikt over aangepaste woningen en ondersteunt aanpassingen op maat. Alhoewel ze geen uitgesproken doelgroepgerichte aanpak heeft, beantwoordt de SHM in de dagelijkse praktijk wel aan individuele noden en zorgt ze ervoor dat haar patrimonium flexibel inzetbaar en toegankelijk is.

4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID

SD3: De SHM draagt bij tot de betaalbaarheid van woningen

OD 3.1 De SHM bouwt prijsbewust

Beoordeling: goed

Uit de analyse van de laatste 5 nieuwbouwwerven blijkt dat de SHM het subsidiabel leningsplafond voor de huurprojecten bij de bestelling van de werken gemiddeld gezien heeft gerespecteerd. Slechts bij 1 project kwam de uiteindelijke kostprijs uit boven het subsidiabele leningsplafond. Bij renovaties scoorde de SHM in het verleden minder goed. Nu laat zij daarin verbetering zien. GMVW levert uiteindelijk goede prestaties als het gaat om prijsbewust bouwen. De visitatiecommissie beoordeelt deze operationele doelstelling daarom als goed.

- Van de 5 recent opgeleverde nieuwbouwprojecten (aanbesteed in 2012 en 2013) ging de visitatiecommissie na of het bestelbedrag van de werken onder het subsidiabel leningsplafond bleef dat als norm in de sector wordt gebruikt. Als de SHM daar onder blijft, kan ze de investeringen financieren met een voordelige (gesubsidieerde) lening. GMVW bleef in 4 van de 5 projecten fors onder het subsidiabel leningsplafond bij bestelling van de werken. De bestelling is 3% tot 17% lager dan het plafond. Bij de eindafrekening zijn de 5 projecten gemiddeld gerealiseerd tegen 90% van het subsidiabel leningsplafond. De visitatiecommissie vindt dat de SHM hiermee een goede prestatie neerzet voor kostenbeheersing bij nieuwbouw. De werkwijze die de SHM volgt om tot deze prestatie te komen, wordt hieronder toegelicht.
- Er waren de afgelopen jaren bij GMVW 4 projecten met totaalrenovaties. De bestelbedragen van deze projecten lopen uiteen van 103,6% van het subsidiabel prijsplafond tot 106,5%. Hier verwacht GMVW betere prestaties de komende jaren. Door een hoge werkdruk in het verleden ontstonden enkele fouten in de projecten die in de visitatieperiode werden gerealiseerd. Door aanwerving van een extra personeelslid verminderde de werkdruk. Nu kunnen volgens de medewerkers dossiers nauwkeuriger worden opgevolgd, wat leidt tot betere kostprijsbeheersing. Het meest recente renovatieproject (26 woningen in de Tuinwijk - Zele) werd namelijk besteld tegen 101% van het subsidiabel leningsplafond. Een andere lopende werf is een combinatieproject (nieuwbouw van 16 appartementen en renovatie van 7 appartementen) aan de Kouterstraat-Van Hessedreef (Zele). Het voorlopig ontwerp werd geraamd op 102,5% van het subsidiabel leningsplafond. De werken werden echter besteld tegen 98,6%. Hierin bewijst zich de aanpak van de nieuwe medewerkers (hieronder toegelicht) om de projecten meer in detail en kritisch richting de ontwerpers op te volgen. De totale effecten zijn nog niet bekend, want dat is mede afhankelijk van de meerwerken (zie OD 5.2).
- De verantwoordelijk technisch medewerker van GMVW volgt de ontwerpers op. Er wordt bij het ontwerp getracht technische ruimtes zo dicht mogelijk te voorzien bij de natte ruimtes om kosten van lengte van leidingen en toepassing van valse plafonds te beperken. In de keuze van materialen laat GMVW de architect vrij, maar ze controleert wel de kostenraming van de voorstellen die de architect doet. Hierbij wordt ook naar prijsbewustzijn gekeken. Voor de openbare aanbesteding neemt de technische medewerker het dossier volledig door. De SHM houdt daarbij rekening met ervaringen uit het verleden en toont hiermee aan te leren van haar ervaringen met kostprijsbewust bouwen en renoveren. Deze werkwijze is ook neergelegd in de procedure min- en meerwerken (zie OD 5.6 en OD 5.2). Tijdens de werfopbouw blijven de technisch medewerkers de projecten opvolgen namens de SHM. Op werfvergaderingen zoeken ze mee naar alternatieve methoden om meerwerken te beperken. De meerwerken worden nu zeer nauwkeurig opgevolgd en gerapporteerd. In het verleden was dat niet het geval, met hogere meerwerken als gevolg (zie OD 5.2).

- In een nota informeert GMVW de ontwerpers over de ontwerprichtlijnen van het project, ook bezorgt zij de haalbaarheidsstudie die richting geeft voor aantallen woningen en typologie. Ze stelt geen budget voorop anders dan de subsidiabele leningsplafonds van de VMSW. GMVW werkt vooral met lokale ontwerpers waarmee goede ervaringen werden opgedaan. De visitatiecommissie suggereert dat GMVW haar ontwerpers uitgebreidere instructies (ontwerprichtlijnen) geeft (zie ook OD 2.2) in functie van onder meer betaalbaarheid. Bijvoorbeeld zoals andere SHM's die bij het ontwerp een maximum opleggen van 90% van het subsidiabel leningsplafond. Dit biedt de SHM de mogelijkheid om vanaf de ontwerpfase een kleine buffer te creëren voor het opvangen van tegenslagen en meerwerken in het project.
- Een voorname factor in de betaalbaarheid vormt de grondprijs. GMVW heeft zelf een relatief beperkte grondvoorraad, des te meer zet zij in op het verwerven van bestaande panden, al dan niet in samenwerking met de gemeenten of met SBK Dendermonde (zie OD 1.4). In het financieel plan reserveert de SHM jaarlijks daarvoor een bedrag aan eigen middelen om snel te kunnen handelen bij opportuniteiten. De aangekochte woningen worden - zoveel als mogelijk - tijdelijk als sociale woning verhuurd (bijvoorbeeld Lokerenbaan, Kouterstraat, Elststraat) zodat er geen kosten voor leegstand zijn. Daarna plant GMVW vervangingsbouw. Ook hanteert de SHM eigen normen voor het grondaandeel en daardoor een maximale grondprijs (zie OD 1.4).

OD 3.2 De SHM verhuurt prijsbewust

Beoordeling: goed

Bij GMVW is de gemiddelde jaarlijkse huurlast in 2014 laag vergeleken met andere SHM's. De visitatiecommissie constateert dat de SHM bijkomende inspanningen doet om de huurlasten verder te verlagen om op die manier de kosten voor de huurder te beperken. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM voor deze doelstelling als goed.

- De kosten voor de huurder bestaan uit drie componenten: de huurprijs (die afhankelijk is van het inkomen en de gezinssamenstelling van de huurder en waarop de SHM geen invloed heeft), de nutskosten voor elektriciteit, gas en water (waar een gedeelde verantwoordelijkheid ligt bij huurder en SHM) en de huurlasten (waarop de SHM vat heeft).
- Voor een appartement bedroeg de maandelijkse mediaan huurprijs in 2014 bij de GMVW 231 euro. Voor een eengezinswoning kwam die huurprijs op 317 euro. De mediaan huurprijs voor een appartement is op 5 jaar tijd gestegen met 18 euro. De mediaan huurprijs voor een eengezinswoning nam op 5 jaar tijd toe met 25 euro. Ongeveer twee derde van de SHM's heeft een lagere mediaan huurprijs voor appartementen. Bij de eengezinswoningen heeft vier op de vijf SHM's een lagere mediaan huurprijs.
- Bij GMVW is de gemiddelde huurlast per woongegelegenheid in 2014 56 euro per jaar. De SHM behoort daarmee tot de 10% SHM's in Vlaanderen met de laagste gemiddelde huurlasten. De huurlasten zijn vrij stabiel bij GMVW rond de 55 euro. De gemiddelde huurlasten van SHM's worden sterk bepaald door het aandeel van het patrimonium dat uit appartementen bestaat. Aan appartementen zijn meestal hogere huurlasten gekoppeld omwille van de onderhoudskost inherent aan de gemeenschappelijke delen (traphal, lift, groen, ...). Bij GMVW bedraagt het aandeel appartementen 22%. Dat is lager dan bij veel andere SHM's (ongeveer 85% van de SHM's heeft een groter aandeel appartementen).

De totale huurlasten in de jaarrekening bedroegen in 2014 ongeveer 37.000 euro. Ongeveer 15.500 euro daarvan werd geboekt op de post voor de clause van 'afstand van verhaal' bij de brandverzekering. Een andere grote post in de huurlasten is het CV-onderhoud: ongeveer 19.500 euro. In de huurlasten worden verder nog aangerekend: kosten voor onderhoud van gemene delen (700 euro) en groenonderhoud (1.300 euro). Voor groenonderhoud wordt

gebruik gemaakt van de diensten van Spoor 2 (sociale werkplaats), waarmee een raamcontract is afgesloten. In de periode 2010-2012 rekende de SHM onterecht ook schilderwerken van de algemene delen aan huurders aan, wat in de daarop volgende jaren werd gecorrigeerd en zorgt voor een daling van de huurlasten. Deze daling wordt gecompenseerd door de rechtzetting van de verkeerde boeking in 2010-2011 van de kosten voor CV onderhoud.

- GMVW probeert de kosten voor de huurders zo laag mogelijk te houden door huurders zoveel mogelijk zelf in te laten staan voor groenonderhoud en poetsen van gemeenschappelijke delen. In de meeste appartementsgebouwen leidt dat tot goede werkverdelingen en weinig problemen, in uitzonderlijke gevallen schakelt de SHM haar eigen medewerkers bijkomend in. Ook hield GMVW in het verleden de kosten van herstellingen voor huurders laag door zelf veel voor haar rekening te nemen. Momenteel volgt zij de brochure ZieZo!. Ook is over de herstellingen uitgebreide informatie (conform ZieZo!) op de website te vinden (zie OD 6.1).
- Wanneer hij zijn woning opzegt ontvangt de huurder een brief over hoe hij de woning moet achterlaten. Deze brief vervangt een voorcontrole. Als de huurder daarom vraagt gaan er ook medewerkers van GMVW ter plaatse.
- Bij GMVW is er één allround technische medewerker aangesteld. Deze staat in voor de herstellingen en onderhoudswerken, in totaal ongeveer 700 werkbonden per jaar. Wanneer de werken te uitgebreid en omvangrijk zijn, doet de SHM beroep op plaatselijke aannemers. Dat geldt ook voor onderhoud- en herstellingswerken die een specifieke vakkennis en kwalificatie vereisen. Er zijn hiervoor nog geen raamcontracten opgemaakt, wel onderzoekt GMVW de mogelijkheden en voordelen daarvan. De visitatiecommissie vraagt GMVW na te gaan of ze door raamcontracten lagere prijzen kan bedingen, de dienstverlening kan verbeteren (snellere opvolging) en een betere werkverdeling ontstaat tussen externe aannemers en de allround technische medewerker (zie OD 2.1 en 5.7).
- De SHM doet inspanningen om huurlasten en andere kosten voor de huurder te verlagen:
 - De SHM heeft een brandverzekering afgesloten waarbij 'afstand van verhaal ten opzichte van de huurder' is opgenomen. Hierdoor wordt ook de huurdersaansprakelijkheid afgedekt;
 - Om voor huurders kosten te besparen benadrukt GMVW dat huurders zoveel mogelijk zelf het onderhoud doen. GMVW stelt dan in sommige gevallen ook materieel beschikbaar zoals een grasmachine en een container om het gras in op te slaan;
 - In alle gemene delen van nieuwe appartementsblokken (en daarmee ook in de meeste gemene delen van het totale patrimonium) installeerde GMVW energiezuinige verlichting, tijdschakelaars en bewegingssensoren om onnodig elektriciteitsverbruik tegen te gaan;
 - GMVW informeert huurders over energieverbruik en mogelijkheden om energiecontracten te vergelijken, ook controleerde Eandis enkele woningen op energiezuinigheid en kregen de huurders tips voor het beperken van hun verbruik (zie OD 2.2).

PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID

Eindoordeel: goed

GMVW bouwt prijsbewust. Bij bestelling van de nieuwbouwwerken blijft zij gemiddeld onder het subsidiabel leningsplafond. De eindafrekeningen van deze projecten tonen bedragen die gemiddeld 10% lager zijn dan het subsidiabel leningsplafond. Bij renovatieprojecten lukte het de SHM de afgelopen jaren niet om bij bestelling onder het leningsplafond te blijven. De werkdruk is verminderd en betere dossiervoorbereiding en opvolging van de werven is nu mogelijk, wat leidt tot lagere aanbestedingsbedragen van de laatste renovatieprojecten. GMVW levert globaal gezien goede prestaties als het gaat om prijsbewust bouwen.

De gemiddelde jaarlijkse huurlast is bij GMVW laag vergeleken met andere SHM's. De visitatiecommissie constateert dat de SHM daarnaast inspanningen doet om de huurlasten te verlagen en de kosten voor de huurder te beperken. Zo worden huurders aangezet om zelf te poetsen en het groen te onderhouden. De SHM dient nog te onderzoeken of voor bepaalde werken raamcontracten tot snellere opvolging, prijsvoordeel en kwaliteitswinst kunnen leiden.

