

Visitatierapport Woonpunt Zennevallei (2350) Halle



Visitatiegesprekken op 6 en 7 februari 2018
Definitief rapport 23 juli 2018

VISITATIERAAD SOCIALE HUISVESTINGS- MAATSCHAPPIJEN

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

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

Dit visitatierapport bevat de door een visitatiecommissie vastgestelde prestatiebeoordeling van de door Woonpunt Zennevallei (kortweg WPZ) geleverde prestaties. Het prestatieoordeel is gebaseerd op de output van de prestatiedatabank (gegevens 2012-2016), op door de SHM verstrekte gegevens en documenten, publieke gegevens en op gesprekken met vertegenwoordigers van de betrokken SHM, huurders en lokale woonactoren. De visitatiecommissie beoogt het uitbrengen van een professioneel advies aan de SHM en aan de bevoegde minister en is niet verantwoordelijk voor eventuele onjuistheden in de door haar ontvangen gegevens.

Visitatierapport Woonpunt Zennevallei (2350) Halle

VISITATIERAPPORT

- datum definitief rapport: 23 juli 2018
- datum visitatiegesprekken: 6 en 7 februari 2018
- presentatie aan raad van bestuur: 15 mei 2018
- samenstelling visitatiecommissie:
 - Luc Joos, commissievoorzitter
 - Tina Martens, commissielid
 - Gerard Van Bortel, commissielid

SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ

- Woonpunt Zennevallei
- Erkenningsnummer: 2350
- Contactgegevens SHM:
 - Molenborre 26/01, 1500 Halle
 - Tel. 02 363 10 50
 - info@wpz.be
 - www.wpz.be
- Directeur: Bart Vranken
- Voorzitter: Oscar Decoster
- Actieterrein voor de realisatie en de verhuur van sociale huurwoningen:
Beersel, Halle, Pepingen, Sint-Genesius-Rode, Sint-Pieters-Leeuw

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	4
2. SAMENVATTING.....	6
3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING.....	10
3.1 BESCHRIJVING SHM	10
3.2 BESCHRIJVING OMGEVING	12
4. PRESTATIES VAN DE SHM.....	14
4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN.....	14
4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING.....	19
4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID.....	23
4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID	27
4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID	37
4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID	42
5. AANBEVELINGEN	48
5.1 AANBEVELINGEN VOOR DE SHM	48
5.2 AANBEVELINGEN VOOR DE DOOR DE VLAAMSE OVERHEID TE NEMEN MAATREGELEN	49
5.3 AANBEVELINGEN VOOR HET VLAAMSE WOONBELEID.....	49
5.4 GOEDE PRAKTIJKEN BIJ DE SHM.....	49
BIJLAGEN	51
BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN.....	51
BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN.....	53

1. INLEIDING

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

Meer informatie: www.visitatieraad.be

1.2. Deze prestatiebeoordeling heeft tot doel:

- de SHM's in staat te stellen hun eigen prestaties te verbeteren;
- de minister alle relevante informatie te verstrekken voor de Vlaamse beleidsbeoordeling;
- transparante en eenduidige informatie te verschaffen over de werking van SHM's;
- de minister toe te laten de prestaties van de SHM's te meten en te volgen.

1.3. De prestatiebeoordeling wil een zo objectief mogelijk beeld geven van de werking van de SHM. Daartoe wordt gebruik gemaakt van zoveel mogelijk objectieve en tussen de SHM's onderling vergelijkbare gegevens. De methode biedt evenwel ook ruimte voor interpretatie van deze gegevens tegen de achtergrond van de historiek van de SHM en van de lokale context.

1.4. De prestatiebeoordeling vertrekt van een aantal Strategische Doelstellingen, waaraan de SHM een bijdrage levert, en een aantal Operationele Doelstellingen, waarvoor de SHM verantwoordelijk is. Deze doelstellingen worden opgedeeld over 6 prestatievelden, met name:

1. de beschikbaarheid van woningen
2. de kwaliteit van de woningen en de woonomgeving
3. de betaalbaarheid
4. het sociaal beleid
5. de financiële leefbaarheid
6. de klantvriendelijkheid

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

1.5. De operationele doelstellingen kunnen als volgt worden beoordeeld:

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

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

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

- 1.7. De leden van de visitatiecommissie hebben bij de start van de visitatie een verklaring ondertekend waarin zij zich ertoe verbinden om tijdens de beoordeling onafhankelijk te handelen en geen ongewenste beïnvloeding bij hun oordeelsvorming toe te staan. De leden van de visitatiecommissie verklaren ook geen belang te hebben bij de uitkomst van dit visitatierapport. De visitatoren hebben bovendien geen, al dan niet persoonlijk, financieel, commercieel of ander belang bij de beoordeelde sociale huisvestingsmaatschappij, noch bij daaraan gelieerde bedrijven of organisaties. Het oordeel van de visitatiecommissie is ook tot stand gekomen zonder beïnvloeding door de betrokken sociale huisvestingsmaatschappij of andere betrokken partijen. Bij het voorleggen van het definitief visitatierapport aan de SHM en aan de minister herbevestigen de leden van de visitatiecommissie dezelfde verklaring. De onafhankelijkheidsverklaringen zijn opvraagbaar bij de Visitatieraad, via info@visitatieraad.be.

- 1.8. Dit visitatierapport werd geschreven met een ruim doelpubliek voor ogen. Om de toegankelijkheid te vergroten, vermijdt de visitatiecommissie het gebruik van afkortingen en specifieke vaktermen zoveel mogelijk. Toch kiest de commissie soms bewust voor het gebruik van vaktermen omdat het om uitdrukkingen gaat die juridisch een specifieke lading dekken, zo gekend zijn in de sector of omdat het gebruik ervan bijdraagt aan een vlottere leesbaarheid van het rapport. In bijlage 2 worden de meest gebruikte afkortingen en vaktermen kort toegelicht. Voor informatie over de verschillende actoren die werkzaam zijn in of raakpunten hebben met de sociale huisvestingssector verwijzen we graag naar de "lijst van actoren" die is opgenomen in het draaiboek prestatiebeoordeling.

2. SAMENVATTING

Woonpunt Zennevallei (kortweg: WPZ) is met haar 1.822 sociale huurwoningen actief in de gemeenten Beersel (455), Halle (1.104), Pepingen (6), Sint-Genesius-Rode (107) en Sint-Pieters-Leeuw (150). De SHM beschikt eind 2016 ook over 31 Vlabinvest huurwoningen. Ruim 56% van de woningen zijn appartementen en bijna de helft van de woongelegenheden telt 3 slaapkamers, een derde telt 2 slaapkamers.

WPZ presteert op 11 van de 17 beoordeelde doelstellingen goed en op 1 doelstelling zelfs zeer goed, met name op 'het verwerven van gronden en panden om sociale woonprojecten te realiseren' (OD 1.4). Ze levert goede prestaties op alle aspecten van beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen (PV's 1 en 3) en onderdelen van financiële leefbaarheid, sociaal beleid en klantgerichtheid. Op 5 doelen zijn de prestaties voor verbetering vatbaar, met name op onderhoud en verbetering van het patrimonium, inzet voor een zo goed mogelijke woonzekerheid, bewonersbetrokkenheid en tevredenheidsmetingen. Daarnaast zijn ook de kostenbeheersing en het voorkomen en bestrijden van huurdersachterstal werkpunten. De aanbevelingen van de visitatiecommissie zijn in onderstaande tekst vet gedrukt.

WPZ geroemd om haar hoge bouwproductie en innovativiteit

WPZ heeft een hoge woningproductie en een groot aantal nieuwe woningen in uitvoering en in voorbereiding, waarmee de SHM een belangrijke bijdrage levert aan het behalen van het BSO voor de gemeenten. WPZ heeft naast sociale huurwoningen ook koopwoningen, Vlabinvest woningen en woningen in een Community Land Trust in voorbereiding. Hiermee is het een SHM die naar innovatieve oplossingen zoekt om zoveel mogelijk sociale huurwoningen te realiseren. Deze innovatieve oplossingen zoekt de SHM ook in grondverwerving. Niet alleen de grote grondreserve, inbreidingsgericht bouwen, vervangende nieuwbouw en hergebruik van bestaande panden zijn voorbeelden. Ook in de financiering via het Rollend Grondfonds en voorkoop via Vlabinvest met erfpacht toont WPZ zich een innovatieve maatschappij.

De hoge bouwproductie en innovativiteit worden ook door actoren waarmee de visitatiecommissie sprak, opgemerkt. WPZ krijgt veel waardering voor de manier waarop zij omwonenden en beleidsactoren al vroeg bij de ontwikkeling van haar projecten betreft via bilateraal overleg en op het lokaal woonoverleg. De directeur wordt als innovator en trekker beschouwd op diverse vlakken, zoals hierboven genoemd. WPZ gaat nog verder in haar innovaties, vooral in het bedienen van bijzondere doelgroepen en maatschappelijk verantwoord ondernemen. De bekroning van een project Proefwonen door de Verenigde Naties is slechts één voorbeeld daarvan, andere voorbeelden worden in het rapport genoemd.

Financieel gezond, verbeterde werking maar huurdering is aandachtspunt

WPZ heeft sterk ingezet op de optimalisering van haar werking en op nieuwbouwprojecten en verbetering van haar patrimonium, wat dan weer aanleiding gaf tot hogere maar noodzakelijke kosten. De bouwkosten van nieuwbouwprojecten zijn niet hoger dan de gestelde normen. WPZ maakt rendementsanalyses en past projecten aan of laat ze niet doorgaan als de betaalbaarheid in het gedrang komt.

WPZ heeft een goede financiële leefbaarheid maar ook hoge ambities. Deze ambities vormen een aandachtspunt voor de liquiditeitspositie (direct beschikbaar geld) van de maatschappij. In opvolging van een aanbeveling in het vorige visitatierapport zette WPZ zich in om de kosten voor de huurder te verminderen. Dat is gelukt waar het gaat om het terugdringen van huurlasten, maar WPZ blijft kampen met een hoge frictieleegstand en hoge huurdersachterstallen. Leegstand en (huur)achterstand leiden tot derving van de belangrijkste inkomsten van een SHM: huurinkomsten. Gezamenlijk vormen zij een aandachtspunt voor WPZ om deze derving te verminderen en daarmee kosten beter te beheersen. De visitatiecommissie beveelt WPZ dan ook aan om enerzijds **het verhuurproces stelselmatig op te volgen en objectieven voor de leegstand te formuleren en anderzijds volgehouden inspanningen te leveren om huurdersachterstallen te verminderen**. Hierbij dient WPZ de huurder niet uit het oog te verliezen. Immers, ondanks de hoge huurdersachterstallen heeft WPZ pas in 2016 drastisch ingegrepen. Ze experimenteerde met een paar incassobureaus. Deze aanpak verminderde de huurdersachterstallen maar ging ten koste van de ondersteuning aan huurders. De visitatiecommissie beveelt WPZ aan om **haar aanpak bij te sturen en daarbij de zwakheden van de bestaande werkwijze weg te werken en de sterktes ervan te optimaliseren**.

Toereikende onderhouds- en energiekwaliteit, maar beheersing en besturing van onderhoud en renovaties kan beter

De goede prestaties in de vorige visitatie voor milieuvriendelijk en aanpasbaar bouwen heeft de SHM doorgetrokken met onder meer innovatieve projecten en sensibiliserende initiatieven naar haar huurders. Bovendien heeft ze belangrijke vooruitgang geboekt op de prioritaire ERP 2020 doelen. De onderhoudskwaliteit van het patrimonium is over het algemeen toereikend, maar er valt nog veel te verbeteren aan het planmatig verzamelen van gegevens over de kwaliteit van het patrimonium en het daaraan koppelen van een adequate onderhouds- en renovatieplanning. De visitatiecommissie beveelt aan een **verbeterplan op te stellen om de beheersing en besturing van haar onderhouds- en renovatieprocessen te versterken**.

Strategisch en tactisch al sterk, nu graag meer aandacht voor het operationele niveau

Het is duidelijk – en dat beamen alle actoren waarmee de visitatiecommissie sprak – dat WPZ veel aandacht besteedt aan innovaties op strategisch en tactisch niveau. Voorbeelden daarvan zijn de ontwikkeling van toekomstvisies, de vele innovatieve experimenten en samenwerkingsverbanden en de trekkende rol die de SHM daarbij speelt, en de vele nieuwbouwprojecten. In vergelijking hiermee krijgt het operationele niveau minder aandacht. Dat betreft dan onder meer de dienstverlening aan klanten zoals telefonische bereikbaarheid, opvolging van technische meldingen of de klantgerichte aanpak van huurdersachterstallen. Hiervoor vraagt de visitatiecommissie extra aandacht. WPZ laat daarnaast kansen liggen om haar werking te verbeteren doordat zij weinig overlegt met haar huurders over problemen en mogelijke oplossingen. Ook kan de SHM frequenter de mening van haar huurders bevragen om haar operationele dienstverlening te optimaliseren. **De visitatiecommissie beveelt WPZ aan om werk te maken van een structurele uitvoering, terugkoppeling en opvolging van tevredenheidsmetingen**.

Voorts denkt de visitatiecommissie daarbij aan het opzetten van kritische bedrijfsprocessen zoals de onderhouds- en renovatieplanning. **Het inzetten van personeelsleden volgens hun eigen technische bekwaamheden en ervaring, met duidelijke afbakening van hun bevoegdheden kan bijdragen aan een performantere technische dienst.** Een zelfde oefening kan worden gemaakt voor de klantendienst en het sociale beleid dat de SHM voert. WPZ toont grote betrokkenheid bij specifieke doelgroepen en interesse voor innoverende leefbaarheidsinitiatieven, maar de aandacht die daar naartoe gaat, leidt krachten en aandacht af van wat de modale huurder aan ondersteuning nodig heeft en van wat huurders verwachten van de SHM en van het samenleven in hun buurt. Er zijn wel belangrijke stappen gezet naar klantgerichtheid en ondersteuning van kandidaten en huurders (o.a. gemeenschappelijk inschrijvingsformulier, website, bewonerskrant). De visitatiecommissie beveelt WPZ aan om **zich te beraden over wat aan de basis nodig is aan ondersteuning en bewonersinitiatieven en dat te doen met de medewerkers, de actoren en de bewoners zelf.** Dit kan de SHM mogelijks leiden naar een aangepaste inzet van personeel op de klantendienst. Een positieve ontwikkeling zijn de informele ontmoetingen tussen SHM en bewoners – de 'buurtbabbels' – die WPZ sinds kort organiseert. De visitatiecommissie beveelt WPZ dan ook aan om die buurtbabbels maar ook **opportuniteiten als tevredenheidsmetingen, de herwerking van de website of geplande renovatieoperaties aan te grijpen om een participatiebeleid uit te werken.**

De onderstaande tabel bevat de opeenvolgende Prestatievelden (PV) en geeft per Operationele Doelstelling (OD) een samenvatting van de beoordeling.
(v.v.v. = voor verbetering vatbaar, n.v.t. = niet van toepassing)

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

3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING

3.1 Beschrijving SHM

De historiek van Woonpunt Zennevallei (WPZ) gaat terug tot 1920, toen op 21 september de 'Société Régionale des Habitations à Bon Marché des Cantons de Hal, Lennick-Saint-Quentin et Uccle' werd opgericht in Halle en door de Nationale Huisvestingsmaatschappij erkend. De maatschappij wijzigde in de naoorlogse periode meermaals van naam. Vanaf 1980 maakten Saintes en Bierghes niet langer deel uit van het actieterrein. In 1994 fuseerde de maatschappij met de Samenwerkende Vennootschap voor Huisvesting te Huizingen, waarbij de naam wijzigde tot CV Huisvesting Zennevallei-Halle en uiteindelijk in 2010 tot Woonpunt Zennevallei.

Sinds haar oprichting heeft Woonpunt Zennevallei circa 3.000 woningen gerealiseerd. Al omstreeks 1921-1922 bouwde de maatschappij verschillende wijken in Halle, Buizingen, Sint-Pieters-Leeuw en Lembeek. Een vroeg voorbeeld is Tuinwijk Zuun in Sint-Pieters-Leeuw (vanaf 1921). Door de economische crisis en de Tweede Wereldoorlog lag de bouwactiviteit stil tijdens de jaren dertig en veertig. In de naoorlogse periode nam de productiviteit opnieuw toe, met onder meer de wijken Vogelweelde en Windmoleken in Halle.¹

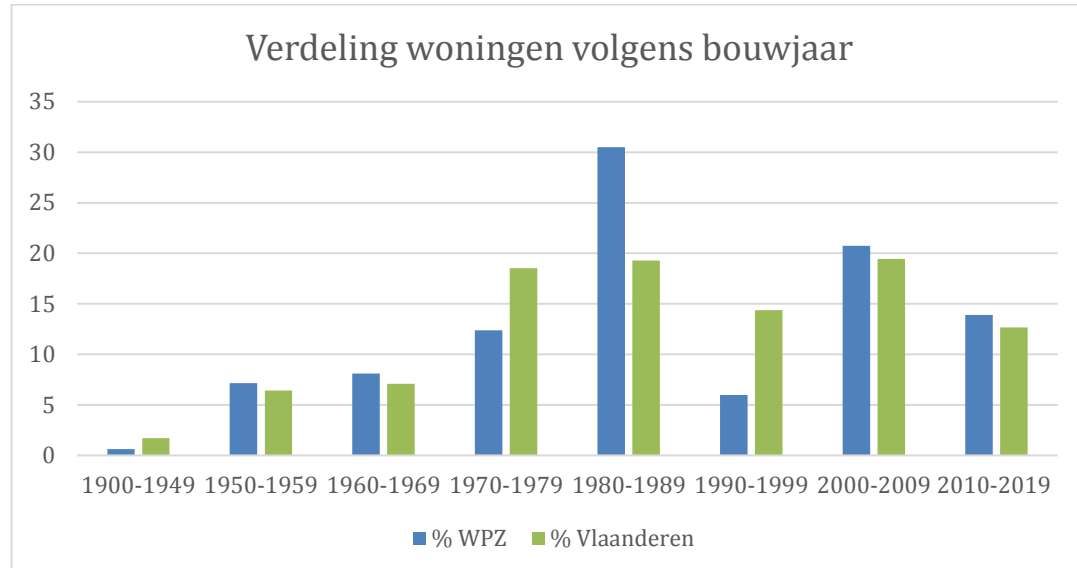
Woonpunt Zennevallei, dat actief is in de gemeenten Beersel, Halle, Pepingen, Sint-Genesius-Rode en Sint-Pieters-Leeuw, heeft 8 publieke aandeelhouders en tal van private aandeelhouders, waaronder een aantal middenveldorganisaties. De grootste aandeelhouders zijn de stad Halle (20,75%), de provincie Vlaams-Brabant (16,29%) en de gemeente Beersel (16,28%). De private aandeelhouders hebben samen 21,24% van de aandelen in hun bezit. De raad van bestuur van WPZ bestaat uit 16 leden, waarvan 11 leden de publieke sector vertegenwoordigen en 5 leden de private aandeelhouders. Het directiecomité bestaat uit 8 leden. De directeur is in beide organen niet-stemgerechtigd lid.

Het personeelsbestand van WPZ bestaat naast de directeur en een staflid uit 22 personeelsleden, verdeeld over een klantendienst (5 medewerkers), een dienst patrimonium (12 medewerkers waaronder 3 poetshulpen en 1 conciërge) en een ondersteunende dienst (5 medewerkers). Woonpunt Zennevallei werkt met een front office enerzijds en een back office anderzijds. In de back office bevinden zich de staf- en ondersteunende diensten en de twee operationele diensten. De front office wordt bevolkt door acht medewerkers uit de diverse diensten. Dit deel van het team staat in voor de eerstelijns informatie aan klanten en de verdeling van de vragen naar de collega's in de back office.

Op 31 december 2016 bezat WPZ 1.822 sociale huurwoningen en 31 Vlabinvest huurwoningen. Het grootste aantal sociale woningen verhuurt de SHM in Halle (1.104) en Beersel (455). In Sint-Pieters-Leeuw heeft WPZ 150 sociale huurwoningen, in Sint-Genesius-Rode 107 en in Pepingen 6. De Vlabinvest woningen verhuurt ze in Beersel (19) en Sint-Genesius-Rode (12). Ruim 56% van de woningen zijn appartementen, de andere 44% eengezinswoningen. WPZ verhuurt 4 woningen buiten het sociaal huurstelsel: 2 aan OCMW Halle en 2 aan vzw De Zonnestraal. Eind 2016 stonden, volgens de gegevens van de SHM, 44 woningen leeg.

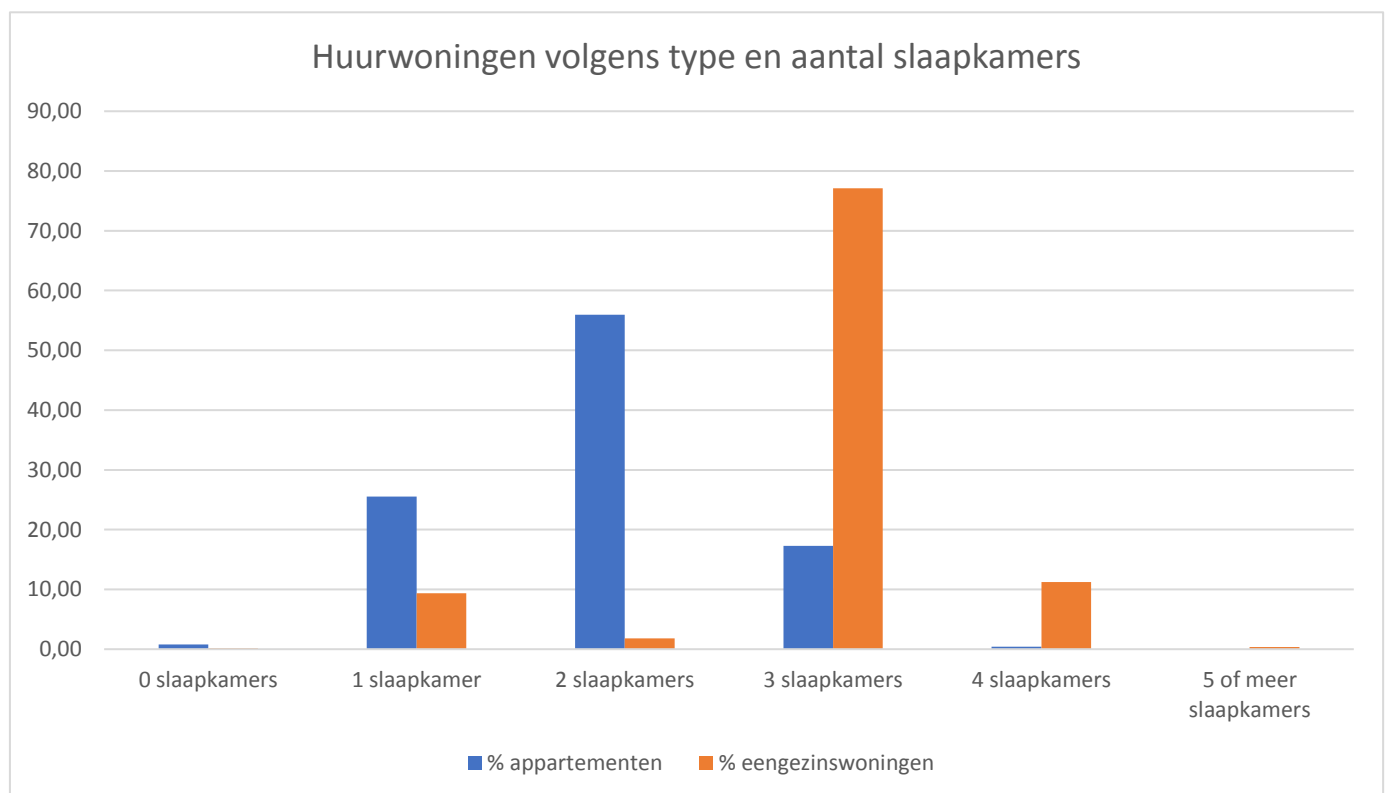
¹ Bron: <https://inventaris.onroerendergoed.be>

Het grootste volume (30,5%) van het huidige patrimonium is gerealiseerd in de periode 1980-1989. Dit percentage ligt ver boven het Vlaamse gemiddelde van 19%. Daarentegen dateert slechts 6% van de woningen uit de periode 1990-1999, terwijl het Vlaamse gemiddelde op 14,5% ligt; ook in de jaren '70 lag de productie (12,4%) lager dan het Vlaamse gemiddelde van 18,5%. De realisatiegraad uit de andere periodes ligt dicht bij het Vlaamse gemiddelde. Meer dan een derde van het patrimonium is jonger dan 18 jaar.



