

# Visitatierapport

## SHM Tuinwijk, Lokeren



Visitatiegesprekken op 22 en 23 januari 2013

Definitief visitatierapport van 3 mei 2013



## **Prestatiebeoordeling SHM Tuinwijk (Lokeren)**

Datum rapport: *3 mei 2013*

Datum visitatiegesprekken: *22 & 23 januari 2013*

Datum presentatie aan raad van bestuur: *dinsdag 12 maart 2013*

### **Erkenningsnummer SHM:**

4220

### **Contactgegevens SHM:**

C.V.B.A. Tuinwijk

Meersstraat 8 te 9160 LOKEREN

Tel.: 09/348.27.38, Fax: 09/349.02.96

E-mail: [info@tuinwijk.woonnet.be](mailto:info@tuinwijk.woonnet.be)

[www.lokeren.be](http://www.lokeren.be) (onderdeel van de website van de stad)

### **Directeur:**

Mevr. Tina Verkaeren

### **Voorzitter:**

Dhr. Hector Van Hoyer (ad interim) / Johan Van Havermaet (vanaf 12.02.2013)

### **Werkgebied:**

Lokeren

### **Samenstelling visitatiecommissie:**

Swa Silkens, commissievoorzitter

Stefan Cloudt, commissielid

Wouter Coucke, commissielid

### **Disclaimer:**

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

# INHOUDSOPGAVE

<b>1. INLEIDING .....</b>	<b>4</b>
<b>2. SAMENVATTING .....</b>	<b>6</b>
<b>3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING .....</b>	<b>7</b>
3.1    BESCHRIJVING SHM .....	7
3.2    BESCHRIJVING OMGEVING.....	8
<b>4. PRESTATIES VAN SHM TUINWIJK .....</b>	<b>10</b>
4.1    PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN .....	10
4.2    PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING .....	14
4.3    PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID.....	17
4.4    PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID.....	19
4.5    PRESTATIEVELD 5: INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID .....	25
4.6    PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID .....	31
<b>5. AANBEVELINGEN .....</b>	<b>34</b>
5.1    AANBEVELINGEN VOOR DE SHM .....	34
5.2    AANBEVELINGEN VOOR DE DOOR DE VLAAMSE OVERHEID TE NEMEN MAATREGELLEN.....	35
5.3    AANBEVELINGEN VOOR HET VLAAMSE WOONBELEID .....	35
<b>BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN .....</b>	<b>36</b>
<b>BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN .....</b>	<b>37</b>

## 1. INLEIDING

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

- 1.7. Conform artikel 9.8 van het Draaiboek Prestatiebeoordeling SHM's formuleert de visitatiecommissie een eindoordeel. Dit eindoordeel komt overeen met de laagste score die is toegekend voor één van de operationele doelstellingen die tot dit prestatieveld behoren. Indien bijvoorbeeld voor het eerste prestatieveld de beoordeling voor alle operationele doelstellingen 'goed' is en voor één operationele doelstelling 'voor verbetering vatbaar', dan is het eindoordeel voor dit prestatieveld 'voor verbetering vatbaar'. De tabel in de samenvatting van het visitatierapport verduidelijkt hoe het eindoordeel is tot stand gekomen. Meer informatie over de totstandkoming van de beoordeling kunt u vinden in hoofdstuk 9 van het Draaiboek.
- 1.8. Conform artikel 35, 5° van het Erkenningenbesluit kan de visitatiecommissie bij de allereerste prestatiebeoordeling van een SHM voor elk van de prestatievelden enkel een eindoordeel 'uitstekend', 'goed' of 'voor verbetering vatbaar' geven.
- 1.9. De leden van de visitatiecommissie hebben bij de start van de visitatie een verklaring ondertekend waarin zij zich ertoe verbinden om tijdens de beoordeling onafhankelijk te handelen en geen ongewenste beïnvloeding bij hun oordeelsvorming toe te staan. De leden van de visitatiecommissie verklaren ook geen belang te hebben bij de uitkomst van dit visitatierapport. De visitatoren hebben bovendien geen, al dan niet persoonlijk, financieel, commercieel of ander belang bij de beoordeelde sociale huisvestingsmaatschappij, noch bij daaraan gelieerde bedrijven of organisaties. Het oordeel van de visitatiecommissie is ook tot stand gekomen zonder beïnvloeding door de betrokken sociale huisvestingsmaatschappij of andere betrokken partijen. Bij het voorleggen van het definitief visitatierapport aan de SHM en aan de minister herbevestigen de leden van de visitatiecommissie dezelfde verklaring. De onafhankelijkheidsverklaringen zijn opvraagbaar bij de Visitatieraad, via [info@visitatieraad.be](mailto:info@visitatieraad.be).

## 2. SAMENVATTING

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

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

### 3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING

#### 3.1 Beschrijving SHM

In 1928 werd de sociale huisvestingsmaatschappij Tuinwijk opgericht. Met dit initiatief wilde het toenmalige stadsbestuur de strijd aanbinden tegen de 'krotten, de achterbuurten en steegjes' in het Lokeren van na de eerste wereldoorlog. De vennootschap werd op 7 maart 1928 erkend door de Nationale Maatschappij voor de Huisvesting en op 19 maart 1991 door de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (VHM), nu de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW). De maatschappij realiseerde binnen de twee jaar na haar oprichting reeds een patrimonium van 48 huurwoningen.

Op 31.12.2011 verhuurt de SHM 1.497 wooneenheden, namelijk 812 appartementen en 685 ééngezinwoningen, waaronder 141 appartementen eigendom van de VMSW.

Sedert 2007 beheert Tuinwijk 141 appartementen en 40 studio's die eigendom zijn van de VMSW (Hoedhaar). Deze waren oorspronkelijk van de Goedkope Werkmanswoning uit Gent, dat ondertussen is opgegaan in WoninGent. In 2008 werden de 40 studio's afgebroken. Oorspronkelijk was het de bedoeling om ook de appartementen af te breken, maar deze ideeën zijn ondertussen veranderd.

De SHM heeft altijd veel aandacht gegeven aan het realiseren van nieuwe sociale huurwoningen. Het huidige patrimonium is in belangrijke mate opgebouwd in het begin van de 2<sup>de</sup> helft van vorige eeuw. Van de in 2011 beheerde woningen werden 348 of 23% gebouwd tussen 1950 en 1969, tegenover een 14% bij de andere Vlaamse huisvestingsmaatschappijen. In de jaren tachtig werd nog een belangrijke bouwinspanning geleverd, waarvan er nu nog 419 (28%) in beheer zijn. Ongeveer één op tien (13%) van de woningen zijn gebouwd na 2000, tegenover gemiddeld 23% bij de andere SHM's.

Naast de Stad Lokeren, die de grootste aandeelhouder is van cvba Tuinwijk, zijn de provincie Oost-Vlaanderen, het OCMW van Lokeren, het Vlaams Gewest en enkele privépersonen aandeelhouder van de maatschappij. De stad heeft 94% van de aandelen. De verbondenheid tussen de SHM en het stadsbestuur is dan ook groot. SHM Tuinwijk beperkt haar huur- en bouwactiviteit tot de stad Lokeren. Hier vind je geen andere huurmaatschappij of een sociaal verhuurkantoor

De samenstelling van de huurderspopulatie van SHM Tuinwijk wordt in belangrijke mate gekenmerkt door een hoog aandeel bejaarden, niet-Belgen (bijna 12%), alleenstaanden en lage inkomens. Eén op drie van de gezinshoofden is 65 jaar of ouder, meer dan de helft is alleenstaand. Meer dan drie kwart van de andere SHM's hebben minder alleenstaanden onder hun huurders en minder gezinshoofden ouder dan 65 jaar. Ook heeft bijna tweederde van de SHM's een lager aandeel niet-Belgen onder de gezinshoofden van hun huurders. Het hoge aandeel pensioengerechtigden heeft wellicht een belangrijke invloed op het hoge aandeel alleenstaanden en lagere inkomens. Bij meer dan 80% van de SHM's ligt de mediaan van het equivalent netto belastbaar inkomen van de huurders hoger dan dat van de huurders van Tuinwijk.

Begin 2012 legde de Stad Lokeren een lokaal toewijzingsreglement vast. Hierin wordt voor 92 bestaande woningen en 43 wooneenheden van het geplande patrimonium voorrang gegeven aan kandidaat-huurders die op het ogenblik van toewijzing minstens 65 jaar oud zijn. Daarnaast zorgt

het toewijzingsreglement er ook voor dat de SHM de optionele voorrangregel toepast om voorrang te geven aan kandidaat-huurders die minstens drie jaar voor de toewijzing inwoner zijn of geweest zijn van Lokeren, en vervolgens aan kandidaat-huurders die nog geen sociaal huurcontract met de SHM Tuinwijk of een andere SHM afgesloten hebben.