4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

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

Beoordeling: uitstekend

Een goede aanpak van huurdersachterstallen is essentieel om de woonzekerheid van de sociale huurders te ondersteunen. De huurdersachterstallen bij de GMVW zijn ongeveer de laagste in Vlaanderen. De SHM heeft een duidelijk debiteurenreglement en bewaakt het hele proces van huurdersbetalingen met veel zorg. Het aantal uithuiszettingen is beperkt. Op dossierniveau wordt er goed samengewerkt met de OCMW's uit het actieterrein. Om uithuiszetting omwille van problematisch woongedrag tegen te gaan werkt GMVW samen met het CAW Oost-Vlaanderen regio Waas en Dender. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de maatschappij als "uitstekend".

- GMVW heeft zowat de laagste huurachterstallen van alle SHM's in Vlaanderen. Het is niet helemaal te verklaren wat hiervan de oorzaak is. Tot voor enkele jaren werkte de SHM met deeltijds ingeschreven huurontvangers: ze gingen van huis tot huis om te huur cash te innen. Zou deze bijzondere betaalmodaliteit er toe geleid hebben dat de huurders de betaalplicht stipt naleefden? Alleszins maakt GMVW aan al haar huurders duidelijk dat de betaalplicht een essentiële plicht is voor de huurder en dit al bij de ondertekening van de huurovereenkomst. Aangezien huurdersachterstallen bij uitstek de woonzekerheid van de huurders negatief beïnvloeden, vindt de visitatiecommissie de lage huurdersachterstallen een zeer positieve zaak.
- Op 31 december 2014 bedroeg de huurdersachterstal volgens de prestatiedatabank 10.152 euro of 0,37% van het totale bedrag aan verschuldigde huur en huurlasten op jaarbasis. Op dat moment hebben 34 huurders een achterstal waarvan 17 huurders minder dan 1 maand; 8 huurders 1 maand; 9 huurders meer dan 1 maand. Dit zijn lage aantallen.
- Met bijna alle huurders met een achterstal zijn er afspraken gemaakt (afbetalingsplannen) ofwel worden deze begeleid via een collectieve schuldenregeling ofwel door het OCMW. GMVW wil adequaat en consequent optreden zodat ze de achterstallen goed onder controle houdt. Deze consequente houding wordt bevestigd door de welzijnsactoren. Zij keuren dit beleid goed. Ook uit de algemene bewonersenquête van 2015 (zie OD 6.3) blijkt dat nagenoeg alle huurders tevreden zijn over het oplossen van problemen met huurbetalingen. GMVW benadrukt dat ze op een laagdrempelige, empathische en uiterst menselijke manier de huurders met huurachterstallen benadert en op die manier er in slaagt de huurdersachterstal weg te werken en uithuiszettingen kan voorkomen.
- GMVW heeft overeenkomsten gesloten met de OCMW's uit haar actieterrein (de overeenkomst met Buggenhout wordt momenteel onderhandeld) en met het CAW met het oog op preventieve woonbegeleiding bij problematisch woongedrag. Die samenwerkingen hebben als doel preventief te werken in het kader van het vermijden van uithuiszettingen. De samenwerkingsovereenkomsten werden door de raad van bestuur van 21 september 2013 goedgekeurd. In 2013 heeft de SHM geen enkel gezin uit huis gezet. In 2015 blijkt er 1 gedwongen uithuiszetting te zijn na vonnis bij de vrederechter.
- GMVW beschikt over een procedure huurdersachterstallen, het zogenaamde debiteurenreglement (versie 23/08/2014). Wanneer een huurder de huurprijs niet heeft betaald tegen de 10^{de} dag van de maand, ontvangt hij de 15^{de} dag een eerste aanmaningsbrief met een overschrijvingsformulier en het verzoek om te betalen. Maar al voor dit stadium

wordt er persoonlijk telefonisch contact gezocht met de betrokken huurder en wordt hij uitgenodigd op kantoor om de reden van niet betaling te bespreken. Bij de tweede maand achterstal wordt een tweede aanmaningsbrief gezonden en verwittigt de SHM het OCMW. Ofwel wordt de huur betaald, ofwel wordt een afbetalingsplan opgesteld ofwel volgt een doorverwijzing naar het OCMW voor verdere begeleiding. Wanneer de huurder niet reageert op de aanmaningen en de uitnodigingen wordt de procedure tot uithuiszetting gestart. Er volgt een kennisgeving en bekrachtiging van deze procedure uithuiszetting door de raad van bestuur. Soms zendt de SHM ook een opzeggingsbrief. Dit doet ze naar eigen zeggen om druk uit te oefenen opdat de huurder zijn achterstal zou aanzuiveren. Deze 'afschrikings-aanpak' heeft volgens de SHM succes en werd niet afgekeurd door de welzijnsactoren, aanwezig op het visitatiegesprek.

- Binnen dit reglement kan de huurder in elke stap van de procedure, voorafgaand aan de betekening van het vonnis, een afbetalingsplan ondertekenen om verdere kosten te vermijden.
- Wanneer het problematisch woongedrag van een huurder tot uithuiszetting kan leiden, wordt hij aangemeld bij het CAW. Het CAW stelt een preventieve woonbegeleider aan die de huurder begeleidt. Tijdens de begeleiding door het CAW verbindt GMVW er zich toe de huurovereenkomst niet op te zeggen of te laten ontbinden. Sinds het aangaan van de overeenkomst in 2013 waren er 7 meldingen door de SHM. 4 dossiers zijn positief afgesloten en in 3 dossiers is de begeleiding zijn nog lopende.
- GMVW heeft een zeer goede aanpak van de huurdersachterstallen. Ze levert duidelijk inspanningen om de huurderachterstallen te beheersen. De strikte zorgzame aanpak werpt vruchten af. Dossiers inzake huurachterstallen worden op de raad van bestuur besproken. Er zijn nauwelijks uithuiszettingen. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties op gebied van woonzekerheid als uitstekend.

OD 4.2 De SHM voorkomt en pakt leefbaarheidsproblemen aan

Beoordeling: goed

GMVW heeft in september 2015 een (korte) visie uitgeschreven over de aanpak van leefbaarheid in haar wijken. Uit de algemene tevredenheidsenquête blijkt evenwel dat er geen grote leefbaarheidsproblemen zijn. Dit wordt bevestigd door de woon-en welzijnsactoren. De SHM kan leefbaarheidsproblemen detecteren onder meer door de huisbezoeken van de medewerker verhuuring en door de inzet van een technisch medewerker. Die komt immers vaak en veel aan huis om kleine klussen te doen. GMVW heeft regelmatig overleg met de wijkpolitie om overlast of burengeschillen aan te pakken. De mix van koop- en huurwoningen in de wijken is historisch gegroeid omdat de SHM in de loop van haar bestaan ongeveer de helft van de door haar gebouwde woningen heeft verkocht. Die sociale mix versterkt de leefbaarheid en werkt door tot in de wijkcomités (zie verder OD 4.3).

- De huurder van GMVW is over het algemeen zeer tevreden over zijn buurt (86% voor Zele, 97% voor Grembergen en 79% voor Buggenhout). Die aantrekkelijkheid wordt toegeschreven aan goede contacten met de burens en het rustig wonen dicht bij het centrum. Hondenpoep, verkeersagressie, weinig parkeerplaats en geluidsoverlast worden als het meest storend ervaren. Dit blijkt uit de algemene tevredenheidsenquête die de SHM heeft gehouden in 2015 (zie OD 6.3).

- In 2015 heeft de SHM haar visie op leefbaarheid neergeschreven. Met vele gezinnen samenleven op een beperkte oppervlakte is volgens haar niet gemakkelijk zonder goede afspraken. Het vermijden van sluikstorten, geluidsoverlast en bevuilden van de publieke ruimtes is een verantwoordelijkheid van iedereen. GMVW wil dit wel bewaken. Om de kans op overlast en sociale onveiligheid te verkleinen, heeft GMVW een leefbaarheidsplan opgesteld met aandacht voor een aantal punten: zo wil de SHM bijvoorbeeld bij nieuwe projecten een gemeenschappelijke groenruimte creëren met zitbanken om de samenhang van de bewoners te stimuleren.
De SHM geeft ook een vrij perceel van ongeveer 1.300m² in bruikleen aan de Transitiegroep Zele voor de aanleg van volkstuintjes.
Sinds een 10-tal jaar bestaat in Zele de voedselbedeling 'Het Noodwinkeltje'. GMVW stelt op eigen initiatief een deel van haar werkplaats ter beschikking van deze vrijwilligerswerking.
In de Tuinwijk kan het buurtcomité al jaren een buurtlokaal van GMVW gebruiken. Hier worden jaarlijks evenementen georganiseerd zoals Sinterklaasfeest, wafelenbak, Halloweenfeest (zie ook OD 4.3).
Naast uitgebreide openingsuren wil de SHM ook bewust naar de mensen zelf toe gaan. Bij probleemsituaties is er een huisbezoek of nodigt ze huurders uit voor een gesprek. Via bemiddeling wordt naar een oplossing gezocht. Wanneer gespecialiseerde hulp nodig is, verwijst GMVW door naar de gepaste instantie (bijvoorbeeld het CAW).
GMVW vindt sluikstorten niet aanvaardbaar en doet daarom inspanningen om de identiteit van de sluikstorter te achterhalen. GMVW bespreekt met de politiediensten overlastproblemen die de leefbaarheid in gevaar brengen. GMVW hecht belang aan een goed onthaal van nieuwe bewoners en wil in de toekomst de bewonersparticipatie uitbouwen (zie verder).
- De SHM roept via haar website de bewoners op om de rust te bewaren zowel overdag als 's nachts en zich steeds als een 'goed huisvader' te gedragen. Ze vraagt expliciet aan haar bewoners om rekening te houden met de burens. Bij een burenruzie kan een bewoner vragen dat een medewerker verhuur tussentwischen komt om te bemiddelen. Elke nieuwe huurder krijgt een 'burenboekje' in zijn huurdersmap waarin hij informatie kan vinden over goed omgaan met burens en wat te doen indien het niet goed loopt. Op het bewonersgesprek met de visitatiecommissie getuigden twee bewoners van een burenbemiddeling door de SHM. Die bracht alle betrokken bewoners samen en dit heeft tot een goede oplossing geleid.
- De menging van huur- en koopwoningen in de wijken is historisch gegroeid en zorgt voor een goede sociale mix die doorwerkt tot in de wijkcomités.
- De visitatiecommissie vindt het positief dat GMVW een visie heeft neergeschreven voor leefbaarheid in de wijken en initiatieven neemt om de sociale cohesie te versterken. De bewoners hebben via de enquête te kennen gegeven dat er geen grote problemen zijn in de wijken. De kleine initiatieven zoals volkstuintjes, informatiebijeenkomsten en sociale activiteiten hebben een positief effect en komen de leefbaarheid ten goede. De SHM neemt initiatieven om het samenleven in en rondom de woningen zo aangenaam mogelijk te maken voor alle huurders en buurtbewoners. Ze rekent daarbij op een engagement van iedereen en roept op tot verantwoordelijkheidszin. De visitatiecommissie beoordeelt haar inspanningen voor dit prestatieveld als goed.

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

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

GMVW nam tot nog toe niet veel initiatieven om haar bewoners te betrekken bij de verschillende aspecten van het huren van een sociale woning. Er bestaat buurtwerking (eigenaars en huurders samen) in enkele wijken van de SHM, maar die verloopt autonoom. Momenteel zijn er geen actieve bewonersgroepen gericht op de werking van de SHM. GMVW luisterde wel naar de huurders door het afnemen van een uitgebreide tevredenheidsenquête in 2015. Ze besprak de resultaten van de enquête op drie speciaal daarvoor georganiseerde bewonersvergaderingen in het najaar van 2015. Ook op andere infovergaderingen worden huurders uitgenodigd om agendapunten aan te brengen. De visitatiecommissie waardeert deze inspanningen van GMVW, maar momenteel zijn de geleverde prestaties nog voor verbetering vatbaar.

- GMVW organiseert informatievergaderingen bij verhuisbewegingen, nieuwbouw- en renovatieprojecten (bv. bij project Havabroe en project Ravenstraat). Op de uitnodiging voor zo'n vergadering spoort de SHM de betrokken bewoners aan om zelf agendapunten aan te brengen. De visitatiecommissie apprecieert die vorm van vergaderen, maar toch zijn deze vergaderingen vooral gericht op het informeren van de bewoners en is er niet echt sprake van participatie.
- Bij de grote tevredenheidsenquête van 2015 heeft GMVW gepeild of huurders inspraak willen. In Zele wil de helft van de deelnemers aan de enquête niet deelnemen aan een buurtvergadering, ook in Buggenhout is dit maar een kleine helft en in Grembergen een kwart van de deelnemers. Alleen uit Buggenhout hebben zich twee kandidaten actief gemeld voor een buurtvergadering. De visitatiecommissie kan hier uit afleiden dat de SHM voor de bewonersparticipatie in Zele best een beroep kan doen op de bestaande buurtcomités om bewonersparticipatie te ondersteunen en op gang te brengen.
- Tijdens het gesprek met de visitatiecommissie waren vertegenwoordigers aanwezig van twee buurtcomités die actief zijn in de wijken van de SHM. De samenstelling van de buurtcomités is gemengd: zowel huurders als eigenaars organiseren en nemen deel aan de activiteiten. Die mix vloeit vermoedelijk voort uit het feit dat de GMVW in het verleden vele woningen in haar wijken heeft verkocht. Het ene buurtcomité (Tuinwijk) bestaat al 40 jaar en organiseert sociale en feestelijke activiteiten. Het comité komt maandelijks samen. De enige ondersteuning die het comité van de SHM geniet is het beschikbaar stellen van een buurtlokaal voor de activiteiten en een garage om materiaal op te slaan. Het buurtlokaal verdwijnt echter bij een volgend renovatieproject. Het tweede buurtcomité (Bloemenwijk) is recenter (sinds 2002) en beschouwt zichzelf meer als een 'zorgpartner'. Dit comité wil een aanspreekpunt zijn voor bewoners die problemen ondervinden. Dit eerder sociaal comité treedt op als doorgeefluik naar de SHM. Het comité doet een jaarlijkse rondgang bij alle bewoners en tracht grote en kleine noden te lenigen. Daarnaast is er een jaarlijkse liefdadigheidsbijeenkomst in het parochiezaaltje. Beide comités vinden dat GMVW strenger zou moeten optreden tegen de slordige wooncultuur van sommige bewoners. De comités betreuren ook dat ze weinig of geen ondersteuning van de SHM krijgen. De gemeente Zele roept wel af en toe de vertegenwoordigers van alle wijkcomités actief in de gemeente samen en geeft een kleine ondersteuning van maximaal 150 euro op jaarbasis.
- Beide wijkcomités zijn stevig verankerd in de wijken en zijn voor de SHM een opportuniteit om echte bewonersparticipatie uit te bouwen. De visitatie beveelt de SHM aan om een overleg op te starten met de bestaande comités – zo mogelijk ook in de andere wijken- om samen na te

denken over de manier waarop ze haar bewoners in de toekomst kan en zal betrekken bij de werking van de SHM en bij initiatieven om de sociale cohesie te versterken.