Bron: prestatiedatabank 2017 – gegevens 2016

De SHM heeft een groot aantal 2- en 3-slaapkamerwoningen, respectievelijk 32% en 43% van het patrimonium. Voorts telt ze 18,5% 1-slaapkamerwoningen en een beperkt aantal studio's en woningen met 4 of meer slaapkamers.



Bron: prestatiedatabank 2017 – gegevens 2016

Eind 2016 bestond 50% van de gezinnen die een sociale woning huren bij WPZ uit 1 persoon, wat merkkelijk hoger is dan het Vlaamse gemiddelde. Het aantal huishoudens waarvan het gezinshoofd allochtoon is bedraagt 13,64%, wat vrij hoog is in vergelijking met het Vlaamse gemiddelde. Het aantal oudere huurders daarentegen ligt met 29% vrij laag.

Het mediaan equivalent netto-belastbaar inkomen van de huurders ligt met 15.490 euro hoog in vergelijking met andere SHM's.

Naast de absolute voorrangsregels hanteert WPZ ook de optionele voorrangsregel die voorrang geeft aan de kandidaat-huurder die in de periode van zes jaar voor de toewijzing minstens drie jaar inwoner is van de gemeente waar de toe te wijzen woning gelegen is en in tweede orde van een gemeente van het actieterrein van de SHM. Voor Vlabinvestprojecten wordt de Vlabinvestvoorrang verleend op basis van de criteria inzake sociaaleconomische binding met de streek.

Voorts hebben Beersel, Halle en Sint-Pieters-Leeuw een zelfde toewijzingsreglement lokale binding waarin voor de gemeenten Halle en Sint-Pieters-Leeuw ook een bepaling met betrekking tot ouderen is opgenomen. Ook in Pepingen en (sinds januari 2018) in Sint-Genesius-Rode is een lokaal toewijzingsreglement lokale binding van toepassing.

De SHM bemiddelt niet in sociale leningen en is geen vragende partij om haar koopactiviteiten als aparte beoordelingsgrond te nemen. Daarom beoordeelt de visitatiecommissie de SHM er ook niet op. Dit was bij de vorige visitatie in 2013 evenmin het geval.

3.2 Beschrijving omgeving

Eind 2016 woonden er in het actieterrein van de maatschappij 47.376 huishoudens. De verwachting is dat dit aantal tegen 2020 zal stijgen naar 48.600 en tegen 2030 naar 51.600. Van die inwoners zijn er 20% 18- tot 34-jarigen, 40% 35- tot 64-jarigen en 19% 65-plussers. Deze percentages zijn voor elk van de gemeenten in het actieterrein vrij gelijklopend.

Het werkloosheidscijfer in het actieterrein ligt met 5,90% in lijn met het Vlaamse gemiddelde en dat geldt ook voor het leeflooncijfer van 0,29%. Enkel in Pepingen liggen die cijfers met 3,41% en 0,16% beduidend lager dan het gemiddelde voor het actieterrein, terwijl de werkloosheidsgraad in Sint-Pieters-Leeuw met 7,45% vrij hoog ligt.

In de woningtypes op het actieterrein van WPZ tekent zich een zeer divers maar duidelijk beeld af. Halle en Sint-Pieters-Leeuw hebben het meest stedelijke karakter met veel gesloten bebouwing (respectievelijk 40% en 37%), veel flatgebouwen (26% en 23%) en nauwelijks open bebouwing (15% en 20%). Pepingen is dan weer het meest landelijke van de gemeenten in het actieterrein, met 62% open en 20% halfopen bebouwing. Ook de gemeenten Beersel en Sint-Genesius-Rode zijn eerder landelijk (met resp. 42% en 51% open bebouwing).

De mediaan verkoopprijs van een appartement in het actieterrein van WPZ bedroeg in 2016 218.750 euro. Een mediaan verkoopprijs wil zeggen dat er exact evenveel appartementen werden verkocht aan een hogere prijs, als aan een lagere prijs. Voor de gemeente Sint-Genesius-Rode lag de mediaan echter op 309.000 euro, terwijl hij in Sint-Pieters-Leeuw slechts 190.000 euro bedroeg. Voor gewone woonhuizen ligt deze mediaan in het actieterrein op 243.500 euro; de gemeenten vertonen op dat vlak weinig verschillen. De mediaan prijzen van eengezinswoningen zijn de voorbije 5 jaar nauwelijks gestegen, terwijl die van appartementen met 23% zijn gestegen.

In 2016 telde het actieterrein van Woonpunt Zennevallei 5,21% sociale huurwoningen. Verhoudingsgewijs tellen Halle en Sint-Pieters-Leeuw met ruim 6,5% het meest sociale huurwoningen, Pepingen met 0,4% het minst.

Behalve Woonpunt Zennevallei is ook de Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting actief op dit actieterrein, voor huur enkel in Sint-Pieters-Leeuw, voor koop over het hele actieterrein van WPZ. Daarnaast zijn er twee sociale verhuurkantoren actief: SVK Zuidkant en SVK Webra.

Het bindend sociaal objectief (BSO) inzake bijkomende sociale huurwoningen voor het totale actieterrein werd bepaald op 843 woongelegenheden, waarvan de hoogste aantallen voor Halle (265) en Sint-Pieters-Leeuw (221). Pepingen dat op het moment van de nulmeting nog geen enkele sociale huurwoning telde, kreeg een BSO van 41 woningen. Voor Beersel en Sint-Genesius-Rode liggen die aantallen op respectievelijk 162 en 154. Bij de voortgangstoets 2016 van Wonen-Vlaanderen waren er 250 nieuwe sociale huurwoningen gerealiseerd. De grootste uitdaging ligt bij de gemeente Sint-Genesius-Rode die bij die voortgangstoets in categorie 2b werd ondergebracht en bijzondere inspanningen moet doen om het BSO te bereiken.

4. PRESTATIES VAN DE SHM

4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN

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

OD 1.1: De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen

Beoordeling: goed

WPZ heeft in de periode 2012-2016 met 142 gerealiseerde woningen, in functie van haar financiële draagkracht, voldoende bijgedragen aan het gewenste sociale huuraanbod in haar actieterrein. HET BSO is (vrijwel) behaald in Halle, Beersel en Pepingen. WPZ levert ook goede inspanningen voor de realisatie van het BSO in de gemeenten Sint-Pieters-Leeuw en Sint-Genesius-Rode. De SHM beschikt over een overzichtelijke nieuwbouw- en vervangingsbouwplanning. De SHM werkt voor het realiseren van sociale huurwoningen zeer goed samen met lokale woonactoren. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van WPZ als goed.

- In de periode 2012 – 2016 heeft WPZ 142 sociale huurwoningen gerealiseerd (een aangroei van 8% van het patrimonium). Van de nieuwe woningen werden er 110 gerealiseerd in Halle, 15 in Beersel en 17 in Sint-Genesius-Rode. Met gemiddeld ruim 28 woningen per jaar behoorde WPZ (in woningaantallen) bij de 25% best presterende SHM's. Uitgedrukt in een aangroeipercentage van het patrimonium, betekent dit een groei van gemiddeld 1,6% per jaar; 58% van de SHM's had een lagere aangroei. WPZ heeft een aanzienlijk aantal woningen in voorbereiding en in uitvoering. Eind 2016 had WPZ 216 woningen aangemeld bij de VMSW en 135 woningen op een uitvoeringsprogramma (7,54% van het patrimonium). Aanvullend heeft WPZ in 2016 6 goede woningen aangekocht in project Zavelkop in Halle. In 2017 realiseerde WPZ bovendien nog een project met 12 sociale huurappartementen en 4 sociale huurwoningen in Sint-Pieters-Leeuw.
- WPZ heeft een meerjaren nieuwbouwplanning die aansluit op de financiële planning. De maatschappij heeft op die planning, die loopt tot 2024, ruim 200 sociale huurwoningen in voorbereiding, allemaal appartementen. Daarnaast zijn er nog een aantal Vlabinvest woningen in voorbereiding (32 huurwoningen, 56 huurappartementen en 41 koopwoningen, 16 woningen in een Community Land Trust).
- WPZ beschikt over een uitgebreide nota met de stand van zaken van het BSO in elk van de gemeenten in haar actieterrein. Het BSO in de gemeente Beersel is bereikt en in de stad Halle binnen handbereik. In Pepingen is WPZ recent gestart met de voorbereidingen van een project met circa 20 appartementen in Pepingen-Bogaarden. Daarmee zal het BSO gerealiseerd worden.

Alleen de realisatie van voldoende sociale huurwoningen in Sint-Genesius-Rode blijft sterk achter bij de taakstelling. Inmiddels is de ontwikkeling van enkele grote nieuwbouwprojecten in voorbereiding, waardoor de realisatie van het BSO haalbaar wordt.

In Beersel is een Sociaal Woonbeleidsconvenant afgesloten voor 20 woningen (fase 2 Lakeweide) voor de periode 2017-2020. Er wordt gewerkt aan een Sociaal Woonbeleidsconvenant voor de stad Halle, maar dat convenant komt pas in beeld na de voortgangstoets in 2018.

- WPZ werkt goed samen met de gemeenten en andere woonactoren in haar actieterrein bij de ontwikkeling van projecten. Projecten worden vroegtijdig besproken op lokaal woonoverleg in de diverse gemeenten. De vlotte doorstroom van projecten komt volgens de woonactoren waarmee de visitatiecommissie sprak, in grote mate door het open en vroegtijdig overleg met lokale woonactoren en de goede aansluiting van projecten op de lokale woonvisies. Regelmatig organiseert WPZ een infomoment voor omwonenden van nieuwbouwprojecten om eventuele weerstand te verminderen. WPZ combineert in de meeste nieuwbouwprojecten sociale huurwoningen met Vla-binvest woningen die bestemd zijn voor huishoudens met een iets hoger inkomen en een lokale binding. Ook hierdoor worden projecten gemakkelijker geaccepteerd door omwonenden.
- De maatschappij werkt aan draagvlak op bestuurlijk niveau, door altijd aanwezig te zijn bij lokaal woonoverleg, goed te luisteren naar de noden van plaatselijke bestuurders en hen via goed voorbereide presentaties op de hoogte te houden van nieuwe ontwikkelingen. Een woonactor noemde WPZ rondt een 'fantastische maatschappij om mee samen te werken'. De opstelling van de directeur wordt ook door andere actoren gewaardeerd: een 'out-of-the-box denker' met een 'open geest'.
- Bewoners worden via een goed verzorgd infokrantje geïnformeerd. Woonpunt besteedt veel aandacht aan een positieve beeldvorming van sociaal wonen door bij nieuwe woonprojecten de aandacht van de pers te zoeken.
- Actoren zijn niet alleen positief over de communicatie van WPZ, maar ook over de architectonische kwaliteit en de stedenbouwkundige inbedding van de projecten. WPZ is bovendien erg actief in het aanpakken van 'stads-kankers' (zoals Negenmanneke) en brownfield locaties, zoals het terrein van de voormalige Suzy wafelfabriek die door WPZ werd omgevormd tot een project met 46 sociale huurwoningen (zie OD 4.3).
- De maatschappij heeft in het verleden ook kleine inbreidingsgerichte projecten uitgevoerd van slechts 3 woningen. Door de hoge kosten van dergelijke kleine projecten richt WPZ zich liefst op projecten met minimaal 15 woningen. De maatschappij gebruikt dit niet als harde grens, maar onderzoekt alle ontwikkelingskansen individueel.

OD 1.2: De SHM biedt vormen van sociale eigendomsverwerving aan

Beoordeling: niet van toepassing

De kernactiviteit van WPZ is het verhuren van woningen. De SHM is tot een recent verleden actief geweest in het ontwikkelen van koopactiviteiten, in functie van haar financiële gezondheid. De SHM heeft evenwel niet de ambitie om hierin verder te gaan en bouwt deze activiteiten af. Omdat ze niet bemiddelt in sociale leningen en zelf ook geen vragende partij was om de koopactiviteiten van de SHM als aparte beoordelingsgrond te nemen, zal ze er ook niet op beoordeeld worden door de visitatiecommissie. Dit was ook bij de vorige visitatie in 2013 niet het geval.

OD 1.3: De SHM brengt sociale kavels op de markt

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

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

Beoordeling: zeer goed

WPZ heeft een duidelijke en succesvolle strategie voor de verwerving en aanwending van gronden en panden voor sociale woonprojecten. De maatschappij gebruikt daarvoor een veelzijdige en innovatieve set aan instrumenten. Zij beschikt over een lange-termijnstrategie voor de sloop en vervanging van eigen partimonium, en de ontwikkeling van eigen gronden. Daarnaast leveren de goede samenwerkingsrelaties van WPZ met lokale en gewestelijke (Vlabinvest, VMSW) actoren een belangrijke bijdrage aan het verwerven van gronden en panden, en indirect aan de aanzienlijke bouwproductie van WPZ. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van WPZ op deze operationele doelstelling als zeer goed.

- WPZ beschikte eind 2016 over 22,4 hectare grond, waarvan 3,3 hectare in wijk Krabbos te Beersel (aangekocht in 1972), en 3 hectare op diverse andere locaties in Beersel. Naast de sociale woonwijk Windmoleken in Halle beschikt WPZ over 6,7 hectare; daarnaast heeft zij 6,5 hectare grond in de Vredeswijk, eveneens in Halle. WPZ heeft een duidelijk inzicht in de bebouwbaarheid van haar grondreserves en de daar (bij benadering) te realiseren woningaantallen.
- WPZ behoort tot de 15% maatschappijen met de grootste grondreserves in de Vlaamse sociale huisvestingssector. Dat was ook in de vorige visitatieperiode het geval. Begin 2012 beschikte WPZ over een grondreserve van bijna 30 hectare. Een deel daarvan heeft zij gebruikt voor de realisatie van nieuwe woningen (zie OD 1.1). Deze grondreserves zijn door WPZ grotendeels aangevuld met nieuwe verwervingen in Halle, Beersel en Sint-Genesius-Rode. Voorbeelden daarvan zijn de in 2014 aangekochte locatie Schoolgatweg in Halle (5.000m²), de voormalige Rijkswachtkazerne (500m²) en het terrein van de voormalige Wolfabriek (2.800m²) in Lot-Beersel.
- Een belangrijke strategie van WPZ is het onderhouden van goede samenwerkingsrelaties met gemeenten in haar actieterrein en andere actoren (zoals Vlabinvest, OCMW's en VMSW). Hierdoor ontstaan kansen voor het realiseren van nieuwe woningen zonder dat WPZ vooraf gronden en panden moet verwerven (hierover later meer).
- Het verwerven van gronden en panden in de Brusselse rand is geen sinecure. Hoge grondprijzen en beperkingen opgelegd door ruimtelijke planning maken het voor sociale huisvestingsmaatschappijen niet gemakkelijk. Toch is WPZ succesvol gebleken in het verwerven van gronden en panden voor sociale woonprojecten. In haar strategie zet de maatschappij sterk in op inbreidingsgericht bouwen (bijvoorbeeld het project Negenmanneke in Sint-Pieters-Leeuw) en het hergebruiken van bestaande gebouwen (zoals het voormalige industriële pand Artic in Lot-Beersel). Hiermee levert WPZ een bijdrage aan een beter leefmilieu door duurzaam gebruik van ruimte en gebouwen.
- WPZ heeft een beleidsnota Grondbeleid ontwikkeld rond wachtpercelen en restpercelen. Het wachtpercelenbeleid is gericht op het creëren van concrete ideeën voor het ontwikkelen van nieuwe woningen op (historisch) door WPZ aangekochte gronden. Het restpercelenbeleid richt zich op mogelijkheden om de kwaliteit van de openbare ruimte te verhogen met kleine

grondposities die WPZ in haar historie heeft opgebouwd (veelal bij koopprojecten). Zo is WPZ in gesprek met diverse actoren (VLM, Natuurpunt, gemeenten, provincie) om die restpercelen te gebruiken voor natuurprojecten (o.a. bijen en boomgaarden).

In die beleidsnota Grondbeleid heeft WPZ ook een kleine 20 locaties (veelal met bestaande bebouwing), verspreid over alle gemeenten in haar actieterrein, gedetailleerd geanalyseerd op herontwikkelingsmogelijkheden (sloop en vervangende nieuwbouw). Hierbij keek zij tevens naar mogelijkheden om te verdichten en (eengezinswoningen) te verkopen.

- WPZ gebruikt een breed gamma aan instrumenten om gronden en panden te verwerven voor sociale woningbouw. Naast de meer reguliere instrumenten (zoals FS3 en Vlabinvest financiering) gebruikt WPZ ook enkele instrumenten die door weinig andere SHM's worden gebruikt, of waarvan WPZ de eerste was om deze instrumenten in te zetten (dat geldt in het bijzonder voor de punten 2 en 5 in het onderstaande overzicht):
 1. FS3-bullet-lening voor grondverwerving, bijvoorbeeld project Schoolgatweg (26 woningen);
 2. Rechtstreekse aankoop via het Rollend Grondfonds, bijvoorbeeld het project Nova Rode in Sint-Genesius-Rode (45 woningen);
 3. "Terbeschikkingstelling" vanuit Vlabinvest zodat WPZ na realisatie van de nieuwbouw eigenaar kan worden van de grond. De terbeschikkingstelling omvat een renteloze lening die omgezet wordt naar reguliere financiering bij realisatie van het woonproject, bijvoorbeeld de Wolfabriek in Beersel (55 woningen);
 4. Aankoop via Vlabinvest met recht van opstal aan WPZ, bijvoorbeeld project Bogaarden fase 2 en 3 (31 woningen);
 5. (Voor)koop via Vlabinvest met erfpacht aan WPZ, bijvoorbeeld project Artic (14 woningen);
 6. Aankoop door Vlabinvest via aandelenoverdracht met erfpacht aan WPZ, bijvoorbeeld project Boomgaardweg (9 woningen);
 7. Aankoop in mede-eigendom van een deel van de bestaande ondergrondse parkings met bijhorende projectgrond, bijv. Zennepark (25 woningen);
 8. Aankoop via voorkooprecht, bijvoorbeeld project Van Cotthem (18 woningen) en project Dorpsstraat (5 woningen);
 9. Aankoop op basis van onteigeningsplan, zoals project Molenborre fase 4 (15 woningen);
 10. Woonproject op basis van opstalrecht op OCMW-grond, bijvoorbeeld project Grote Baan - Kasteelstraat (12 woningen);
 11. Aankoop grond van de gemeente met betaalfaciliteit, bijvoorbeeld Kerkstraat in Sint-Genesius-Rode (7 woningen);
 12. Constructieve Benadering Overheidsopdrachten (CBO), Poort van Halle (15 woningen)
 13. Aankoop Goede Woning, bijvoorbeeld Abeelenveld (6 woningen).

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

Beoordeling: goed

WPZ hanteert een bewuste strategie om tegemoet te komen aan de noden van reguliere kandidaat-huurders en de specifieke woonbehoeften van bijzondere doelgroepen in haar actieterrein. De SHM werkt goed samen met de gemeente en andere actoren in het actieterrein. WPZ neemt hierbij vaak het voortouw en toont daarbij moed en doorzettingsvermogen. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van WPZ op deze operationele doelstelling daarom als goed. De commissie ziet ook verbetermogelijkheden. De maatschappij maakt nog steeds geen analyses van de wachttijden van de verschillende groepen kandidaat-huurders, terwijl het maken van deze analyses een uitdrukkelijke aanbeveling was in het vorige visitatierapport. Ook kan WPZ

meer inspanningen leveren om de rationele bezetting van haar patrimonium te verbeteren door onder- en overbezetting systematischer tegen te gaan.

- WPZ heeft een heldere taakopvatting als het gaat om de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Die taakopvatting gaat verder dan het voorzien in woningen alleen, maar omvat ook het met partners aanbieden van passende ondersteuning.
 - WPZ beschikt over 700 rolstoeltoegankelijke woningen, 27 woningen zijn volledig aangepast, 11 woningen zijn aangepast voor een minder mobiele partner en in 18 woningen is de badkamer aangepast.
 - WPZ verhuurt diverse ADL-appartementen: de ADL-centrale 'Vogelweelde' in Sint-Rochus (Halle) met 11 ADL-appartementen. In Beersel ontwikkelt WPZ het woonproject "Laekenweide" met een ADL-centrale en 12 ADL-woningen.
 - Direct aansluitend aan de wijk Windmoleken ontwikkelt WPZ een project met 98 woningen, waarvan 15 woningen in samenwerking met vzw Okker-noot voor cliënten met autisme. De vzw investeert in de realisatie van deze woningen. Aansluitend wordt daar ook voorzien in een nieuwe woonvorm 'Senioren op kot' naar het voorbeeld van De Ideale Woning.
 - In 2013 heeft WPZ een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met vzw Toegankelijkheidsbureau om haar te adviseren over de toegankelijkheid en aanpasbaarheid van nieuwbouw- en renovatieprojecten (onder andere in het project 'Winderickx' in Alsemberg en in Sint-Pieters-Leeuw voor Van Cotthem, in Halle voor het project 'Fontein'). De samenwerkingsovereenkomst is inmiddels vervallen, maar er wordt gewerkt aan een nieuwe overeenkomst met vzw Enter, de opvolger van vzw Toegankelijkheidsbureau.
 - De SHM is bijzonder actief in het ontwikkelen van initiatieven voor bijzondere doelgroepen. WPZ was een van de trekkers van het 'Proefwonen' onderzoeksproject gericht op het op proef zelfstandig (maar met begeleiding) laten wonen van cliënten met een beperking en/of psychiatrische problematiek die doorstromen uit een instelling. Het project bood de mogelijkheid om weer terug te keren naar de instelling als dat nodig mocht zijn. Het 'Proefwonen' project werd in 2015 bekroond tijdens de 'UN Conventions for the Rights of People with Disabilities'. Het 'Proefwonen' project is niet voortgezet in de oorspronkelijke vorm, maar elementen uit het project zijn terug te vinden in de toepassing van artikel 24 door WPZ (zie ook OD 4.1).
- Voor de herhuisvesting van enkele woonwagenbewoners op camping Luna aan de Alsembergsesteenweg in Buizingen werkt WPZ aan de realisatie van 14 standplaatsen voor kleinschalig wonen. Zij doet dat samen met de Provincie Vlaams-Brabant, Stad Halle, OCMW Halle en RISO Vlaams-Brabant. WPZ is in gesprek met de Provincie over de subsidie voor de grondaankoop en noodzakelijke infrastructuurwerkzaamheden.
- WPZ heeft een bijkomend aanbod voor grote gezinnen gecreëerd door de renovatie van 3 grondgebonden woningen met een tuin aan de Watertorenstraat in Buizingen (Halle) naar woningen met 5 slaapkamers. Uiteraard is dit een positieve stap, maar door het ontbreken van grondige analyses van wachtlijsten en wachttijden is niet vast te stellen in welke mate die bijdraagt aan de woonnood onder grote gezinnen. De wachtlijstanalyse dient vast te stellen of de wachttijden van groepen kandidaat-huurders – wanneer bijvoorbeeld wordt gekeken naar gezinsgrootte, leeftijd of woonplaats – evenredig zijn, of dat sommige groepen uitzonderlijk lang op de wachtlijst staan. In dit laatste geval ligt het voor de hand dat WPZ een analyse uitvoert naar de achterliggende oorzaken en mogelijke oplossingen.