De SHM gaf steeds veel aandacht aan het bouwen van bijkomende woningen. Lokeren telt dan ook een vrij ruim aantal sociale huurwoningen, in belangrijke mate geconcentreerd in 'sociale' wijken en bouwblokken, veelal appartementen. Na een periode zonder directeur werd in 2009 een nieuwe directeur aangeworven.

### 3.2 Beschrijving omgeving

De stad Lokeren wordt op de website 'lokale statistieken' in de Belfius-categorie 'sterk verstedelijkte stad met lage inkomens' geplaatst.

Lokeren telde eind 2009 bijna 40.000 inwoners <sup>(1)</sup>. Volgens de prognoses zal dit aantal tegen 2020 met 6% toenemen tot circa 42.000 inwoners, wat beduidend meer is dan de verwachte groei voor Vlaanderen (4,3%). In Lokeren waren in 2009 15.518 huishoudens gevestigd. Tegen 2020 zal dit aantal toenemen tot ruim 17.000 (+10%), tegen 2030 tot ongeveer 18.000 huishoudens (+16%). Het aantal huishoudens zal naar verwachting veel sneller groeien dan het aantal inwoners. In deze huishoudens vinden we 15% alleenstaande vrouwen (2.256) en 12% alleenstaande mannen (1.916). Hun aantal zal tegen 2020 toenemen met respectievelijk 19% en 15%. Het vormt dan ook een uitdaging om het aantal woningen mee te laten groeien.

Het aandeel inwoners met een niet-Belgische nationaliteit (5,4%) is lager dan het Vlaams gemiddelde (6,1%). Van de huidige bevolking is 15,8% ouder dan 65 jaar.

Met een gemiddeld netto belastbaar inkomen van 16.012 euro (cijfers 2009) per inwoner zit Lokeren dicht bij het Vlaamse gemiddelde (16.620 euro); 14,8% van de aangiftes zit beneden de 10.000 euro, tegenover 15,9% in het Vlaamse Gewest. Lokeren telde 156 leefloonrekkers (0,4% van de inwoners), wederom gelijk met het aandeel in het Vlaamse Gewest. Maar in tegenstelling tot Vlaanderen is het aandeel leefloontrekkers in Lokeren betekenisvol gedaald.

Lokeren is met 575 (cijfers 2009) inwoners per ha vrij dicht bewoond (Vlaanderen: 456). In de stad staan 16.346 woongelegenheden, vooral eengezinswoningen, meestal (31%) open bebouwing, gevolgd door de gesloten bebouwing (27%). Slechts 19% van de woongelegenheden zijn appartementen.

De mediaan verkoopprijs van een woning in Lokeren bedraagt 160.000 euro (cijfers 2011). Deze prijs is over de voorbije 5 jaar met 37% toegenomen. De mediaan verkoopprijs van een appartement komt op 199.000 euro (toename met bijna 50%), die van bouwgrond op 210 euro per vierkante meter (toename met 34%).

In Lokeren vinden we een substantieel aantal sociale huurwoningen, waardoor de gemeente in het kader van het decreet Grond- en Pandenbeleid geen Bindend Sociaal Objectief (BSO) voor sociale huurwoningen kreeg opgelegd. Maar toen we bij de opmaak van dit rapport de cijfers van het BSO vergeleken met het aantal sociale huurwoningen die door de SHM Tuinwijk – als enige sociale huisvester in deze gemeente - worden opgegeven, bleken de cijfers van de nulmeting

---

<sup>1</sup> Deze en volgende gegevens komen uit de 'gemeentelijke profielschets Lokeren', te downloaden op de website van Lokale Statistieken ([www.lokaalstatistieken.be](http://www.lokaalstatistieken.be)), een uitgave van de studiedienst van de Vlaamse regering.

(2007) en de voortgangstoets (2012) niet te kloppen. Deze fout is grotendeels te verklaren doordat de woningen die eigendom zijn van de VMSW maar beheerd door Tuinwijk dubbel in rekening werden gebracht. Mede daardoor kreeg de gemeente geen BSO sociale huur opgelegd. In de voorbije jaren werden alsnog een belangrijk aantal huurwoningen gerealiseerd, waardoor de gemeente sowieso voldoet aan het in het BSO vooropgestelde streefaandeel van 9% sociale huurwoningen.

De stad kreeg wel een BSO opgelegd van 126 sociale koopwoningen en 9 kavels.

In Lokeren is de koopmaatschappij Waasse Landmaatschappij actief. De raad van bestuur van SHM Tuinwijk koos er uitdrukkelijk voor om te evolueren naar een gemengde maatschappij. In de voorbije jaren realiseerden ze al een aantal sociale koopwoningen.

## 4. PRESTATIES VAN SHM TUINWIJK

### 4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN

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

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

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie beoordeelt het realiseren van nieuwe sociale huurwoningen als goed. Tuinwijk heeft in haar geschiedenis de nadruk gelegd op het realiseren van nieuwe sociale huurwoningen. Dat Lokeren een behoorlijk aandeel sociale huurwoningen telt, is mede de verdienste van de SHM. De sociale huisvestingsmaatschappij realiseert nog nieuwe sociale woningen, maar in een lager tempo. De laatste jaren verschuift de focus naar de renovatie van het bestaande patrimonium.

- SHM Tuinwijk realiseerde de afgelopen jaren gemiddeld 14,6 nieuwe sociale huurwoningen. Meer dan 60% van de huisvestingsmaatschappijen realiseert gemiddeld gesproken minder sociale huurwoningen per jaar. In verhouding tot de omvang van het patrimonium is de aangroei van nieuwe sociale huurwoningen ongeveer 1% per jaar. Bij ruim 40% van de maatschappijen ligt die jaarlijkse aangroei lager. Volgens de prestatiedatabank zijn er 12 huurwoningen voorlopig opgeleverd in 2010, 10 in 2011 en 7 in 2012.
- Van de lopende projecten op het uitvoeringsprogramma waren begin 2013 93 woningen nog niet gerealiseerd. Het betreft de projecten ARGO, Brugstraat-Zelestraat en Luikstraat. Hoewel er verschillende redenen voor de vertraging zijn, komt het vooral neer op onvoorziene omstandigheden die in het voortraject niet zijn opgemerkt, zoals onder andere ophoging van het grondpeil in verband met afschot van de riool.
- Lokeren kent een behoorlijk aantal sociale huurwoningen, waardoor het Vlaamse Gewest de stad niet verplicht om het aandeel sociale huurwoningen (BSO) te vergroten.

In Lokeren is het aandeel sociale huurwoningen 9,8%. De SHM beheerde als enige sociale verhuurder in deze gemeente op 31.12.2011 1.497 woningen en appartementen, inclusief 141 woningen eigendom van de VMSW. De SHM bouwt nog nieuwe sociale huur- en koopwoningen, door op inbreidingslocaties de mogelijkheden die het Grond- en Panden-decreet biedt te benutten. Zo wordt momenteel in het centrum van Lokeren een aantal verlaten bedrijfsterreinen herontwikkeld voor onder meer wonen. Aangezien Tuinwijk de enige huurmaatschappij is in de stad, neemt zij ook de rol op van het realiseren van bijkomende woningen binnen het door het decreet opgelegde sociale last.

- De maatschappij heeft voornemens om een bepaald deel van haar patrimonium te verkopen (als de woningen leegkomen), maar zal tegelijk door nieuwbouw het totaal aantal sociale huurwoningen niet laten dalen.

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

Beoordeling: niet van toepassing

SHM Tuinwijk is erkend als een zuivere huurmaatschappij. De raad van bestuur nam de uitdrukkelijke beslissing om te evolueren naar een gemengde maatschappij, die zowel sociale huur- als koopwoningen realiseert.

In dit visitatierapport worden de prestaties van de SHM op dit vlak niet apart in rekening genomen, maar wel meegenomen in de beoordeling van de operationele doelstelling die zegt dat SHM's moeten evolueren tot een echte woonmaatschappij (zie onder OD 5.5.)

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

Beoordeling: niet van toepassing

De SHM houdt een wachtlijst bij voor sociale kavels (5 kandidaten). Deze lijst wordt vooral gebruikt voor de afname van de enkele sociale kavels die als sociale last opgelegd worden in het kader van het grond- en pandenbeleid.

In dit visitatierapport worden de prestaties van de SHM op dit vlak niet apart in rekening gebracht, maar wel meegenomen in de beoordeling van de operationele doelstelling die zegt dat SHM's moeten evolueren tot een echte woonmaatschappij (zie onder OD 5.5.)