OD 4.4 De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie beoordeelt de huisvestingsondersteuning aan de huurders van GMVW als goed. De SHM geeft voldoende aandacht aan de basisbegeleidingstaken zowel bij de intake, tijdens de huurperiode als bij de beëindiging ervan. De SHM werkt ook samen met de welzijnsactoren om huurders met begeleidingsnoden te ondersteunen. Ze biedt bewoners concrete hulp aan bij verplichte verhuisbewegingen. Ze informeert haar huurders goed over hun rechten en plichten via verschillende kanalen.

- GMVW kent een goede intakeprocedure voor nieuwe huurders. Nieuwe huurders worden goed ontvangen. Er is een huurdersmap met een aantal documenten en folders om hen te informeren over praktische zaken en over hun rechten en plichten. Een technische medewerker van de SHM komt langs voor de plaatsbeschrijving bij inhuurneming en geeft toelichting over het bewonen en over het gebruik van de technische installaties van de woning. Bij de ondertekening van de huurovereenkomst neemt de administratief medewerker de gedetailleerde plaatsbeschrijving integraal door met de huurder die 5 dagen de tijd heeft om opmerkingen te maken en bijkomende vragen te stellen. Nieuwe huurders krijgen tijdens de zogenaamde proefperiode van 2 jaar een huisbezoek van de dienst verhuringen, die meteen een evaluatie maakt van de nieuwe verhuuring en rapporteert aan de raad van bestuur. Huurdersopvolging tijdens de proefperiode biedt de kans om problemen tijdig te detecteren en te corrigeren en om de huurder wegwijs te maken in het gebruik van de woning. De visitatiecommissie vindt deze aanpak positief.
- De dienst verhuring zorgt in eerste instantie zelf voor individuele begeleiding van huurders in moeilijkheden en verwijst zo nodig door naar welzijnspartners zoals het OCMW of het CAW. Bij technische interventies worden al eens andere problemen vastgesteld die door de dienst verhuring worden opgenomen om zo naar een oplossing voor de bewoners te zoeken. De technische medewerker is een aanspreekpunt voor de huurders. De huurders ervaren zijn tussenkomsten als zeer positief.
- De directeur en een medewerker hebben een opleiding rond burenbemiddeling gevolgd en hebben dit al in verschillende situaties toegepast wanneer er wrijvingen waren tussen burens. Twee huurders getuigen op het bewonersgesprek over een positieve ervaring waarbij een bemiddeling weer rust heeft gebracht onder de bewoners.
- Uit de algemene bewonersenquête in 2015 blijkt dat een zeer groot percentage van de huurders tevreden is over de huisbezoeken die de SHM brengt. Daarnaast is gemiddeld 75% van de huurders tevreden over de manier waarop GMVW vragen en klachten oplost. Ook de huurders op het visitatiegesprek zijn positief over hun contacten met de SHM.
- GMVW ondersteunt haar huurders door ze goed te informeren via individuele gesprekken, bewonersvergaderingen, folders, brochures en website.
- Voor bewoners met huurdersachterstal biedt ze in alle stappen van de procedure de mogelijkheid van een afbetalingsplan en indien het een complexere problematiek betreft, wordt gezocht naar ondersteuning van het OCMW of het CAW (zie OD 4.1).

- Als de huurovereenkomst wordt opgezegd ontvangt de huurder een brief met een uitgebreide toelichting over het einde van de huur en een aanstiplijst van zaken die in orde moeten zijn voor vertrek. Zo wil GMVW een dure afrekening voor huurschade voorkomen.
- Bij noodzakelijke verhuisbewegingen naar aanleiding van renovaties organiseert GMVW een informatievergadering voor de betrokkenen waarop de plannen worden toegelicht. De SHM biedt ook ondersteuning bij verplichte verhuizingen ten gevolge van een renovatie aan. Ze draagt zelf de kosten van de verhuysfirma.
- De visitatiecommissie vindt dat GMVW goede prestaties levert op het vlak van huisvestingsondersteuning. Toch blijkt uit de gesprekken met de welzijnsactoren dat de sociale dimensie bij GMVW nog zou kunnen versterkt worden door bijvoorbeeld een maatschappelijk werker in dienst te nemen. Die nood aan versterking zal zich in de toekomst nog meer laten voelen, wanneer het aantal woningen (fors) gaat toenemen. De visitatiecommissie raadt GMVW aan om na te denken over hoe ze in de toekomst die huisvestingsondersteuning kan blijven waarmaken voor al haar bewoners (zie OD 5.7, OD 1.1 en aanbeveling 1).

PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

Eindoordeel: voor verbetering vatbaar

De visitatiecommissie stelt vast dat GMVW goed inzet op sociaal beleid.

GMVW heeft zowat de laagste huurdersachterstallen van alle SHM's in Vlaanderen. Ze pakt huurdersachterstallen strikt aan en werkt hiervoor samen met de OCMW's en het CAW. Dit komt de woonzekerheid van de huurders ten goede. De visitatiecommissie is van mening dat de SHM uitstekend presteert op het gebied van woonzekerheid.

De eigen inzet op huisvestingsondersteuning en de samenwerking met deze partners zorgt ervoor dat de SHM woonproblemen aanpakt, maar zal in de toekomst wellicht moeten uitgebreid worden om de sociale dimensie te versterken.

GMVW heeft een visie neergeschreven rond de leefbaarheid in de wijken, hoewel er zich geen al te grote problemen stellen. De SHM neemt ook kleine initiatieven om de sociale cohesie te versterken.

De inspanningen van GMVW wat bewonersbetrokkenheid betreft zijn voor verbetering vatbaar. Er zijn geen actieve bewonersgroepen gericht op de werking van de SHM. Er zijn wel actieve buurtcomités. De visitatiecommissie suggereert dat de SHM vanuit de werking van de buurtcomités bewonersbetrokkenheid en participatie mee helpt tot stand te brengen.

4.5 PRESTATIEVELD 5: INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID

OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar

Beoordeling: goed

Aan de hand van de analyse van de financiële ratio's voor de periode 2010-2014 en de financiële planning voor de volgende jaren beoordeelt de visitatiecommissie de financiële leefbaarheid van GMVW als goed. De kasstromen zijn voldoende groot om aan de korte termijn schulden te kunnen voldoen. De exploitatie van het patrimonium stelt GMVW in staat om periodiek terugkerende uitgaven te bekostigen en daarnaast de financiële leefbaarheid te versterken.

- De financiële ratio's schetsen een positief beeld van de financiële leefbaarheid van GMVW:
 - De gecorrigeerde liquiditeitsratio in enge zin drukt de verhouding uit tussen de op korte termijn beschikbare middelen en de schulden die op korte termijn vervallen. Deze ratio geeft weer in welke mate de SHM in staat is om haar financiële verplichtingen op korte termijn na te komen. Wanneer de ratio lager is dan 1, stelt er zich op dit vlak dus een probleem. Eind 2014 bedraagt de gecorrigeerde liquiditeitsratio 2,18. De laagste waarde (1,85) behaalt GMVW in 2013. Over de gehele visitatieperiode voldoet GMVW aan de norm. De belangrijkste fluctuatie in de ratio wordt verklaard door het eenmalig afboeken van (SBR) subsidies in de jaarrekening, die de nieuwe revisor had voorgesteld. De afgelopen 5 jaren had ten minste twee derde van de SHM's een lagere gecorrigeerde liquiditeitsratio.
 - De netto winstmarge uit de gewone bedrijfsuitvoering is één van de twee ratio's die aangeven in hoeverre de exploitatie van het patrimonium bijdraagt aan de versterking van de financiële leefbaarheid van de SHM. De netto winstmarge (uit gewone bedrijfsuitvoering) voldeed in 2014 met 3,68% aan de norm (norm is hoger dan 0%). In de periode 2010 tot en met 2013 fluctueerde de netto winstmarge sterk: van ongeveer 19% (2010) tot 6% (2011) om daarna weer te stijgen tot bijna 13% in 2013. Voornamelijk de woningverkoop verklaren deze fluctuatie, omdat die direct (hogere) opbrengsten voor de SHM vormen. GMVW informeert betreffende nieuwe huurders over de mogelijkheid om na 5 jaar de woning te kopen (indien de woning ouder is dan 15 jaar), maar voert geen actief verkoopbeleid (zie OD 1.1/1.2).
 - De netto vrije cashflow marge uit de gewone bedrijfsuitvoering is de tweede ratio voor de bijdrage van de exploitatie van het patrimonium aan de financiële leefbaarheid van de SHM. Deze indicator is de verhouding tussen de periodiek terugkerende uitgaven en de terugkerende inkomsten en bedroeg 79,7% in 2014. De gehele visitatieperiode was de netto vrije cashflow gunstiger dan de norm van maximaal 85%. GMVW behoort hiermee tot de 15% best presterende SHM's. Een deel van de huurders van GMVW heeft een relatief hoog inkomen (meer dan 10% van de huurders heeft een gezinsinkomen van 40.000 euro of meer) en tevens is het mediaan equivalent netto-belastbaar inkomen van de huurders in het algemeen ook hoog. Mede hierdoor zijn de huurinkomsten van de SHM hoger.
 - De solvabiliteit is een vierde financiële ratio om de financiële leefbaarheid van een SHM te toetsen. De solvabiliteit geeft de graad van financiële onafhankelijkheid aan en wordt weergegeven als de verhouding van het eigen vermogen ten opzichte van het totale vermogen. Een solvabiliteit van 10% wordt als een minimum beschouwd om de terugbetaling van vreemd vermogen aan de schuldeisers te waarborgen. Omdat deze ratio sterk afhankelijk is van de historie van een SHM wordt het resultaat niet toegerekend aan de prestatie van de SHM: de visitatiecommissie beoordeelt de solvabiliteitsratio dus niet. Ter indicatie geeft de visitatiecommissie mee dat deze ratio in de periode 2010 tot en met 2014 schommelde tussen de 22% en 26%. Eind 2014 is de solvabiliteit van GMVW 24%; 83% van de SHM's heeft een lagere solvabiliteit dan GMVW.

- GMVW beschikt over een goede financiële gezondheid. Door de inzet van eigen middelen voor onder andere onderhoud en renovaties, nam deze financiële gezondheid de laatste jaren iets af, maar is nog steeds goed. De directie en raad van bestuur zijn zich bewust van de voornaamste financiële risico's. Met name de nieuwbouw die - ondanks de tussenkomst van de Vlaamse Overheid - in de beginperiode verlieslatend is. Ook de risico's van huurderwing door leegstand en risico's van verwerven en verkopen van gronden en panden worden onderkend. De financiële planning, opgemaakt samen met de VMSW (zie OD 5.4), onderbouwt de bovenstaande analyse. De liquide middelen nemen af van 3,95 miljoen euro in 2015 tot 2,28 miljoen in 2023. Hieraan ligt een negatieve investeringscashflow ten grondslag. In de reguliere werking van de SHM (de vrije cashflow) is in 2015, 2016, 2023 en 2024 een negatief saldo te zien. Dit heeft te maken met het benutten van de mogelijkheden van premies en subsidies voor verbetering van energiezuinigheid van woningen (Eandis), waardoor de SHM haar investeringen eerder doet. In de latere jaren verklaart vooral een toegenomen leningslast (annuïteiten/mensualiteiten) het tekort op de vrije cashflow. GMVW kan deze negatieve saldi opvangen door een goede kaspositie.

OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

GMVW beheerst haar werkingskosten adequaat en kent ten opzichte van andere SHM's vergelijkbare kosten voor personeel en onderhoud. De omvang van contractwijzigingen en structurele leegstand bij GMVW liggen in 2014 fors hoger dan bij veel andere SHM's. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties voor deze operationele doelstelling als voor verbetering vatbaar.

- Een SHM kan haar kosten op een aantal manieren beheersen: zorgen voor een efficiënte werking die leidt tot lage organisatie- en onderhoudskosten, minimaliseren van meerwerken op nieuwbouw- en renovatieprojecten en minimaliseren van huurderwing door leegstand.