- De recente jaarverslagen van WPZ bevatten een overzicht van kandidaat-huurders per gemeente, woninggrootte en woningsoort. De SHM houdt rekening met deze kenmerken bij nieuwe projecten. De samenstelling van de wachtlijsten wordt ook in lokaal woonoverleg meegenomen bij de bespreking van projecten. Van een structurele analyse van de wachttijden van de diverse doelgroepen is nog geen sprake. Daarvoor mist de SHM, naar eigen zeggen, de personele capaciteit en ICT-vaardigheden. De SHM werft momenteel een personeelslid aan dat over deze competenties dient te beschikken, en de noodzakelijke analyses zal uitvoeren. De visitatiecommissie vindt dit een positieve, maar ook rijkelijk late actie, aangezien het analyseren van de wachtlijsten in het vorige visitatierapport al als aanbeveling was opgenomen. De visitatiecommissie beveelt WPZ daarom aan om hiervoor op korte termijn een verbeterplan op te stellen. Hierbij kan zij de ondersteuning zoeken van de VMSW en van collega-SHM's.
- WPZ beschikt over een overzicht van onder- en overbezette woningen. Begin 2018 waren 332 woningen onderbezet en 16 woningen overbezet. Bij de uitwerking van een nieuw woonproject is de lijst van onderbezette woningen een van de elementen die op het lokaal woonoverleg wordt meegenomen bij de bepaling van de te bouwen woontypes. Bij nieuwbouwprojecten schrijft de SHM de huurders van onderbezette woningen aan om hen te stimuleren om te verhuizen. WPZ begeleidt huurders die willen verhuizen.
- In 2012 is een gezamenlijk toewijzingsreglement voor sociale huurwoningen vastgesteld voor de stad Halle en de gemeenten Sint-Pieters-Leeuw en Beersel. Hierin is vastgelegd dat bewoners met een lokale binding voorrang hebben bij toewijzing van een sociale huurwoning. In Halle en Sint-Pieters-Leeuw geldt die voorrang ook voor ouderen. Ook in de gemeente Pepingen is een toewijzingsreglement van kracht waarin voorrangregels zijn opgenomen voor kandidaat-huurders met een lokale binding.
- WPZ verhuurt 4 woningen buiten het sociaal huurstelsel: 2 aan OCMW Halle en 2 aan vzw De Zonnestraal (eveneens in Halle).
- WPZ vindt dat voorzieningen voor haar doelgroepen niet altijd ophouden bij de woning zelf. Dat blijkt bijvoorbeeld uit diverse samenwerkingsprojecten tussen WPZ, de OCMW's van Beersel en Halle en de Landelijke Kinderopvang (LKO) om kinderopvang te realiseren waarvan sociale huurders bij voorrang gebruik kunnen maken (zie OD 4.1).

4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOON-OMGEVING

SD2: De woningen zijn van goede kwaliteit

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

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

De manier waarop WPZ instaat voor de kwaliteit van haar patrimonium is voor verbetering vatbaar. De maatschappij onderhoudt, herstelt en renoveert haar woningen, maar doet dat nog op een weinig planmatige manier. De maatschappij beschikt nog niet over een actueel en gedegen inzicht in de kwaliteit van haar patrimonium en ook niet over een adequate meerjaren onderhouds- en renovatieplanning. De opvolging van herstellingen is volgens huurders een belangrijk aandachtspunt. Naast deze kritische kanttekeningen zijn er ook positieve punten te melden. WPZ heeft (veelal met eigen middelen of met provinciale subsidies) de afgelopen jaren een flinke bijdrage geleverd aan het realiseren van de ERP2020 doelen en daarnaast besteedt WPZ veel aandacht aan een beter leefmilieu.

- Voor het uitvoeren van onderhoud en herstellingen beschikt WPZ over een dienst patrimonium met 5 medewerkers (4,8 VTE) voor onderhoud en herstellingen, 1 conciërge en 3 medewerkers (2 VTE) voor poetswerkzaamheden. Voor renovaties en gespecialiseerd onderhoud (zoals verwarmingsinstallaties en liften) werkt WPZ samen met gespecialiseerde firma's.

Kennis van het patrimonium en onderhouds- en renovatieplanning

- WPZ heeft geen actueel inzicht in de onderhoudsconditie en de technische uitrusting van haar patrimonium. Hierin wil WPZ op korte termijn verandering brengen door in 2018 te starten met het in kaart brengen van de onderhoudsconditie van heel haar patrimonium met behulp van de 'Sco-recard' tool van de VMSW.
- WPZ heeft evenmin een actuele onderhouds- en renovatieplanning. De maatschappij onderhoudt en renoveert woningen vooral wanneer zij bij verhuizing leegkomen (of al geruime tijd leeg staan). Budgetten voor deze activiteiten legt WPZ vast in de financiële planning (meerjarenplanning en jaarbegroting).
- De aansturing en de organisatorische beheersing van onderhouds- en renovatieprocessen is onvoldoende uitgebouwd. De SHM beseft dat dit een ontwikkelpunt is en werkt aan de versterking van de organisatie, onder andere door het aanwerven van een projectcoördinator patrimonium. De visitatiecommissie vindt dit een positieve stap, maar ook rijkelijk laat. Het vorige visitatierapport bevatte namelijk al de aanbeveling om technische inspecties en uitgevoerde herstellingen te gebruiken om de kennis van het patrimonium te versterken en deze kennis te gebruiken voor het ontwikkelen van een onderhouds- en renovatieplanning. De visitatiecommissie constateert dat WPZ de noodzaak van een goede onderhouds- en renovatieplanning inmiddels onderkent, en ook inziet dat haar prestaties op dit onderdeel aanzienlijk zijn achtergebleven.

Voortgang prioritaire ERP2020 doelen

- De SHM heeft de afgelopen jaren belangrijke vooruitgang geboekt op de prioritaire ERP2020 doelen. In 2012 voldeed 35% van het patrimonium van WPZ aan alle prioritaire ERP2020 doelen, eind 2016 was dit percentage gestegen naar 66%. Die verbetering is vooral het gevolg van het gestegen aantal woningen met voldoende dakisolatie. In 2015 had 55% een dak met toereikende isolatie. Eind 2016 was dit gestegen naar 76%. Diverse dakisolatieprojecten konden gebruik maken van provinciale subsidies.
- Eind 2016 voldeed ruim 99% aan de vereisten voor dubbel glas (of beter). In 2012 bedroeg dit percentage 96%. Slechts 0,7% van de woningen van WPZ heeft nog enkel glas of gemengd enkele/dubbele beglazing.
- Eind 2016 beschikte 74% van het patrimonium van WPZ over een energiezuinige verwarmingsinstallatie. In 2012 was dit nog 65%. WPZ heeft nog een groot aantal woningen met verouderde elektrische verwarmingsinstallaties (479 woningen, 25% van het patrimonium). In de jaren 1980 en 1990 werden veel sociale huurwoningen voorzien van elektrische verwarming, mede ondersteund door overheidsbeleid. Nu blijkt het vrijwel onmogelijk om deze weinig duurzame installaties te vervangen zonder zeer hoge kosten te maken. Dit is een gekend probleem bij veel Vlaamse sociale huisvestingsmaatschappijen. Ook WPZ onderkent dit probleem en zoekt bij grote renovatieprojecten (bijvoorbeeld in de planvorming voor Windmolken) naar meer energiezuinige oplossingen. Als we het probleem van de elektrische verwarming buiten beschouwing laten, dan hebben vrijwel alle woningen van WPZ een verwarmingsinstallatie die voldoet aan de ERP2020 doelen: slechts 12 woningen worden nog verwarmd met een kachel.
- Naast de prioritaire ERP2020 doelen (dubbelglas, dakisolatie en energiezuinige verwarming) zijn er ook andere woningonderdelen die kunnen

bijdragen aan hogere energieprestaties, zoals slimme ventilatiesystemen en goede gevelisolatie. Op beide onderdelen heeft WPZ nog een flinke opgave voor zich. Ruim de helft van haar woningen heeft nog geen gevelisolatie of voorzieningen voor adequate en energiezuinige ventilatie.

Duurzaamheid

- De maatschappij onderneemt veel activiteiten om haar patrimonium duurzamer te maken en bewoners bewuster te maken van een milieuvriendelijke leefstijl. Zij haakt daarbij vaak aan bij initiatieven van samenwerkingspartners. Enkele voorbeelden (zie ook OD 4.3):
 - Samen met sociale economie-partner 'Groep Intro' ondersteunt WPZ haar huurders bij het krijgen van een meer betaalbare energierekening. Dit doet zij onder andere door te participeren in de SWITCH-campagne (gestart in 2017). De energiesnoeiers van Groep Intro adviseren en begeleiden bewoners in diverse gemeenten bij de overstap naar een andere energieleverancier als dat financieel aantrekkelijk is. Eerder werkte WPZ samen met Groep Intro voor de energiescans, en het aanbrengen van zoldervloerisolatie en rookmelders. Groep Intro heeft in het recente verleden reeds in alle woningen een energiescan uitgevoerd. Echter, deze energiescans worden momenteel niet meer structureel uitgevoerd bij nieuwe huurders. De visitatiecommissie adviseert om dit wel te doen zodat alle huurders blijvend advies krijgen over energiebesparingsmogelijkheden.
 - In 2017 heeft WPZ samen met intercommunale Haviland, de stad Halle, Televisie en Buurtwerk Halle succesvol geëxperimenteerd met een mobiel ('Pop-up') recyclagepark in de wijk Windmoleken (zie ook OD 4.3).
 - WPZ zet in op het realiseren van buurttuinen in haar woonwijken. De SHM had al een buurttuin in Windmoleken (in samenwerking met Buurtwerk Halle). Sinds 2017 is er ook een buurttuin in 'Rodenemhof'. Deze buurttuin is een initiatief van Stad Halle en WPZ, met hulp van sociale economie partner Pro Natura.
 - WPZ participeert (met financiële steun van de Provincie Vlaams-Brabant) in het Garage-Swap2 initiatief. Dit project zoekt onder andere naar mogelijkheden voor een betere en betaalbare mobiliteit voor huurders, bijvoorbeeld door het vervangen van individuele vervoeropties door meer duurzame alternatieven, zoals openbaar vervoer en het delen van (elektrische) auto's en fietsen. WPZ wil dit uitrollen in Molenborre, Windmolenveld en Vogelweelde.
 - Het project Zonneceldonoren in de gemeente Beersel wil via crowdfunding zonnepanelen op sociale woningen plaatsen. Voor 5 euro kan iedereen één zonnecel schenken. Per zestig zonnecellen kan een zonnepaneel worden aangekocht. Het project maakt deel uit van de groene energie campagne 'Beersel wekt op'.
 - Bij recente woonprojecten van WPZ zijn dakoppervlakten maximaal vrijgehouden om op termijn collectieve PV-daken te kunnen installeren. Op dit moment is er voor het plaatsen van dergelijke installaties nog geen sluitende 'business case', maar WPZ is van plan om hierin te investeren als een bijdrage door de sociale huurders mogelijk is.

Onderhoud en Herstellingen

- Uit de in 2017 door WPZ uitgevoerde klanttevredenheidsmeting (zie ook OD 6.3) blijkt dat huurders over het algemeen tevreden of zelfs zeer tevreden zijn met hun woning. Uit de metingen komen wel verbeterpunten voor specifieke woningonderdelen naar voren, zoals de kwaliteit van

² <http://www.garage-swap.be/>

keuken en badkamer of de isolatie van de woning. In het gesprek met huurders werd door hen vooral de nadruk gelegd op de opvolging van herstellingen door WPZ. Huurders meldden dat zij vaak meerdere malen een herstelling moeten doorgeven voordat WPZ actie onderneemt.

- Veel huurders waarmee de visitatiecommissie sprak vinden WPZ telefonisch slecht bereikbaar. WPZ heeft geen weekend- en feestdagenpermanentie, en is voor dringende problemen buiten kantooruren niet bereikbaar. Er is voor dringende problemen met verwarming, elektriciteit of liften ook geen verwijzing naar een firma. WPZ rekent erop dat huurders contact opnemen met de hulpdiensten (112) die dan de SHM verwittigen. In samenwerking met de buurtwerking in Windmoleken is een meldingskaart voor herstellingswerken gemaakt. Op zichzelf een positieve actie om een extra mogelijkheid te creëren voor het doorgeven van herstellingen, maar dit initiatief is deels voortgekomen uit de matige telefonische bereikbaarheid van WPZ.
- De visitatiecommissie is van mening dat de wijze waarop WPZ met haar huurders communiceert over herstellingen (zowel de melding als de opvolging) beter kan. Deze verbeteractie dient deel uit te maken van een door de SHM op te stellen verbeterplan om de beheersing en besturing van haar onderhouds- en renovatieprocessen te versterken (waarover verderop in de tekst meer).

Organisatiebesturing en -beheersing

- De visitatiecommissie heeft de indruk dat de maatschappij (met name door de inzet van de directeur) veel aandacht besteedt aan innovaties op strategisch (onder andere toekomstvisies, innovatieve experimenten en samenwerkingsverbanden) en tactisch niveau (zoals nieuwbouwprojecten). In vergelijking hiermee krijgt het operationele niveau minder aandacht, in het bijzonder de dienstverlening aan klanten en de inrichting van andere kritische bedrijfsprocessen zoals de onderhouds- en renovatieplanning.
- De visitatiecommissie stelt vast dat de onderhoudskwaliteit van het patrimonium van WPZ over het algemeen toereikend is, maar dat er nog veel valt te verbeteren aan de organisatiebesturing en -beheersing van de onderhouds- en renovatieprocessen. Dat begint bij een meer planmatig verzamelen en vastleggen van gegevens over de kwaliteit van het patrimonium en het daaraan koppelen van een adequate onderhouds- en renovatieplanning. Het vorige visitatierapport bevatte een vergelijkbare aanbeveling. Daarom beveelt de visitatiecommissie WPZ aan om een verbeterplan op te stellen om de beheersing en besturing van haar onderhouds- en renovatieprocessen te versterken.

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

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

4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID

SD3: De SHM draagt bij tot de betaalbaarheid van woningen

OD 3.1: De SHM bouwt prijsbewust

Beoordeling: goed

De SHM slaagt erin om, met goed overwogen strategieën en instrumenten, de bouwkosten van haar projecten onder de norm te houden, rekening houdend met de vooropgestelde kenmerken van de woningen. Er is een terugkoppeling tussen de diverse onderdelen van het bouwproces. Zo maakt de SHM een rendementsanalyse, waarbij zij telkens een kosten-batenanalyse maakt. Ze aarzelt niet om projecten niet uit te voeren als de betaalbaarheid in het gedrang komt. WPZ zet ook in op nieuwe woonvormen als CLT evenals op gemengde huurprojecten (Vlabinvest woningen en sociale huurwoningen) omdat de hogere inkomsten van de Vlabinvest woningen de lagere sociale huurinkomsten compenseren. WPZ beschikt over een gedetailleerde en erg overzichtelijke opvolgingsfiche van de projecten met de verschillende prijzen (raming, aanbestedingsprijzen, gunningsbedrag, eindbedrag telkens ook onderverdeeld in studie- en bouwkosten). De visitatiecommissie beoordeelt het prijsbewust bouwen bij de SHM als goed.

- De SHM heeft de voorbije jaren niet meer zoveel gronden en panden aangekocht zodat de visitatiecommissie niet kon nagaan of de kostprijs van het grondaandeel binnen het subsidiabel leningsplafond (zie verder) blijft. Bij vervangingsbouw of voor nieuwbouw op gronden die reeds lang in bezit zijn van de SHM, is ze afhankelijk van het aantal woningen per ha die door de gemeente in haar actieterrein wordt toegestaan of opgelegd. In sommige wijken onderzoekt de SHM of afbraak van woningen in combinatie met afbraak van garageboxen mogelijkheden biedt voor betaalbare inbreidingsprojecten. Zo wil ze haar gronden "rentabiliseren". Een mooi voorbeeld daarvan is Vogelweelde waarbij het aantal wooneenheden na de vervanging zal stijgen van 6 woonsten en een reeks aaneengesloten garageboxen naar 20 huurappartementen en 4 assistentie-appartementen, een buurthuis en een ondergrondse parking (zie OD 1.1). Op zichzelf heeft deze hogere dichtheid nauwelijks een impact op de bouwkost en de totale kostprijs van het project maar kan het wel invloed hebben op de financiële leefbaarheid van de SHM (zie OD 5.1). WPZ heeft ook een strategie om in functie van de totale kostprijs van een project eerder voor sloop en vervangende nieuwbouw van bestaande huurwoningen te kiezen dan voor renovatie in functie van energieduurzaamheid en hedendaags comfort voor de huurders (zie OD 1.1).
- De SHM schrijft architectuurwedstrijden uit (Windmolenveld, fase 1). Ze betreft hierbij ook alle "stakeholders", bijvoorbeeld de betrokken gemeente en de VMSW. De woonactoren en de beleidsverantwoordelijken van de gemeenten bevestigden tijdens de visitatiegesprekken dat de SHM in een heel vroeg stadium overleg pleegt met de betrokken gemeente omtrent de technische en inhoudelijke haalbaarheid van het voorgestelde project. Tevens verhoogt het gebruik van de architectuurwedstrijd het draagvlak bij de belanghebbenden aangezien ze kunnen meebeslissen in de ontwerp-fase en ook over de kwaliteit van het ingediende projectvoorstel (zie OD 1.1). De gunningscriteria berusten op de ervaring van deze jury enerzijds, maar anderzijds zijn er ook criteria op het vlak van betaalbaarheid van het project en aandacht voor milieubewust bouwen. Ten slotte bepaalt het 'eisenpakket' dat er tijdens het ontwerpproces moet gestreefd worden naar een maximum van 95% van het prijsplafond.
- Aanvullend op de C2008 van de VMSW beschikt de SHM over uitgeschreven ontwerprichtlijnen voor architecten, die echter nog onvoldoende zijn uitgewerkt. Zij bespreken dit bij de voorbespreking. Daarbij besteedt de SHM ook aandacht aan duurzaamheid (onder andere zo laag mogelijke

energiebehoefte, inplanting, mobiliteit, materiaal, toegankelijkheid, levenslang wonen, sociale cohesie, onderhoudsvriendelijkheid) voor zover dit financieel haalbaar is. Daarbij wijst ze de ontwerpers op het feit dat vanaf 2021 BEN-woningen verplicht worden. De visitatiecommissie beveelt aan om de bestaande ontwerprichtlijnen verder uit te werken en ze regelmatig te actualiseren. Zo is er eenduidigheid in het overbrengen van eisen aan ontwerpers en vormt dit een goede basis voor doorlopend aanvullen en verbeteren van ontwerprichtlijnen. WPZ heeft aandacht voor materiaalkeuze en duurzaamheid, waarbij zij ook rekening houdt met de investeringskost in verhouding tot de onderhoudskosten in de toekomst.

- In de periode 2012-2016 heeft de SHM een aantal nieuwbouw- en vervangingsbouwprojecten gerealiseerd waarbij de visitatiecommissie kon nagaan of het ramingsbedrag, het bestelbedrag en de eindafrekening van de werken onder het subsidiabel leningsplafond bleef. Indien de SHM onder het subsidiabel leningsplafond (NFS2 en sinds 2012 FS3) blijft, kan ze de investeringen geheel financieren door middel van een gesubsidieerde lening. Indien de investeringen dit subsidiabel leningsplafond overschrijden, dient de SHM voor de overschrijding een beroep te doen op de eigen middelen of op een marktconforme en dus duurdere lening. De visitatiecommissie heeft een 3-tal simulatietabellen van nabij bekeken. Uit deze analyse blijkt dat de SHM het subsidiabel leningsplafond bij alle projecten heeft gerespecteerd. Bij twee van de drie projecten zat ze op een raming van 86% van de norm. Naast het bestelbedrag van de werken is ook het uitvoeringsbedrag van belang, want dit bepaalt in welke mate de SHM het leningsplafond uiteindelijk heeft gerespecteerd. In de periode 2012 tot en met 2016 zijn er voor de 10 projecten zowel min- als meerwerken toegestaan. Zowel voor nieuwbouwprojecten als voor renovatiewerken schommelden die op jaarbasis gemiddeld tussen de 0% en de 2% van het aanbestedingsbedrag. Bij 1 renovatieproject met 13 huurappartementen bedroegen de meerprijzen 17 % en betroffen ze de afwerking (schilderen). Dit had kunnen voorzien worden. Aangezien de SHM bij de raming en de bestelling meestal al substantieel onder het subsidiabel leningsplafond bleef, heeft de SHM genoeg marge om meerwerken op te vangen. Meestal realiseert WPZ relatief grote projecten (zelden onder de 25 wooneenheden) waardoor de SHM ook duidelijk schaalvoordelen kan realiseren bij de installatie van de werf en de aankoop van materialen.
- WPZ onderzoekt hoe ze concreet, in het kader van betaalbaar wonen, de noodzakelijke diversificatie in haar woonaanbod kan mogelijk maken (bv. studio's voor senioren - 'senior op kot'). Daarnaast onderzoekt ze of ze haar ervaring met opstal en erfpacht kan inzetten ten behoeve van betaalbaar wonen in het actieterrein (zie OD 1.5). De visitatiecommissie waardeert deze innoverende initiatieven.
- Indien we rekening houden met het omvangrijke bouwprogramma van de SHM voor de volgende jaren (zie OD 1.1) is het onder controle houden van de bouwkosten van cruciaal belang. De SHM levert tal van inspanningen om meer kostenbewust te bouwen. Enkele voorbeelden:
 - Bij de keuze tussen renovatie of vervangingsbouw maakt de SHM waar mogelijk een grondige analyse van de voor- en nadelen van beide opties (bijvoorbeeld in Willemskouter, Beersel waar de SHM uiteindelijk voor vervangingsbouw van de appartementen opteert en voor renovatie van de woningen waar enkel de verwarming vervangen wordt - van elektriciteit naar Cv);
 - WPZ heeft een opvolgingssysteem van het bouwproces vanaf de eerste administratieve stappen tot de definitieve oplevering. De SHM beschikt over de nodige informatie om de kostprijs van haar projecten op te volgen via een opvolgingsfiche en de nodige terugkoppeling te voorzien waarbij opgedane ervaringen uit het verleden gevaloriseerd worden. De VMSW voert de nacalculatie uit; de SHM en de architect kijken deze na om mogelijke meerwerken in de toekomst te voorkomen.

De SHM volgt de werven samen met de architect op. Tevens maakt de SHM een nacalculatie. Op deze manier evalueert zij de projecten om te kijken welke projecten het meest rendabel/betaalbaar zijn. Zo heeft zij een vergelijking gemaakt van de kostprijs van parkeerplaatsen in twee even grote projecten, Fontein (Lembeek-Halle) en Winderickx (Alsemberg-Beersel). Een parkeerplaats kostte in het ene project 37.410 euro en in het andere 2.416 euro. Het subsidiabel bedrag volgens de simulatietabel van de VMSW bedroeg respectievelijk 21.000 euro en 2.150 euro. De SHM maakte deze analyse om aan de gemeenten aan te tonen dat het eisenpakket met betrekking tot het voorzien van ondergrondse parkings tot 10 keer duurder is dan voor bovengrondse parkings. Uit een rendementsanalyse blijkt verder dat de terugverdientijd bij Vlabinvestwoningen 22 jaar bedraagt; bij sociale woningen loopt dit op tot 46 jaar. Om de betaalbaarheid van de sociale woningen te kunnen vrijwaren zet de maatschappij dan ook in op deze meer gemengde projecten (zie PV 5).

- o WPZ heeft in de periode 2013-2014 een aantal projecten niet uitgevoerd omdat ze te duur waren volgens de simulatietabel. Het gaat onder meer over de woonprojecten Blijkveld in Lot (Beersel), Lotsesteenweg in Dworp (Beersel) en Ten Broek-oost in Alsemberg (Beersel).
- o In het vorige visitatierapport werd aangehaald dat de WPZ ook nieuwe bouwvormen zoals houtskeletbouw onderzocht in het licht van goedkopere bouwkosten. Zij heeft finaal het project Heuvelpark fase 2 (Halle) herwerkt, omdat houtskeletbouw te duur bleek in de aanbesteding.
- WPZ doet regelmatig een beroep op subsidies (kruissubsidiëring via VMSW, Vlabinvest en andere) (zie OD 5.1). Zij krijgt ook renteloze leningen voor duurzaamheidsmaatregelen van de provincie Vlaams-Brabant (groene daken en zonneboilers Buizingen, Langheveld), om de kostprijs van de sociale huurwoningen te drukken.