### **OD 1.4 De SHM verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten en -kavels te realiseren**

Beoordeling: goed

Tuinwijk heeft een nauwe verwevenheid met de stad Lokeren, 94% van de aandelen van de CVBA zijn in handen van het stadsbestuur. Hierdoor is de maatschappij in staat om snel in te spelen op vrijkomende gronden. Hoewel de feitelijke grondreserve niet groot is, is de visitatiecommissie van mening dat er bij voortzetting van het huidige beleid voor Tuinwijk voldoende mogelijkheden blijven om sociale woonprojecten te realiseren, daarom heeft zij deze doelstelling als goed beoordeeld.

- De reserve bedraagt ruim 2,7 ha. Tuinwijk heeft een aantal ontwikkelingsplannen in voorbereiding, waarmee 15.500 m<sup>2</sup> van deze grondreserve zal worden gebruikt.

In vergelijking met andere maatschappijen is de grondvoorraad beperkt. Ongeveer vier vijfde van de maatschappijen heeft een grotere reserve. De omvang van deze voorraad is bovendien de afgelopen jaren nauwelijks gewijzigd. De maatschappij geeft tevens aan niet actief op zoek te gaan naar nieuwe grootschalige verwervingen, maar eerder haar nieuwbouw op inbreidingslocaties te willen realiseren.

De raad van bestuur van Tuinwijk en het bestuur van de Stad Lokeren wijzen op het potentieel dat door het GPB uit de private projecten naar de sociale huisvestingsmaatschappij zal toekomen. Volgende projecten dienen zich concreet aan:

- Site slachthuis (Oude Bruglaan) – 4 ha
- Site Hoedhaar (Veldstraat) – 7,5 ha
- Stadsverkaveling Spoele-Naastveldstraat – 3,5 ha
- Site Heirbrug (Epouse Jacobs etc.) – 5 ha
- Site Groendreef-Tweebruggenstraat (Villa Geurts-Neveda-JCB) – 2,5 ha
- Project Hagewinde (gronden Torenstraat) – 5 ha
- Verkaveling Eekstraat – 1,5 ha
- Verkaveling Cole (Eksaarde) – 1,5 ha

- Verkaveling Eyermansstraat-Touwstraat – 3 ha
- Site Poststraat (De Vreese, Peperkoekendreef) – 2 ha
- De woonerven van de maatschappij worden op termijn herontwikkeld door de bestaande woningen af te breken en hier een hoger aantal nieuwe woningen te realiseren. Stad Lokeren werkt momenteel aan een ruimtelijk uitvoeringsplan om dit mogelijk te maken.

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

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

De maatschappij streeft naar een mix van woningtypen afgestemd op diverse gezinstypen. Tuinwijk verhuurt een aantal woningen buiten het sociale stelsel aan een bijzondere doelgroep. Van het patrimonium is een beperkt deel aangepast voor huurders met bijzondere noden zoals mindervaliden. De visitatiecommissie constateert dat de inspanningen om verschillende doelgroepen te bedienen nog voor verbetering vatbaar zijn. De welzijnsorganisaties zijn hierbij vragende partij voor een bredere samenwerking.

- Met het lokale toewijzingsreglement werden ongeveer 7% (95 woningen) voorbestemd voor senioren (+65-ers). Ook bij nieuwbouw- en renovatieprojecten wordt de doelgroep senioren bediend. Zo worden er 34 assistentiewoningen bij een rust- en verzorgingstehuis gerealiseerd en in de renovatie van het complex in de Oudstrijderslaan worden de appartementen op het gelijkvloers en de 1ste verdieping aangepast aan +65-ers. Hierdoor wordt het aantal woningen die prioritair worden toegewezen aan senioren opgetrokken tot 9,4%. Tuinwijk levert hiermee een bijdrage aan het zo lang mogelijk zelfstandig wonen van senioren.
- Tuinwijk heeft weinig woningen die geschikt zijn voor rolstoelgebruikers. Momenteel worden 15 woonegelegenheden aangepast voor rolstoelgebruikers, namelijk 4 assistentiewoningen in het project ARGO en 11 appartementen bij de renovatie van Oudstrijderslaan. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat minder mobiele bewoners de aangepaste voorzieningen die ze nodig hebben zelf laten plaatsen, na goedkeuring door de maatschappij. De kosten van deze voorzieningen worden in de regel door de bewoners gedragen, soms deels gecompenseerd met VAPH-subsidies.
- Bij de ontwikkeling van nieuwe projecten houdt de SHM, samen met de stad, rekening met de lokale behoefte aan nieuwe sociale huurwoningen. Er wordt geen expliciete analyse van de wachtlijsten gemaakt om zo de grootte van de nieuwe woningen te bepalen. Er wordt wel naar de woningbehoeften gekeken in bredere zin, met name de groeiende behoefte aan woningen voor ouderen.  
De maatschappij geeft aan een mix van woningen voor diverse woninggrootte na te streven. In de inbreidingsprojecten in het centrum van de stad (Burgstraat-Zelestraat, Zand,...) wordt gefocust op woningen voor alleenstaande huurders en senioren. Projecten aan de rand of net buiten het centrum van Lokeren (ARGO, Heirbrug,...) zijn vooral bedoeld voor gezinnen met één of meerdere kinderen. De SHM heeft de duidelijke keuze gemaakt om zich ook toe te leggen op het realiseren van sociale koopwoningen. Daardoor ontstaat er in de nieuwe projecten een mix van huur- en koopwoningen
- De SHM ziet voor samenwerking met welzijnsdiensten vooral heil in verhuren buiten het sociaal huurstelsel, en zou dit systeem graag uitbreiden. Zo verhuurt Tuinwijk 8 woningen aan VZW Alderande (woonbegeleiding van mensen met een verstandelijke beperking). Deze VZW geeft aan dat ze dankbaar gebruik maakt van het aanbod, maar eigenlijk liever de

huisbaasfunctie bij de SHM wil laten en daarom binnen het sociaal huurbesluit zou willen huren.

De visitatiecommissie wijst op andere vormen van samenwerking met welzijnsdiensten, dit binnen het sociaal huurstelsel, zoals een aantal doelgroepprojecten, en raadt de SHM aan om hiervoor haar licht op te steken bij andere SHM's.

De visitatiecommissie stelt vast dat de doelgroep van dak- of thuislozen niet bereikt wordt. Het OCMW vraagt uitdrukkelijk om ook de versnelde toewijzing voor thuislozen mogelijk te maken. Nu wordt aan de vraag van het OCMW door de maatschappij een financiële borgstelling gekoppeld. Het OCMW kan en wil dit onbegrensd engagement niet aangaan, wat er toe leidt dat de toewijzing niet kan doorgaan. De visitatiecommissie wijst erop dat het OCMW nochtans een niet onbelangrijke rol speelt in de begeleiding van de huurders van Tuinwijk (zie OD 4.1. en 4.4.) waardoor de SHM een betere dienstverlening kan aanbieden. Enige souplesse lijkt dan ook aangewezen.

Het CAW wijst erop dat doorstroming vanuit de transitwoningen van het CAW vrijwel onbestaande is.

De vzw PION (psychiatrische zorg in de thuissituatie) wijst erop dat 25 van hun cliënten een woning huren bij de SHM, terwijl er nooit naar afstemming tussen de SHM en PION werd gezocht.

- In de gesprekken met de lokale woonactoren wordt het bouwen van nieuwe kleinschalige, inbreidingsgerichte en gemengde projecten verwelkomd. In vergelijking met de grotere complexen hoogbouw van de SHM wordt daar de kans op leefbaarheidsproblemen als kleiner ingeschat. Tegelijk is het belangrijk om een gemengd aanbod aan woningtypen te behouden, mede omwille van de vraag naar sociale woningen. De visitatiecommissie benadrukt dat er rekening moet gehouden worden met het bedienen van meerdere doelgroepen en met de leefbaarheid bij de nieuwbouwprojecten.

De visitatiecommissie raadt de maatschappij aan om werk te maken van contacten met welzijn- en verzorgingsdiensten die bijzondere doelgroepen bedienen. Zo krijgt de SHM een beter inzicht in de behoeften van verschillende groepen, kan ze daarop inspelen, en wordt samenwerking en daardoor een betere/bredere dienstverlening mogelijk.