De totale werkings- en onderhoudskosten bedragen bij GMVW in 2014 per woning ongeveer 1.324 euro. Ongeveer 40% van de SHM's heeft hogere kosten per woning in 2014. Sinds 2010 steeg het kostenniveau bij GMVW van 1.013 euro (2010) naar 1.405 euro (2012). Verklaringen kunnen gevonden worden in een eenmalige loonbonus voor alle medewerkers, verandering van loonschaal, indexsprong en kosten voor de bedrijfsrevisor, vanaf 2012. In 2014 is een nieuw personeelslid aangeworven, wat ook een deel van de stijging verklaart. Bij GMVW werken zeven medewerkers, in totaal 6,2 VTE, waarvan één allround technisch medewerker (1,0 VTE).

- De contractwijzigingen ten opzichte van het aanbestedingsbedrag bij nieuwbouwprojecten en bij renovaties heeft GMVW nog niet voldoende onder controle. Er waren enkel in 2010 en 2014 nieuwbouwprojecten. De contractwijzigingen bedragen respectievelijk 4,0% en 2,7%. In beide jaren hadden respectievelijk slechts 11% en 15% van de SHM's een hoger aandeel contractwijzigingen. Een voorname reden voor deze contractwijzigingen ligt in de ondergrond, fundatie en riolering. Onvoorziene zaken leiden tot aanpassing van de constructies.
- Ook bij renovatieprojecten zijn de contractwijzigingen relatief hoog vergeleken met andere SHM's. Enkel in 2012 en 2014 waren er renovatieprojecten. De contractwijzigingen bedragen respectievelijk 10,0% en 6,9%. Van de andere SHM's hadden respectievelijk 7% en 18% een hoger aandeel contractwijzigingen. Bij renovaties is de kans op meerwerken volgens de SHM ook groter. Zo stond er een schouw op instorten of blijken meer ingrepen nodig dan vooraf kon worden voorzien. Door te weinig tijd voor het opvolgen van projecten (hoge werkdruk)

zijn net zoals in nieuwbouwprojecten ook hier fouten in dossiers gemaakt en is veel vertrouwd op en ruimte gegeven aan de ontwerpers.

- Momenteel worden nieuwbouw- en renovatieprojecten zowel in de ontwerpfase als tijdens de werf beter opgevolgd. Er is een meer kritische houding richting ontwerpers en aannemers ontstaan. In het nieuwbouw- en renovatiedossier van de Kouterstraat-Van Hessedreef (ZeLe) zijn hierdoor bij aanbesteding duidelijke besparingen gerealiseerd (zie OD 3.1). De visitatiecommissie beveelt aan dat GMVW haar werkwijze met betrekking tot beheersing van contractwijzigingen verder uitbouwt door uitgebreidere ontwerprichtlijnen en mogelijk bestekken op te stellen en hier haar eigen ervaringen met meer- en minderwerken - zoals zij die nu oplijst - stelselmatig in meeneemt.
- Sinds GMVW startte met het grondig rooveren van de woningen (zie OD 2.1) nam de structurele leegstand (in afwachting van renovatie) toe van 0% (2010) naar meer dan 5% in 2013. Eind 2014 staat ongeveer 4,5% van de woningen van GMVW leeg in afwachting van renovatie. Ongeveer 75% van de SHM's heeft minder structurele leegstand in 2014. GMVW verklaart meer dan de helft van deze leegstand door vertraging vanwege het faillissement van een aannemer. In overige renovaties weegt de SHM af welke mogelijkheden er zijn (tijdelijke verhuur via OCMW of CAW, fasering etc.) om structurele leegstand te voorkomen en rekening te houden met overlast voor omwonenden. De frictieleegstand daalde in de periode 2010-2014 van ongeveer 3,5% naar 0,3%. Terwijl in 2010 nog 60% van de SHM's beter deden was dat in 2014 nog slechts 10%. GMVW werkt met een toewijzingscomité. Zo kunnen toewijzingen sneller plaatsvinden en hoeft er niet op een vergadering van de raad van bestuur te worden gewacht. Bij de toewijzing schrijft GMVW meerdere kandidaten tegelijk aan. Deze kandidaten kunnen met de vertrekkende huurder een afspraak maken voor bezichtiging van de woning. GMVW probeert zoveel mogelijk aansluitend te verhuren door op de 20^{ste} van de maand de sleutel van de vertrekkende huurder te vragen en vanaf de nieuwe maand weer te verhuren. Dit kan omdat de woningen doorgaans goed worden achtergelaten, de vertrekkende huurder op dat moment meestal al in een andere woning woont en hij al in een vroeg stadium een checklist meekreeg om de woning in orde te brengen.

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

Beoordeling: goed

De prestaties van GMVW op het vlak van het voorkomen en bestrijden van huurdersachterstal zijn goed. De huurdersachterstal uitgedrukt in een percentage van de huur en huurlasten samen per jaar is bij GMVW in 2014 het laagst in de sector. De SHM hanteert een duidelijke en overzichtelijke procedure met op ieder moment ruimte voor een afbetalingsplan. De SHM bestrijdt domiciliefraude en sociale fraude door huurders goed te informeren, informatie uit de Kruispuntbank Sociale Zekerheid (KSZ) te raadplegen en het draaiboek van Inspectie RWO en VMSW te volgen. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van GMVW op deze operationele doelstelling als goed.

- De huurdersachterstal bij GMVW is zeer laag; eind 2014 0,37% van de totale huurinkomsten per jaar. Nagenoeg alle SHM's hebben een hoger percentage huurdersachterstal. Ook de afgelopen jaren was het achterstalpercentage vergelijkbaar laag bij GMVW. De SHM zet hiermee een goede prestatie neer.
- GMVW volgt een strikte procedure (zie OD 4.1) maar sluit maatwerk niet uit. GMVW toont hiermee ook haar menselijke kant en geeft blijk van sociaal besef. Bijvoorbeeld wanneer een huurder wordt aangeraden te verhuizen naar een goedkopere woning om de betaalbaarheid te verbeteren. Vooral bij nieuwe huurders worden achterstallen strikt opgevolgd om een

goede betaalcultuur op te bouwen. Er is veel aandacht voor achterstallen op informatievergaderingen en bij de ondertekening van het huurcontract. En huurders worden aangezet om als er zich problemen voordoen, dat te melden. Tot voor enkele jaren waren er bij GMVW ook nog huurontvangers actief; huurders voldeden maandelijks contant de huur aan deze ophalers. Omdat er steeds minder gebruik van werd gemaakt, stopte GMVW deze praktijk. Met alle huurders met een achterstal zijn er afspraken gemaakt (afbetalingsplannen) ofwel worden deze begeleid door het OCMW of via de collectieve schuldenregeling.

- De SHM heeft een goed zicht op de elementen die huurdersachterstal mee in de hand werken, en anticipeert daarop. Gedurende het jaar liggen de achterstallen in januari hoger omdat niet alle huurders hun betaling hebben aangepast aan de nieuwe huurprijs. Ook in de zomermaanden (augustus en september) en in de feestmaand (december) liggen de achterstallen wat hoger dan de rest van het jaar. Telkens speelt GMVW kort op de bal om de achterstallen op te volgen, in goede samenwerking met het OCMW omdat vaak de huurders ook bij hen gekend zijn of in de collectieve schuldenregeling zitten. Eind 2014 waren er 34 huurdergezinnen met achterstal; gedurende het jaar ligt dat aantal rond de 20. Ongeveer 15% van de huurders met achterstallen heeft meer dan één maand huurachterstal. De huurdersachterstallen worden opgevolgd in het directiecomité en in de raad van bestuur, nadat ze door de medewerkers van GMVW uitgebreid zijn geanalyseerd. De raad van bestuur besluit ook wanneer welke bedragen worden afgeboekt als oninbaar. Het gaat echter over lage bedragen die moeten worden afgeboekt. De meeste achterstallen hebben betrekking op zittende huurders. De procedure huurdersachterstal dateert uit 2012 en werd in 2014 nog geactualiseerd. Duidelijk wordt erin elke stap in het proces, voorzien van acties en termijnen, uiteengezet. De activiteiten maken onderscheid naar huurders met afbetalingsplan of collectieve schuldbemiddeling, huurders onder begeleiding bij het OCMW, maar ook naar nieuwe huurders. Bij huurders die een verleden hebben met huurdersachterstallen wordt nog korter op de bal gespeeld en kan de raad van bestuur beslissen om vroeger de opzeg te betekenen.
- Voor het bestrijden en voorkomen van sociale en domiciliefraude volgt GMVW haar procedure 'onrechtmatige bijwoning'. Meldingen ontvangt zij van bewoners zelf, wijzigingen blijken uit het raadplegen van de KSZ, van 'klachten' van anderen of van signalen die de medewerkers van de SHM ontvangen wanneer ze in de wijken zijn. In geval van de zogenaamde klachten worden eerst de gemeente en de wijkagent geraadpleegd alvorens de bewoner aan te schrijven. In informatievergaderingen en bij het ondertekenen van het huurcontract worden kandidaten geïnformeerd over hun plichten op het gebied van inwoning. Dat het vaak moeilijk is om fraude aan te tonen, blijkt ook uit het gesprek dat de visitatiecommissie voerde met een wijkagent, de welzijnsactoren en met medewerkers van de SHM. GMVW gebruikt de mogelijkheid om dossiers over te maken aan de afdeling toezicht van de Inspectie RWO om de huurovereenkomst te laten ontbinden. In 2015 betreft het 2 dossiers, vergelijkbaar met voorgaande jaren. Ook volgt GMVW het handboek van de Inspectie RWO en VMSW. Elementen uit het handboek zijn verwerkt in de procedure.

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

Beoordeling: goed

Voor haar financiële meerjarenplanning gebruikt GMVW het instrument van de VMSW, aangevuld met eigen tabbladen voor projecten, renovaties, onderhoud en herstellingen. Jaarlijks wordt het financiële plan ter goedkeuring voorgelegd aan de raad van bestuur. Ook op andere vergaderingen van de raad van bestuur worden gevolgen besproken voor de financiële planning van nieuwe projecten, gunstigere aanbestedingen en dergelijke. De visitatiecommissie vindt

hiermee dat GMVW de financiële planning aantoonbaar en actief als beleidsinstrument gebruikt en beoordeelt de prestaties op deze operationele doelstelling als goed.

- De SHM maakt gebruik van de dienstverlening van de VMSW voor het opstellen van haar financiële planning. In deze financiële planning worden de kasstromen opgenomen die samenhangen met het bestaande patrimonium en de geplande nieuwbouw-, onderhouds- en renovatieprojecten. Deze investeringen kunnen gefinancierd worden met FS3-leningen, 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 het bijzonder op de terugbetalingscapaciteit van de SHM van de door de VMSW toegestane leningen en dat tot 10 jaar vooruit.
- GMVW gebruikt de financiële planningstool van de VMSW en voegde daar eigen tabbladen voor nieuwe projecten (projectenlijst), renovaties, onderhoud en herstellingen aan toe. De meest recente financiële planning ten tijde van de visitatie (april 2016) dateert van december 2015 en werd in januari op de vergadering van de raad van bestuur vastgesteld. De financiële planning geeft een volledig beeld van de toekomstige financiële situatie. Alle renovaties, nieuwbouw en investeringen (onderhoud en aankopen) met eigen middelen zijn erin opgenomen. In de komende jaren zijn bedragen voor onderhoud gebaseerd op inventarisaties, daarna op een vaste raming per jaar. Bovendien volgt de SHM het principe van het licht overschatten van uitgaven en licht onderschatten van inkomsten. Hierdoor pakt de realisatie vaak gunstiger uit en toont de huidige financiële planning een meer negatief verloop dan kan worden verwacht. Een bedrijfsrevisor wordt sinds 2012 ingeschakeld voor de boekhouding, wat heeft geleid tot bijkomende analyses van een aantal kosten.
- Wijzigingen in projecten die gevolgen hebben voor de financiële planning worden in een separaat document bijgehouden. Bijvoorbeeld wanneer een aanbesteding gunstiger uitpakt dan begroot, er min- of meerwerken zijn of in een project een grotere bebouwingsdichtheid kan worden behaald dan vooraf is ingeschat. Wanneer in het separate document de totale effecten voor de financiële planning voldoende groot zijn, actualiseert GMVW de financiële planning. Op deze manier voorkomt GMVW dat ze voor kleine voordelen van enkele duizenden euro's telkens de planning dient aan te passen. Vervolgens heeft GMVW op basis van gegevens uit het verleden ook de jaarlijkse opbrengsten van woningverkoop opgenomen, alsmede een budget (500.000 euro) uit de eigen middelen waarmee jaarlijks gronden en panden kunnen worden aangekocht. Ook bekeek de raad van bestuur de effecten op de financiële gezondheid van de aankoop van 8 woningen van het OCMW-Buggenhout gefinancierd met marktconforme leningen. GMVW heeft in de ogen van de visitatiecommissie bewezen de financiële planning ook daadwerkelijk als beleidsinstrument te gebruiken. De visitatiecommissie beschouwt deze werkwijze als een goede praktijk.
- Het financieel plan toont dat er een gezonde financiële positie is. De liquide middelen nemen door investeringen af van 3,95 miljoen euro in 2015 tot 2,28 miljoen in 2023. Hieraan ligt een negatieve investeringscashflow ten grondslag, waarin jaarlijks 500.000 euro wordt begroot om gronden en panden aan te kopen. Zonder deze reservering is het saldo van de investeringscashflow telkens positief. Het positief saldo dat relatief beperkt is, wordt vooral verklaard door de ingerekende verkoop (op basis van ervaringscijfers) van 2 huurwoningen aan zittende huurders. In de reguliere werking van de SHM (de vrije cashflow) is in 2015, 2016, 2023 en 2024 een negatief saldo te zien. In de komende jaren zijn er aanzienlijk hogere uitgaven voor onderhoud en herstel (uit eigen middelen). Die zijn namelijk in 2015 1,5 miljoen euro en 2016 2,3 miljoen; beduidend hoger dan in de overige jaren. Dit heeft te maken met het benutten van de mogelijkheden van premies en subsidies voor verbetering van energiezuinigheid van woningen (Eandis). In de latere jaren verklaart vooral een toegenomen

leningslast (annuïteiten/mensualiteiten) het tekort op de vrije cashflow. GMVW kan deze negatieve saldi opvangen door een goede kaspositie.