OD 3.2: De SHM verhuurt prijsbewust

Beoordeling: goed

De SHM levert alle mogelijke inspanningen om de huurlasten zo laag mogelijk te houden. Ze heeft een visie ontwikkeld en werkt deze uit in de praktijk. De huurlasten dalen sinds 2013, dankzij o.a. groepsaankopen en heraanbesteding van contracten. Ze houdt ook rekening met voorkeuren van groepen van huurders, onder andere voor het poetsen. De resultaten zijn in de praktijk zichtbaar in de vorm van lagere huurlasten, maar de SHM zal naar de toekomst deze inspanning dienen vol te houden. De visitatiecommissie beoordeelt de inspanningen voor deze operationele doelstelling als goed.

- De kosten voor de huurder bestaan uit drie componenten: de huurlasten (waarop de SHM vat heeft) maar uiteraard ook de huurprijs (die voornamelijk afhankelijk is van het inkomen van de huurder en waarop de SHM geen invloed heeft) en de nutskosten voor elektriciteit, gas en water (waar een gedeelte verantwoordelijkheid ligt bij huurder en SHM - zie OD 4.1). Bij WPZ bedraagt de mediaan huurprijs per maand voor een eengezinswoning 323 euro en voor een appartement 259 euro. Daarmee behoort ze in beide gevallen bij de 10% hoogste van de sector. Het inkomen van de huurder en in mindere mate de marktwaarde van de woning zijn de meest bepalende factoren van de huurprijs. Daarom dat de huurprijs van sociale woningen niet als prestatie van een SHM wordt beschouwd maar als een effectindicator. Het mediaan equivalent netto belastbaar inkomen van de huurders van WPZ ligt met 15.490 euro (2016) bij de 20% hoogste van de SHM's. Gemiddeld besteden de huurders 20% van hun maandelijks inkomen aan de huur. Slechts bij enkele SHM's ligt dit

hoger. Het verschil tussen aangerekende sociale huur en de (huur)marktwaarde bedraagt voor een woning en een appartement respectievelijk 420 euro en 435 euro, en ook daarmee zit WPZ bij de hoogste van de sector. De sociale huurders betalen gemiddeld gezien een substantieel lagere huurprijs dan op de private markt.

- De gemiddelde huurlast per woongegelegenheid bedroeg in 2016 bij WPZ 258 euro per jaar. Daarmee behoort de SHM tot de 25% van de SHM's met de hoogste huurlasten. Het niveau van de huurlasten houdt normalerwijze sterk verband met het aandeel van het patrimonium dat uit appartementen bestaat. Aan appartementen zijn meestal hogere huurlasten gekoppeld door de kosten voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen (traphal, lift, groen, ...). Bij WPZ is dat aandeel 56%. Dat is bij 20% hoogste van de sector. De jaarlijkse huurlasten daalden in de periode 2012-2016 van 368 euro (2012) naar 258 euro (2016). De huurlasten vertonen een dalende trend, omdat WPZ hiertoe een aantal maatregelen heeft genomen. Deze worden hierna besproken.
- De totale huurlast voor alle huurders samen bedroeg in 2016 ongeveer 456.000 euro. De visitatiecommissie stelde in het vorige visitatierapport voor om met behulp van eigen gegevens de hoogte van de huurlasten te monitoren en te analyseren. WPZ is ingegaan op de suggestie om collectief onderhoudscontracten en inkoop van energie te doen. WPZ nam in 2013, in samenwerking met een 20-tal andere SHM's en de VVH, deel aan de groepsaankoop energie voor de gemeenschappelijke delen. Zij besliste in 2017 tevens om het Vlaams Energiebedrijf (VEB) te laten optreden als aankoopcentrale voor elektriciteit, gas en water. Deze lagere tarieven rekent zij door aan haar huurders. Via deze aankoopcentrale bekomen de huurders een lager energietarief.
- De afrekening van de huurlasten bevat: brandverzekering, onderhoud en herstel van collectieve voorzieningen (ventilatiesystemen, regenwaterinstallaties), liftonderhoud, onderhoud van Cv's (collectief en individueel), groenonderhoud, brandbeveiliging, energie en waterverbruik van gemeenschappelijke ruimten. Zij omvatten ook de personeelskosten voor 1 conciërge en 2 VTE van de poetsdienst.
- Een grote component in de huurlasten wordt gevormd door het onderhoud van de centrale verwarming. De SHM schrijft dit toe aan het feit dat het onderhoud van de Cv elektrische verwarming jaarlijks gebeurt. De raad van bestuur besliste in zijn zitting van oktober 2017 om in het kader van de vermindering van de huurlasten, de elektrische verwarming slechts 2-jaarlijks te laten onderhouden. Dit betekent dat voor de woningen op elektrische verwarming de huurlasten zullen dalen van 270 euro per jaar naar 149 euro. Ook renoveert WPZ een deel van deze woningen door deze elektrische verwarming om te zetten naar centrale verwarming op gas (daling van de huurlasten van 12 euro naar 6 euro per maand, zo blijkt uit de simulaties van WPZ). De periodiciteit van het onderhoud is ook voor de ventilatiesystemen gedaald van jaarlijks naar 2-jaarlijks. De effecten van deze beslissingen zouden zich moeten vertalen in lagere huurlasten voor de huurder in de volgende jaren. De visitatiecommissie vindt dit een goed initiatief.
- De SHM zet twee eigen personeelsleden in voor het poetsen, en dit op basis van eerdere experimenten met poetsen door bewoners. Sommige huurders poetsten in het verleden zelf, anderen deden dit niet. De eigen poetsdienst kuist nu zelf bepaalde appartementsgebouwen. WPZ blijft niettemin pogingen doen om de poetskosten te drukken, door bijvoorbeeld aan huurders de kans te laten om zelf het onderhoud op te nemen zoals in Molenborre en Heuvelpark (Halle). WPZ zet eveneens een conciërge in, met name in de wijk Reinaertweg (138 woningen en appartementen).

- De huurlasten voor het groenonderhoud bedragen ongeveer 10% van de huurlasten. In sommige wijken onderhoudt WPZ zelf het groen (Watertorenstraat, Beersel; Lembeek; Molenborre, Halle). In de overige wijken wordt het onderhoud uitgevoerd door de privésector, door sociale economiebedrijven of door de stad Halle. Daar is er een daling of blijft de kostprijs gelijk.
- De onderhoudskosten voor de liften stijgen daar deze aan modernisatie toe zijn. De modernisatiekosten draagt de SHM zelf. De SHM verdeelt de onderhoudskosten binnen éénzelfde groep over alle huurders van die groep. Dit zorgt ervoor dat deze bewoners hiervoor slechts een beperkt bedrag moeten betalen en dat huurders die toevallig in een klein gebouw wonen geen buitensporige onderhoudskosten voor hun lift dragen. De visitatiecommissie vindt dit een goed initiatief. Verder is de SHM bezig met een programma om de liften te moderniseren (energiezuiniger en betrouwbaarder). Zij probeert waar mogelijk liften te vermijden en ze te vervangen door buitentrappen. WPZ is ook overgegaan tot heraanbesteding van de onderhoudscontracten voor liften. In nieuwbouw en vervangingsbouwprojecten probeert de SHM zo economisch mogelijk om te gaan met liften (project Winderickx, Alseberg). Dit wil zeggen dat WPZ geen liften zal voorzien als andere alternatieven mogelijk zijn, zoals een buitentrap plaatsen of minder bouwniveaus voorzien. WPZ heeft ook de vaste telefonie in de liften vervangen door mobiele lijnen. Deze zijn goedkoper dan een vaste aansluiting.
- WPZ zet ook in op duurzaamheidsmaatregelen die de huurder rechtstreeks ten goede komen (zie OD 2.1 - 4.1). Dit geldt evenzeer voor de keuzes van materiaalgebruik (bijvoorbeeld voorkeur voor linoleum, voor hanggoten en uitwendige regenwaterpijpen uit zink).
- Bij opzeg gaat WPZ ter plaatse kijken, nog voor het einde van de huur. De huurder weet dan zo welke herstellingen hijzelf kan aanpakken, zodat de kost voor de huurder daalt én de termijn van wederverhuur daalt (zie OD 4.1).

4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

OD 4.1: De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

Beoordeling: goed

WPZ voorziet in een aangepaste ondersteuning bij inhuurneming en tijdens de huurperiode en dat zowel bij sociale als technische kwesties. Ook bij eventuele herhuisvesting (al dan niet ten gevolge van onderbezetting of overbezetting van de woning) of interne verhuizing biedt WPZ ondersteuning. Zo nodig verwijst ze haar huurders daarvoor door naar samenwerkende partners. WPZ sensibiliseert haar huurders voor een goed onderhoud van de woning, bijvoorbeeld door tips in de bewonerskrant, en voor een gezond en kosten- en milieubewust woongedrag, onder andere door de uitvoering van energiescans, begeleiding bij te hoge energiefacturen en partnerschap met een zelfoogstboerderij en een zelfpluktuin. De visitatiecommissie vindt de prestaties van WPZ voor deze doelstelling goed.

- Voor de toewijzing van een woning beschikt WPZ over een 'procedure voor de inschrijvingen/toewijzingen/verhuringen' waarin ze ook uitvoerig beschrijft hoe ze met versnelde toewijzingen omgaat.
 - Bij toewijzing van een woning ontvangt de kandidaat-huurder een schrijven waarin de SHM de kandidaat erop wijst dat een eerste weigering van een woning het stopzetten van de huurpremie kan betekenen en een tweede weigering de schrapping uit het kandidatenregister. De visitatiecommissie apprecieert deze verwittiging door de SHM.

- o Voor Halle is er een samenwerkingsverband met de stad en een 10-tal welzijnsactoren in functie van versnelde toewijzingen in het kader van artikel 24 §2 van het Kaderbesluit Sociale Huur. De stuurgroep van die actoren kan voor 5 versnelde toewijzingen per jaar kandidaten voordragen uit de doelgroep daklozen, jongeren die begeleiding nodig hebben bij zelfstandig wonen en personen met een geestelijk gezondheidsprobleem. In het afsprakenmodel is opgenomen dat de voordracht van de meest geschikte kandidaat in consensus moet gebeuren en daarnaast werd in de procedure expliciet de lokale binding meegenomen. Actoren engageren zich om bij die toewijzingen begeleiding te verzekeren. De versnelde toewijzing blijft voorlopig beperkt tot kandidaten uit Halle, maar er lopen gesprekken voor uitbreiding naar de andere gemeenten (in de eerste plaats Beersel en Sint-Pieters-Leeuw). De versnelde toewijzing is een vervolg op het 'wonen-welzijn'-project 'proefwonen' (zie OD 1.5).
- o Het Sociaal Huurbesluit laat toe dat een SHM een toewijzing weigert aan de kandidaat-huurder die al huurder is geweest maar toen op een ernstige wijze zijn verplichtingen niet is nagekomen. WPZ maakt er een erezaak van om dit artikel 22 van het kaderbesluit te hanteren in het kader van wat ze noemt 'een actief re-integratiebeleid van voormalige huurders' waar sprake was van wanbetaling of samenlevingsproblemen. Uit een aantal voorbeelden die de visitatiecommissie te zien kreeg, blijkt dat de SHM via begeleidingsmaatregelen of vertrouwend op geruststellende berichten van andere actoren inspanningen doet om de meest kwetsbaren een kans te geven.
- De verhuring start met een gesprek op het kantoor van WPZ waar een medewerker van de klantendienst het dossier van de nieuwe huurder controleert en de nodige tijd neemt om uitleg te geven over onder andere het reglement van inwendige orde, de (her)berekening van de huurprijs, de betaling van de waarborg, de plaatsbeschrijving, hoe meldingen te doen en de eventuele buurtwerking en rol van de conciërge. Tenslotte wordt de huurovereenkomst getekend en krijgt de huurder het Ziezo-boekje mee. De plaatsbeschrijving gebeurt door een externe expert. Er is op dat moment ook een nazicht van het pand en de meterstanden worden genoteerd. WPZ geeft de nieuwe huurder geen uitleg of handleidingen over het functioneren van verwarming of toestellen, en noemt dit zelf terecht een verbeterpunt.
- WPZ organiseert niet systematisch huisbezoeken bij haar huurders, ook niet in de proefperiode - ze haalt hiervoor tijdsgebrek als reden aan. Problemen waarvoor huurders ondersteuning nodig hebben, komt zij meestal op het spoor door meldingen van huurders zelf, van hun technische medewerkers die veel aanwezig zijn in de wijken en via diverse actoren. Op dat moment gaat een medewerker zo nodig op huisbezoek of schakelt WPZ een externe partner in; verdere afspraken daaromtrent maakt zij op het maandelijks overleg met die partners. Als gevolg van zo'n interventie krijgen huurders dan dikwijls poetshulp, een verzorgende of tuinonderhoud aangeboden. De visitatiecommissie kreeg inzage in een aantal concrete dossiers waaruit bleek dat de SHM en haar partners soms zeer intensief en met heel veel geduld een oplossing zoeken voor het probleem. Omdat zij minder huisbezoeken kunnen doen, geven medewerkers zelf aan dat zij niet snel genoeg kunnen ingrijpen. Nochtans gaf de SHM in 2016 in één van haar strategische opties zelf aan om meer huisbezoeken af te leggen. Daarom adviseert de visitatiecommissie om deze optie te heroverwegen om zo soms sluimerende problemen sneller op het spoor te komen en te kunnen aanpakken, zeker in de proefperiode.
- Huurders met wie de visitatiecommissie sprak, tonen zich in meerderheid tevreden over de manier waarop WPZ omgaat met meldingen van problemen en haar reactie daarop. Nieuwe huurders waren zeer tevreden over de begeleiding bij toewijzing en verhuring. Dat blijkt ook uit de tevre-

denheidsmeting van 2017 waar ruim 80% van de respondenten aangaf tevreden te zijn over de aandacht en het begrip van de SHM voor problemen en vragen van huurders. Over de uitvoering van werken aan de woning waren de meningen verdeeld. De meeste door de visitatiecommissie gehoorde huurders toonden zich tevreden over responstijd, behulpzaamheid, klantvriendelijkheid en vakbekwaamheid van de technische medewerkers, maar bij anderen lijkt het optreden van de SHM op veel minder begrip te kunnen rekenen. En ook dat wordt bevestigd door de tevredenheidsmeting die aangeeft dat ruim 40% niet tevreden is over de responstijd en ruim 30% vindt dat WPZ een defect aan de woning niet goed herstelt (zie ook OD 2.1). Inmiddels heeft WPZ in samenwerking met Samenlevingsopbouw een meldingskaart voor problemen ontworpen die al verschenen is in de bewonerskrant en die wordt gehanteerd in de buurthuizen (zie OD 4.3).

Woon- en welzijnsactoren gaven ook aan dat de samenwerking met WPZ in het zoeken naar een oplossing voor huurdersproblemen sterk is verbeterd door regelmatig overleg en goede afstemming. Maandelijks is er een overleg met de OCMW's en andere actoren van Halle en Sint-Pieters-Leeuw en met het OCMW van Beersel; ad hoc is er ook overleg met de OCMW's van Pepingen en Sint-Genesius-Rode. Ook de tweemaandelijks stuurgroep vergaderingen 'versnelde toewijzing' zijn een gelegenheid voor overleg over ondersteuningsnoden van huurders. Actoren en sommige huurders wijzen er niettemin op dat WPZ meldingen van problemen slecht opvolgt, zeker als het gaat om meer complexe problemen. De SHM heeft 'productfiches' (te vergelijken met procedures) ontwikkeld om vragen van huurders en kandidaat-huurders adequaat te kunnen beantwoorden of opvolgen (bv. 'onthalen van hulpvragen', 'technische meldingen', 'aanvraag aanpassingswerken aan de woning'). In de praktijk bieden die echter te weinig ondersteuning om die klachten te vermijden. De visitatiecommissie adviseert de SHM om in overleg met welzijnsactoren zoals CAW, Samenlevingsopbouw, OCMW's en zorginstellingen en met bewoners (bijvoorbeeld via de buurthuizen) uit te klaren welke ondersteuningsnoden ondergesneeuwd raken. Vervolgens kan ze onderzoeken hoe ze zich het best kan organiseren en medewerkers kan bijscholen om daarop te kunnen inspelen. Het is belangrijk ook de medewerkers van de klantendienst daarbij te betrekken.

- Huurders van een overbezette woning brengt de SHM in kaart om dan vervolgens dossier per dossier te bekijken welke oplossing voor dat gezin gepast is. De SHM bekijkt momenteel welk aanbod ze kan doen, om daarna bewoners van onderbezette woningen aan te schrijven om zich te laten inschrijven voor een aangepaste woning
- Wanneer WPZ bij een huurder een buitensporig energieverbruik vaststelt, onderzoekt ze de situatie en zoekt ze (mee) naar een oplossing, die zowel bij de huurder als bij WPZ zelf kan liggen. Proactief heeft ze door Groep Intro ook energiescans laten uitvoeren in al haar woningen. In samenwerking met Groep Intro organiseerde ze dit jaar een zitdag voor de 'Switch'-campagne die huurders aanmoedigt om over te stappen naar een goedkopere energieleverancier. Ze publiceerde daarvoor een artikel in haar bewonerskrant. Een 10-tal huurders meldden zich daarvoor aan (zie ook OD 2.1).

WPZ is partner van CSA zelfoogstboerderij 't Groen(t)e Hart en zelf-pluktuin 't Beizenhofke in Lembeek (zie ook OD 4.3). Ze informeert haar huurders over deze initiatieven in haar bewonerskrant en sensibiliseert op die manier voor gezond wonen.

- Als een huurder moet verhuizen omwille van renovatie of bij interne mutatie, bespreekt een medewerker van de klantendienst de mogelijkheden met de huurder, zoeken ze samen een woning en plannen ze samen de verhuis. WPZ had recent geen renovatieprojecten met verplichte verhuisbewegingen, maar in het verleden ondersteunde ze huurders daarbij wel met het gratis ter beschikking stellen van verhuisdozen, het contacteren en betalen van een verhuysfirma en het toekennen van een verhuyspremie

van €250. Voor de toekomst voorziet ze een vergelijkbare ondersteuning. De visitatiecommissie adviseert de SHM – mede omwille van de verruimde aandacht voor onderbezetting – een draaiboek voor ondersteuning bij verhuys uit te schrijven.

- Huurders die omwille van verminderde mobiliteit aanpassingen willen aan de woning, kunnen daarvoor een aanvraag indienen bij WPZ, die hen voor financiële ondersteuning doorverwijst naar VAPH of mutualiteit. WPZ zal met die huurder echter steeds de mogelijkheden bespreken van een mutatie naar een meer geschikte woning. Wanneer een huurder zijn woning opzegt, gaat iemand van de dienst patrimonium op huisbezoek om te bekijken welke opruim- of onderhoudswerken nog moeten worden uitgevoerd door huurder of verhuurder (zie ook OD 3.2).
- WPZ onderscheidt zich ook in de ondersteuning die ze biedt aan kwetsbare doelgroepen met een fysieke of psychische beperking. Zo is WPZ een van de drijvende krachten achter een ingediend subsidiedossier 'aanklampende zorg' naar zorgmijdende sociale huurders met psychische problemen. Dit project heeft de ambitie om mensen met psychische problemen te detecteren vanuit sociale woonactoren, om hen vervolgens aanklampend te begeleiden en toe te leiden naar reguliere hulpverlening. Op die manier hoopt WPZ uithuiszetting en overlast te vermijden en inclusie van mensen met psychische problemen te bevorderen. Voorts verhuurt WPZ aan vzw De Zonnestraal 2 sociale woningen in de wijk Vogelweelde. In een nieuwbouwproject aan de Wielewaallaan in Halle heeft WPZ ADO-Icarus ook mee aan tafel gevraagd voor de uitwerking van een project voor mensen met een fysieke beperking en 24/7 assistentie. Mensen met een verminderde mobiliteit zal WPZ ook steeds proberen huisvesten op het gelijkvloers of in een appartement met lift.

Via een samenwerking met stad en OCMW Halle en Landelijke Kinderopvang wordt 25% van de beschikbare plaatsen in de betaalbare kinderopvang 't Goudvinkje in Vogelweelde voorbehouden voor sociale huurders; WPZ verhuurt voor die kinderopvang een niet-residentiële ruimte aan OCMW Halle. In 2018 zetten WPZ en OCMW Beersel een gelijkaardig initiatief op in Dworp. Intussen hebben door de samenwerking met het OCMW Halle WPZ-huurders nu ook bij voorrang toegang tot 't Ravotje, een groepsopvang georganiseerd door LKO en OCMW.

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

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

De visitatiecommissie beoordeelt de inzet van WPZ voor de woonzekerheid van haar huurders als voor verbetering vatbaar. Ondanks de zeer hoge huurdersachterstallen heeft WPZ pas in 2016 in samenwerking met een consultancybureau haar bestaande debiteurenreglement aangepast. Dit resulteerde in een procedure huurdersachterstallen waarin incassobureau TCM een belangrijke rol wordt toebedeeld en waarin voor het afsluiten van afbetalingsplannen wordt doorverwezen naar de OCMW's, andere welzijnspartners en TCM. WPZ verwijst huurders ook door naar het 'sociale incassobureau' My TrustO. Daarnaast heeft WPZ in elk van de gemeenten van haar actieterrein afspraken voor overleg over huurdersproblemen. De procedure zelf is niet duidelijk en weinig ondersteunend naar huurders in moeilijkheden. Dat geldt ook voor de brieven die de SHM in dat verband naar de huurders stuurt. De aanpak met betrekking tot het voorkomen van verwaarlozing van de woning en een goed nabuurschap is goed en efficiënt, maar de daarvoor uitgewerkte procedure 'woonzorg' is niet actueel en in functie van een goede opvolging weinig concreet. Om uithuiszetting omwille van sociale of domiciliefraude te voorkomen heeft de SHM afspraken met de politie maar kan ze nog meer inzetten op een proactieve werking in samenwerking met de OCMW's. De SHM

houdt de redenen bij waarom zij huurovereenkomsten beëindigt, maar kan daar voorlopig geen bruikbare conclusies uit trekken.

- De voorbije jaren zag WPZ de huurdersachterstallen hoog oplopen, maar pas in 2016 nam ze drastische maatregelen. Tussen mei en oktober 2016 belde de financiële dienst alle mensen met achterstal op en rapporteerde daarover aan de raad van bestuur. Intussen legde de SHM contacten met My TrustO (zie verder) en zocht ze een externe partner om de werklast te verminderen. Die partner vond ze in TCM dat vanaf november 2016 alle huurders met achterstal aanschreef. In oktober 2017 wijzigde de SHM de procedure door nu zelf de eerste aanmaningsbrief te sturen en de tweede door TCM te laten schrijven.
 - De procedure debiteurenbeheer stelt in de aanhef dat klanten die reeds gekend zijn bij welzijnsinstanties, met deze instantie een afbetalingsplan moeten opstellen - een weinig ondersteunende start van de procedure. Daar staat tegenover dat ze meteen daarop benadrukt dat ze haar huurders wijst op het belang van het vermijden van huurdersachterstal en een goed onderhoud van de woning en dat ze bij vermoedens van betalingsproblemen de klant doorverwijst naar een welzijnspartner. In elk van de gemeenten van haar actieterrein heeft WPZ afspraken voor overleg over huurdersproblemen.
 - o Voor Halle en Sint-Pieters-Leeuw gebeurt dat onder coördinatie van Woonwinkel Zennevallei. Maandelijks stuurt WPZ een lijst van alle huurders met huurachterstal uit Halle en Sint-Pieters-Leeuw door met vermelding van de actie die WPZ heeft ondernomen, conform de procedure. Daarnaast is er maandelijks een overleg met de betrokken OCMW's, CAW en andere welzijnspartners om de nodige aanpak te bespreken.
 - o Voor Beersel en Sint-Genesius-Rode is de aanpak vergelijkbaar, alleen zijn de gesprekpartners voor het maandelijks overleg in Beersel beperkt tot diensthoofd en woonbegeleider van het OCWM en gaat met Sint-Genesius-Rode slechts ad hoc een overleg door.
 - o Voor Pepingen, waar de SHM maar 6 sociale huurwoningen heeft, worden lijsten ad hoc doorgestuurd en is er maar een overleg indien nodig.
- Voorts verwijst WPZ haar huurders met betalingsmoeilijkheden door naar My TrustO. Ze doet dit aan de hand van flyers en verwijzingen in brieven. My TrustO maakt samen met de betrokkene een realistisch afbetalingsplan op voor alle schulden, inclusief de huurdersachterstal. De dossierkost voor de opmaak van zo'n afbetalingsplan kost 150 euro, wat de visitatiecommissie een bezwarend element acht in pogingen om uithuiszetting wegens huurdersachterstal te vermijden. Het aantal huurders dat van die mogelijkheid gebruik maakt is om begrijpbare redenen tot nu toe beperkt tot een 10-tal.
- In 2016 werd een procedure huurdersachterstal opgesteld met ondersteuning van een consultancybureau en herzien in oktober 2017 (goedkeuring raad van bestuur). De huidige procedure voorziet een eerste aanmaningsbrief bij 1 maand huurdersachterstal. Bij niet betaling van de achterstal stuurt de SHM het dossier door naar incassobureau TCM dat de huurder tot betaling aanzet middels een brief, telefonisch contact en zo nodig een huisbezoek. Zolang de achterstal minder dan 2 maand bedraagt volgt TCM het dossier op met evaluatie na drie maand. Als de achterstal meer dan 2 maand bedraagt, sluit TCM het dossier af en wordt het doorgestuurd naar de advocaat die de juridische procedure start met een ingebrekestelling. Als dan niet wordt overgegaan tot betaling of een afbetaling via My TrustO of het OCMW, dient de SHM een verzoekschrift in bij het vredegerecht. Betaalt de huurder voor de zitting dan wordt de procedure stopgezet, zo niet wordt de procedure ten gronde gevoerd.