#### **PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN**

**Totaaloordeel: voor verbetering vatbaar**

**Tuinwijk had en heeft een actieve rol in het realiseren van nieuwe sociale huurwoningen in Lokeren. Door in te spelen op de mogelijkheden van het Grond- en Pandendecreet (sociale last) en bij vervangingsbouw meer woonegelegenheden te realiseren op dezelfde oppervlakte kan de maatschappij voldoende nieuwe woningen realiseren, ondanks een relatief beperkte eigen grondvoorraad.**

**Tuinwijk huisvest veel bejaarden en wenst een aantal woningen prioritair voor te behouden, aan te passen en te bouwen voor senioren. Met verhuringen buiten het sociaal huurstelsel wordt huisvesting van mensen met een verstandelijke beperking gerealiseerd. Voor andere doelgroepen is er minder openheid. Mede omdat Tuinwijk de enige sociale verhuurder in Lokeren is, is er vanuit de woon- en welzijnssector vraag naar een betere samenwerking, om zo de instroom van bijvoorbeeld dak- of thuislozen mogelijk te maken.**

## 4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING

### SD2: De woningen zijn van goede kwaliteit

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

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

Vroeger was het beleid van Tuinwijk nadrukkelijk gericht op nieuwbouw van sociale huurwoningen. Van planmatige grootschalige renovatie van woningen was geen sprake. Vanaf 2010 geeft de SHM aan de renovatie van het sterk verouderde deel van het patrimonium een absolute prioriteit. Een aantal renovatieprojecten staan in de steigers. Hoewel het bewustzijn van de noodzaak van kwalitatieve ingrepen groot is, is er nog geen duidelijke planning. Hiervoor ontbreekt een opname van de huidige staat van de woningen, waarop de specifieke renovatiewerken kunnen worden afgestemd. Ondertussen neemt de bezorgdheid over de kwaliteit van de woningen bij de woonactoren en bij de bewoners toe.

- Zowel de SHM, de woonactoren als de huurders geven aan dat de kwaliteit van het patrimonium voor verbetering vatbaar is. Dit geldt zeker voor de oudere woningen. In diverse gesprekken en documenten heeft de visitatiecommissie kennis genomen van vochtproblemen en andere technische mankementen.
- Tuinwijk heeft geen meerjaren onderhoudsplanning. Daarvoor ontbreekt het hen aan gegevens over de huidige staat van het patrimonium. De maatschappij is voornemens om elke woning te bezoeken om zo de staat van de woning en aanwezige voorzieningen in kaart te brengen, eventueel door een externe firma. Op basis van deze opname wordt het mogelijk de onderhoud- en renovatiewerkzaamheden te plannen en op te starten, waarbij voorrang kan worden gegeven aan punten zoals verwarmingsketels, beglazing en isolatie. De visitatiecommissie heeft kennis genomen van dit voornemen, maar constateert tegelijkertijd dat een daadkrachtig handelen om op korte termijn het onderzoek uit te voeren uitblijft.
- Tuinwijk beschikt over een patrimonium waarvan minder dan 40% van de woningen aan alle normen van het ERP2020 voldoen. Bij ongeveer twee derde van de maatschappijen is het aandeel woningen dat aan alle normen voldoet groter. Dat heeft vooral te maken met het lage aandeel woningen dat beschikt over dubbel glas, nl 58%. Daarmee behoort de SHM tot de 25% maatschappijen met het kleinste aandeel aan woningen met dubbel glas. In ongeveer twee derde van de woningen wordt de norm op het vlak van energiezuinige verwarmingsinstallaties gehaald, maar ook op dit vlak hinkt Tuinwijk sterk achterop t.o.v. de meeste andere SHM's. Wat het aandeel woningen met dakisolatie betreft, heeft Tuinwijk een behoorlijke score; meer dan 80% van de woningen van Tuinwijk heeft dakisolatie, en bij meer dan de helft van de maatschappijen ligt dit aandeel lager.

De maatschappij is zich bewust van de lage score op het vlak van de ERP2020 doelstellingen. Ze stelt echter dat het behalen van deze doelstellingen tegen 2020 haalbaar is, dit mede dankzij de opbrengst van de verkoop van de oudste woningen en door de nieuwe FS3-leningen. De strategie om de oudste woningen te verkopen om zo middelen vrij te maken voor het realiseren van de ERP-doelstellingen wordt tevens gedragen door het gemeentebestuur.

- Voor een aantal onderhoudswerken heeft de maatschappij contracten afgesloten, zoals voor het onderhoud van en de reparaties aan verwarmingsketels. Het gaat om contracten die in het verleden zijn opgemaakt en een langere looptijd hebben. Tuinwijk zegt dat ze deze zal herzien om zo met een beperkter aantal leveranciers, een betere service en een gunstigere prijszetting te kunnen werken. Daarnaast is de maatschappij van plan om meer standaard lastenboeken en contracten te gebruiken, wat het eenvoudiger maakt om de verschillende offertes te vergelijken. De visitatiecommissie beveelt aan om deze intenties zo snel mogelijk uit te voeren.
- Door de vele technische klachten gaan huurders steeds vaker naar de huisvestingsambtenaar van de stad en vragen ze een woningkwaliteitsonderzoek aan. Volgens de bevroegde woonactoren is dit deels te verklaren door het feit dat de SSHM de opvolging van en communicatie over de technische klachten kan verbeteren (meer hierover bij OD 6.1). Bewoners willen niet langer dat er geen antwoord komt op de vraag naar onderhoudswerken of dat de renovatie van hun woning wordt uitgesteld. Ze proberen dit via het woningonderzoek te versnellen.
- De visitatiecommissie heeft kennis genomen van voorbeelden waarin Tuinwijk materialen (isolatiemateriaal, verf) verstrekt waarop de bewoner zelf de verbeterings- of onderhoudswerken die ten laste zijn van de SHM kan uitvoeren.
- De eerste grote renovatieprojecten van de maatschappij worden momenteel voorbereid. Een positief voorbeeld is de renovatie van 86 appartementen aan de Oudstrijderslaan. De lastenboeken zijn opgemaakt, de architect aangesteld, de bewoners geïnformeerd en een verhuisplanning opgemaakt. Zo worden woningen vrijgemaakt om traphal na traphal te kunnen renoveren. Tuinwijk biedt haar bewoners voldoende ondersteuning in dit proces waarbij veel interne verhuizingen voorkomen. Tuinwijk neemt eveneens de kosten ingevolge de interne verhuis voor haar rekening.
- De raad van bestuur is ervan overtuigd dat het opstellen van een inventaris over de kwaliteit van de woningen en het opmaken van een renovatieplanning een prioriteit moet zijn. Ze geeft ook aan dat de SHM beter moet communiceren over de geplande renovaties met zowel de huurders als met externe actoren.

De staat van het patrimonium in kaart brengen vormt een absolute prioriteit. Bij de opmaak van een renovatieplanning kan de VMSW als ondersteuner worden ingeschakeld. Daarnaast adviseert de visitatiecommissie de SHM om zo snel mogelijk ook feitelijke stappen te zetten om de renovatie van het patrimonium aan te vatten en deze zichtbaar te maken voor de huurders.

Omwille van de slechte staat van het patrimonium en gezien de relatief goede financiële positie en reserves, zou het een goed signaal zijn naar de bewoners indien ook een deel van het eigen vermogen wordt ingezet. De visitatiecommissie adviseert om niet te wachten met renovaties totdat het Vlaamse gewest middelen voorziet of de verkoop van woningen voldoende heeft opgebracht. De visitatiecommissie pleit ook voor de nodige omzichtigheid bij de verkoop van woningen, omdat hierdoor sociale woningen verdwijnen, zonder dat aangetoond wordt dat de nieuwbouwproductie voldoende zal zijn om het aandeel sociale woningen af te stemmen op de toekomstige noden.

Tenslotte adviseert de visitatiecommissie aan de SHM om helder te communiceren over haar renovatieplannen zodat bewoners weten waar ze aan toe zijn en wanneer er werkzaamheden in de woningen worden verricht.

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

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

Tuinwijk maakt bij haar streven naar meer milieuvriendelijkheid gebruik van bekende en bewezen methoden, maar doet dit steeds in functie van de betaalbaarheid. Naast de milieuvriendelijke voorzieningen die in de kwaliteitseisen voor nieuwbouw en renovatie werden opgenomen heeft de visitatiecommissie geen andere inspanningen aangetroffen.

- De maatschappij heeft geen expliciete visie op milieuvriendelijkheid of duurzaamheid. Zij gaat uit van bestaande kwaliteitsstandaarden en methoden, soms aangevuld met groendaken, zonneboilers, satellietssystemen voor verwarming en warm water (per wooneenheid is er een boiler die reeds water op een zekere temperatuur ontvangt van het hoofdverwarmingssysteem) en waterpompen. Tuinwijk vermijdt hierbij het hoog oplopen van de bouwkosten. Er werden voorbeelden gegeven van projecten waarin deze voorzieningen uit kostenoverwegingen niet werden voorzien of geschrapt. Ervaringen over het gebruik van genoemde methoden leiden tot aanpassingen in de plannen, zoals bijvoorbeeld beperkte toepassing van waterrecuperatie voor toiletten.
- Er zijn geen aanvullende inspanningen aangetroffen op het gebied van milieuvriendelijkheid en duurzaamheid in het ontwerp van nieuwe projecten. Dit wordt aan de architect overgelaten.