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

Beoordeling: goed

GMVW richt zich uitsluitend op huuractiviteiten, maar heeft wel ongeveer de helft van de door haar gerealiseerde woningen reeds verkocht. Door autonome (en realistische) groei verwacht de SHM tegen 2019 over ongeveer 1.000 woningen te beschikken. Zij is een actieve partner op het lokaal woonoverleg en werkt goed samen met lokale woon- en welzijnsactoren, onder andere in de woonwinkel (Dendermonde). De SHM is goed lokaal ingebed. GMVW werkt ook samen met andere SHM's in Oost-Vlaanderen aan het delen van kennis. De visitatiecommissie oordeelt dat GMVW goed scoort op deze operationele doelstelling.

- Een SHM kan op verschillende manieren evolueren naar een echte woonmaatschappij, zoals door de uitbreiding van haar activiteiten op de sociale woningmarkt en, door de samenwerking met andere SHM's. Maar ook, door de verwijzing van huurders en kandidaat-huurders voor bepaalde diensten naar welzijnsactoren of door samenwerking met de private huurmarkt.
- GMVW neemt deel aan het Lokaal Woonoverleg (LWO) in Zele, Dendermonde en Buggenhout. Zij neemt daarin een actieve rol op door projecten voor te stellen, te bespreken, mee te denken over ruimtelijk en huisvestingsbeleid. Vertegenwoordigers van de gemeenten in de raad van bestuur van GMVW worden ook uitgenodigd om het LWO bij te wonen om communicatieproblemen te voorkomen. Twee van de drie gemeenten - behalve Buggenhout - zijn vertegenwoordigd in van de raad van bestuur van GMVW. Daarmee is de SHM goed ingebed in de lokale besturen.
- De SHM werkt samen met de OCMW's van Zele, Buggenhout en Dendermonde en met het CAW Oost-Vlaanderen regio Waas en Dender. Het gaat dan vooral over samenwerking op het vlak van huisvestingsvragen en sociaal beleid. Deze samenwerking heeft vooral de vorm van overleg voeren en is voor GMVW van groot belang, omdat zij zelf als kleine organisatie beroep doet op maatschappelijke assistentie van de OCMW's.
- Er zijn in de gemeenten van het actieterrein van GMVW nog een aantal andere SHM's actief: Dendermondse Volkswoningen, Hulp in Woningnood, Volkswelzijn en Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij (SBK) Dendermonde. De SHM's en de gemeente werken in Dendermonde samen in de Woonwinkel. In de Woonwinkel kunnen kandidaten zich inschrijven en informatie ontvangen. Twee tot drie keer per jaar is er een Woonwinkeloverleg (zie OD 6.2). Met de drie huur-SHM's is er geen samenwerking op het gebied van nieuwbouwprojecten, wel worden via het LWO de projecten afgestemd. Zelf wenst GMVW geen sociale koopprojecten te realiseren, wel werkt zij samen met de koop-SHM SBK Dendermonde aan de realisatie van gecombineerde huur- en koopprojecten. Een voorbeeld is het project aan de Dr. Victor Van Cauterenstraat (Zele). Hier speelde ook de gemeente een rol in de verwerving van gronden voor beide SHM's. Ook onderzoeken beide SHM's de mogelijkheden voor een project aan de Magdalenastraat (Zele) (zie OD 1.2). Op het LWO in Dendermonde bracht GMVW ter sprake dat zij haar actieterrein wenst uit te breiden naar - behalve Grembergen - ook de andere deelgemeenten van Dendermonde. Hier werd mee ingestemd op voorwaarde dat GMVW nieuwe opportuniteiten in samenspraak met de andere SHM's oppakt en niet in concurrentie.
- GMVW is betrokken bij een informeel overleg van 10 kleinere SHM's uit Oost-Vlaanderen voor kennisdeling en uitwisseling van ervaringen. De directeur en medewerkers bezoeken

regelmatig provinciale informatiebijeenkomsten en nemen deel aan de netwerk- en vormingsactiviteiten van onder andere de VVH en VMSW (zie ook OD 5.7).

- In totaal realiseerde GMVW sinds haar ontstaan 1.218 sociale huurwoningen waarvan er 529 werden verkocht aan haar huurders. Nog steeds gaat de SHM uit van 2 woningverkoppen per jaar aan de huurders. Voor de komende jaren heeft GMVW de visie om autonoom te groeien naar de door de Vlaamse regering vooropgestelde minimale schaal van 1.000 sociale huurwoningen. De huidige projecten (geprogrammeerd, aangemeld en in voorbereiding/studie) brengen de SHM tot ruim 900 woningen in 2019. GMVW onderzocht verder ook nog de mogelijkheden van het overnemen van het huurpatrimonium van het OCMW in Zele en in Buggenhout. Vooralnog zijn die plannen niet concreet. Tegelijkertijd is de uitbreiding van het actieterrein naar de gehele gemeente Dendermonde een mogelijkheid om meer woningen te realiseren (zie OD 1.1). Omdat GMVW werkt aan uitbreiding van haar actieterrein en autonome groei, heeft de SHM een fusie nog niet overwogen of concreet besproken. Volgens de raad van bestuur, beleidsverantwoordelijken en woonactoren is daar geen aanleiding toe: de samenwerking zoals in de Woonwinkel is goed.
- Waar het gaat om een goede lokale inbedding heeft GMVW zich ook ingeschakeld in het aanbieden van vastgoed met een maatschappelijke functie: zij stelt 2 garages beschikbaar voor de opslag van materialen van wijkcomités. Ook gaf GMVW een deel van haar oude werkplaats in gebruik aan de voedselbank. De visitatiecommissie vindt dit positief omdat GMVW daarmee haar lokale betrokkenheid toont door een bijdrage te leveren aan maatschappelijk gezien belangrijke voorzieningen.

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

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie heeft kunnen vaststellen dat nagenoeg alle bedrijfsprocessen zijn beschreven, en dat GMVW deze ook beheerst. Net zoals bij andere kleinere SHM's vervult de directeur een belangrijke spilfunctie. Door functiebeschrijvingen zijn de werkzaamheden goed van elkaar gescheiden en zijn voor de medewerkers de verantwoordelijkheden duidelijk. De visitatiecommissie geeft de beoordeling goed op deze operationele doelstelling.

- GMVW beschikt over een uitgebreide set van procedures die door de raad van bestuur werden vastgesteld. Naast procedures die veel andere SHM's hebben, heeft GMVW ook procedures voor min- en meerwerken, grondverwerving, aanbestedingen, vorming, overlast, preventief onderhoud, plaatsbeschrijving en woonstcontrole. Alle procedures zijn op dezelfde manier uitgewerkt (waaronder genummerd, voorzien van datum) en worden door de verantwoordelijke medewerker beheerd en door de andere medewerkers indien nodig nagekeken. Het vier-ogen principe van functiescheiding is gekend bij GMVW en wordt onder andere toegepast op de procedure interne controle betalingsverkeer. Hierbij worden de facturen ingeboekt, gecontroleerd (onder andere bankrekeningnummers) en betaalbaar gesteld door verschillende personen. De betreffende medewerkers controleren de facturen. Directeur en voorzitter paraferen de facturen die vervolgens worden ingeboekt in het betalingssysteem. De totale betalingsopdracht (gebundeld) wordt nogmaals door hen gecontroleerd en door beiden elektronisch ondertekend voor betaling.
- GMVW liet in 2015 - in samenwerking met een aantal andere kleinere SHM's in Oost-Vlaanderen - haar interne controlesysteem door een revisor analyseren. De adviezen uit deze audit werden bestudeerd. GMVW bekeek hoe, met een beperkte groep aan medewerkers, de risicofactoren verkleind konden worden. Zo werd er naar aanleiding van de externe audit een stempel aangekocht om de inkomende facturen van een juiste routing en paragrafen te

kunnen voorzien. GMVW verbeterde de procedures en het gebruik van ICT-toepassingen (met name beveiliging en autorisaties). De visitatiecommissie waardeert het feit dat de SHM een dergelijke audit opzet in samenwerking met andere SHM's, en dat de SHM op basis daarvan ook duidelijke verbeteracties opzet.

- GMVW heeft een organigram en functiebeschrijvingen met daarin het doel van de functie, de verantwoordelijkheidsgebieden en competenties opgenomen. Een huishoudelijk reglement regelt de interne werking, de samenstelling en bevoegdheden van de bestuursorganen. Bij GMVW bestaan die organen uit: raad van bestuur, directiecomité, toewijzingscomité, dagelijks bestuur (voorzitter en directeur) en de directeur. De deontologische code (niet ondertekend en niet voorzien van datum) is voor bestuurders en personeel. Een aantal elementen uit de code voor het personeel komt terug als competenties in de functieprofielen, zoals klantvriendelijkheid en klantgerichtheid. Hier ziet de directeur toe op naleving van de code. Er is verder geen periodiek teamoverleg of evaluatiegesprek met de medewerkers waarin bijvoorbeeld functieprofielen, deontologische code of procedures worden besproken. Noch worden de medewerkers objectieven meegegeven. De visitatiecommissie suggereert dat GMVW haar aanzet tot een beleidsplan (zie OD 5.7) verder uitwerkt in de richting van objectieven voor medewerkers. Zodat zij beter hun bijdrage aan het groter geheel van de opdracht van de SHM kunnen zien en duidelijk wordt welke bijdrage van hen daaraan wordt verwacht.
- Er is een open communicatie binnen de SHM. De informatieverstrekking en doorstroming van beslissingen tussen raad van bestuur, directiecomité/toewijzingscomité, de directeur en de medewerkers verloopt goed. Beslissingen van de raad van bestuur worden door de directeur individueel met bijna alle medewerkers besproken in de week volgend op de vergadering. Hier doet de mogelijkheid zich voor om de samenwerking bij GMVW te verbeteren, door in teamverband terugkoppeling van de beslissingen van de raad van bestuur te geven. Andere thema's die de directeur samen met het gehele team kan oppakken zijn het vertalen van de beleidsverklaring, opstellen van ontwerpvereisten, bijdragen aan de ontwikkeling van integraal beleid op gebied van bewonersondersteuning, renovaties en milieuvriendelijkheid. De visitatiecommissie suggereert dat GMVW onderzoekt hoe zij de samenwerking kan verbeteren (zie ook OD 5.7).
- De RWO-inspecties van de afgelopen jaren geven zicht op een doorgaans correcte toepassing van de regelgeving. Enkel inzake huurprijzberekeningen ontving GMVW in 2013 de nodige aandachtspunten. De stavingstukken en berekeningen waren voor verbetering vatbaar. Deze aandachtspunten werden geïmplementeerd en waar nodig werden de procedures aangepast.
- De procedure klachtenbehandeling, waarin een klacht wordt gedefinieerd, bevat ook de naam van de klachtenbehandelaar en de werkwijze inclusief opvolging. Jaarlijks rapporteert GMVW in het activiteitenverslag (jaarverslag) over de ingediende klachten. In 2013 waren er 9 en in 2014 22 klachten. De meeste klachten betreffen overlast, domiciliefraude, tuinonderhoud.
- GMVW heeft een procedure voor aanbestedingen opgesteld in 2016. In belangrijke mate voorziet deze procedure in het correct toepassen van de wetgeving op de overheidsopdrachten. Echter geeft deze procedure niet aan welke werkwijze wordt gebruikt bij opdrachten met een aanvaarde factuur (tot 8.500 euro) en onderhandelingsprocedures zonder bekendmaking (tot 85.000 euro). Op het gebied van groenonderhoud beschikt de SHM over een raamcontract en voor dakwerken heeft zij inmiddels het bestek opgesteld.

OD 5.7: De SHM is bereid tot verandering en verbetering

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

GMVW kan op een aantal onderdelen verbeteren en verder professionaliseren. De SHM heeft enkele zaken opgestart maar het is nog te vroeg om van verandering en verbetering - te spreken. De visitatiecommissie beoordeelt deze operationele doelstelling als voor verbetering vatbaar.