- In de eerste brief die WPZ aan de huurders met huurdersachterstal stuurt, wordt de huurder vriendelijk gemeld dat de huishuur nog niet betaald is, maar meteen wordt ook gedreigd met de inschakeling van een incassobureau en bijkomende kosten. Voor hulp wordt enkel verwezen naar My TrustO, waarvan gemeld wordt dat de kost daarvoor 150 euro bedraagt. De SHM doet in de brief geen aanbod om het probleem op kantoor te bespreken, verwijst niet door naar het OCMW of biedt niet de mogelijkheid van een afbetaling. De SHM voert aan dat in de praktijk huurders die de SHM contacteren en maar een kleine achterstand hebben een afbetalingsplan krijgen, dat ze binnen de 3 maanden moeten aflossen. Anderzijds is ze ervan overtuigd dat huurders met een grotere achterstand meer gebaat zijn met een totaaloplossing voor hun schulden en ze hen daarom doorverwijst naar OCMW of My TrustO. Het is wel zo dat WPZ zich engageert om afbetalingsplannen die worden afgesproken met het OCMW te aanvaarden; het OCMW wordt niet gevraagd de schulden van de huurders af te betalen.

Volgende brieven worden verstuurd door TCM of de advocaat. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om – tegelijk met een herdenken van de procedure – ook de briefwisseling aan de huurders te herwerken en hen op een respectvolle, ondersteunende maar nog altijd krachtdadige manier te wijzen op het nakomen van hun plichten. Ze suggereert de SHM daarvoor te rade te gaan bij SHM's die voor deze OD een beoordeling 'zeer goed' krijgen.

- Hoewel in het vorige visitatierapport al werd gewezen op het belang van cijfers en achtergrondinformatie over huurdersachterstallen, duurde het nog tot 2016 vooraleer de SHM actie ondernam (naar eigen zeggen wegens aanhoudende software problemen). Op 31 maart 2016 bleek dat 1/3 van de huidige huurders een betalingsachterstand had, voor een totaalbedrag van 328.320 euro. Eind november 2017 was het aantal huurders met achterstand door allerlei acties van de SHM (o.a. telefoonrondes van de financiële dienst en inschakeling van TCM) drastisch gedaald van 572 naar 271. Toch was er toen nog een huurdersachterstal zittende huurders van 183.258 euro en waren er maar 64 huurders met een afbetalingsplan. Het aantal gerechtelijke procedures eind 2016 bedroeg 67, waarvan 45 voor huurdersachterstal. In 2017 waren er 11 effectieve uithuiszettingen vanwege het niet betalen van de huur, weliswaar een uitzonderlijk hoog cijfer in vergelijking met vorige jaren (2 in 2014 – 0 in 2015 – 4 in 2016). Dit hoge aantal was gevolg van een inhaalbeweging die de SHM vanaf 2016 heeft ingezet naar het innen van huurdersachterstallen (zie ook OD 5.3).
- Om uithuiszetting wegens overlast of problematisch woongedrag te vermijden beschikt WPZ over een procedure 'woonzorg'. Bij melding van een probleem wordt de huurder uitgenodigd voor een gesprek of brengt een medewerker van de klantendienst een huisbezoek. Blijkt de melding gegrond dan worden afspraken gemaakt die met volgende huisbezoeken worden opgevolgd. Zo nodig schakelt WPZ een externe begeleidingsdienst in (o.a. OCMW-diensten, Burenbemiddeling). Mislukken de pogingen om tot een oplossing te komen, dan wordt de huur opgezegd en het OCMW verwittigd. In 2017 waren er 2 uithuiszettingen wegens overlast en een derde in combinatie met huurdersachterstal en slecht onderhoud van de woning. Met betrekking tot het vermijden van uithuiszetting wegens sociale of domiciliefraude heeft WPZ geen strategie uitgewerkt; wel werkt ze samen met de politie om gevallen van fraude op te sporen. In 2017 was er 1 uithuiszetting omwille van domiciliefraude in combinatie met huurdersachterstal.
- De cases die de SHM – vooral met betrekking tot problematisch woongedrag – aan de visitatiecommissie voorlegde, getuigen van een zeer geduldige en menselijke aanpak van de problemen. Ook de inschakeling van diverse partners op een maandelijks overleg omtrent dossiers huurdersachterstal en problematisch woongedrag in Halle, Beersel en Sint-Pieters-Leeuw,

tonen die sociale bewogenheid. Samen zoeken zij voor de zowat 20 dossiers die dan besproken worden welke partner het best actie onderneemt naar de betrokken huurder. De actoren waarmee de visitatiecommissie sprak, getuigen van een constructieve samenwerking met de SHM, ook binnen de stuurgroep 'versnelde toewijzing', een systeem dat net als het 'proefwonen'-project mede zorgt voor een vermindering van uithuiszettingen en voor rust in de buurt. Anderzijds geven ze ook aan dat de SHM heel veel verwacht van haar welzijnspartners en dat ze de problemen makkelijk naar hen doorschuift. Ze betreuren dat de SHM nalaat om huurders een afbetalingsplan aan te bieden en daarvoor regels op te stellen; ze zou ook te snel overgaan tot een ingebrekestelling bij huurdersachterstal. Ze wijzen er op dat door een combinatie met het (eventueel in schijven) betalen van een waarborg, een huurachterstal snel kan optreden. Ze betreuren ook dat er geen overleg mogelijk is over het in uitzonderlijke gevallen later betalen van de huur; het systeem van het opbouwen van een reservemaandhuur om de huur tijdig te kunnen betalen werkt volgens hen niet. De preventieve woonbegeleiding kan dikwijls ook niet tijdig worden opgestart, maar daarover worden nu afspraken gemaakt.

- WPZ houdt sinds 2014 de redenen van beëindiging van de huurovereenkomst bij. Sinds 2017 maakt ze ook inzichtelijk hoeveel huurders ze heeft uit huis gezet op basis van artikel 33 van het kaderbesluit sociale huur, door ontbinding van de huurovereenkomst of van rechtswege. De belangrijkste redenen van huuropzegging door de huurder zijn een mutatie, het overlijden van de huurder en de verhuis naar een rusthuis.

De visitatiecommissie beveelt WPZ aan om haar inzet voor een zo goed mogelijke woonzekerheid, en met name het vermijden van uithuiszetting omwille van huurdersachterstal, problematisch woongedrag en domiciliefraude, te evalueren en daarvoor in overleg te treden met de partners die daaromtrent met haar samenwerken. Het zal zaak zijn om enerzijds de zwakheden van de bestaande procedures (o.a. de culpabiliserende ondertoon, het snel overgaan tot een sanctionerend optreden, het ontlopen van eigen verantwoordelijkheid, gebrek aan draagvlak voor sommige onderdelen van de procedure) weg te werken en de sterktes van de huidige aanpak (o.a. het maandelijks overleg met tal van welzijnspartners, de effectiviteit van de inschakeling van TCM en My TrustO) te optimaliseren. Bij het maken van die oefening zouden ook de uitgeschreven procedures veel duidelijker, transparanter en concreter kunnen worden gemaakt en de brieven klantvriendelijker. Gevolg van die hele operatie zou moeten zijn dat huurders met betalingsproblemen of een problematisch woongedrag beter ondersteund worden in het wegwerken van de problemen, dat er een duidelijke rolverdeling is met de partners en dat WPZ - met het oog op draagvlak voor de aanpak - bereid is om zo nodig bij te sturen. Dit zou ook moeten leiden tot een verdere daling van de huurdersachterstallen en uithuiszettingen.

OD 4.3: De SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan *Beoordeling: goed*

De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van WPZ voor deze operationele doelstelling als goed. De SHM pakt individuele leefbaarheidsproblemen zo snel en adequaat mogelijk aan. Ze doet dit in overleg en samenwerking met politie en diverse welzijnsactoren en preventief via buurtwerk en een conciërge. Daarnaast neemt ze zelf en in partnerschap tal van leefbaarheidsinitiatieven om de contacten tussen huurders te verbeteren en huurders kansen te bieden op meer maatschappelijke betrokkenheid. WPZ heeft in de realisatie van nieuwe projecten oog voor sociale mix en omgevingskwaliteit en zet sterk in op inbreidingsgerichte projecten en het wegwerken van stadskankers en herbestemming van gebouwen.

- Grote leefbaarheidsproblemen doen zich niet voor in het patrimonium van WPZ, zo getuigen zowel de SHM als de andere gesprekspartners. Huurders

toonden zich in de tevredenheidsmeting van 2017 voor de overgrote meerderheid (90%) tevreden over hun buurt; dat bleek ook op het gesprek met de visitatiecommissie. Die tevredenheidsmeting wijst uit dat de meest gesignaleerde problemen betrekking hebben op burenhinder, onderhoud van gemeenschappelijke delen, groen en voetpaden, zwerfvuil, hondenpoep, verkeer en parkeren.

- o Problemen komt de SHM doorgaans op het spoor door signalen van bewoners, eigen medewerkers en partners. Probleemsituaties bespreekt ze op het maandelijks overleg met de OCMW's en andere welzijnspartners, neemt ze op met de politie of via een eigen huisbezoek. WPZ neemt in Halle ook deel aan een overlastplatform met diverse diensten en organisaties. Uit een aantal dossiers die de visitatiecommissie kon inkijken, blijkt dat de SHM en haar partners problemen grondig doorpraten en de nodige actie ondernemen.
- o Preventief werkt WPZ met de stad Halle samen door inzet van buurtwerk en een eigen conciërge in de wijken waar de problemen het vaakst voorkomen; vooral de wijk Windmoleken kampt met een slecht imago. De conciërge is actief in de wijk Rodenem (Reinaertweg en omgeving). Zijn taak bestaat erin om technische problemen te melden en kleine reparaties zelf uit te voeren, de netheid rond de appartementen te verzekeren en te bemiddelen bij burenruzies. Bij burenruzies in haar patrimonium doet WPZ soms beroep op Burenbemiddeling van de provincie Vlaams-Brabant. In de wijken Windmoleken en Vogelweelde organiseert stad Halle in een samenwerking met RISO Vlaams-Brabant buurtwerk. Doordat de SHM haar infrastructuur gratis ter beschikking stelt van het buurtwerk, heeft de stad Halle het aantal buurtwerkers in die buurten opgetrokken. RISO zet nu 3 buurtwerkers in, waarvan 2 in Windmoleken en 1 in Vogelweelde. Het buurthuis in Vogelweelde ging in januari 2016 open in een nieuw gebouw van WPZ, waarvan de inrichting gebeurde met inspraak van de gebruikers nadat ze daarover eerder al een bewonersbevraging hield (2011). Op beide locaties organiseert het buurtwerk activiteiten voor jongeren en volwassenen. In de ontmoetingsruimte kunnen huurders terecht voor een babbel of met hun vragen en problemen die - als ze betrekking hebben op WPZ - met de SHM worden opgenomen door de buurtwerker. Dat gebeurt onder meer op een tweemaandelijks overleg over de buurtproblemen, waarop ook andere partners worden uitgenodigd. Huurders die aanwezig waren op het gesprek met de visitatiecommissie, spraken zich lovend uit over deze buurtwerkingen.
- WPZ neemt - altijd in partnerschap met andere relevante actoren - diverse initiatieven om de leefbaarheid en de maatschappelijke integratie van haar huurders te verbeteren. De partners met wie de visitatiecommissie sprak noemen WPZ een trendsetter in het aangaan van maatschappelijke uitdagingen in de ruime wooncontext en ze roemen de SHM daar ook voor. Een aantal voorbeelden maken dat duidelijk:
 - o In de buurthuizen zijn in samenwerking met vzw Transitie Halle en stad Halle 'Repair Cafés' georganiseerd, die de huurders in staat stellen om goederen te laten herstellen die ze anders moeten vervangen. Voorts organiseerde WPZ met een aantal partners een 'pop-up recyclagepark'. Inwoners konden er niet alleen afval brengen om in de juiste containers te droppen, er was ook een geeftafel om herbruikbare zaken te ruilen of weg te geven. 'Redders in Food' toonden dat je met restjes nog lekker kan koken.
 - o Via een samenwerking met de OCMW's van Halle en Beersel krijgen een aantal sociale huurders voorrang in twee kinderopvanginitiatieven (zie OD 4.1). In diezelfde sfeer zit het plan om in Huizingen sociale woningen te bouwen boven een geplande kleuterschool.
 - o Een recent initiatief is om via 'Garage-SWAP' duurzame mobiliteitsoplossingen te onderzoeken voor sociale huurders (zie OD 2.1). WPZ heeft met de Lijn ook al onderhandeld om een buslijn te verleggen.

- o Aansluitend bij het buurthuis Windmoleken stelde WPZ - met het oog op meer sociale contacten - ruimte beschikbaar voor de uitbouw van een buurttuin met moestuinbakken voor senioren in een rolstoel. Recent deed ze datzelfde in Rodenemhof waar in 2017 een volkstuin is geopend in de Reinaertweg; later komen daar ook nog een bloemenweide en fruitbomen bij. Via de bewonerskrant werden bewoners uitgenodigd om er gebruik van te maken.
- o Bij de gemeenteschool van Dworp stelt WPZ een stuk grond ter beschikking van de kinderen voor de aanleg van een moestuin en in Lembeek-Halle geeft ze een stuk grond van 2 ha in bruikleen voor de uitbouw van zelfoogstboerderij 't Groen(t)e Hart' en zelfpluktuin 't Beizenhofke'. In haar bewonerskrant nodigt ze huurders uit om daaraan te participeren.

Dit en andere initiatieven kaderen in het wacht- en restpercelenbeleid van WPZ, dat vooral voortuinstroken betreft maar bijvoorbeeld ook de begrazing van een stuk weiland Schoolgatweg in Buizingen-Halle door de 'herder van het Pajottenland'.

- Gemeentelijke ambtenaren en politici waarderen de inspanningen van WPZ om met haar renovatie- en bouwactiviteiten mee te zorgen voor leefbare buurten, zoals:
 - o met inbreidingsgerichte projecten stadskankers en brownfields wegwerken. Voorbeelden daarvan zijn de herbestemming tot sociale huurwoningen van de brongsieterij De Fontein in Lembeek (Halle), de wafelbakkerij Suzy in Buizingen en de rijkswachtkazerne in Lot;
 - o de realisatie van een mix van koop-huur-Vlabinvest-projecten, de spreiding van de sociale woonprojecten over de diverse deelgemeenten en sterke architecturale en stedenbouwkundige concepten die zo ook mee het imago van sociale huisvesting opkrikken;
 - o de intentie van de SHM om in de wijk Windmoleken de slechtste delen te slopen en een nieuwe kwalitatieve invulling te geven met een mix van woningtypes;
 - o het aftoetsen van de mogelijkheden om de sociale woningen nabij voorzieningen en openbaar vervoer te plaatsen en aandacht te geven aan de inrichting van de publieke ruimte.

Een pluspunt is ook dat WPZ omwonenden soms betreft bij de vormgeving van een nieuwbouwproject en ze altijd uitnodigt bij de opening ervan.

De visitatiecommissie stelt vast dat WPZ in samenwerking met andere actoren snel ingrijpt bij individuele of burenp Problemen in haar wijken en sterk inzet op buurtwerking en leefbaarheidsinitiatieven vanuit haar visie op maatschappelijk verantwoord ondernemen. Teneinde zich ook bij haar huurders te verzekeren van voldoende draagvlak, adviseert de visitatiecommissie de SHM om bij hen af te toetsen of deze initiatieven aansluiten bij hun verwachtingen met betrekking tot leefbaarheid dan wel of zij andere noden, behoeften of suggesties hebben.

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

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

In het actieterrein van WPZ zijn geen bewonersgroepen actief en de SHM stimuleert huurders ook niet om dergelijke groepen op te richten. De bewonersvergaderingen die de SHM in de vorige visitatieperiode nog organiseerde, zijn pas in 2017 - onder de vorm van buurtbabbels - in een aantal wijken opnieuw opgestart. WPZ gaat hier met de huurders in gesprek over problemen die ze aankaarten. De SHM betreft bewoners niet of nauwelijks bij ophanden zijnde renovatieoperaties of nieuwbouwprojecten maar is wel

aanwezig op bewonersvergaderingen die door het buurtwerk worden georganiseerd. Omdat de initiatieven die WPZ neemt nog te recent zijn en onvoldoende invulling geven aan de vereisten die worden gesteld aan SHM's beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van WPZ op deze doelstelling als voor verbetering vatbaar.

- Naar aanleiding van de vorige visitatieronde formuleerde de visitatiecommissie de aanbeveling om de bestaande bewonersvergaderingen verder te laten ontwikkelen naar vergaderingen waar de bewoners echt kunnen participeren aan het beheer van hun wijk. De SHM heeft nagelaten om met deze aanbeveling aan de slag te gaan in de verdere ontwikkeling van bewonersbetrokkenheid. Integendeel ze bouwde het aantal bewonersvergaderingen af. Tot ze in 2017 opnieuw begon met zogenaamde buurtbabbels organiseerde de SHM enkel een beperkt aantal bewonersvergaderingen bij nieuwbouwprojecten of nam ze deel aan bewonersvergaderingen georganiseerd door het buurtwerk:
 - WPZ organiseert bij de opening van nieuwe projecten bewonersvergaderingen voor de omwonenden (al dan niet sociale huurders). Voor het nieuwbouwproject Laekenweide in Lot organiseerde WPZ in 2015 ook een bewonersvergadering over de plannen, waar ruimte was voor vraagstelling en opmerkingen. In datzelfde project en in het project Van Cotthemstraat/ Klein-Bijgaardenstraat in Sint-Pieters-Leeuw organiseerde ze een gelijkaardige vergadering voor de omwonenden.
 - In mei 2016 organiseerde buurtwerk Windmoleken in het buurthuis een bewonersvergadering waar de buurtwerkers met de bewoners in gesprek gingen over wonen en afval in de wijk. WPZ was aanwezig op deze vergadering en ging met de bewoners in gesprek over hun bekommernissen. Als gevolg van die bijeenkomst ontwikkelden RISO en WPZ samen een meldingskaart voor vragen en problemen
- Sinds 2017 organiseerde WPZ op een namiddag al in een tiental wijken verspreid over haar actieterrein een buurtbabbel. WPZ zet daarvoor in de buurt een partytent op met een hoge tafel, waarrond medewerkers van de klantendienst en de dienst patrimonium in gesprek gaan met de huurders. Bij de uitnodiging polst de SHM al expliciet naar vragen en opmerkingen. Bij de bespreking worden collectieve en individuele vragen van elkaar gescheiden. Na de buurtbabbel krijgen de huurders een kort verslag. Daaruit leren we dat de belangrijkste gespreksonderwerpen gaan over ongemakken in de gemeenschappelijke delen en de omgeving; de SHM neemt vervolgens initiatief om die ongemakken weg te nemen.
- Actoren vinden het positief dat WPZ het buurthuis in Vogelweelde mede heeft ingericht op basis van de bewonersbevraging en het gesprek met het buurtwerk. Anderzijds betreuren zij - volgens de visitatiecommissie terecht - dat WPZ huurders niet informeert over en betreft bij de geplande renovatieoperaties, onder andere in Windmoleken. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om een strategie uit te werken over de communicatie naar huurders met betrekking tot haar intentie om wijken of complexen te renoveren of herin te richten. Ze kan dan met hen een plan uitwerken over verdere stappen die ze voor die projecten kan zetten naar betrokkenheid van de bewoners in het renovatietraject.
- WPZ communiceert met haar huurders via een bewonerskrant die ze in 2016 een make-over gaf en een nieuwe naam, de Gazet van WPZ. Er is in de krant plaats voor het verhaal van bewoners door bewoners. Een vaste reporter heeft WPZ daarvoor nog niet gevonden, maar geregeld zijn er huurders die als gastreporter optreden. WPZ heeft ook een website, maar daaraan hebben bewoners niet meegewerkt.
- WPZ organiseerde in 2017 een tevredenheidsmeting, waarvan ze de resultaten publiceerde in haar bewonerskrant. Bewonersvergaderingen om die resultaten bekend te maken en te bespreken met de huurders, organiseerde

WPZ niet. Volgens de visitatiecommissie is het zinvol om dit alsnog te doen en die gelegenheid aan te grijpen om met de bewoners te bekijken hoe ze mee initiatief kunnen nemen om de aangekaarte problemen of suggesties te realiseren. Het kan ook een gelegenheid zijn om bij die bewoners af te toetsen hoe en rond welke thema's ze verder willen betrokken worden bij de werking van de SHM.

De visitatiecommissie is ervan overtuigd dat WPZ met de organisatie van de buurtbabbels een belangrijke stap heeft gezet naar een heropstart van bewonersbetrokkenheid. Verder zijn er nog maar weinig initiatieven genomen om de noden, verwachtingen en interesses van bewoners te beluisteren. Er dienen zich nochtans mooie opportuniteiten aan om bewoners dichter bij haar werking te betrekken. De visitatiecommissie beveelt WPZ dan ook aan om bijvoorbeeld de tevredenheidsmeting, de herwerking van de website of geplande renovatieoperaties aan te grijpen om bewoners sterker bij haar werking te betrekken en te onderzoeken of daarop structurele bewonerswerkingen kunnen worden geënt. Vanuit die ervaring kan WPZ een visie en strategie op het betrekken van bewoners ontwikkelen en zo enerzijds het draagvlak voor haar beslissingen verhogen en anderzijds haar werking mee laten verbeteren vanuit de ervaringsdeskundigheid van de bewoners.

4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID

OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar

Beoordeling: goed

WPZ beschikt over een evenwichtige financiële exploitatie voortkomend uit een efficiënt en effectief beheer en uit de ontwikkeling en verkoop van patrimonium. Aan de hand van de analyse van de financiële gezondheidsindex (FiGI) en de onderliggende financiële ratio's voor de voorbije periode en van de financiële planning voor de volgende jaren beoordeelt de visitatiecommissie de financiële leefbaarheid van WPZ als goed. De liquide middelen vormen evenwel een aandachtspunt. Die evolueren negatief door de toegenomen investeringsuitgaven. De beschikbare reserves laten toe om dit jaarlijks tekort gedurende nog een aantal jaren (2025) op te vangen en te compenseren door het jaarlijks verkopen van enkele woningen en het bouwen van koop- en Vlabinvestwoningen.