De visitatiecommissie adviseert de SHM om actief te zoeken naar kostenbesparende en milieuvriendelijke ingrepen en meer milieubewustzijn in haar werking te integreren. Zo denkt ze onder meer aan regenpompen voor toiletspoeling, groendaken op de garages en appartementsgebouwen of het gebruik van ecologische producten bij onderhoud door externe firma's. De EPC-attesten kunnen de SHM veel leren over de energiezuinigheid van de woningen en waar deze bij te sturen. Bewoners kunnen worden gestimuleerd tot energiebewust wonen door hen toe te leiden naar systemen als de energiesnoeiers en de energiejacht. Intervalschakelaars en spaarlampen in de gangen en gemeenschappelijke ruimten hebben een gunstige invloed op het milieu en op de aan te rekenen kosten en lasten.

## **OD 2.3 De SHM bouwt aanpasbaar**

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

Tuinwijk beschikt niet over aanpasbare woningen en het concept aanpasbaar bouwen wordt niet toegepast in nieuwbouw- en renovatieprojecten. Wel wordt in vele gevallen het verzoek van de huurder om de woning aan te passen goedgekeurd, waarbij (een deel van) de kosten voor rekening van de huurder komen.

- In het beleid van de maatschappij is er relatief weinig aandacht voor aanpasbaar bouwen, de meeste woningen kennen een traditionele bouw. In een aantal projecten, zoals bijvoorbeeld Hoedhaar, wordt rekening gehouden met bouwmethodes die een flexibele invulling mogelijk maken of met BREEAM (een beoordelingsmethode om de duurzaamheid van gebouwen te analyseren en te verbeteren).
- Daarnaast staat de maatschappij open voor vragen van huurders die hun woning willen aanpassen. Tuinwijk besluit op basis van een medisch attest of aanpassingen worden doorgevoerd zoals bijvoorbeeld het bad vervangen door een douche. Hierbij verwacht de SHM dat de huurder de helft van de kosten draagt. De raad van bestuur stelt dit te doen om

zo misbruik te voorkomen. De visitatiecommissie adviseert de SHM te kijken naar de toepassing bij andere SHM's, en de mogelijkheid te overwegen om bijvoorbeeld afhankelijk van de ouderdom of staat van de voorziening de kosten voor haar rekening te nemen.

## **PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING**

**Totaaloordeel: voor verbetering vatbaar**

**Tuinwijk maakt van de kwaliteit van haar patrimonium het belangrijkste aandachtspunt voor de komende jaren. Decennia zijn de nodige renovatiewerken uitgebleven en een groot deel van het patrimonium is niet meer afgestemd op de huidige comfort-, kwaliteit- en energienormen. Het is zaak om tempo te maken met de renovaties, om zo een antwoord te bieden op de klachten, op de hoge onderhoudskosten van het kwalitatief slechte patrimonium en op de andere problemen. Daarom wordt ook aanbevolen actief te communiceren met bewoners en hen te betrekken bij de renovatieprojecten.**

**Op de terreinen milieuvriendelijkheid en aanpasbaar bouwen is de maatschappij niet erg actief. Ook op dit vlak kan de SHM met eenvoudige maatregelen meer bereiken.**

## **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 weet dat ze in het verleden zelden binnen de door het NFS2 vastgelegde kostprijsgrenzen bleef. Reden hiervoor waren onder meer de gemaakte keuzes inzake ontwerp en materialen, het gebrek aan technische expertise, de nog lange tijd doorwerkende effecten van in het verleden gemaakte ontwerp- en materiaalkeuzes en de manier waarop de werven werden opgevolgd, met telkens overschrijdingen tot gevolg. De visitatiecommissie stelt vast dat er vandaag meer expertise en een hogere mate van prijsbewustzijn binnen de maatschappij aanwezig is. De SHM levert op dit vlak momenteel goede prestaties. Maar terzelfdertijd vindt de visitatiecommissie dat het prijsbewustzijn binnen de organisatie nog meer kan worden verankerd in de beslissings- en aankoopprocessen.

- De prestatiedatabank bevat geen vergelijkende gegevens, wat het moeilijk maakt om globaal te kunnen oordelen over prijsbewust bouwen binnen de SHM. Bovendien realiseerde de SHM in de periode 2007 – 2011 slechts een viertal nieuwbouwprojecten (totaal 68 woningen), overwegend uitgetekend onder de vorige directie. Momenteel is één project in uitvoering (Brugstraat/Zelestraat). Dit samen laat niet toe om cijfermatige conclusies te verbinden aan het prijsbewust bouwen van de maatschappij.
- De visitatiecommissie stelt vast dat er voor het drukken van de kostprijs van de reeds lopende projecten enkel een beroep werd gedaan op het oordeel van de aangestelde architect. Dit gebrek aan know-how werd verholpen door een tweetal jaren geleden een technisch adjunct-directeur met ervaring in de sociale huisvestingssector aan te werven.
- Uit het gesprek met de technisch adjunct-directeur bleek eveneens dat men nu bij het nazicht van de verschillende aanbestedingsdossiers actief op zoek gaat naar besparings-

mogelijkheden. Zo zoekt de SHM onder meer naar mogelijkheden om een betere prijszetting en kwaliteit te krijgen door een goede aanbesteding. Hiervoor kijken ze ook naar de opgebouwde ervaring binnen andere SHM's. In dit kader werkt de SHM samen met andere Oost-Vlaamse huisvestingsmaatschappijen door samen een digitaal platform te gebruiken voor de uitwisseling van bestekteksten.

- De visitatiecommissie is van oordeel dat het prijsbewustzijn binnen de organisatie meer verankerd moet worden in de beslissings- en aankoopprocessen. Zo kunnen de verschillende risico's en kostenposten vroeger in het ontwikkelingsstadium worden begroot, dit door bijvoorbeeld rekening te houden met hogere dichtheden of het minimaliseren van gevelontwikkeling. Bijkomend kan een globaal plan worden opgesteld met eisen over het vooropgestelde materiaalgebruik en het afwerkingsniveau voor nieuwbouwprojecten. Per project dient aan de raad van bestuur een plan van aanpak worden voorgelegd, dit met een vaste indeling (stedenbouwkundige aspecten, technische aspecten, financieringsopties, risico's, ...), waardoor de keuzes gemaakt worden op basis van een meer formeel afwegingskader.

### **OD 3.2 De SHM houdt verhuurt prijsbewust**

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

De reële huurprijzen bij SHM Tuinwijk zitten vrij laag. Dit voordeel voor de sociale huurder wordt teniet gedaan door de hoge huurlasten en door de hoge energiekosten. Ondanks enkele initiatieven om de globale kosten te drukken, vindt de visitatiecommissie dat de totale huurlast voor de sociale huurder te hoog is en dat er op dit vlak een verbetering mogelijk en nodig is.

- De huurprijzen bij de SHM Tuinwijk situeren zich bij de laagste in Vlaanderen. Uit cijfers die de maatschappij voorlegt blijkt dat de reële huurprijs gemiddeld ongeveer de helft van de basishuurprijs bedraagt. De mediaan huurprijs per maand bedroeg in 2011 voor een appartement 177 euro en voor een woning 229 euro. Bij slechts 6 maatschappijen is de mediaan huurprijs lager. Uit het jaarverslag van 2011 blijkt dat 51% van de huurders minder dan 200 euro en 74% van de huurders minder dan 300 euro per maand huur betalen. De belangrijkste reden hiervan is de gemiddeld lage inkomens van de sociale huurders van Tuinwijk. Het mediaan equivalent netto inkomen bedraagt slechts 8.754 euro. De maatschappij behoort tot de groep van 20% huisvestingsmaatschappijen met de laagste mediaan equivalent netto belastbare inkomens.
- Daartegenover bevindt de maatschappij zich bij de 10% maatschappijen met de hoogste huurlasten. Volgens de prestatiedatabank bedroegen deze in 2011 ongeveer 400 euro per jaar per huurder of meer dan 30 euro per maand. Ongeveer de helft van het patrimonium bestaat uit appartementen, wat gedeeltelijk de hogere huurlasten kan verklaren (onderhoud liften, gemeenschappelijke voorzieningen, ...). De huurlasten bij Tuinwijk worden echter in belangrijke mate bepaald door de kosten van huisbewaarders, de schoonmaak van gemeenschappelijke gebouwdelen, het groenonderhoud en de vuilnisophaling. De SHM is zich bewust van het grote aandeel van de huurlasten in het netto maandinkomen van de huurders en overweegt maatregelen om de geboden dienstverlening anders te organiseren en kosten te verlagen. Ook hier is de aanbeveling van de visitatiecommissie om dit concreet te maken.