- GMVW is een kleine SHM die jarenlang met een bescheiden aantal medewerkers haar kernactiviteiten uitvoerde: realiseren en verhuren van woningen. Ondanks goede prestaties voerde GMVW een gefragmenteerd en weinig toekomstgericht beleid, bijvoorbeeld inzake de sociale dimensie, de totaalrenovaties en de bijdrage tot een beter milieu. De interne werking van GMVW is organisch gegroeid in functie van voornamelijk nieuwbouwprojecten. De directeur heeft een spilfunctie, in veel van de werkzaamheden van de medewerkers en fungeert voor hen als back-up. De voorzitter is ook vaak aanwezig en zeer betrokken. De werkzaamheden en verantwoordelijkheden van de medewerkers zijn goed gescheiden, tegelijkertijd is er slechts beperkt sprake van echte teamwerking. Men werkt deels naast elkaar heen. Door deels een grote werkdruk komt een systematisch planmatige werking niet tot stand. Goede initiatieven voor verandering en verbetering kunnen niet altijd daadkrachtig worden opgepakt. Enkele voorbeelden volgen hieronder.
- GMVW startte een aantal verbeterinitiatieven op, waar veel van wordt verwacht, doch die nog niet geconcretiseerd zijn.
Zo werd de SHM ondersteund door een bureau bij de opmaak van een HR-cyclus met evaluatiegesprekken om de werking te verbeteren en competenties van medewerkers verder te ontwikkelen. Hoewel in december 2014 het personeel hierover is geïnformeerd hebben in april 2016 (het moment van visitatie) nog geen gesprekken plaatsgevonden.
Een tweede initiatief is de beleidsverklaring met daarin missie, visie en waarden van GMVW (goedgekeurd door de raad van bestuur op 19 maart 2016).. Er is tevens een eerste aanzet opgesteld van het ondernemings- of beleidsplan. Dit dient evenwel nog te worden vertaald in strategische objectieven.
De afgelopen periode realiseerde GMVW ook enkele kleinere verbeteringen op het vlak van openingstijden, uitbreiding van het bureel (privacy en archief) en preventief onderhoud. Zo wordt bijvoorbeeld nu sneller externe expertise ingeschakeld bij detectie van vocht en andere problemen in woningen. Ook leert de SHM van haar ervaringen met meer- en minderwerken (zie OD 3.1 en 5.2).
- Voor vorming en het actueel houden van kennis maakt GMVW vooral gebruik van het aanbod van bijeenkomsten van de VMSW, Wonen-Vlaanderen en VVH en werd een cursus buurtbemiddeling en ICT (website) gevolgd. De directeur en soms ook medewerkers wisselen ervaringen en kennis uit onder de 10 kleinere Oost-Vlaamse SHM's.
- Er heerst een hoge werkdruk bij GMVW, waardoor er weinig tijd is voor verandering en verbetering. Door een extra aanwerving in 2014 zijn op technisch vlak de taken herverdeeld en zijn de prestaties verbeterd (bijvoorbeeld minder fouten in ontwerpdocumenten). Nog steeds is de werkdruk hoog, zo signaleren de medewerkers zelf en ook huurders, woon- en welzijnsactoren. Echter zien zij ieder een uitbreiding op een ander vlak noodzakelijk: maatschappelijk assistent voor een sociale dienst, extra medewerker voor een onderhoudsdienst en ondersteuning bij de huuradministratie. Het is niet aan de visitatiecommissie om over aanwerving te adviseren. Wel beveelt de visitatiecommissie aan om in functie van de omvangrijke verwachte uitbreiding van het patrimonium en in functie van de taken die de SHM vervult (zie OD 1.1 en OD 4.4) de interne werking, werkverdeling,

teamwerking en delegatie van verantwoordelijkheden opnieuw en toekomstbestendig te bezien. Er kan volgens de visitatiecommissie meer gedelegeerd worden aan medewerkers. Hertekenen van de interne werking kan bijdragen aan een meer systematische en planmatige werking (Plan-Do-Check-Act) waardoor minder 'losse eindjes' overblijven en kan de teamwerking verbeteren. Tot slot kan hertekenen ook leiden tot het nemen en krijgen van meer verantwoordelijkheden door de medewerkers, waar dat van toepassing is. De functieprofielen en evaluatiegesprekken kunnen daarin ook behulpzaam zijn.

PRESTATIEVELD 5: INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID

Eindoordeel: voor verbetering vatbaar

De financiële ratio's tonen een goede financiële leefbaarheid bij GMVW. Wel dient zij haar prestaties te verbeteren bij het voorkomen van contractwijzigingen.

De prestaties op het gebied van huurdersachterstallen, voorkomen van sociale en domiciliefraude zijn goed. GMVW kent in 2014 de laagste huurdersachterstallen in de sector.

De financiële planning wordt effectief als beleidsinstrument gebruikt, bijgesteld en aangevuld met eigen berekeningen. GMVW heeft goed zicht op haar financiële toekomst en bijhorende risico's.

De SHM is voornemens te groeien tot 1.000 woningen in 2019 en breidt daartoe haar actieterrein uit. Er is een goede samenwerking met woon- en welzijnsactoren, beleidsverantwoordelijken en andere SHM's, onder andere in de Woonwinkel van de stad Dendermonde.

De bedrijfsprocessen zijn beschreven en worden voldoende beheerst. Het systeem van interne controle is op orde. Toekomstgericht kan GMVW haar interne werking nog verder verbeteren en professionaliseren. Door meer teamwerking, herverdelen van werkzaamheden en delegatie van verantwoordelijkheden kan GMVW meer ruimte maken (in tijd en inhoudelijke drijfveren) voor verandering en verbetering.

4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID

OD 6.1: De SHM informeert burgers snel en duidelijk

Beoordeling: goed

GMVW informeert haar huurders en kandidaat-huurders goed via de website, informatiefolders en bewonersinformatievergaderingen en sinds begin 2016 ook met een bewonerskrant. De nieuwe huurders ontvangen een huurdersmap. Huurders komen ook naar het kantoor van de SHM met vragen om informatie. Het rolstoeltoegankelijk kantoor van GMVW is gelegen nabij het centrum van Zele. De SHM houdt ook zitdagen in de Woonwinkel van de stad Dendermonde en in het OCMW in Buggenhout voor de huurders en kandidaat-huurders in die gemeenten. De visitatiecommissie vindt dat de GMVW goed presteert voor deze doelstelling.

- De SHM is vlot bereikbaar, onder meer met het openbaar vervoer. Er is een treinstation in Zele en er zijn voldoende busverbindingen in de regio. Er is een balie bij het binnenkomen. Het onthaal beneden en de vergaderzaal op de eerste verdieping zijn rolstoeltoegankelijk. De onthaalmedewerker zorgt voor de eerste opvang. In een aparte gespreksruimte kan de SHM meer privacy waarborgen voor wie dat wenst. Een team van 2 medewerkers staat in voor het onthaal en het informeren van (kandidaat)- huurders.
- Het kantoor is alle werkdagen (behalve op woensdag) open van 9.00 tot 11.30 uur. Sinds september 2015 is daar maandagavond bijgekomen, van 18.30 tot 20.30 uur. De SHM is alle dagen telefonisch bereikbaar, ook op woensdag. Afspraken zijn steeds mogelijk. Uit de bewonersenquête blijkt dat de openingsuren goed gekend zijn en door 95% van de huurders goed zijn bevonden. Via een keuzemenu kunnen bellers direct terecht bij technische dienst. Alle medewerkers zijn ook rechtstreeks, via telefoon en via e-mail bereikbaar. De telefoonnummers en e-mailadressen staan vermeld in de onthaalbrochure, op de website en op de briefwisseling.
- Uit de bewonersenquête uit 2015 blijkt dat 85% van de huurders algemeen positief is over de telefonische contacten met de SHM en over de contacten op kantoor. Meer dan 70% van de huurders komt langs als ze met een vraag zitten. De telefoon is voor 38% van de huurders hét communicatiemiddel. Mail wordt weinig gebruikt.
- GMVW houdt één maal per maand een zitdag bij het OCMW Buggenhout en is wekelijks aanwezig in de Woonwinkel van Dendermonde. Hier kunnen kandidaat-huurders en kandidaat-kopers van alle SHM's die actief zijn in de regio Dendermonde (Sociale Bouw en Kredietmaatschappij Dendermonde, Volkswoningen Dendermonde en Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw Zele) terecht voor informatie. Een inschrijving bij de SHM is mogelijk via de Woonwinkel en deze kan meteen gelden voor alle SHM's werkzaam in het gebied. De visitatiecommissie apprecieert deze perifere werking voor de huurders in Buggenhout en Grembergen.
- GMVW werkt met een waaier aan informatiekanalen: voor de kandidaat-huurders is er een toelichtingsbrochure opgesteld in samenwerking met Volkswelzijn en Dendermondse Volkswoningen. Er is een huurdersmap voor nieuwe huurders, met enkele informatiebrochures en het leefbaarheidsplan. GMVW heeft enkele jaren geleden het ZieZo! boekje bezorgd aan alle huurders. Er zijn flyers beschikbaar aan de balie van de SHM over bijvoorbeeld een verhuis of het plaatsen van een schotelantenne. Sinds begin 2016 is er een huurderskrantje 'Ons Gazetjen' met nuttige informatie over nieuwe projecten van GMVW over een aanvraag bij het VAPH voor een aanpassing van de woning.

- GMVW vindt het belangrijk om op een duidelijke en open manier te communiceren met haar huurders. De folders aan het onthaal zijn allemaal nagelezen door ‘Wablief?’ met het oog op een klare en begrijpelijke taal. In de bewonersenquête uit 2015 is gepeild naar 5 aspecten rond taal en al die aspecten werden zeer positief beoordeeld. 90% van de deelnemers aan de enquête vindt de taal van de SHM in het huurreglement en de briefwisseling duidelijk.
- GMVW informeert haar huurders ook door op infovergaderingen nieuwe projecten toe te lichten of door op bewonersvergaderingen renovatieprojecten en verhuisbewegingen te bespreken.
- GMVW heeft sinds enkele jaren een website, die in 2016 werd vernieuwd in samenwerking met de VMSW. De site is gericht op het informeren van haar (kandidaat-)huurders en alle betrokken woonactoren. De lezer vindt er onder meer informatie over kopen en huren bij GMVW, over de projecten in opbouw en over de herstel- en onderhoudsplicht. Uit de bewonersenquête blijkt wel dat slechts 2% van de huurders de website regelmatig bezoekt. Niettemin is volgens de visitatiecommissie de kwaliteit van dit communicatiemiddel belangrijk voor alle intermediaire woon- en welzijnsactoren die burgers bijstaan in hun zoektocht naar geschikte huisvesting.
- GMVW beschikt over een klachtenprocedure en een klachtenbehandelaar. Het klachtenrapport is opgenomen in het jaarverslag. De visitatiecommissie raadt de SHM aan de naam voor de klachtenbehandelaar bekend te maken op de website, zodat ook huurders en stakeholders zich direct tot de klachtenbehandelaar kunnen wenden indien zij dit wensen. In het laatste huurderskrantje wordt nog eens toegelicht wat de procedure is bij technische meldingen en klachten. Klachten kunnen ook een vorm van evaluatie van de dienstverlening zijn voor de SHM.
- Het is voor de visitatiecommissie duidelijk dat GMVW tal van kanalen inzet om de burgers uit haar actieterrein vlot, goed en duidelijk te informeren over haar patrimonium en haar werking. Alle gesprekspartners van de visitatiecommissie zijn tevreden over de klantvriendelijkheid van de medewerkers van de SHM. Ook bij een korte bevraging als afsluiting van het visitatiegesprek gaven de huurders waarmee de visitatiecommissie sprak blijk van een grote tevredenheid over hun SHM.

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

Beoordeling: goed

GMVW communiceert op een correcte en snelle manier met de VMSW, het agentschap Inspectie RWO en Wonen-Vlaanderen. De directeur van de GMVW neemt actief deel aan het Lokaal Woonoverleg (LWO) in Zele, Dendermonde en Buggenhout. In de stad Dendermonde doet hij dat ook bij het Woonwinkeloverleg. Voor de actoren en beleidsverantwoordelijken is de SHM een duidelijke en open communicator. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM voor deze doelstelling als goed.

- GMVW maakt jaarlijkse activiteitenverslagen op met veel informatie rond lopende projecten, de huurderspopulatie, informatie uit het inschrijvingsregister en de financiële situatie. De visitatiecommissie suggereert dat de SHM deze verslagen openbaar maakt op haar website omdat de informatie in het jaarverslag interessant is voor een ruime waaier van stakeholders.

- GMVW pleegt overleg en informeert de partners op het LWO in Zele, Dendermonde en Buggenhout. De gemeentelijke actoren waarmee de visitatiecommissie sprak beoordelen de samenwerking als goed. In Dendermonde neemt de directeur ook deel aan het Woonwinkeloverleg. Alle woonactoren uit de regio zitten samen om de Woonwinkel in Dendermonde aan te sturen. Bij de Woonwinkel kan een kandidaat-huurder zich inschrijven bij alle SHM's uit het actieterrein door 1 inschrijving.
- De directeur komt samen met collega's van een 10-tal Oost-Vlaamse kleinere SHM's. Daar is onder meer het initiatief voor een interne audit uit voortgevloeid (zie OD 5.6). Met twee SHM's uit Dendermonde (Volkswelzijn en Dendermondse Volkswoningen) werd via de Woonwinkel samengewerkt om een brochure uit te werken voor kandidaat-huurders.

OD 6.3: De SHM meet de tevredenheid van klanten

Beoordeling: goed

In 2015 deed GMVW een uitgebreid klantentevredenheidsonderzoek opgesplitst in verschillende delen en dit bij alle huurders en nieuwe kandidaat-huurders. Dit was de eerste keer dat de huurders zo globaal werden bevraagd. De responsgraad was hoog voor Buggenhout en Grembergen en iets lager voor Zele. 307 huurders werkten mee. Vier grote thema's werden bevraagd: onthaal aan de balie, de dienstverlening, het patrimonium en huurdersbetrokkenheid bij de werking van de SHM. Ook alle nieuwe huurders krijgen een huisbezoek waarbij de SHM een evaluatieformulier invult. De raad van bestuur bespreekt telkens deze evaluatie van en door de nieuwe huurders.