- De financiële gezondheid van een SHM wordt in eerste instantie beoordeeld aan de hand van de Financiële Gezondheidsindex (FiGI). Het vertrekpunt van de FiGI zijn tien financiële kengetallen of ratio's, die elk voor drie opeenvolgende boekjaren berekend worden. Dit levert dertig kengetallen op die de basis vormen van de berekening. De kengetallen beslaan de vier belangrijkste aspecten van de financiële gezondheid van een onderneming: liquiditeit, solvabiliteit, rentabiliteit en kostenbeheersing. Financiële gezondheid is namelijk meer dan winst alleen. Via een systeem van scores en wegingen wordt het eindresultaat een score op 60 punten. Hoe hoger de score, hoe beter de indicatie van financiële gezondheid. Voor elk van de vier aspecten wordt ook een deelresultaat berekend, zodat een SHM kan zien waar ze sterk of minder sterk presteert.
- De FiGI voor WPZ bedraagt voor 2016 36 en is vrij stabiel (2012-2016), met name van 36,5 in 2012 naar 36,1 in 2016. WPZ bevindt zich daarmee in de middenmoot van de sector.
- De financiële gezondheid is dus momenteel voldoende en is onder andere te danken aan de beheersing van de bouwkosten (zie OD 3.1 en OD 5.2), het gebruik maken van diverse subsidies (Vlabinvest, renteloze leningen bij de provincie Vlaams-Brabant) (zie OD 3.2) en het inzetten op gemengde koopprojecten (PV 1). De liquide middelen evolueren negatief als gevolg van de toegenomen investeringsuitgaven. De vrije cashflow daalt wel sterk vanaf 2023/2024. Dit komt door de verliezen van de nieuwe projecten

vanaf 2023. De positieve cashflow uit de koopactiviteit is nog voldoende om de negatieve cashflow uit de algemene werking te compenseren. De afbetalingslast is echter hoger dan de bijkomende huurinkomsten zodat hier sprake is van een negatieve cashflow en een onhoudbare situatie op lange termijn. Verder heeft de SHM ook beslist om oude, vrijstaande en moeilijk te renoveren woningen te verkopen of af te breken en met vervangende nieuwbouw de dichtheid te verhogen door het bouwen van appartementen (zie OD 1.1 en OD 3.1). Ook dit zal de liquide middelen van de SHM ten goede komen in de toekomst.

- De visitatiecommissie is de mening toegedaan dat de SHM veel aandacht besteedt aan een aantal belangrijke financiële risico's waaraan de SHM is blootgesteld. Zij streeft meer rendement na door ook gemengde projecten uit te voeren met onder andere Vlabinvestwoningen (zie OD 1.1). Daardoor zijn de huurinkomsten hoger dan bij gewone sociale huurwoningen en dragen deze woningen positief bij tot de financiële leefbaarheid (zie OD 3.1, rendementsanalyse). Bij afbraak van woningen verhoogt de SHM de dichtheid van de woningen wat een positief effect heeft op de huurinkomsten. Verder waakt de SHM er over dat ze zoveel mogelijk renovatiewerken financiert met gesubsidieerde FS3-financiering in plaats van met eigen middelen, als het jaarbudget van de VMSW niet uitgeput is. Ten slotte aarzelt de SHM niet om projecten niet te laten doorgaan als ze te duur zijn (boven de FS3 norm - zie OD 3.1). De visitatiecommissie waardeert deze mix aan initiatieven en maatregelen.
- Recent heeft WPZ een tiental sociale koopwoningen gerealiseerd. Zij plant nog 19 koopwoningen in Heuvelpark 2. De SHM hoopt daarmee bijkomende inkomsten te verwerven die tot de financiering van de huursector moeten bijdragen. Het afschaffen van de subsidie voor de koopsector heeft evenwel verregaande gevolgen.

OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed

Beoordeling: goed

WPZ heeft sterk ingezet op de professionalisering en de optimalisering van haar werking, evenals op nieuwbouwprojecten en de renovatie en verbetering van haar patrimonium. Dit gaf aanleiding tot hogere maar noodzakelijke kosten. Deze uitgaven dragen wel bij tot het behalen van de doelstellingen vooropgesteld door de Vlaamse Overheid, namelijk prijsbewust en kwalitatief bouwen. De visitatiecommissie vindt de prestaties van de SHM op het vlak van kostenbeheersing goed.

- De totale werkings- en onderhoudskosten beliepen 2.575.553 euro in 2016. De personeelskosten en de onderhouds- en herstellingswerkzaamheden vormen de twee grootste uitgavenposten:
 - De personeelskosten bedroegen ongeveer 739.837 euro in 2016; daarmee werden de personeelskosten van 20,5 VTE medewerkers gefinancierd. Dit komt neer op ongeveer 11,5 VTE per 1000 woningen. Daarbij dient wel opgemerkt te worden dat de SHM over een eigen onderhoudsdienst en ook een poetsdienst beschikt. De personeelskosten zijn sinds 2014 gedaald. Naar aanleiding van het vorige visitatierapport heeft de SHM wel geïnvesteerd in de professionalisering van de eigen werking en nieuwe noden zijn opgevangen via de bestaande personeelsploeg. Eventueel nieuwe aanwervingen bekijkt de SHM kritisch op hun noodzaak en ze onderzoekt eventuele alternatieven, zoals het uitbesteden van herstellingen aan de Cv-installatie.
 - De onderhoudskosten per woning blijven stabiel: 316 euro in 2014, 347 euro in 2015 om opnieuw te dalen tot 319 euro in 2016. De kosten zijn wel gedeeltelijk overlappend met de vorige rubriek. De SHM voert namelijk een aantal onderhoudswerkzaamheden uit met eigen personeel. De SHM heeft deze kosten onder controle (zie OD 2.1).

- De totale werkings- en onderhoudskosten per woning daalden in de periode van 2014 tot 2016 van 918 euro naar 723 euro (geen cijfers in de prestatiedatabank voor 2012 en 2013). In 2016 bevindt WPZ zich daarmee in de middenmoot van alle SHM's.
- De SHM neemt maatregelen om de kosten te beheersen:
 - In het kader van het wagenparkbeheer heeft WPZ oog voor kostenbeheersing. Dit brengt ze in praktijk door een planmatige benadering van periodiek onderhoud.
 - WPZ werkt met de Ideale Woning, Providentia en de Gewestelijke maatschappij voor Volkshuisvesting samen in een kosten delende vereniging, onder meer voor veiligheid en preventie op het werk. WPZ betaalt in functie van het aantal woningen een deel van het loon. Dit komt neer op een kost van ca 14.500 euro per jaar voor WPZ. Hetzelfde geldt voor IT- en kennisbeheer. De personeelskosten worden verdeeld over het aantal VTE per SHM.
 - Ze besteedt haar overheidsopdrachten (groenonderhoud, liften, groepsaankoop energie) regelmatig opnieuw aan (zie OD 3.2).
- De contractwijzigingen ten opzichte van het aanbestedingsbedrag bij nieuwbouw- en renovatieprojecten (huur) zijn onder controle (zie OD 3.1).
- De frictieleegstand steeg in de periode 2012 tot en met 2016 en schommelde tussen 1,58% (in 2012) en 3,46% (in 2016). Op 31/12/2016 stonden 62 woningen leeg (of 3,46% van het patrimonium). In 2016 had slechts 13% van de SHM's een hoger percentage aan frictieleegstand op die datum. Dit komt overeen met 710 maanden waarin WPZ deze woningen niet heeft kunnen verhuren in 2016. WPZ geeft daarvoor een aantal redenen aan. Zo wenst WPZ alleen woningen te verhuren die voldoen aan een "basisnorm" wat betreft kwaliteit. Dit zorgt voor frictieleegstand tussen twee verhuringen in de periode dat de technische dienst de woningen terug op orde zet. Ook de maatregel genomen in 2012 om renovaties niet meer met eigen middelen te financieren, zou volgens de SHM impact hebben op deze frictieleegstand, zeker als het budget voorzien voor renovatie voor dat jaar uitgeput is. Uit de cijfers blijkt echter dat de SHM in realiteit zelden beroep doet op FS3-middelen voor renovatie. De visitatiecommissie merkt op dat er geen structurele leegstand zou zijn volgens de prestatiedatabank. Dit houdt in dat er geen enkele woning meer dan 6 maanden leegstaat. Echter dit lijkt de visitatiecommissie weinig realistisch gezien de soms lange doorlooptijden voor renovaties. Bij nadere uitleg geeft de SHM zelf aan dat eind 2016 44 sociale huurwoningen leeg stonden, waarvan 25 structureel. De overige 19 woningen stonden leeg tussen twee verhuringen in. Zo bedraagt in werkelijkheid de structurele leegstand 1,36% en de frictieleegstand 1,03%. De visitatiecommissie vraagt de SHM om de registratie in de prestatiedatabank in overeenstemming te brengen met de werkelijkheid.
- De SHM heeft verder nog geen maatregelen genomen om de periode tussen twee verhuringen te minimaliseren. Slechts 1 kandidaat-huurder bezoekt de beschikbare woning. Indien deze niet ingaat op de aangeboden woning, dient de volgende huurder zich een week later aan. De SHM maakt ook gewag van de moeilijkheid om eenkamerappartementen of duplexen te verhuren om reden van te klein of mobiliteitsproblemen (trap). De visitatiecommissie raadt aan om de effecten van het verhuurproces stelselmatig op te volgen, objectieven te formuleren voor de leegstand en acties voor terugdringing ervan op te volgen. De visitatiecommissie beveelt WPZ aan om de woning aan meerdere kandidaten tegelijkertijd aan te bieden om de frictieleegstand te beperken. Het onder controle houden van de leegstand heeft tal van voordelen zoals onder andere hogere huurinkomsten, een verbetering van het imago als SHM en een betere aanwending van de overheidsinvesteringen, die resulteren in een

hogere maatschappelijke toegevoegde waarde. Een zichtbaar grote leegstand creëert eventueel leefbaarheidsproblemen.

- De SHM heeft ingezet op de verdere professionalisering van haar werking, door onder andere te investeren in nieuwe softwarepakketten en personeelsaanwervingen te delen met andere SHM's. Ze heeft een meer gestructureerde rapportering en opvolgingsinstrumenten ontworpen, en werkt met één digitaal dossier tussen de verschillende diensten. Ze herbekeek ook reeds diverse processen en zet een intern controlesysteem op. De SHM volgt ook de bouwkosten op en maakt nacalculaties en rendementsanalyses (OD 3.1). De kostenbeheersing is de verantwoordelijkheid van de dienst patrimonium, die instaat voor het onderhoud van de woningen en voor de renovatieprojecten en de nieuwbouwprojecten. De visitatiecommissie vindt dat er volgens de competenties van eenieder nog een betere sturing kan worden gegeven, zodat alle neuzen in dezelfde richting staan. De visitatiecommissie vraagt daarom om de werking van de dienst patrimonium te evalueren, de verantwoordelijkheden duidelijk af te bakenen en de doelstellingen helder te formuleren.

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

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

WPZ doet inspanningen om huurdersachterstal te voorkomen en te bestrijden. De procedure huurdersachterstal laat toe om huurders met betalingsproblemen op te volgen. Pas in het voorjaar van 2016 heeft de SHM besloten om ingrijpende maatregelen te nemen om de huurdersachterstal te verminderen. De totale huurdersachterstal bedroeg eind 2016 toch nog altijd 4,6%. Dit is bij de 3 SHM's die de hoogste huurdersachterstallen tellen in de sector. WPZ boekt sinds kort oudere schulden af. Bij vermoeden van fraude onderneemt ze binnen de wettelijke mogelijkheden zelf de nodige acties om een einde te stellen aan de fraude. De visitatiecommissie is van oordeel dat de prestaties van de SHM voor verbetering vatbaar zijn, en niet onvoldoende, omdat WPZ in het voorjaar 2016 maatregelen nam om de huurdersachterstal te verminderen en oudere schulden af te boeken.

- De totale huurdersachterstal bij WPZ bedraagt 4,64% van de in 2016 gefactureerde bedragen (dit betreft de maandelijkse huur en huurlasten van zowel de zittende huurders als de vertrokken huurders) - een van hoogste van alle SHM's. De huurdersachterstallen vertonen vanaf 2013 een stijgende trend, namelijk van 2,3% in 2013 naar 5,4% in 2015 om nadien in 2016 te eindigen op 4,6%.
- Het debiteurenreglement is gedetailleerd uitgeschreven. De SHM beschikt over gedetailleerde rapporten om de huurdersachterstallen inclusief uithuiszettingen op te volgen. De SHM concentreert zich in eerste instantie op de huurderachterstallen bij de zittende huurders en pas in tweede instantie op de vertrokken huurders. Uit een rapport aan de raad van bestuur van april 2016 blijkt dat één derde van de huurders een betalingsachterstand heeft, waarvan de helft met een huurachterstal van minder dan 200 euro. De SHM besloot om samen te werken met een incassobureau TCM en maakte ook een inventarisatie van de grootte van de huurachterstal (midden 2016). Bij de zittende huurders speelt ze heel kort op de bal, evenals bij de nieuwe huurders met huurdersachterstal (zie OD 4.1). Het aantal huurders met huurachterstal daalde drastisch, alhoewel de bedragen van de achterstanden stegen. De SHM verklaart dit door een toename van het aantal huurders waarvoor een juridische procedure is opgestart.
- WPZ veranderde in de loop van de visitatieperiode 2 x van softwarepakket (van Cipal naar Sociopack naar Gashnetplus). Dit heeft voor een vertraging gezorgd waardoor er in 2016 een serieuze inhaalbeweging

heeft plaats gevonden en de huurdersachterstallen opnieuw gedaald zijn.

- Uit ervaring weet de visitatiecommissie dat de boekhoudkundige verwerking van huurdersachterstallen in de afgelopen jaren soms verschillend gebeurde van SHM tot SHM, waardoor het niet opportuun is om op basis van de onderlinge positionering harde conclusies te trekken. In de boekhouding was tot en met 2016 een hoog bedrag aan huurdersachterstallen op vertrokken huurders opgenomen dat definitief oninvorderbaar zal zijn. Dat geeft geen getrouw beeld van de werkelijkheid en dit ondanks de boeking van de waardevermindering. De definitief afgeboekte huurdersachterstallen op vertrokken huurders zal de SHM natuurlijk nog altijd blijven opvolgen voor inning maar dan via de beheerssoftware van de verhuuradministratie en niet via de boekhouding. In ieder geval bevat de beheerssoftware de gedetailleerde informatie van de vertrokken huurder. Sinds half 2016 is de SHM begonnen met het afboeken van verworpen nalatenschappen en collectieve schulden.
- WPZ doet inspanningen om domicilie- en sociale fraude te bestrijden. Bij het ondertekenen van het huurcontract wijst de SHM de huurder preventief op zijn plicht om bijwoning aan te geven. Dit komt ook uitgebreid aan bod in de informatiebrochure voor nieuwe huurders (zie OD 4.1) en op de website. WPZ volgde een informatiesessie bij de toezichthouder. Dit resulteerde in 3 dossiers inzake domiciliefraude (2016) die zonder gevolg zijn gebleven vanwege Toezicht. Verder wijst de SHM tijdens de ad hoc huisbezoeken nogmaals op het belang van de melding van bijwoning. Dit type van fraude bereikt de SHM vooral via melding van de burens of via de eigen personeelsleden (dienst patrimonium). WPZ doet ook een beroep op data van domiciliwijzigingen van de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid. Voorts werkt zij samen met de gemeente om sociale en domiciliefraude tegen te gaan. De gemeente geeft WPZ informatie door als iemand zich inschrijft op een bestaand adres. Ten slotte gaat de SHM bij de huurder langs als er een zeer laag energieverbruik is. De SHM vraagt de huurder vervolgens om uitleg en om zich desgevallend in orde te stellen. De SHM doet vervolgens het nodige om de aanpassingen aan de huurprijs te berekenen. Er zijn twee uithuiszettingen wegens domiciliefraude geweest.

De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om verder werk te maken van de verkleining van de huurdersachterstallen. Dit zal nog een continue en doorgedreven opvolging vereisen in de toekomst.

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

Beoordeling: goed

WPZ maakt al een aantal jaren gebruik van de diensten van de VMSW voor het opmaken van een meerjarige financiële planning. Het resultaat van dat overleg met de VMSW wordt besproken op de raad van bestuur. WPZ besteedt daarbij aandacht aan de liquiditeitspositie en de geplande investeringen. Zoals aangegeven in OD 3.1 maakt de SHM een beperkte investeringsanalyse bij nieuwe projecten en maakt ze regelmatig een kosten/batenanalyse bij belangrijke andere beslissingen. De financiële planning is nog niet voldoende afgestemd met de geplande financiële stromen voor de onderhouds- en renovatieplanning. Toch is de visitatiecommissie van oordeel dat de SHM goed presteert voor deze operationele doelstelling, mede omdat zij de aanbevelingen van het vorige visitatierapport heeft toegepast.

- WPZ volgt de inkomsten en uitgaven op via de jaarbegroting, met een periodieke rapportering. Alhoewel een jaarbegroting een beperkte waarde heeft bij een SHM (omdat de allerbelangrijkste uitgaven, de aflossingen van de leningen en de personeelskosten, moeilijk op korte termijn te verminderen zijn), is het toch een instrument om bepaalde uitgaven onder controle te houden. De begroting is tegelijk wel een

eerste vorm van financiële planning. De SHM gaat slechts in beperkte mate in op de impact van geplande investeringen en desinvesteringen in projecten en van andere belangrijke beleidsbeslissingen op de financiële gezondheid van de SHM, daar zij daarvoor een financieel plan heeft uitgewerkt.

- Daarnaast maakt WPZ gebruik van de dienstverlening van de VMSW voor het opstellen van een meerjarige financiële planning. Volgens dit model wordt de cashflowstroom uit de gewone operationele werking aangevuld met de financiële stromen van de eenmalige investeringsuitgaven voor groot onderhoud, voor aankopen en voor renovatie- en nieuwbouwprojecten. Deze investeringen kunnen gefinancierd worden met gesubsidieerde lange termijnfinanciering (via NFS2 of FS3), met marktconforme leningen en/of met eigen middelen. In dit laatste geval is er een directe negatieve impact op de liquide middelen van de SHM. De planning van de VMSW concentreert zich in eerste instantie op de terugbetalingscapaciteit van de SHM voor de door de VMSW toegestane leningen. De SHM en VMSW vertrekken daarbij van alle lopende en geplande projecten tot en met 2026. Dit vindt de visitatiecommissie een correcte tijdshorizon gelet op het bijzonder hoge investeringsvolume van de SHM. De visitatiecommissie heeft evenwel vastgesteld dat de SHM de voorziene budgetten voor de onderhouds- en herstellingswerken, niet heeft opgenomen. De financiële planning is op dat vlak niet voldoende afgestemd met de geplande financiële stromen voor die onderhouds- en renovatieplanning. Dit verlaagt ook de kwaliteit van deze planning en geeft de SHM daardoor geen duidelijker inzicht in de evolutie van de financiële leefbaarheid.
- WPZ zet financiële planningen in als een echt beleidsinstrument waarbij het effect van belangrijke investeringsbeslissingen op de financiële gezondheid wordt nagegaan via simulaties en waarbij eventueel verschillende alternatieven kunnen worden afgewogen. Dit verbetert de planningscyclus in het algemeen en geeft de vrije financiële ruimte van de SHM aan. De financiële planning is echter nog niet voldoende afgestemd met de onderhouds- en renovatieplanning. Zij beveelt de SHM aan om dit ook te doen voor de renovatie- en onderhoudsplanung.

4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID

OD 6.1: De SHM informeert burgers snel en duidelijk

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie beoordeelt het informeren van burgers door WPZ als goed. Sinds de vorige visitatie beschikt WPZ over een degelijke website en een interessante bewonerskrant. Ze heeft haar openingsuren uitgebreid zodat ze meer bereikbaar is en samen met 2 andere SHM's en de 2 SVK's uit de regio heeft ze een gemeenschappelijk inschrijvingsformulier ontwikkeld. Huurders en actoren getuigen dat het onthaal klantvriendelijk en hulpvaardig verloopt. Op die manier slaagt WPZ erin om huurders en kandidaat-huurders op een begrijpelijke manier te informeren over de voorwaarden van het huren van een sociale woning, het toewijzingssysteem, haar patrimonium en rechten en plichten van huurder en verhuurder. Ze informeert (kandidaat) huurders ook over de klachtenprocedure en over het voorkomen van sociale en domiciliefraude. WPZ schakelt zich ook in in een breed netwerk van woon- en welzijnsactoren, wat de informatie naar de burgers ten goede komt.

- WPZ betreft een kantoor in het centrum van Halle en is daardoor goed bereikbaar. De SHM ontvangt haar klanten - weliswaar via een aantal sluizen - aan een front office en heeft de mogelijkheid om hen naar drie spreekruimtes te leiden waar ze met de nodige privacy een gesprek kunnen voeren met een medewerker. Huurders en kandidaat-huurders/kopers kunnen

er terecht op maandag, donderdag en vrijdag van 9.00 tot 13.00 uur en op dinsdag en woensdag van 12.00 tot 16.00 uur. Er is ook de mogelijkheid tot het maken van een afspraak, zo nodig buiten de kantooruren (op dinsdag). Medewerkers reserveren daarvoor 8 uur per week in hun agenda. Voorts is de SHM telefonisch en via internet te bereiken. Huurders en actoren beklagen zich echter over het feit dat ze telefonisch maar al te dikwijls op het antwoordapparaat terecht komen, zonder dat er wordt teruggebeld. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om hieromtrent betere interne afspraken te maken en daarover juist te communiceren. Verder beschikt de SHM niet over een weekendpermanentie voor dringende technische problemen. Alleen op brugdagen is er een medewerker (in een beurtrol) bereikbaar voor meldingen van dringende problemen. De visitatiecommissie adviseert de SHM om voor dit tekort in de dienstverlening een oplossing te zoeken.

WPZ plant voor de zeer nabije toekomst een verruiming van haar kantoorruimte die een klantvriendelijker onthaal mogelijk zal maken, met directe, rolstoeltoegankelijke bereikbaarheid, een ruimere wachtzaal, balie en gespreksruimtes.

- WPZ heeft in navolging van de aanbeveling bij de vorige visitatie een – intussen verschillende keren herwerkte – website uitgebouwd met duidelijke informatie voor kandidaat-huurders, huurders en kandidaat-kopers (ook voor Vlabinvestwoningen).
 - De structuur van de website is goed en de teksten zijn duidelijk. Bezoekers kunnen diverse formulieren downloaden en er is een link te vinden naar andere actoren.
 - Bij de voorstelling van het personeel mist de visitatiecommissie de namen van de medewerkers en is het schema van de organisatie van de diensten wat overbodig want voor de modale lezer moeilijk leesbaar.
 - De rubriek 'ik wil huren' geeft duidelijke informatie over onder andere de inschrijvingsvoorwaarden (met links naar de inschrijvingsdocumenten), de huurprijsberekening, de risico's van niet-betalen van de huur en sociale of domiciliefraude en de actualisering. Het huurreglement is eveneens opgenomen. Bij de beschrijving van de toewijzingsregels ontbreken evenwel de voorrangregels vervat in de lokale toewijzingsreglementen.
 - In de rubriek 'ik wil kopen' maakt de SHM melding van de mogelijkheid tot het kopen van de sociale woning door de huurder.
 - In de rubriek 'ik ben huurder' krijgt de huurder, behalve het huurreglement en onderhoudstips, informatie over het melden van defecten, de opzegmogelijkheden en wat te doen bij opzeg. Voorts staat er een herinnering aan de verplichtingen bij wijziging van de gezinssamenstelling. De visitatiecommissie suggereert de SHM om op de website informatie op te nemen over haar sociaal beleid, onder meer over de tevredenheidsmeting, de buurtwerkingen en de leefbaarheidsinitiatieven die de SHM neemt in samenwerking met andere actoren. Op die manier kunnen huurders een beter beeld krijgen van de inspanningen die de SHM op dat vlak neemt, wat huurders ook kan stimuleren om meer te participeren.
 - Voor de rubriek 'patrimonium' is niet duidelijk wat daar is opgenomen. Het is niet het hele patrimonium en het zijn ook niet allemaal projecten die nog niet verhuurd zijn. De visitatiecommissie suggereert de SHM om die rubriek te herbekijken en duidelijk aan te geven wat bezoekers daar kunnen vinden. Het beste zou zijn om informatie aan te reiken over het gehele patrimonium.
 - In de rubriek 'documentatie' is onder andere het jaarverslag, het Ziezo-boekje en een infobrochure over het huren van een sociale woning opgenomen. Het verslag van de vorige visitatie is niet opgenomen. Op de website is er een contactformulier voor vragen, maar

een verwijzing naar de mogelijkheid tot het indienen van een klacht of de klachtenprocedure ontbreekt. De klachtenprocedure is wel als bijlage toegevoegd bij het inschrijvingsbewijs. De visitatiecommissie suggereert de SHM om die procedure ook duidelijk op de website te plaatsen.