Groenonderhoud zit voornamelijk rond de appartementen. De maatschappij verklaart sinds kort een solidariteitsprincipe toe te passen, waarbij deze kosten solidair worden verdeeld over alle sociale huurders van de maatschappij. Voorbijgaand aan de vraag of dit een

correcte toepassing is van de wetgeving, stelde de visitatiecommissie vast dat de huurders waarmee zij gesproken heeft weinig begrip kunnen opbrengen voor deze gang van zaken.

De maatschappij neemt initiatieven om de kosten van het groenonderhoud te drukken. Ze doet hiervoor beroep op sociale tewerkstelling, waarbij ze én een betere prijszetting heeft bekomen én een bijkomende sociale dimensie toevoegt aan haar werking..

De visitatiecommissie constateert dat minstens een deel van het aan de huurders doorgerekende groenonderhoud gebeurt in groenzones en pleinen die publiek toegankelijk zijn, zoals de parkeerzone in de Oudstrijderslaan. De visitatiecommissie vindt het verwonderlijk dat deze publiek toegankelijke zones niet aan de stad zijn overgedragen. Ze stelt voor dat, in het belang van haar huurders, de SHM zo snel mogelijk, goede afspraken maakt met de stad tot de overdracht en het onderhoud hiervan.

- De visitatiecommissie vindt het positief dat de maatschappij deelneemt aan de groepsaankopen voor gas en elektriciteit, georganiseerd door de provincie Oost-Vlaanderen, en dit voor de rekeningen die zij moet voldoen. De visitatiecommissie suggereert dat de SHM ruchtbaarheid geeft aan soortgelijke groepsaankopen die openstaan voor de sociale huurders.
- De huurders wijzen erop dat ze bovenop de hoge huurlasten vrij veel betalen voor het verwarmen van hun woning, omdat deze woningen niet beschikken over dubbel glas, dak- of muurisolatie. Ze wijzen ook op de veelal verouderde cv-ketel. Ze vragen zich af of de SHM kan worden verplicht om na een bepaalde periode de cv-ketel te vervangen. De visitatiecommissie beveelt daarom aan dat de SHM minstens meer uitleg geeft over de wettelijke verplichtingen en over haar concrete plannen rond het vervangen van de cv-ketels.

### **PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID**

**Totaaloordeel: voor verbetering vatbaar**

**De visitatiecommissie stelt vast dat er sprake is van een groeiend kostenbewustzijn binnen de organisatie maar vindt terzelfdertijd ook dat dit meer verankerd kan worden in de beslissings- en aankoopprocessen.**

**De hoge huurlasten verminderen de voordelen van de lage reële huur. Ondanks enkele schuchtere initiatieven om de kosten te drukken, vindt de visitatiecommissie dat de totale huurlast voor de sociale huurder te hoog is en dat er op dit vlak verbetering nodig is. Daarnaast kunnen we ervan uit gaan dat de huurders vrij veel betalen aan verbruik van elektriciteit en gas, omdat een vrij groot aandeel van de woningen niet beschikken over dakisolatie, isolerend glas of een hoogrendementsketel. Ook de huurders wijzen op dit probleem.**

## **4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID**

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

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie stelt vast dat door samenwerking met het OCMW, de Preventiedienst van Lokeren en met de wijkpolitie de SHM zich inzet voor een zo goed mogelijke woonzekerheid. De inspanningen van de SHM en deze samenwerking maakt het mogelijk het aantal uithuiszettingen door huurdersachterstand of door slecht onderhoud van de woning te beperken.

- Het OCMW geeft aan dat sinds 2006 het aantal uithuiszettingen is verminderd. Ze wijdt dit aan de toepassing van de procedure en aan de samenwerking tussen de SHM en het OCMW. In 2011 werden wegens wanbetaling drie huurcontracten effectief beëindigd, zes in 2012. Daar staat tegenover dat de huurdersachterstand vrij hoog, zij het dalend is. Hiervoor verwijzen we naar punt 5.3. in dit rapport.
- Tuinwijk heeft een procedure voor het opvolgen van de huurdersachterstand. In dit debiteurenreglement zitten een hoog aantal stappen. In de eerste periode (3 maanden) wordt de huurder aangespoord om te betalen of een afbetalingsplan te aanvaarden (aanschrijven, telefonisch contact, verzoening voor de vrederechter). Indien dit geen resultaat geeft wordt in een volgende stap de huurovereenkomst met een opzeg van drie maanden beëindigd (wat Tuinwijk de 'minnelijke schikking' noemt). Als de huurder nog geen stappen tot betalen zet of de woning niet verlaat, wordt voor de vrederechter de uithuiszetting gevorderd.

Het opvolgen van de huurdersachterstand en het zetten van de nodige stappen ligt in handen van de dienst verhuring. Ze baseren zich hierbij op het debiteurenreglement dat ze kennen en gebruiken. Naast het aanschrijven van huurders met betalingsachterstand neemt de SHM ook telefonisch contact op met deze huurders. De SHM neemt echter geen initiatieven om een huisbezoek te brengen. Dit ligt in handen van het OCMW.

- De visitatiecommissie stelt vast dat de procedure huurders ruim de gelegenheid biedt om de betalingsachterstand recht te zetten. Veelal wordt een oplossing gevonden. Tijdens de hele procedure blijft het afsluiten van een afbetalingsplan mogelijk. De huurder maakt hiervoor een afspraak met de dienst verhuring, die binnen vooropgestelde grenzen een beslissingsbevoegdheid heeft. Bij de opmaak van het afbetalingsplan wordt rekening gehouden met de financiële mogelijkheden van de huurder, ook als dit betekent dat slechts kleine bedragen kunnen worden afgelost. Als dit plan niet wordt gevolgd, volgt een uithuiszetting
- Op vraag van het OCMW is in 2006 een overeenkomst gesloten. Sinds deze samenwerking is het aantal uithuiszettingen sterk gedaald. Vanaf de eerste aanmaning wordt het OCMW door de maatschappij op de hoogte gebracht. Ongeacht of het reeds cliënten zijn neemt het OCMW contact op met de huurder en kan een huisbezoek volgen. Het OCMW wijst er op dat vele huurders van SHM Tuinwijk OCMW-cliënten zijn of zijn geweest. De visitatiecommissie adviseert dat de huurder formeel op de hoogte wordt gebracht dat bij achterstal het OCMW wordt ingeschakeld. Het is aangewezen dit te vermelden in het schrijven aan de huurder, en als informatie toe te voegen bij de documenten die de huurder bij het ondertekenen van de huurovereenkomst ontvangt.
- Naast de structurele samenwerking met het OCMW heeft de SHM een constructieve samenwerking opgebouwd met de wijkpolitie en met de Preventiedienst, in Lokeren Dienst Integrale Veiligheid genoemd. In het kader van het '*Veiligheids- en Preventiecontract*' werken zij rond vermogenscriminaliteit, technopreventie, sociale overlast en drugsgebruik. De buurtwerkers van de Preventiedienst bemannen een vast permanentiepunt (wijklokaal) binnen drie wijken van de SHM.

De samenwerking met het OCMW, de Preventiedienst en de wijkpolitie maakt het mogelijk om gezamenlijk op te treden bij burenhinder en het verwaarlozen van de woning. Zo kan (tijdig) worden ingegrepen en daardoor uithuiszetting vermeden. De preventiemedewerkers

(buurtwerkers) nemen een belangrijke taak op in het individueel begeleiden van deze huurders.

De visitatiecommissie waardeert de inspanningen van Tuinwijk om te zoeken naar methoden om uithuiszettingen te vermijden. Maar tegelijkertijd wijst de commissie op de ruime periode in het debiteurenreglement, vooraleer de SHM de vraag naar een gerechtelijke ontbinding indient, namelijk 7 maanden. Hierdoor kan de huurdersachterstand oplopen. Zo neemt het risico op huurdering én uithuiszetting toe.

De visitatiecommissie adviseert om het debiteurenreglement verder te verfijnen. Hiervoor is een evaluatie van de gebruikte methoden nodig, dit in samenwerking met het OCMW en de andere partners, en sturing op basis van streefcijfers. Het aantal huurders met en het bedrag aan huurdersachterstand blijft immers te hoog.