- In 2015 heeft GMVW een algemene tevredenheidsenquête gehouden (zie OD 2.1, OD 4.3 en OD 6.1). Die enquête werd door de SHM zelf uitgewerkt. Een kleine helft van de huurders werkte aan de enquête mee. Het bereik onder de huurders lag in Zele lager (rond 35%) dan in Grembergen en in Buggenhout (70 à 80%). De resultaten werden opgesplitst over de drie betrokken gemeenten Zele, Grembergen en Buggenhout. De enquête werd via de post bedeed en er was voorzien in een gefrankeerde retouromslag om een zo groot mogelijke respons te bereiken. Een aantal huurders heeft contact genomen met de SHM om meer uitleg te krijgen. Die hulp werd aangeboden in de begeleidende brief. Ook de nabespreking werd aangekondigd. De visitatiecommissie vindt deze omkadering positief omdat ze de deelname aan de enquête stimuleert.
- Het overzicht van de resultaten werd opgenomen in een presentatie, die besproken werd op de raad van bestuur. Voor de nabesprekingen werden in het najaar van 2015 drie bewonersvergaderingen georganiseerd door de SHM in de drie betrokken gemeenten. Op deze bewonersvergaderingen waren ook telkens leden van de raad van bestuur aanwezig. Voor de nabespreking was de opkomst van de huurders in Zele het laagst. De directeur gaf een toelichting bij de presentatie en het was mogelijk voor de bewoners om vragen te stellen.
- Omdat 35% van de respondenten wijst op één of meer gebreken aan de huurwoning, heeft GMVW besloten in het najaar van 2016 een vervolgenquête te organiseren om meer details te kennen over deze technische gebreken. Dit is één van de verbeteracties die al vast ligt.
- Het onderzoek peilde niet alleen naar de tevredenheid over een aantal aspecten van de woning en de buurt maar ook over de dienstverlening en de informatie die huurders ontvangen van de SHM. Er werd ook gepeild naar de behoefte aan bewonersparticipatie.

- De deelaspecten uit de bevraging rond communicatie en leefbaarheid werden opgenomen in de bespreking van de operationele doelstellingen die daar meer specifiek betrekking op hebben (zie PV 4 Sociaal beleid en OD 6.1).
- Een aantal bewoners aanwezig op het visitatiegesprek heeft deelgenomen aan de enquête en dit als positief ervaren.
- De visitatiecommissie vindt deze aanpak van GMVW om de tevredenheid van haar klanten te meten zeer goed. Ze heeft binnen een relatief korte periode heel veel kennis kunnen vergaren over de noden en meningen van haar huurders. Ze heeft feedback gekregen over haar patrimonium, haar eigen werking en dienstverlening naar bewoners. De resultaten zijn doorgaans ook positief, behalve wat de woningkwaliteit betreft. Een kwart van de bewoners vindt dat de keuken beter kan. 35% van de bewoners vindt dat haar woning één of meerdere grote gebreken vertoont.
- Deze enquête in 2015 was de eerste waarbij de bewoners globaal werden bevroegd. In die zin is er nog geen sprake van een systematische bevraging, hoewel de aangekondigde vervolgbefragung een aanwijzing is van de intentie van de SHM om in de toekomst wel de klantentevredenheid systematisch te bevragen. De visitatiecommissie suggereert GMVW dan ook om in de toekomst op regelmatige tijdstippen en rond bepaalde onderwerpen de huurders te bevragen en aan de slag te gaan met de resultaten en mogelijke verbeterpunten.

PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID

Eindoordeel: goed

Het kantoor van GMVW is goed bereikbaar en toegankelijk. Er zijn zitdagen voor de huurders uit Buggenhout en Grembergen. De SHM beschikt over een website. Daarnaast worden klassieke infobrochures en flyers ingezet. Actoren en huurders zijn tevreden over de klantvriendelijkheid.

GMVW communiceert correct naar Vlaamse en lokale ambtenaren. Alle actoren en beleidsverantwoordelijken noemen de SHM een toegankelijke, betrokken en actieve partner, die steeds bereid is tot informatiedeling.

GMVW organiseerde in 2015 een uitgebreide tevredenheidsmeting bij haar huurders. De resultaten werden besproken op de raad van bestuur en met de bewoners via drie bewonersvergaderingen. De informatiedeling en de dienstverlening door de SHM werden positief beoordeeld. Wat de woningkwaliteit betreft zal er een tweede enquête volgen om meer in detail te weten te komen welke gebreken de woningen vertonen.

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. Maak gebruik van de opportuniteit die de uitbreiding van het patrimonium met bijna 30% in de nabije toekomst biedt om de interne werking te professionaliseren. Creëer daartoe ruimte (in tijd en inhoudelijke drijfveren) voor verandering en verbetering door het herverdelen van werkzaamheden, door delegatie van verantwoordelijkheden en door meer teamwerking. Zet de al genomen initiatieven (onder meer in verband met de beleidsverklaring en de HR-instrumenten) voort en zet een systematische en planmatige interne werking op (Plan, Do, Check, Act). Zorg er op die manier voor bijtijds te beschikken over de nodige capaciteit en competentie om het omvangrijke bouwprogramma uit te voeren en het grotere patrimonium te kunnen beheren. Versterk bovendien ook op tijd de sociale dimensie om alle huurders een volwaardige dienstverlening en ondersteuning te kunnen blijven aanbieden (OD 5.7 met verwijzing naar OD 1.1 en OD 4.4).
2. Bepaal een visie en een strategie voor milieuzorg die stoelt op de dagelijkse praktijk. Vertaal die door tot op het niveau van operationele doelstellingen en procedures. Dat moet leiden tot een meer gestroomlijnde en consequente manier om acties te ondernemen inzake milieuzorg, en dit zowel voor het bestaand patrimonium als voor nieuw te realiseren projecten (OD 2.2).
3. Start een overleg op met de bestaande buurtcomités – zo mogelijk ook in andere wijken – om afspraken te maken over de manier waarop bewoners in de toekomst kunnen en zullen betrokken worden bij de werking van de SHM en bij de initiatieven die sociale cohesie versterken (OD 4.3).
4. Bouw de werkwijze voor beheersing van contractwijzigingen verder uit door uitgebreidere ontwerprichtlijnen en mogelijk bestekken op te stellen en daar de eigen ervaringen met meer- en minwerken – zoals die nu al worden bijgehouden – stelselmatig in mee te nemen (OD 5.2).

5.2 Aanbevelingen voor de door de Vlaamse overheid te nemen maatregelen

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

De Gewestelijke Maatschappij Voor Woningbouw levert goede prestaties voor de overgrote meerderheid van de operationele doelstellingen. De visitatiecommissie acht het niet nodig om een verbeterplan op te leggen. Ze vertrouwt erop dat de maatschappij zelf de aanbevelingen en suggesties zal gebruiken om vooruitlopend op de toekomstige schaalvergroting de interne werking te veranderen en te verbeteren en op korte termijn ook voor de drie andere doelstellingen goede prestaties te leveren en de nodige actie te ondernemen op de overige aandachtspunten.

5.3 Aanbevelingen voor het Vlaamse woonbeleid

Op basis van de gesprekken tijdens de prestatiebeoordeling geeft de visitatiecommissie geen aanbevelingen aan het Vlaamse woonbeleid.

5.4 Goede praktijken bij de SHM

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

Preventief en curatief onderhoud – eenmalig of uitzonderlijk versus meermaals of herhaaldelijk: GMVW houdt de gegevens van de voltooide opdracht per woning bij. Uit ervaring kent de SHM de levensduur van een aantal producten en materialen. Een eenmalige herstelling van een product of materiaal waarvan de levensduur overschreden is komt zonder meer op de dagelijkse werkplanning. Komt een soortgelijke herstelling meermaals voor, dan plant GMVW de vervanging van alle producten of materialen in die groep woningen en neemt ze als een project op in het onderhouds- en herstelplan. GMVW monitort nauwgezet de meldingen van kleinere onderhouds- en herstelwerken zodat ook preventief ingrijpen mogelijk wordt. Om zowel haar preventieve onderhouds- en herstelprojecten als haar renovatieprojecten op tijd te kunnen inplannen inventariseert de SHM sinds een tiental jaar de kwaliteit van haar woningen met eenvoudige projectfiches per woning. Telkens 2 medewerkers beoordelen daarin de kwaliteit van een reeks onderdelen in een vijfvoudige gradatie van geen kosten (zeer goed) tot dringende kosten (zeer slecht) (OD 2.1).

Bijwerken financiële planning:

Door GMVW worden wijzigingen in projecten (nieuwbouw, renovatie, onderhoud) in een separaat document bijgehouden. Gedacht moet worden aan verrekeningen van hoeveelheden, aanbestedingsvoordelen, min- of meerwerken etc. Wanneer in het separate document de totale effecten voor de financiële planning voldoende groot zijn (bijvoorbeeld 20.000 euro), wordt de financiële planning bijgewerkt. GMVW vindt de financiële planning een belangrijk instrument dat inzicht geeft in de toekomstige financiële evolutie. Tegelijkertijd wenst zij niet telkens voor kleine voordelen van enkele duizenden euro's de planning aan te passen. Het aftoetsen van de begrote kostprijs van nieuwe – en (grote) renovatieprojecten aan de werkelijke kostprijs en daarna het financieel plan actualiseren, is een praktijk die ook andere SHM's zouden kunnen volgen. De werkwijze die GMVW hanteert om haar projecten financieel op te volgen, en om te bepalen wanneer zij haar financiële planning actualiseert, is een voorbeeld van een werkwijze om de financieel planning in de operationele werking van een SHM te integreren (OD 5.4).

BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN

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

- De heer André De Craene, voorzitter raad van bestuur
- De heer Norbert Wyckhuys, ondervoorzitter
- Mevrouw Tessa Van Buggenhout, bestuurslid
- De heer Steven Lories, bestuurslid
- De heer Glen Christiaens, directeur

Medewerkers SHM

- Mevrouw Annelies De Wilde, onthaal, administratie huurders en boekhouding
- Mevrouw Kathleen Hoogewys, projectbegeleiding
- De heer Filip De Ridder, onthaal, kandidaat-huurders, informatica en administratie
- De heer Glenn Poriau, plaatsbeschrijvingen, onderhoud en herstellingen
- De heer Chris Christiaens, onderhoud en herstellingen uitvoerend

Woonactoren: ambtenaren van gemeenten

- Mevrouw Marie-Thérèse Poppe, gemeentelijk stedenbouwkundig ambtenaar Zele
- Mevrouw Jolien Rogiers, huisvestingsambtenaar Zele
- De heer Tom De Graeve, secretaris OCMW Zele
- De heer Rik Rousseau, gemeentelijke stedenbouwkundig ambtenaar Dendermonde
- Mevrouw Jessica Marcel, huisvestingsambtenaar Buggenhout
- De heer Dirk Van Hecke, buurtinspecteur politie Zele

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

- Mevrouw Maria Claeys, hoofd sociale dienst OCMW Zele
- Mevrouw Helena Demeyer, maatschappelijk werker OCMW Zele
- De heer Luk Haentjens, dienst bevolking Zele
- De heer Dirk Lissens, hoofd sociale dienst OCMW Buggenhout
- Mevrouw Inge Jansegers, teambegeleider Waasland CAW Oost-Vlaanderen
- Mevrouw Stefanie Valcke, Preventieve woonbegeleiding CAW O-VI. Regio Waas en Dender
- De heer Jan Moyson, afdelingshoofd groen-renovatie Spoor 2 sociale werkplaats Hamme
- De heer Michel Van Geeteruyen, voedselbedeling Het Noodwinkeltje Zele

Woonactoren: bewoners (en eventueel aanwezige bewonersondersteuners)

- 9 huurders aanwezig
- Voorzitter wijkcomité Bloemenwijk
- Voorzitter en bestuurslid vzw wijkcomité Tuinwijk

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

Woonactoren: lokale beleidsverantwoordelijken (burgemeesters, schepenen)

- De heer Patrick Poppe, burgemeester Zele
- De heer Freddy Massart, voorzitter OCMW en schepenen Zele
- Mevrouw Leen Dierick, schepenen Dendermonde
- De heer Niels Tas, schepenen Dendermonde

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

EPC: Het EPC of EnergiePrestatieCertificaat informeert potentiële kopers en huurders over de energiezuinigheid van de woning. Het EPC is verplicht vanaf het moment dat een woning te koop of te huur staat, zo niet riskeert de eigenaar een boete. Het attest wordt opgemaakt door een erkende energiedeskundige type A. Meer info: www.vlaanderen.be en op www.energiesparen.be

Erkenningenbesluit: Besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen. Zie <http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1019843>

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

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

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

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

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

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

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

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

KSH of Kaderbesluit Sociale Huur: Besluit van de Vlaamse Regering van 12/10/2007 tot reglementering van het sociale huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode. De doelstellingen van dit besluit liggen vervat in een aantal kernbegrippen zoals uniformiteit, betaalbaarheid en woonzekerheid en legt de voorwaarden vast waaronder in Vlaanderen sociale huurwoningen verhuurd kunnen worden. (zie <http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1016403¶m=inhoud>).