- WPZ heeft samen met 2 andere SHM's en de 2 SVK's uit de regio een gemeenschappelijk inschrijvingsformulier voor kandidaat-huurders opge maakt. De inschrijvende instantie vult het inschrijvingsformulier één-maal in en kopieert het vervolgens voor de andere. Om aan te duiden in welke wijken of gemeenten de kandidaat-huurder wel of niet wil gaan wonen, is er voor elke sociale verhuurder nog een apart formulier met het patrimonium. Inschrijven voor WPZ is dus mogelijk bij elk van die woonactoren, maar ook bij de OCMW's, de woonwinkels en via de online formulieren. WPZ vraagt wel om voor het vervolledigen van het dossier naar kantoor te komen. De visitatiecommissie stelt deze dienstverlening van WPZ, die voortrekker was voor dit gemeenschappelijk inschrijvings-formulier, zeer op prijs en ziet dit ook als een voorbeeld van hoe een SHM zich kan inschakelen in het lokale woon- en welzijnsnetwerk.
- WPZ beschikt over een infobrochure voor het huren van een sociale wo-ning. Daarin vinden kandidaten informatie over de inschrijvingscrite-ria, de voorrangsregels (met hier wel melding van de gemeentelijke toewijzingsreglementen), de types van woningen waarvoor kandidaten zich kunnen inschrijven, het patrimonium en wijzigingen aan het dossier. Interessant is dat de SHM in deze brochure een aantal waarschuwingen geeft. Zo is er te lezen dat ongeschiktheid of onbewoonbaarheid van een woning niet automatisch leidt tot een voorrang voor een sociale woning, dat er een actualisatieperiode is en dat kandidaten die een woning weigeren hun huurpremie of plaats op de wachtlijst kunnen verliezen. De visitatiecommissie adviseert de SHM om bij een herwerking van deze brochure (die volgens medewerkers aan een update toe is) naast de inhoud ook de lay-out op te frissen en die af te stemmen op de informatie op de website.
Kandidaat-huurders die een woning toegewezen krijgen begeleidt de SHM doorheen alle nodige documenten in een half uur durend gesprek (zie ook OD 4.1).
- De brieven die de SHM stuurt naar (kandidaat-)huurders en kopers zijn doorgaans kort, duidelijk en informatief, maar, zoals onder OD 4.2. al aangegeven, adviseert de visitatiecommissie om brieven met betrekking tot huurdersachterstal te herbekijken. De visitatiecommissie suggereert de SHM ook om in brieven steeds te verwijzen naar de mogelijkheid om bij vragen of onduidelijkheden WPZ te contacteren. Voorts zou het goed zijn om de brieven allemaal te toetsen aan klare taal en correct Neder-lands en die op mekaar af te stemmen. De SHM zou deze oefening kunnen aangrijpen om huurders te betrekken, eventueel via het buurtwerk.
- WPZ verspreidt 4 keer per jaar een bewonerskrant onder de naam 'De Gazet van WPZ'. Daarin neemt ze praktische tips, nieuwtjes uit de werking van de SHM en informatie over de werking van het buurtwerk op. Over haar samenwerking met de vele partners verschijnt er regelmatig een artikel. Soms zijn er ook artikels over huurders door huurders. Daarnaast heeft WPZ in de 'Gazet' uitvoerig gerapporteerd over de resultaten van de tevredenheidsmeting van 2017. WPZ heeft echter nauwelijks eigen folders. De enkele folders die ze heeft bevatten dan nog vooral verwijzingen naar andere actoren (bv. My TrustO of politie/Burenbemiddeling). De visita-tiecommissie adviseert WPZ om een aantal gerichte folders uit te werken die huurders en kandidaat-huurders kunnen ondersteunen, bijvoorbeeld bij inschrijving, bij defecten, omtrent het samenleven in de buurt (info over buurtwerk of andere leefbaarheidsinitiatieven) of bij klachten. WPZ kan hiervoor te rade gaan bij SHM's die op deze doelstelling goed presteren, zoals HKH (Heist-op-den-Berg).

- Bij de inhuldiging van nieuwe projecten nodigt WPZ de omwonenden uit om een kijkje te komen nemen in de woningen (bv. Artic – Lot in oktober 2016 of Van Cotthem – Sint-Pieters-Leeuw in augustus 2017). WPZ nodigt omwonenden soms ook uit op een informatievergadering voor geplande projecten (bv. Van Cotthemstraat/Klein-Bijgaardenstraat in januari en februari 2014). Occasioneel geeft ze een presentatie over haar werking bij een lokale organisatie zoals de seniorenraad van Halle (april 2015) of de armenvereniging 'Open Armen' (april 2016). De visitatiecommissie adviseert de SHM om huurders ook tijdig te informeren over intenties tot renoveren en met hen een participatietraject af te spreken voor het renovatieproces (van planopmaak tot en met uitvoering) – zie ook OD 4.4.
- Bij actualisatie van het inschrijvingsregister verwittigt de SHM het SVK en de OCMW's over de actualisatieperiode, evenals wanneer een tweede brief vertrekt naar huurders die nog niet reageerden. OCMW's en SHM wisselen informatie uit over kandidaat-huurders die extra aandacht vragen teneinde zo weinig mogelijk onterechte uitval van kandidaat-huurders te hebben. De SHM zorgt er ook voor dat huurders die intern willen muteren gereageerd hebben zodat zij niet van de inschrijvingslijst geschrapt worden.
- De gesprekspartners van de visitatiecommissie tonen zich tevreden over de klantvriendelijkheid van zowel het administratief als het technisch personeel van de SHM. Dat wordt bevestigd in de tevredenheidsmeting waaruit algemene tevredenheid blijkt over de dienstverlening van WPZ. Tegelijk leert de meting dat 25% van de respondenten vindt dat WPZ niet makkelijk te bereiken is. Actoren delen die mening en verwijzen daarbij vooral naar het probleem van het antwoordapparaat (zie OD 2.1). Tevredenheid is er eveneens over de verstaanbaarheid van de brieven en over de bewonerskrant, maar de meting leert ook dat minder dan de helft van de huurders de website al heeft bekeken. De actoren tonen zich wel tevreden over de manier waarop zij met de SHM kunnen samenwerken rond de dienstverlening van WPZ naar haar huurders (bv. actualisatie, omgaan met probleemdossiers, OCMW's die bij de jaarlijkse huurprijsberekening een lijst krijgen van huurders die nog niet alle documenten binnenbrachten).

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

Beoordeling: goed

WPZ communiceert correct naar de Vlaamse overheid, meer specifiek de VMSW en het agentschap Wonen-Vlaanderen. Woon- en welzijnsactoren en beleidsverantwoordelijken waarmee de visitatiecommissie sprak, geven aan dat de SHM een goede partner is om mee samen te werken, heel transparant is en heel veel informatie deelt, zowel op vraag als op eigen initiatief. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van WPZ voor deze doelstelling als goed.

- Er zijn geen indicaties gevonden dat de informatiedeling met VMSW en Wonen-Vlaanderen niet optimaal zou verlopen. Ook de prestatiedatabank gegevens werden tijdig up to date gebracht binnen de mogelijkheden die de SHM daartoe had. Daardoor gaat de visitatiecommissie ervan uit dat WPZ op een correcte en snelle manier met de gewestelijke overheid communiceert.
- Op het lokaal woonoverleg stelt WPZ zich zeer constructief op en levert ze heel vlot alle informatie aan om agendapunten te stofferen. Volgens de deelnemers aan dat overleg komt de SHM zeer goed voorbereid aan de vergadertafel, staat ze open voor dialoog en legt ze ook haar bezorgdheden op tafel. Beleidsverantwoordelijken geven aan dat WPZ een cruciale rol heeft gespeeld bij het behalen van het BSO in hun gemeente. Bij de

opmaak van de toewijzingsreglementen heeft de SHM een belangrijke rol gespeeld en ze wendt haar ervaringen aan om eventuele verbeteringen te suggereren, zo getuigen actoren.

- Welzijnsactoren en beleidsverantwoordelijken tonen zich opgetogen over de samenwerking op het maandelijks overleg over probleemdossiers en zonder uitzondering loven ze de SHM om de manier waarop rond vernieuwende initiatieven in het kader van 'maatschappelijk verantwoord ondernemen' kan worden samengewerkt. Met het stadsbestuur van Halle heeft WPZ 2 maal per jaar een overleg waarop het schepencollege en het managementteam aanwezig zijn en waarop ze de gezamenlijk opgestelde agenda behandelen. De aandacht gaat vooral naar punten waarop zij (zouden kunnen) samenwerken - in de eerste plaats uiteraard de woonprojecten.
- Woonprojecten bespreekt WPZ niet enkel op het lokaal woonoverleg, maar al heel vlug in het proces gaat ze in overleg met de gemeentelijke ambtenarij en heeft ze daarbij oog voor de bezorgdheden van de gemeente (bv. spreiding van woningen, woningtypes, inbreidingsgericht bouwen, inrichting publiek domein). Ambtenaren uit alle gemeenten noemen WPZ een transparante, meedenkende en betrouwbare partner.
- De welzijnsactoren zijn in het algemeen tevreden over hun samenwerking met WPZ. Zo spreken ze zich bijvoorbeeld positief uit over haar bereidheid om nieuwe maatschappelijke uitdagingen aan te gaan, haar behulpzaamheid bij het opzetten van projecten en haar betrokkenheid bij het buurtwerk. Uit de gesprekken blijkt anderzijds wel dat het voor actoren niet altijd heel duidelijk is hoe de maatschappij georganiseerd is, bij wie ze terecht kunnen en hoe ze de maatschappij vlot kunnen bereiken. De visitatiecommissie adviseert de SHM om met haar belangrijkste stakeholders een groepsgesprek aan te gaan over deze storingen in de communicatie.

OD 6.3: De SHM meet de tevredenheid van klanten

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

Van een SHM wordt verwacht dat ze op een objectieve en systematische manier naar de tevredenheid peilt van de klanten en de resultaten van die peiling vertaalt in concrete verbeteracties en die uitvoert. Van de SHM wordt ook verwacht dat ze met haar klanten communiceert over die resultaten en de vooropgestelde verbeteracties.

Ondanks de aanbeveling van de visitatiecommissie bij de vorige visitatie om het soort tevredenheidsmetingen dat ze in 2012 reeds in een paar wijken uitvoerde, structureel in te bedden in haar werking, ging WPZ pas in mei 2017 van start met een algemene tevredenheidsmeting bij al haar zittende huurders. Andere tevredenheidsmetingen hield de SHM niet tussen 2012 en 2017. De SHM wijt dit aan het feit dat de module die Vlaanderen daarvoor uitwerkte veel later dan gepland beschikbaar was. De resultaten van de tevredenheidsmeting communiceerde de SHM wel uitvoerig in een paar edities van 'De Gazet van WPZ', maar concrete verbeteracties heeft ze nog niet uitgewerkt, laat staan uitgevoerd. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van WPZ op deze operationele doelstelling bijgevolg als voor verbetering vatbaar, ook al apprecieert ze de tevredenheidsmeting die WPZ in 2017 opzette, de manier waarop ze daarover communiceerde evenals haar voornemen om dit soort metingen in de toekomst te hernemen, ook voor andere groepen dan de groep van zittende huurders.

- WPZ organiseerde in het voorjaar van 2017 een algemene tevredenheidsmeting bij haar zittende huurders.
 - De tevredenheidsmeting had betrekking op de dienstverlening van de SHM, de woning en de buurt. Met betrekking tot de woning peilde de SHM onder meer naar tevredenheid over de grootte van de woning, de

kwaliteit van sanitair, keuken en badkamer en de isolatie en verwarming van de woning. Ook naar tevredenheid over de gemeenschappelijke delen en het onderhoud daarvan werd gepeild. Met betrekking tot de buurt ging de bevraging onder andere over voorzieningen, groen, parkeren, staat van de voetpaden, veiligheid en diverse vormen van burenoverlast. In de module 'dienstverlening van WPZ' ging het dan weer vooral over klantvriendelijkheid, behandeling van meldingen, de communicatiekanalen van de SHM en bewonersbetrokkenheid bij plannen en activiteiten van WPZ. In een paar open vragen peilde de SHM tot slot naar de sterkste en zwakste punten van de SHM.

- o Van de 1.755 verstuurdde vragenlijsten kwamen er 585 ingevuld terug, 77% via brief en 23% online. De SHM beloofde 5 willekeurig gekozen deelnemers met een bon van €25.
- o De resultaten van de bevraging publiceerde WPZ in 2 edities van 'De Gazet van WPZ'; in een volgende editie zou nog een deel van de resultaten verschijnen. Het gaat om vrij grote artikels geïllustreerd met een aantal grafieken. Bij een aantal vragen geeft WPZ in algemene bewoordingen aan hoe ze met het gestelde probleem zal omgaan (bv. verwijzing naar de renovatie- en onderhoudsplanung) en geeft ze huurders tips om zelf op te treden bij bepaalde problemen.
- o De resultaten van de bevraging zijn met de huurders niet besproken op bewonersvergaderingen en ook niet gecommuniceerd naar actoren.
- o De SHM leidde uit de resultaten van de bevraging vooral af dat er nood is aan renovatie. Daarom is er beslist om meer in te zetten op de renovatie van bestaande woningen. Bijkomend zijn veel opmerkingen gemaakt over de technische uitrusting van de woningen. WPZ neemt zich voor om ook dat gegeven in de nabije toekomst aan te pakken. Omdat er in de bevraging veel opmerkingen zijn gemaakt over glas en isolatie, plant de SHM om dit extra na te kijken bij de opmaak van de conditiescorekaarten. Voor de opmerkingen die zijn gemaakt in de open vragen zijn er nog geen verbeteracties geformuleerd, noch zijn deze opmerkingen aangekaart op het niveau van de diensten.
- o WPZ neemt zich voor om in de toekomst dit soort tevredenheidsmetingen te herhalen. Daar is echter nog geen planning voor opgemaakt en er is ook nog niet uitgemaakt of die bevestigingen opnieuw betrekking zullen hebben op de zittende huurders, dan wel op andere categorieën. Tijdens de gesprekken met de medewerkers bleek dat er evenmin een frequentie van de metingen is bepaald.

De visitatiecommissie stelt vast dat WPZ - ondanks de aanbeveling in het vorige visitatierapport - geen tevredenheidsmetingen meer heeft uitgevoerd tot de algemene bevraging in 2017. De SHM voert daarbij aan dat ze de tevredenheidsmetingen tot dan heeft uitgesteld omdat ze gebruik wou maken van de modules die beschikbaar zouden worden gesteld door Wonen Vlaanderen. Die modules lieten langer op zich wachten dan gepland, maar de visitatiecommissie vindt dit onvoldoende reden om intussen niet al met eigen metingen aan de slag te gaan, temeer de SHM daar in 2012 al een begin had mee gemaakt. Andere SHM's hebben in afwachting van die modules ook eigen metingen uitgevoerd.

De visitatiecommissie beveelt WPZ aan om werk te maken van een structurele uitvoering van tevredenheidsmetingen. Ze kan voor zichzelf een doel stellen welke metingen in de komende jaren bij welke klanten moeten worden gehouden en met welke frequentie. Op die manier kan de SHM een zekere systematiek opbouwen, resultaten van metingen vergelijken en op basis daarvan de tevredenheid monitoren. Dat kan op zijn beurt de SHM in staat stellen om gerichte maatregelen te nemen bij belangrijke wijzigingen in de tevredenheid. De SHM kan de tevredenheidsmetingen ook aangrijpen om met de huurders en lokale actoren het gesprek aan te gaan over verbeterpunten en -voorstellen en zo mogelijk permanent overleg met huurders op te zetten.

5. AANBEVELINGEN

5.1 Aanbevelingen voor de SHM

De prestatiebeoordeling geeft aan dat de SHM op heel wat doelstellingen goede tot zeer goede prestaties levert, maar op een aantal doelstellingen ook prestaties die voor verbetering vatbaar zijn en waarvoor de visitatiecommissie aanbevelingen formuleert. Op verschillende plaatsen in dit rapport zijn ook suggesties gedaan die de prestaties kunnen borgen voor de toekomst of nog verbeteren.

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

1. (OD 1.5) Maak, op korte termijn, een verbeterplan voor de structurele analyse van wachttijden van kandidaat-huurders en de koppeling van deze analyses aan de nieuwbouw- en renovatieprojecten. Zoek hiervoor de ondersteuning van de VMSW en van collega-SHM's.
2. (OD 2.1) Stel een verbeterplan op om de beheersing en besturing van de onderhouds- en renovatieprocessen te versterken. Dit verbeterplan dient te leiden tot een drietal concrete verbeteringen: 1) een betere kennis van de onderhoudsconditie en de technische uitrusting van het patrimonium, 2) een aan de financiële planning gekoppelde meerjaren onderhouds- en renovatieplanning die erop is gericht om de kwaliteit van het patrimonium te waarborgen, en 3) een betere vastlegging en opvolging van herstelmeldingen door huurders.
3. (OD 4.2) Evalueer de inzet van WPZ voor een zo goed mogelijke woonzekerheid, en met name het vermijden van uithuiszetting omwille van huurdersachterstal, problematisch woongedrag en domiciliefraude en treed daarvoor in overleg met de partners waarmee de SHM samenwerkt. Behoud daarbij de sterktes van de huidige aanpak en werk de zwakheden ervan weg. Bepaal uitdrukkelijk de eigen rol van de SHM bij het borgen van de woonzekerheid. Maak bij die oefening ook de uitgeschreven procedures veel duidelijker, transparanter en concreter en de brieven klantvriendelijker. Gevolg van die hele operatie zou moeten zijn dat de SHM huurders met betalingsproblemen of een problematisch woongedrag beter ondersteunt en dat er een duidelijke en voor alle partijen aanvaardbare rolverdeling is met de partners van de SHM.
4. (OD 4.4) Neem meer initiatieven om bewoners te betrekken. Grijp bijvoorbeeld de tevredenheidsmeting, de herwerking van de website of geplande renovatieoperaties aan om bewoners sterker te betrekken bij uw werking en onderzoek of daarop structurele bewonerswerkingen kunnen worden geënt. Vanuit die ervaring kan WPZ een visie en strategie op het betrekken van bewoners ontwikkelen en zo enerzijds het draagvlak voor haar beslissingen verhogen en anderzijds haar werking mee laten verbeteren vanuit de ervaringsdeskundigheid van de bewoners.
5. (OD 5.2) Volg de effecten van het verhuurproces stelselmatig op, formuleer objectieven voor de leegstand en volg acties tot terugdringing ervan op. Het onder controle houden van de leegstand heeft tal van voordelen zoals onder andere hogere huurinkomsten, een verbetering van het imago als SHM en een betere aanwending van de overheidsinvesteringen, die resulteren in een hogere maatschappelijke toegevoegde waarde. Een zichtbaar grote leegstand creëert eventueel leefbaarheidsproblemen.

6. (OD 5.2) Evalueer de werking van de dienst patrimonium, baken de verantwoordelijkheden duidelijk af en formuleer de doelstellingen helder. Personeelsleden van die dienst kunnen naar hun technische bekwaamheden en ervaring immers beter worden ingezet, wat kan bijdragen aan een performantere dienst patrimonium.
7. (OD 5.3) Maak werk van de verkleining van de huurdersachterstallen. Dit zal nog een continue en doorgedreven opvolging vereisen in de toekomst.
8. (OD 6.3) Maak werk van een structurele uitvoering van tevredenheidsmetingen en stel een doel over het soort metingen dat in de komende jaren bij welke klanten moet worden gehouden en met welke frequentie. Op die manier kan de SHM een zekere systematiek opbouwen en resultaten van metingen vergelijken om op basis daarvan de tevredenheid te monitoren. Dat kan op zijn beurt de SHM in staat stellen om gerichte maatregelen te nemen bij belangrijke wijzigingen in de tevredenheid. De SHM kan de tevredenheidsmetingen ook aangrijpen om met de huurders het gesprek aan te gaan over verbeterpunten en -voorstellen en zo mogelijk permanent overleg met huurders op te zetten.

5.2 Aanbevelingen voor de door de Vlaamse overheid te nemen maatregelen

Woonpunt Zennevallei levert voor een groot deel van de operationele doelstellingen goede prestaties. Ze besteedt daarbij veel aandacht aan innovaties op strategisch en tactisch niveau. In vergelijking hiermee krijgt het operationele niveau minder aandacht.

De visitatiecommissie heeft er vertrouwen in dat de maatschappij de aanbevelingen in het rapport zal gebruiken om haar werking te verbeteren. Toch adviseert zij de Vlaamse overheid om in haar reactie aan de SHM bijzondere aandacht te vragen voor bijstellingen op het operationele niveau zoals de dienstverlening, de inzet op sociaal beleid en de onderhouds- en renovatieplanning. Het inzetten van personeelsleden volgens hun eigen bekwaamheden en ervaring, met duidelijke afbakening van hun bevoegdheden, kan bijdragen aan een performantere klantendienst en dienst patrimonium.

5.3 Aanbevelingen voor het Vlaamse woonbeleid

De visitatieraad heeft ervoor gekozen om aanbevelingen aan het Vlaamse woonbeleid niet langer in individuele visitatierapporten op te nemen, maar gebundeld over een bepaalde periode over te maken aan de minister. Alle aanbevelingen worden ook opgenomen op de website van de Visitatieraad.

5.4 Goede praktijken bij de SHM

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

1. WPZ hanteert een breed gamma aan beschikbare (financierings-)instrumenten om over projectgronden te beschikken. Niet zozeer het inzetten van één bepaald instrument is hier de goede praktijk, maar wel de voortdurende zoektocht van de SHM naar die instrumenten en de durf om die instrumenten, dikwijls als eerste, in te zetten. Bij de beoordeling van OD 1.4 zijn een aantal voorbeelden van dergelijke instrumenten beschreven.

2. WPZ verhuurt in de wijk Vogelweelde een niet-residentiële ruimte aan OCMW Halle voor de uitbouw van kinderopvang 't Goudvinkje. Door de samenwerking met stad en OCMW Halle en Landelijke Kinderopvang wordt 25% van de beschikbare plaatsen in die betaalbare kinderopvang voorbehouden voor sociale huurders. Dat het een goede praktijk is illustreert WPZ zelf door in 2018 in samenwerking met OCMW Beersel een gelijkaardig initiatief op te zetten in Dworp.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1: Overzicht gevoerde gesprekken

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

- Oscar Decoster, voorzitter, vertegenwoordiger private aandeelhouders
- Hugo Vandaele, ondervoorzitter, vertegenwoordiger gemeente Beersel, burgemeester
- Guy Nechelpuut, vertegenwoordiger stad Halle, schepen
- Martine Lemonnier, vertegenwoordiger Provincie Vlaams-Brabant, provincieraadslid
- Guy Tordeur, vertegenwoordiger private aandeelhouders
- Bart Vranken, directeur

Medewerkers SHM

- Edouard Agneessens, conciërge
- Ariane Anckaert, diensthoofd klantendienst
- Nathalie Claes, medewerker klantendienst
- Wim Coudron, diensthoofd patrimonium
- Tijl Depester, medewerker klantendienst
- Jessi Elshoecht, financieel medewerker
- Mandy Heylens, medewerker klantendienst
- Steven Lovenweent, technisch medewerker
- Jonas Nachtegael, projectmedewerker
- Marleen Vandergucht, stafmedewerker
- Liesbeth Witterzeel, diensthoofd ondersteunende dienst

Woonactoren: ambtenaren van gemeenten en provincie

- Benoit Denayer, omgevingsambtenaar, gemeente Beersel
- Eric Devillé, diensthoofd sociale en welzijnsdienst, gemeente Sint-Pieters-Leeuw
- Els Lehoucq, coördinator, IGS Woonwinkel Zennevallei
- Bart Nachtegael, sociaal adviseur, IGS Woonwinkel Pajottenland
- Bea Paternot, adjunct diensthoofd gelijke kansen en onderwijs, stad Halle
- Eric Wuyts, diensthoofd ruimtelijke ordening en leefmilieu, gemeente Sint-Pieters-Leeuw

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

- Cindy Baillieu, netwerkcoördinator, PZ Sint-Alexius Grimbergen
- Pieter Barbé, coördinator, SVK Zuidkant
- Lieve Brillens, coördinator welzijnsdiensten, OCMW Beersel
- Pieter Lanckman, hulpverlener, en stagiair Liam, CAW Halle-Vilvoorde
- Elizabeth Moens, buurwerker buurtwerk Halle, RISO Vlaams-Brabant
- Kris Partous, diensthoofd sociale dienst, OCMW Halle
- Liesbeth Smeyers, stafmedewerker, RISO Vlaams-Brabant
- Bert Van Der Haegen, projectverantwoordelijke, Groep Intro
- Els Van Mileghem, coördinator, SVK Webra

Woonactoren: bewoners (en eventueel aanwezige bewonersondersteuners)

- 10 huurders en 1 bewonersondersteuner

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

Woonactoren: lokale beleidsverantwoordelijken (burgemeesters, schepenen)

- Luc Decrick, burgemeester, Pepingen
- Eric Dehandschutter, OCMW-voorzitter en schepen welzijnsbeleid en huisvesting, Pepingen
- Eric Deknopper, eerste schepen, Beersel
- Christophe Merckx, OCMW-voorzitter, Halle
- Dirk Pieters, burgemeester, Halle
- Marc Snoeck, schepen ruimtelijke ordening, Halle
- Sonia Van Wanseele, OCMW-voorzitter, Beersel

Niet-aanwezig maar uitgenodigd of verontschuldigd

College van burgemeester en schepenen en OCMW-voorzitter van Sint-Genesius-Rode en Sint-Pieters-Leeuw, ambtenaren van de gemeenten Pepingen en Sint-Genesius-Rode, ambtenaren van de OCMW's Pepingen, Sint-Pieters-Leeuw en Sint-Genesius-Rode, ambtenaar bevoegd voor wonen van de provincie Vlaams-Brabant, Huurdersbond Vlaams-Brabant, vzw De Okkernoot, Netwerkwonen Plus, SEL.