Hoewel de samenwerking vrij vlot verloopt, vindt de visitatiecommissie dat de verdere uitbouw van de sociale dienst een meerwaarde zou zijn om de samenwerking tussen de verschillende betrokken diensten te verbeteren, gezamenlijke acties te stimuleren en de sociale huurder actiever te ondersteunen in het kader van de woonzekerheid en het betalen van de huur en andere openstaande facturen. Dit werd eveneens bevestigd in de gesprekken met de verschillende welzijnsactoren, waaronder het OCMW en de preventiedienst, die van oordeel zijn dat de dienst verhuuring van de SHM nu vooral tot uitsluitend administratief-ondersteunend werkt. Uitbreiding met een gediplomeerd personeelslid vinden ze aangewezen.

#### **OD 4.2 De SHM voorkomt en pakt leefbaarheidsproblemen aan**

Beoordeling: goed

Een aantal stadsdiensten hebben in samenwerking met de SHM en het OCMW een structuur opgezet die 'de ogen en oren' in de sociale wijken vormen. Deze aanpak werkt. Daarnaast zijn ook de conciërge en de toezichthouder van de SHM aanwezig in de sociale huurwijken en gemakkelijk aanspreekbaar. Sinds kort organiseert de SHM huisbezoeken om zo een beeld te krijgen van alle woningen en dit op eventuele technische gebreken en op het onderhoud door de huurder. Dit samen maakt het mogelijk om leefbaarheidsproblemen te detecteren en aan te pakken.

- De visitatiecommissie stelt vast dat de aanpak van leefbaarheidsproblemen in de praktijk wordt opgenomen door de Dienst Integrale Veiligheid (Preventiedienst) van de Stad Lokeren, die door de actieve aanwezigheid in de wijken de overlast weet te voorkomen en te beperken. Momenteel is in twee wijken een buurtwerking aanwezig (Hoedhaar en Vlasdam). De SHM stelt hiervoor een wijklokaal beschikbaar. Een derde buurtwerking (Oud-Strijderslaan) ligt door personeelstekort stil. De aanwezigheid van de Preventiedienst wordt aangevuld met gemeenschapswachten die regelmatig (minstens één keer per week) in de wijken patrouilleren en problemen melden.

De buurtwerking beoogt de aanpak van wreveltoestanden en overlast, het herstellen van het veiligheidsgevoel en het versterken van de sociale cohesie in de wijken. Op een wekelijks permanentiemoment zijn buurtwerker en wijkpolitie aanwezig. Hier heeft de SHM geen rol.

Driemaandelijks overleggen de betrokken diensten (de wijkpolitie, de huisvestings-ambtenaar, ambtenaar integrale veiligheid, de buurtwerkers en voor de wijk Hoedhaar ook de VMSW) en de SHM over het verbeteren van de leefbaarheid in de wijk.

- De preventiedienst ondersteunt de werking van de SHM door in de wijken een bemiddelende rol op te nemen. Deze maatschappelijk werkers organiseren gesprekken bij conflicten tussen

wijkbewoners, maar nemen ook de begeleiding van individuele wijkbewoners op en zoeken daarvoor toenadering met andere diensten. Indien nodig is de wijkpolitie de aanvullende 'streng hand'.

Daarnaast worden in de wijklokalen ontmoetingsmomenten en activiteiten georganiseerd, gedragen door vrijwilligers. Ook hier ligt de hele organisatie in handen van de Preventiedienst. De buurtwerker van de Stad Lokeren neemt de taak op om deze vrijwilligers te coachen. Voorbeelden van activiteiten zijn: bingo, een barbecue, volkspelen, Sinterklaas- en kerstfeest voor de kinderen, een jaarlijkse daguitstap, petanque, ... .

- De SHM heeft twee conciërges en een wijktoezichter in dienst. Deze medewerkers zijn aanspreekbaar voor technische mankementen en problemen in en rond de woningen. De conciërges vervullen bovendien een rol bij het organiseren van de telefonische weekendpermanentie voor technische problemen.

De SHM overweegt om het conciërgesysteem te vervangen door een systeem van 'wijktoezichter', waarbij deze medewerker aanwezig is in meerdere wijken, toezicht houdt en kleine werken voor de maatschappij uitvoert. De visitatiecommissie vindt het in ieder geval aangewezen om het systeem van conciërges aan een grondige evaluatie te onderwerpen, met als basiscriteria de dienstverlening, de kostprijs voor de sociale huurder (zie OD 3.2.) en de taken die in opdracht van de maatschappij uitgevoerd worden.

- Bij leefbaarheidsproblemen met huurders die OCMW-cliënt zijn kan de SHM dit melden aan het OCMW, die dan zal overgaan tot een maatschappelijk onderzoek. Als acties nodig zijn, zal het OCMW deze coördineren.
- Sinds kort maakt de maatschappij tijd vrij om op een structurele manier huisbezoeken te organiseren om zo een beeld te krijgen van haar patrimonium. Twee administratieve medewerkers van de SHM gaan 1 dag per maand onaangekondigd naar de bewoners, dit deur per deur, wijk na wijk, en bekijken de woning op eventuele technische problemen en op het onderhoud (kuisen, opruimen, ...). Dit systeem vindt plaats in een strak schema, met de bedoeling in een korte tijd de staat van de woning en het onderhoud te controleren, om zo in een periode van vier jaar alle woningen te hebben bezocht. Als de bewoner niet thuis is of als hem het onaangekondigde bezoek niet past, volgt een aangekondigd en/of afgesproken huisbezoek. Als volgens de medewerkers het onderhoud door de huurder niet goed is, wordt de huurder hierop aangesproken en volgt een opvolgingsbezoek, samen met een medewerker van de Preventiedienst, die voor eventuele verdere begeleiding zal instaan. De visitatiecommissie suggereert om de huisbezoeken en de doelstelling daarvan nog eens duidelijk te kaderen in een nieuwsbrief aan huurders. Uit de gesprekken met de huurders bleek immers dat zij niet goed weten wat ze van een dergelijk huisbezoek mogen verwachten.

Bewoners en welzijnsorganisaties wijzen erop dat de leefbaarheidsaanpak tot resultaten leidt. De aanwezigheid in de wijken is zeker positief. Het initiatief hiertoe ligt echter in belangrijke mate bij de externe diensten en weinig bij de SHM. Als de aanwezigheid van de preventiedienst zou wegvallen, heeft de SHM een groot probleem.

Verscheidene instanties en huurders geven aan dat deze aanpak tot een (nog) beter gedragen resultaat zou kunnen leiden, als de SHM over een eigen sociale dienst zou beschikken.

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

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

De visitatiecommissie vindt dat de SHM onvoldoende bewonersgroepen betreft bij sociale huurprojecten wijkbeheer. Tuinwijk neemt weinig of geen initiatieven om bewonersgroepen te stimuleren of te ondersteunen. Sinds kort besteedt Tuinwijk wel aandacht aan het organiseren van thema gebonden bewonersvergaderingen, bijvoorbeeld bij de renovatie van de appartementen aan de Oudstrijderslaan.

- De SHM heeft geen visie op bewonerswerking en neemt hiertoe geen initiatieven. Het ontbeert de SHM aan een eigen sociale dienst. Huurdersvergaderingen worden niet georganiseerd en zo is er geen gelegenheid om problemen bespreekbaar te maken, hoewel de visitatiecommissie constateert dat deze behoefte er bij de bewoners is.
- De SHM start binnenkort met de renovatie van de Oudstrijderslaan. Dit complex met 86 appartementen wordt grondig gerenoveerd, waarbij een verhuisbeweging onvermijdelijk is. Op de informatievergadering 28.11.2012 werden de huurders geïnformeerd over de plannen, de verhuisbeweging en over de begeleiding die ze van de SHM kunnen verwachten. Ook de verdere communicatie tijdens het renovatieproces werd toegelicht.
- Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen startte recent met een bewonersgroep met (o.m.) sociale huurders. Ondertussen zijn de eerste verkennende gesprekken met de directie van de SHM doorgegaan. Hierin ligt mogelijk een opportuniteit tot bewonerswerking voor de SHM.

De visitatiecommissie is van mening dat Tuinwijk onvoldoende open staat voor een bewonerswerking, terwijl dit op meerdere vlakken positieve resultaten zou kunnen geven. Zo kan dit een kanaal vormen om de werking van de huisvestingsmaatschappij beter bekend te maken en om de dienstverlening bij te sturen. Zeker bij de komende renovatietrajecten is een bewonerswerking samen met een correcte en eerlijke communicatie met de huurders belangrijk. De visitatiecommissie ziet bovendien een aantal mogelijke opportuniteiten waarop de SHM een bewonerswerking kan uitbouwen, zoals de aanwezigheid van de preventiedienst, de wijklokalen met actieve vrijwilligerswerking, en het prille initiatief van Samenlevingsopbouw.