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

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

NFS2/F3: Op 1 januari 2008 trad het tweede nieuw financieringssysteem (NFS2) voor de realisatie door SHM's van sociale huurwoningen en de daaraan verbonden werkingskosten in werking. Voor de financiering van sociale huurprojecten kunnen SHM's vanaf dan een beroep doen op renteloze leningen (bij de VMSW) met een aflossingstermijn van 33 jaar. In dit systeem wordt ook gebruik gemaakt van zogenaamde NFS2 normen of plafonds. Daarmee wordt het maximaal bedrag per

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

OCMW : Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

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

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

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

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

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

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

Sociale lening: zie *Bijzondere Sociale Lening*

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

Toewijzingsreglement: De manier waarop beslist wordt wie welke sociale huurwoningen in Vlaanderen mag bewonen gebeurt volgens strikte regels, die in het Kaderbesluit Sociale Huur (KSH) worden vermeld. In deze regels is ook voorzien dat gemeenten in bepaalde gevallen en onder strikte voorwaarden ook bijkomende specifieke voorrangregels voor toewijzing kunnen bepalen. Zo kan een gemeente rekening houden met de lokale binding van de kandidaat-huurders, met de woonbehoefte van specifieke doelgroepen of met de verstoorde of bedreigde leefbaarheid in bepaalde wijken of een deel ervan (art. 26 kaderbesluit sociale huur).

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

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

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

Vlaamse Woonlening: zie *Bijzondere sociale lening*

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

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

Wachtlijst: zie "actualisatie"

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

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



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

Reactie van de SHM
op het visitatierapport van de
**Gewestelijke Maatschappij
Voor Woningbouw,
Zele**



datum reactie SHM: 21 november 2016



ACACIALAAN 49 W13 - 9240 ZELE
TEL. 052 45 62 00 - FAX 052 45 13 94

Wonen-Vlaanderen
Minister mevrouw Liesbeth Homans
Visitatieraad Sociale Huisvestingsmaatschappijen
Phoenixgebouw
Koning Albert II-laan 19 bus 40

1210

BRUSSEL

Onze ref. : GCH/2016-129 Zele, 21 november 2016
Uw ref. :
Contactpersoon : Glen Christiaens
Rechtstreeks tel.nr. : 052/45.62.09
Rechtstreeks e-mailadres : glen.christiaens@gmvwzele.woonnet.be

Betreft : Formele reactie van de raad van bestuur op het definitief visitatierapport

Geachte mevrouw de Minister,
Geachte visitatoren,

Vooreerst willen wij, namens de raad van bestuur en alle medewerkers, de visitatiecommissie bedanken voor de aangename constructieve samenwerking tijdens de totale visitatieperiode.

Onze huisvestingsmaatschappij heeft de visitatie, die is doorgegaan op 19 en 20 april 2016, ervaren als een moment waarop wij de mogelijkheid kregen om de werking van onze maatschappij toe te lichten aan 3 professionele externe deskundigen.

Gemeente- en OCMW besturen, sociale organisaties hebben de kans gekregen om hun ervaring met onze maatschappij te delen met de visitatiecommissie. Maar uiteindelijk draait het om de klantentevredenheid van onze huurders. Deze gesprekken hebben plaatsgevonden in groepen zonder de aanwezigheid van leden van de raad van bestuur en medewerkers. Dit heeft als voordeel dat elke partij in alle vrijheid een waarheidsgetrouw beeld van onze maatschappij kon geven.

Wij hebben de kans gekregen om te reageren op het concept visitatierapport, dit hebben wij ten volle benut. Deze reacties zijn grondig doorgenomen door de voorzitter en leden van de visitatiecommissie. Het uiteindelijk resultaat is het definitief rapport dat wij op 14 oktober 2016 per mail hebben mogen ontvangen.

Omdat wij, op heden een zuivere huurmaatschappij zijn, zijn wij beoordeeld op 22 operationele doelstellingen. Wij hebben 1 keer "uitstekend" gekregen na onze eerste reactie. Dit motiveert ons om deze werkwijze aan te houden. 17 doelstellingen zijn als "goed" beoordeeld geworden. Dit zo houden en trachten te verbeteren wordt de uitdaging. Maar onze aandacht gaat uit naar 4 operationele doelstellingen die "voor verbetering vatbaar" hebben gekregen. Na grondige analyse van de motivering van de visitatiecommissie kunnen wij ons hiermee akkoord verklaren.

Wij worden gevraagd om operationele doelstelling OD 2.2. te verbeteren. De titel van deze doelstelling is zeer goed gekozen nl, "milieuvriendelijkheid in functie van de betaalbaarheid". Het zal een uitdaging zijn om een gezonde balans te vinden tussen aandacht besteden aan het milieu enerzijds en de financiële investeringen anderzijds. Onze maatschappij is reeds geruime tijd bezig met het investeren in dubbel glas, een hoogrendementsketel en het isoleren van onze woningen. In 2019 zullen alle woningen hiervan voorzien zijn. Bij nieuwe projecten geven wij aandacht aan het plaatsen van zonnepanelen, een zonneboiler en/of een warmtepomp. Wij maken onze huurders bewust van het zuinig omgaan met water, gas en elektriciteit. Dit is echter op heden nog niet vertaald in een geschreven visie met concrete doelstellingen. Het is onze bedoeling een plan op te maken dat realistisch en haalbaar is voor onze maatschappij.

In het prestatieveld 4 "Sociaal beleid" hebben we een "voor verbetering vatbaar" gekregen voor "De SHM betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en wijkbeheer". Op dit vlak kunnen we beter presteren. Structurele overlegmomenten organiseren waarin iedere partij zijn mening mag formuleren, kan inderdaad een meerwaarde betekenen voor het samenleven met onze burens. Wij hebben hierin reeds geïnvesteerd maar naar aanleiding van de gesprekken met de visitatiecommissie, zijn we tot de conclusie gekomen dat we hier ruimte hebben voor progressie. De eerste contacten met de 2 bestaande wijkcomités zijn ondertussen gelegd. Wij zullen stappen ondernemen om huurders en eigenaars samen te brengen met als doel de sociale cohesie in buurten te versterken.

De operationele doelstelling 5.2. "De SHM beheerst haar kosten goed" :

Naar aanleiding van onze voorbereiding van de visitatiegesprekken en de visitatie zelf hebben we duidelijk kunnen vaststellen dat onze maatschappij beter kan presteren op het gebied van contractwijzigingen en meerwerken. De leden van de visitatiecommissie hebben ons duidelijk gemaakt dat we bij het uitschrijven van een ontwerpwedstrijd de architecten de opdracht dienen te geven te streven naar 90% van de kostprijs van de simulatietabel van de VMSW. Hier kunnen veel kanttekeningen bij gemaakt worden maar er zijn collega's die hier in slagen. Het professioneel delen van kennis en informatie op dit vlak kan een sterke verbetering tot gevolg hebben. Wij hebben ondertussen de boodschap van de visitatiecommissie ter harte genomen en communiceren dit aan onze architecten.

"De SHM is bereid tot verandering en verbetering" is de 4^{de} doelstelling waarvoor we een "voor verbetering vatbaar" hebben beoordeeld gekregen. In het definitief rapport hebben we kunnen lezen dat de visitatiecommissie aandacht vraagt voor de interne organisatie in functie van de sterke groei van onze maatschappij in de nabije toekomst. Dit is een opdracht voor de raad van bestuur en de directeur. Nadat we het concept visitatierapport hebben

ontvangen is het directiecomité gestart met individuele gesprekken met alle medewerkers. Uit deze gesprekken is gebleken dat door betere afspraken de teamwerking kan verbeteren. Eén voorbeeld hiervan is dat we na elke raad van bestuur een informatiemoment houden zodat elke medewerker op hetzelfde ogenblik wordt ingelicht van wat er besproken en beslist is door het bestuur. Wat de werkdruk betreft is de raad van bestuur zich bewust van het feit dat we, gezien de groeiplannen, op termijn de personeelsbezetting zullen moeten uitbreiden.

Ondertussen hebben wij reeds verschillende rapporten, van collega-huisvestingsmaatschappijen, gelezen die op deze doelstellingen uitstekend en goed beoordeeld zijn. Dit zal het vertrekpunt worden om resultaat gerichte plannen op te maken.

Tot slot kunnen wij meedelen dat wij het heel sterk waarderen dat de visitatiecommissie 2 goede praktijken hebben teruggevonden in de werking van onze maatschappij. 1 voor "Preventief en curatief onderhoud" en een 2de voor " Bijwerken financiële planning" naar aanleiding van onze reacties op het ontwerp visitatierapport. Dit motiveert alle medewerkers in hun dagelijkse inzet.

De raad van bestuur is van oordeel dat het definitief visitatierapport een realistische weergave is van hoe onze maatschappij op heden werkt. Wij nemen de aandachtspunten en de beoordelingen "voor verbetering vatbaar" ter harte en gaan onze werking hierin optimaliseren.

Met de meeste hoogachting.

Namens de raad van bestuur,

Glen Christiaens
Directeur



André De Craene
Voorzitter



Beslissing van de minister n.a.v.
de prestatiebeoordeling van de
Gewestelijke Maatschappij
Voor Woningbouw,
Zele



datum beslissing minister: 22 december 2016



Vlaamse Regering

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

De heer André De Craene,
voorzitter SHM Gewestelijke Maatschappij
Voor Woningbouw (GMVW)
Acacialaan 49 W13
9240 ZELE

uw bericht van	uw kenmerk	ons kenmerk	bijlagen
21 november 2016	GCH/2016-129		
vragen naar/e-mail		telefoonnummer	datum
Goele Mondelaers		02 552 69 82	22 -12- 2016
goele.mondelaers@vlaanderen.be			

Betreft: beslissing n.a.v. het definitieve visitatierapport d.d. 14 oktober 2016
inzake de SHM Gewestelijke Maatschappij Voor Woningbouw (GMVW), Zele

Geachte voorzitter,

Het definitieve visitatierapport van uw maatschappij evenals uw reactie d.d.
21 november 2016 op dit rapport hebben mijn volledige aandacht genoten.

Alvast gefeliciteerd met de goede prestaties op 18 (van de 22) operationele
doelstellingen (OD's), waarbij de inzet van GMVW voor een 'zo goed mogelijke
woonzekerheid' door de visitatiecommissie zelfs 'uitstekend' werd beoordeeld.
De visitatiecommissie beoordeelde m.a.w. slechts 4 prestaties van uw
maatschappij 'voor verbetering vatbaar' ('VVV'). Onder meer daartoe
formuleerde de commissie in het visitatierapport 4 concrete aanbevelingen.

Uit de coöperatieve reactie van uw maatschappij kan ik opmaken dat GMVW
zich bewust is van de in het definitieve visitatierapport vastgestelde
verbeterpunten en het verbetertraject dat zich ter zake opdringt.

De visitatiecommissie is van mening dat uw maatschappij voor de overgrote meerderheid van de OD's goede prestaties levert. Ze vertrouwt erop dat GMVW 'zelf de aanbevelingen en suggesties zal gebruiken om, vooruitlopend op de toekomstige schaalvergroting, de interne werking te veranderen en te verbeteren en op korte termijn ook voor de drie andere doelstellingen goede prestaties te leveren en de nodige actie te ondernemen op de overige aandachtspunten'. De visitatiecommissie acht het zodoende niet nodig om een verbeterplan op te leggen.

Uw maatschappij verwijst in haar formele reactie op het visitatierapport onder meer naar al dan niet reeds ten dele geïmplementeerde valabele initiatieven die er onder meer toe strekken om huurders te sensibiliseren inzake een zuiniger energie- en waterverbruik, het gericht nastreven van milieuvriendelijkheid in functie van de betaalbaarheid, het beter betrekken van bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer, het beter beheersen van de kosten door de omvang van de contractwijzigingen te beperken en het op een meer professionele leest schoeien van de interne werking. Essentieel is echter dat het door uw SHM te doorlopen verbetertraject moet toelaten om bij de eerstvolgende prestatiebeoordeling, op alle beoordeelde doelstellingen, ten minste 'goed' te worden beoordeeld. Dit impliceert dat er door GMVW, op basis van de in uw formele reactie geformuleerde verbeterintenties, zo nodig aangevuld met bijkomende verbetermaatregelen, SMART-geformuleerde verbeteracties dienen opgesteld te worden, die vervolgens door uw SHM consequent worden geïmplementeerd, periodiek resultaatgericht worden geëvalueerd en, op basis van die evaluaties, zo nodig worden bijgestuurd. Het opmaken van dergelijke 'resultaatgerichte plannen' mag zich dus niet beperken tot het remediëren van de 'VVV'-beoordeelde OD 5.7 waartoe uw maatschappij zich in haar reactie ten volle engageert maar dienen minstens betrekking te hebben op alle vier, door de visitatiecommissie, 'VVV'-beoordeelde OD's. Om uw raad van bestuur toe te laten de voortgang van de SMART-geformuleerde verbeteracties systematisch en accuraat op te volgen acht ik het bovendien noodzakelijk dat uw maatschappij, inzake deze te implementeren verbeteracties, in een efficiënt opvolgingsinstrument voorziet. Mits u deze voorwaarden implementeert, acht ik het, ter dege rekening houdend met het advies van de visitatiecommissie, niet nodig om, tot besluit van de door uw SHM doorlopen visitatie, andere maatregelen te nemen.

Ik vertrouw er op dat GMVW voormelde voorwaarden daadwerkelijk en zelfstandig implementeert. In uitvoering van onderhavige beslissing is het bijgevolg niet nodig om bijkomende stukken voor te leggen, behalve wanneer u daartoe expliciet zou worden verzocht door de VMSW, Wonen-Vlaanderen, de Visitatieraad of mezelf.

Overeenkomstig artikel 31 van het zogenaamde 'Erkenningenbesluit'¹ zal deze beslissing samen met het definitieve visitatierapport en uw formele reactie op de website van Wonen-Vlaanderen worden gepubliceerd. Wonen-Vlaanderen zal u vooraf informeren over de exacte publicatiedatum.

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

Met de meeste hoogachting,



Liesbeth Homans

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

¹ 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.