BIJLAGE 2: Lijst met veel gebruikte begrippen en afkortingen

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

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

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

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

actualisatie: Elke SHM die sociale huurwoningen verhuurt, houdt in een inschrijvingsregister, ook 'wachlijst' genaamd, een lijst van kandidaat-huurders bij. De SHM is verplicht om minstens elke twee jaar alle kandidaat-huurders aan te schrijven met de vraag of ze nog geïnteresseerd zijn, of ze nog voldoen aan de inkomensvoorwaarde en/of hun gezinssituatie nog dezelfde is als op het moment van de initiële inschrijving. De kandidaat-huurders moeten binnen de daartoe vooropgestelde termijn de opgevraagde gegevens bezorgen aan de SHM, waarbij ze eventueel ook hun voorkeur (bijvoorbeeld de ligging of het type van de woning) kunnen aanpassen. Indien de SHM geen antwoord ontvangt, verstuurt ze een herinneringsbrief aan de kandidaat-huurder (aan het in het registers opgenomen adres, tenzij de kandidaat-huurder uitdrukkelijk heeft gevraagd om de briefwisseling naar een ander

adres te verzenden). Indien de kandidaat-huurder niet op deze herinneringsbrief reageert of niet meer aan de inkomensvoorwaarde voldoet, wordt de kandidaat-huurders geschrapt uit het register en verliest de kandidaat-huurders zijn of haar plaats op de wachtlijst, tenzij de kandidaat-huurder kan aantonen dat er sprake is van overmacht.

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

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

bijzondere sociale lening: Particulieren kunnen voor de aankoop van een woning, het behoud van de woning in geval van echtscheiding, het beëindigen van samenwoning of het renoveren van hun enige woning twee soorten sociale leningen afsluiten: (1^o) leningen verstrekt door de VMSW of het Vlaams Woningfonds (VWF) en (2^o) leningen verstrekt door Erkende Kredietmaatschappijen (EKM's). De door de VMSW of het VWF verstrekte leningen worden 'bijzondere sociale leningen' genoemd omdat de Vlaamse overheid de financiering van die leningen subsidieert, waardoor de VMSW en het VWF lagere rentetarieven hanteren dan de meeste private banken en geen eigen kapitaalbreng verwachten. Zowel de woning als de ontleners moeten aan bepaalde voorwaarden voldoen (o.a. inkomens- en eigendomsvoorwaarden, voorwaarden qua maximale verkoopwaarde, enz). Deze voorwaarden werden via het eengemaakt leningenbesluit op 13 september 2013 op elkaar afgestemd zodat het voor een ontleners geen verschil meer uitmaakt waar de lening wordt aangevraagd. De 'bijzondere sociale lening' wordt door de VMSW 'Vlaamse Woonlening' (cf. www.vlaamsewoonlening.be) genoemd. Particulieren kunnen ze afsluiten aan het loket van een aantal SHM's. Het VWF noemt de 'bijzondere sociale lening' 'sociale lening' (cf. www.vlaamswoningfonds.be). De door de VMSW en het VWF gehanteerde andersoortige terminologie resulteert in begripsverwarring, te meer er ook door EKM's sociale leningen worden verstrekt waarvoor er andere voorwaarden gelden. Zo geldt er bijvoorbeeld geen inkomensvoorwaarde in functie

van het toekennen van een sociale lening door een EKM. Voor de financiering van deze sociale leningen voorziet het Vlaamse Gewest enkel in een gewestwaarborg en niet in een subsidie, wat een grote impact heeft op de sociale rentevoet. De bedoeling van sociale leningen van EKM's is dat particulieren zonder veel spaargeld, en die niet in aanmerking komen voor een 'bijzondere sociale lening' bij de *VMSW* of het *VWF*, toch een eigen woning kunnen verwerven, zonder dat ze daarvoor meer rente moeten betalen, zoals dat bij private banken gebruikelijk is. Er zijn momenteel iets minder dan 20 EKM's actief, verspreid over heel Vlaanderen (cf. www.sociaal-woonkrediet.be).

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

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

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

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

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

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

EKM: Erkende kredietmaatschappij (zie Bijzondere sociale lening)

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

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

erkenningenbesluit: Het 'erkenningenbesluit' betreft het Besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot

vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen (cf. <http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1019843>).

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

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

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

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

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

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

IGS: intergemeentelijk samenwerkingsproject ter ondersteuning van het lokaal woonbeleid

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Nulmeting: zie Bindend Sociaal Objectief (BSO)

OCMW: Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

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

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

kader om sociale woningen te ontwerpen, te bouwen, te renoveren en de kostprijzen ervan te bepalen.

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

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

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

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

Samenlevingsopbouw: sector van buurt- en opbouwwerk

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

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

sociale lening: zie *Bijzondere Sociale Lening*

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

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

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

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

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

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

VIVAS: Vereniging Inwoners VAn Sociale woningen

Vlaamse woonlening: zie 'bijzondere sociale lening'

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

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

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

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

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

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

VVSG: Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (www.vvsg.be) **VWF:** Vlaams Woningfonds (www.vlaamswoningfonds.be)

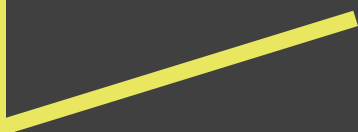
wachttijst: zie *actualisatie*

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



www.visitatieraad.be
info@visitatieraad.be

**Formele reactie van
Woonpunt Zennevallei (2350)
op het visitatierapport
van 23 juli 2018**



Vlaanderen
is wonen

Aan de Vlaams minister van
Wonen

Mevrouw Liesbeth Homans

Arenbergstraat 7

1000 Brussel

U/Brief

U/Ref

O/Ref
SBV

O/Brief
Halle, 22 augustus 2018

Betreft: Reactie van Woonpunt Zennevallei op definitief visitatierapport

Geachte minister,

Op 6 en 7 februari 2018 had Woonpunt Zennevallei het genoegen om de visitatiecommissie te ontvangen. Hun bevindingen werden op 15 mei 2018 gepresenteerd aan de Raad van Bestuur, alsook aan de teamverantwoordelijken. Daarvoor nog was het conceptrapport al gepresenteerd en besproken op de personeelsvergadering van 22 maart. Op 28 mei werd dit ook toegelicht aan de aandeelhouders in de algemene vergadering.

Van zodra het definitieve visitatierapport publiek wordt gemaakt, zal Woonpunt Zennevallei dit ook kenbaar maken aan haar huurders via de "Gazet van WPZ" en via haar website. De gemeenten in haar werkgebied zullen hierover eveneens ingelicht worden. Indien ze dat wensen kan dit ook geagendeerd worden op het lokaal woonoverleg. De aandeelhouders en partners zullen eveneens ingelicht worden. Dat biedt dan ook meteen de gelegenheid om werk te maken van de aanbeveling van de visitatie om in overleg te gaan met partners in functie van een zo goed mogelijke woonzekerheid. De voorbereiding op dat vlak is al begonnen. Daarbij laat Woonpunt Zennevallei zich expliciet inspireren door de aanpak die door de visitatoren werd gesuggereerd.

Eenzelfde houding hanteert Woonpunt Zennevallei bij de resterende verbeterpunten. Sommige daarvan hebben we al eerder proberen aanpakken, maar niet steeds met het gewenste succes. Woonpunt Zennevallei heeft dan ook de visitatie niet afgewacht, noch het rapport om bepaalde beslissingen te nemen.

- De aanwerving ter versterking van de dienst patrimonium o.a. met het oog op een betere onderhouds- en renovatieplanning was reeds gestart voor de visitatie. De performantere opvolging van de herstellingen door Woonpunt Zennevallei en de communicatie naar de klanten behoort ook tot de doelstellingen van de dienst patrimonium. Met de bijkomende aanwerving beschikt de dienst patrimonium over de middelen om de aanbevelingen van de visitatie op operationeel niveau waar te maken.
- De aanwerving in functie van een meer doorgedreven klantgerichtheid en communicatie was ook reeds voor de visitatie beslist.

Dit neemt echter niet weg dat de raad van bestuur de aanbevelingen van de visitatie op het operationele niveau ter harte neemt in functie van een performantere werking van de twee genoemde diensten.

- De structurele analyse van de wachttijden is ook zo een uitdaging die het team niet uit de weg gaat. Uw administratie zal op korte termijn via de verslagen van de raad van bestuur kennis kunnen nemen van een verbeterplan voor de structurele analyse van wachttijden van kandidaat-huurders en de koppeling van deze analyses aan de nieuwbouw- en renovatieprojecten.
- Woonpunt Zennevallei streeft er verder naar om bewoners te betrekken. Daarbij zullen we dienstig gebruik maken van de adviezen van de visitatoren.

- Hetzelfde geldt voor een structurele aanpak van tevredenheidsmetingen, de terugkoppeling en opvolging ervan.
- Om de beheersing en besturing van de onderhouds- en renovatieprocessen te versterken is de aanzet tot een verbeterplan al gestart.
- Hierboven rapporteerden we reeds over de bijkomende inzet voor een zo goed mogelijke woonzekerheid en het verkleinen van de huurachterstanden. De beleidsbeslissing werd in april 2018 genomen en wordt nu verder uitgewerkt.
- Sinds mei 2018 kan uw administratie maandelijks opvolgen hoe het staat met de frictie- en structurele leegstand. Dit levert een bijkomend beleidsinstrument om het verhuur- en renovatieproces stelselmatig op te volgen.

Hopelijk zal de volgende visitatie niet alleen onze inspanningen op de resterende verbeterpunten opmerken, maar vooral ook de effecten van die pogingen tot verbetering. Laat het duidelijk zijn dat de pogingen tot verbetering zeker gesteld zijn. De resultaten waren echter niet altijd naar wens, maar nog vaker is het wel gelukt. Het team van Woonpunt Zennevallei is dan ook opgetogen dat de laatste visitatie niet alleen oog had voor de volgehouden inzet van het hele team, maar ook verbeteringen heeft opgetekend.

In vergelijking met de vorige visitatie heeft Woonpunt Zennevallei kennelijk vooruitgang geboekt op diverse terreinen.

- De visitatie merkte op dat de inspanningen van het team op het vlak van kostenbeheersing, weldegelijk effect hadden.

- Inzake financiële planning is de visitatiecommissie van oordeel dat Woonpunt Zennevallei goed presteert, mede omdat zij de aanbevelingen van het vorige visitatierapport heeft toegepast. Niettemin zijn we ons terzelfdertijd bewust dat dit een blijvende inspanning vergt en ook nog verder uitgediept moet worden, specifiek aan de hand van de noodzakelijke onderhouds- en renovatieplanning.

- Ten behoeve van onze huurders werden de inspanningen om nog meer prijsbewust te verhuren gehonoreerd door de visitatoren. Ook op dit vlak blijft het team zoeken naar manieren om onze klanten zo betaalbaar mogelijk te laten wonen.

- Hetzelfde geldt voor de informatie aan de klanten. De raadgevingen van de visitatoren inzake brochures en de afstemming met de website worden expliciet meegenomen. Omwille van de opmerking van de huurders en partners is de telefonische bereikbaarheid van Woonpunt Zennevallei nog verder uitgebreid na de visitatie. Woonpunt Zennevallei is nu minstens 32 uren per week telefonisch rechtstreeks bereikbaar.

Diezelfde wil tot verbetering heeft er ook toe geleid dat Woonpunt Zennevallei een 'goed' zag veranderen in een 'zeer goed', met name bij 'verwerven van gronden en panden'. Daarnaast zijn twee goede praktijken opgenomen in het visitatierapport. Deze stemmen ons natuurlijk ook gelukkig.

Deze 'goede praktijken' en de 'zeer goed' illustreren dat Woonpunt Zennevallei niet van plan is om op haar lauweren te rusten waar de operationele doelstellingen als goed beschouwd worden.

Woonpunt Zennevallei heeft echter geen vat op alle factoren. Om die reden ziet Woonpunt Zennevallei zich verplicht om in te lichten over volgende bezorgdheden en opmerkingen.

De visitatie werd vanaf het begin door Woonpunt Zennevallei als een kans beschouwd. De invulling in de praktijk maakte echter dat Woonpunt Zennevallei in amper 12 maanden zowel globaal onderzoek (20/2/2017 tot en met 2/3/2017) als een visitatie (6-7/2/2018) mocht verwelkomen. De voorbereiding van het globaal onderzoek startte eind november 2016. Het eindrapport ontvingen we in april 2017 om tegen 31/10/2017 de vereiste opvolging te geven aan de actiepunten. Een dag eerder, m.n. op 30/10/2017 werd Woonpunt Zennevallei ingelicht over de samenstelling van de visitatiecommissie en startte het visitatieproces.

Die combinatie bleek een zeer intensief proces van meer dan één jaar. Indien we het begin van het globaal onderzoek en de publicatie van het visitatierapport als ijkpunt zouden nemen, gaat het zelfs om 22 maanden. Zowel op menselijk vlak als op het vlak van operationele middelen heeft dit veel van de organisatie en haar medewerkers gevergd. Ontegensprekelijk gaat dit gepaard met een zekere opportuniteitskost, die mogelijk lager zou kunnen liggen, mits een betere spreiding.

Om die reden vraagt Woonpunt Zennevallei om meer aandacht te besteden aan een betere spreiding van de verschillende initiatieven vanuit de Vlaamse overheid.

Net zoals bij de vorige visitatie blijft het een uitdrukkelijke beleidskeuze van Woonpunt Zennevallei om voldoende sociale woningen te realiseren, ondanks de dure grond- en bouw prijzen in de Vlaamse Rand rond Brussel.

We zijn dan ook verheugd dat dit positief geëvalueerd wordt door de visitatie en dat inzake verwerving van gronden en panden dit gehonoreerd werd met een zeer goed.

Daarbij moeten we echter uitdrukkelijk uw aandacht vragen voor volgende opmerkingen.

Woonpunt Zennevallei heeft de indruk dat de visitatie niet de kans krijgt om de volheid van onze inspanningen op vlak van wonen op te nemen in haar rapport. Heel concreet spreekt het visitatierapport van slechts 142 gerealiseerde woningen in de periode van 2012 -2016. Doordat Woonpunt Zennevallei ook Vlabinvest-woningen realiseert ligt de werkelijke productie en de gemiddelde jaarlijkse woningproductie dus ook gevoelig hoger dan de 28 woningen per jaar waarvan sprake in het visitatierapport. Doordat Woonpunt Zennevallei sociale huur combineert met doelgroepen en met Vlabinvest-woningen, neemt het draagvlak voor sociale huur toe. Zonder die initiatieven zou het aantal gerealiseerde sociale huurwoningen lager liggen. In dat opzicht is het jammer dat deze bijkomende woningproductie buiten beschouwing wordt gelaten.

Op bladzijde 38 van het visitatierapport stelt de visitatie uitdrukkelijk: *"De positieve cash flow uit de koopactiviteit is nog voldoende om de negatieve cashflow uit de algemene werking te compenseren. De afbetalingslast is echter hoger dan de bijkomende huurinkomsten zodat hier sprake is van een negatieve cash flow en een onhoudbare situatie op lange termijn."* Woonpunt Zennevallei is erkentelijk dat de visitatie de onhoudbaarheid bevestigt.

Ten derde geeft het rapport op bladzijde 25 de mediaan huurprijzen per maand. Voor een eengezinswoning bedraagt dit 323 euro/maand, voor een appartement 259 euro/maand. Op bladzijde 26 geeft de visitatie het verschil weer met de huurmarktwaarde.

De marktwaarde van een eengezinswoning van Woonpunt Zennevallei bedraagt 743 euro/maand. De aangerekende sociale huurprijs bedraagt 323 euro/maand. Dat betekent een verschil van 420 euro/maand ofwel een korting van 57% op de marktwaarde.

De marktwaarde van een appartement bedraagt 694 euro/maand, terwijl die sociaal verhuurd wordt voor 259 euro/maand. Het verschil van 435 euro komt neer op een korting van 63% op de marktwaarde.

Die spanning tussen markthuurwaarde en sociale huurprijs resp. 57% en 63% is even onhoudbaar als de negatieve cash flow bij sociale huur.

De visitatiecommissie waardeert de mix aan initiatieven en maatregelen om bijkomende inkomsten te verwerven die tot de financiering van de huursector moeten bijdragen. Dat verandert echter niets aan de realiteit dat elke sociale huisvestingsmaatschappij aan een aantal belangrijke financiële risico's wordt blootgesteld.

Wij zijn tevreden dat de visitatie onze inspanningen als voldoende beschouwt. Tegelijkertijd durven wij ook hopen op maatregelen vanuit de Vlaamse overheid, om de financiële gezondheid van de sociale verhuursector op structurele manier te verbeteren.

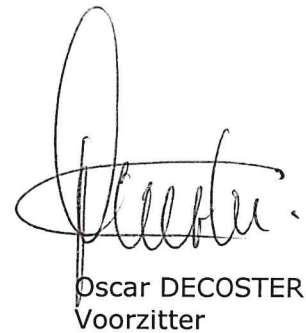
In het licht van de planlasten merkt Woonpunt Zennevallei op dat het makkelijker is om te lenen bij de provincie dan bij de VMSW. Tegelijkertijd stuurt de visitatie toch aan om meer te lenen bij de VMSW. Daarom zouden u willen verzoeken voor een vereenvoudigde procedure en een makkelijkere toegang tot FS3-middelen. Dit zou de planlast gevoelig doen afnemen.

Woonpunt Zennevallei dankt tenslotte de leden van de visitatiecommissie nogmaals voor hun werkwijze bij de visitatie en de inzichten die ze overbrachten. Het visitatierapport reikt het team waardevolle handvaten aan in ons traject tot continu verbeteren.

Met hoogachting,

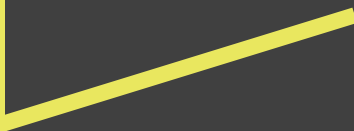


Bart VRANKEN
Directeur



Oscar DECOSTER
Voorzitter

**Beslissing van de minister
n.a.v. het visitatierapport
van 23 juli 2018
van Woonpunt Zennevallei
(2350)**



Vlaanderen
is wonen

Viceminister-president van de Vlaamse

Regering

Vlaams minister van Binnenlands

Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke

Kansen en Armoedebestrijding

Arenbergstraat 7

1000 BRUSSEL

T 02 552 69 00

F 02 552 69 01

kabinet.homans@vlaanderen.be

De heer Oscar Decoster,

voorzitter Woonpunt Zennevallei cvba so (WPZ)

Molenborre 26/01

1500 HALLE

uw bericht van

22 augustus 2018

vragen naar/e-mail

Goele Mondelaers

goele.mondelaers@vlaanderen.be

uw kenmerk

SBV

ons kenmerk

telefoonnummer

02 552 69 82

bijlagen

datum

01-10-2018

Betreft: beslissing n.a.v. het definitief visitatierapport d.d. 23 juli 2018 van
WPZ

Geachte voorzitter,

Ik heb kennis genomen van het definitief visitatierapport van uw maatschappij en uw reactie hierop.

De visitatiecommissie oordeelt dat uw SHM 'goede' prestaties levert op 11 (van de 17) operationele doelstellingen (OD's). Bijkomend worden de prestaties van WPZ inzake 1 OD (OD 1.4 'de SHM verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten te realiseren') 'zeer goed' beoordeeld. Tevens worden de door uw SHM geleverde prestaties inzake 5 doelstellingen 'voor verbetering vatbaar' ('VVV') beoordeeld. De visitatiecommissie formuleerde onder meer inzake de 5 'VVV' beoordeelde OD's 8 aanbevelingen.

Uit de reactie van uw maatschappij meen ik te mogen opmaken dat uw SHM zich bewust is van het feit dat prestaties verbeteren een continue volgehouden inspanning vergt. Het verheugt mij dan ook om in uw reactie te lezen dat uw SHM inzake een aantal te verbeteren doelstellingen inmiddels reeds acties heeft ondernomen evenals initiatieven zal nemen om tegemoet te komen aan de door de visitatiecommissie geformuleerde aanbevelingen.

Bovendien engageert uw SHM zich onder meer om:

- de onderhouds- en renovatieplanning te verbeteren;
- de herstellingswerken beter op te volgen en de communicatie met de klanten op een meer performante wijze te voeren;
- een 'meer doorgedreven' klantgerichtheid en communicatie te voeren;
- de wachtlijsten van de kandidaat-huurlers 'structureel te analyseren' en het resultaat van deze analyses 'te koppelen' aan de nieuwbouw- en renovatieprojecten;
- bewoners effectief te betrekken bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer;
- de te houden tevredenheidsmetingen structureel aan te pakken en op te volgen, evenals hierover terug te koppelen;
- de onderhouds- en renovatieprocessen beter te beheersen en zo nodig bij te sturen;
- een 'zo goed mogelijke' woonzekerheid te bewerkstelligen en de huurdersachterstanden te reduceren;
- de frictie- en structurele leegstand efficiënter op te volgen.

Gelet op het feit dat de door WPZ aldus vooropgestelde verbeteraanpak tevens tegemoet komt aan de bekommernis van de visitatiecommissie, vervat in het visitatierapport, heb ik beslist dat er zich, in opvolging van de prestatiebeoordeling van WPZ (ambtshalve) geen specifieke maatregelen opdringen. Ik vertrouw er daarbij op dat uw maatschappij verder consequent werk blijft maken van prestatieverbetering evenals van de intenties vervat in uw reactie.

Het feit dat er door mij (ambtshalve) geen specifieke maatregelen worden genomen in opvolging van de prestatiebeoordeling van WPZ doet echter geen afbreuk aan het feit dat ik het noodzakelijk acht dat uw SHM minstens alle afzonderlijke maatregelen, vervat in uw formele reactie, bijkomend SMART (Specifiek, Meetbaar, Aanvaardbaar, Realistisch en Tijdsgebonden) vertaalt en bundelt in een concreet actieplan, evenals dat WPZ op basis van dat actieplan een opvolgtabel opstelt dewelke uw raad van bestuur moet toelaten om de implementatie van de aangekondigde, SMART te formuleren maatregelen, accuraat op te volgen, periodiek te evalueren en zo nodig bij te sturen. Ik verwacht dat WPZ deze bijkomende opdrachten uitvoert binnen een tijdsbestek van zes maanden na ontvangst van deze beslissing en dat uw raad bestuur formeel vaststelt wanneer aan mijn verzoek is voldaan.

Conform de vigerende regelgeving zal deze beslissing samen met het definitief visitatierapport en uw formele reactie op de website van Wonen-Vlaanderen worden gepubliceerd. Wonen-Vlaanderen zal u voorafgaandelijk informeren over de exacte publicatiedatum.

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

Met de meeste hoogachting,



Liesbeth Homans

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