#### **OD 4.4 De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners**

Beoordeling: goed

De huisvestingsondersteuning wordt opgenomen door de dienst verhuring. De huurders beamen dat de medewerkers van deze dienst aanspreekbaar zijn en meezoeken naar administratieve oplossingen. De sociale begeleiding en bijkomende contacten vanuit de SHM zijn echter tot een minimum beperkt. De aanvulling van het team met een sociaal assistent zou een meerwaarde kunnen betekenen voor de SHM, voor de bewoners en voor de samenwerking met welzijnsdiensten.

- Tijdens de permanentiemomenten (3 keer per week een halve dag) worden een 40 tot 50 personen ontvangen. Om dit te organiseren zit één medewerker aan de balie, en worden de huurders en kandidaat-huurders verdeeld over vier medewerkers (dienst verhuring, technische medewerkers). De inrichting van de lokalen garandeert voldoende de privacy tijdens de gesprekken. Avondpermanentie is mogelijk na afspraak.

Sommige welzijnsdiensten en bewoners vinden dat er meer permanentie dient worden georganiseerd.

- De medewerkers ontvangen nieuwe huurders. De huurcontracten worden uitgelegd. De huurders krijgen een informatiebundel met onder meer een reglement inwendige orde en informatie over het onderhoud van de gemene delen (enkel voor de appartementen), over de diensten van de conciërge, over achterstallige huurbetalingen, over het sorteren van huishoudelijk afval, een vrij uitgebreide onderhoudswijzer, en de RWO-brochure 'huren bij een sociale huisvestingsmaatschappij, uw rechten en plichten als huurder'. De zittende huurders weten echter niet altijd waar ze de informatie over onderhoud kunnen vinden. De visitatiecommissie beveelt aan de onderhoudswijzer periodiek te actualiseren en dit aan alle huurders te bezorgen. De suggestie van de visitatiecommissie is om gebruik te maken van de 'huurdersmap' die de provincie Oost-Vlaanderen heeft ontwikkeld en die de huurder toelaat de huuradministratie en nuttige telefoonnummers voor technische interventies op één plaats te verzamelen.
- Woningzoekenden kunnen ook terecht bij het OCMW (dienst Woonzorg), waar inschrijvingsformulieren liggen en de woningzoekende wordt begeleid, onder meer in het maken van de keuzes van wijk en woninggrootte. De betrokken huurder wordt daarna met het volledige dossier naar de SHM Tuinwijk gestuurd, waar de feitelijke inschrijving gebeurt. In bepaalde situaties kan de SHM kandidaat-huurders doorsturen naar het OCMW met het verzoek tot onderzoek van de sociale situatie en het opmaken van een sociaal verslag.

Bij de tweejaarlijkse actualisatie van de bij de SHM ingeschreven kandidaat-huurders wordt het OCMW betrokken. Woningzoekenden die klant zijn of waren bij het OCMW en die niet reageren op het schrijven van de SHM om hun inschrijving te bevestigen, worden aangesproken door de OCMW-dienst Woonzorg.

- Huurders zijn globaal tevreden over de contacten met de dienst verhuring. Het personeel staat hen bij waar nodig. Welzijnsdiensten en huurders zien de dienst verhuringen echter niet als een sociale dienst, maar eerder als een vorm van technische en administratieve ondersteuning. Heel wat mensen gaan dan ook eerder naar de OCMW-dienst 'Woonzorg' voor bijkomende informatie, verduidelijking bij de informatie of voor sociale ondersteuning.
- Welzijnsdiensten en huurders wijzen erop dat bij een (interne) verhuis de huurwaarborg laat wordt vrijgemaakt. Globaal neemt dit een zestal maanden, wat problemen geeft omdat de vertrekkende huurder voor de nieuwe woning een nieuwe waarborg moet betalen. De visitatiecommissie adviseert dat de SHM het nodige doet om deze periode sterk in te korten, onder meer door mogelijke huurstellingen reeds tijdens de opzegperiode te detecteren.
- De visitatiecommissie stelt bij de SHM een drempelvrees vast om sociale huisbezoeken af te leggen. Nieuwe huurders krijgen geen huisbezoek in de eerste maanden volgend op de inhuizing, en ook tijdens de proefperiode wordt weinig bij de huurder binnengestapt. Bij huurdersachterstand of bij het verwaarlozen van de woning liggen de huisbezoeken niet bij de SHM maar in handen van respectievelijk het OCMW en de preventiedienst. Als er toch een huisbezoek volgt, kiest de SHM er uitdrukkelijk voor om dit door twee medewerkers te laten uitvoeren.
- Verscheidene instanties en personen wijzen erop dat met de nieuwe directeur ook het sociaal beleid is verbeterd. Waar de SHM vroeger een eerder lakse houding aannam (frequentere huurkwietschelding, bestuurders die huisbezoeken aflegden, ... ) ziet men nu

een verhoogde betrokkenheid en een zoeken naar een verbetering in de kwaliteit van de dienstverlening.

De medewerkers van de dienst verhuur hebben een eerder administratieve taak en achtergrond. Om specifieke ondersteunings- en begeleidingsnoden in een vroeg stadium te onderkennen is het wenselijk bijkomende competenties (maatschappelijk werker) aan te trekken om zo het divers takenpakket en de aan de SHM opgelegde basisbegeleidingstaken te kunnen uitvoeren. Deze uitbreiding biedt bovendien bredere mogelijkheden om de welzijnssector te leren kennen en om samenwerking uit te bouwen.

#### **PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID**

**Totaaloordeel: voor verbetering vatbaar**

De SHM kan rekenen op een structurele samenwerking met de stedelijke diensten (preventiedienst, wijkpolitie, .... Aangevuld met de conciërges en de toezichthouder in dienst van de SHM vormen deze diensten de 'oren en ogen' van de SHM. Leefbaarheidsproblemen worden gedetecteerd en aangepakt. En het risico van een mogelijke uithuiszetting door wanbetaling of slecht woningonderhoud wordt in samenwerking met het OCMW beperkt.

Wat ontbreekt in deze processen is echter de inzet van de SHM zelf. De opvolging vanuit de SHM is momenteel bijna uitsluitend administratief of controlerend. Het ontbreekt de SHM aan een 'echte' sociale dienst. Deze dienst wordt nog belangrijker in het licht van de komende renovatiegolf, waarvan we aannemen dat die op korte termijn moet starten. Voor het succes van het renovatieplan vormt de begeleiding van en de communicatie met de huurders vormt immers een essentieel element. De kennis van de sociale kaart en de samenwerking met andere woon- en welzijnsdiensten zal sterk bijdragen in het realiseren van de doelstellingen rond sociaal beleid.

### **4.5 PRESTATIEVELD 5: INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID**

#### **OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar**

Beoordeling: goed

Tuinwijk is een financieel leefbare maatschappij die ondanks de omgevingskenmerken van haar werkgebied en het profiel van haar huurders (lage huurinkomens) zonder GSC (gewestelijke sociale correctie) werkt. De financiële gezondheid wordt op de raad van bestuur besproken en bijgestuurd.

- De visitatiecommissie stelt vast dat de gecorrigeerde liquiditeitsratio 1,5 bedroeg in 2011: de SHM is zeker in staat om aan haar betalingsverplichtingen op korte termijn te voldoen. De netto vrije cashflow (VCF) marge – het percentage periodiek terugkerende uitgaven ten aanzien van het percentage periodiek terugkerende inkomsten – bedroeg 99% en de netto winstmarge 8%. Daarmee bevindt de maatschappij zich steevast bij de 40 sociale huisvestingsmaatschappijen die op deze indicatoren de beste scores laten optekenen.
- Naast voldoende liquide middelen beschikt Tuinwijk Lokeren ook over een gezonde solvabiliteitsratio van 17% in 2011. De solvabiliteit is in de periode 2007-2011 ook aanmerkelijk gestegen.

- De SHM heeft uitdrukkelijk de keuze gemaakt om zo lang mogelijk te vermijden om GSC te ontvangen. De visitatiecommissie vindt dit vreemd omdat het huurdersprofiel van Tuinwijk doet vermoeden dat Tuinwijk in vergelijking met andere SHM's lagere inkomsten uit huur ontvangt, wat door de GSC kan worden gecompenseerd. Bovendien wordt (een deel van) de kost van een sociale dienst (zie PV4) verrekend. Ondanks de inspanningen en de intentie op dit vlak zal de SHM volgens haar eigen financiële planning in 2017 toch recht hebben op GSC.
- Tijdens de visitatie werden verslagen van de raad van bestuur voorgelegd waaruit bleek dat de maatschappij een analyse gemaakt heeft van de mogelijkheden om haar financiële positie te versterken: het verkopen van huurwoningen (gebouwd voor 1960 met uitzondering van de woonerven) en het ontwikkelen van koopactiviteiten. Naast het jaarlijks rapport van de revisor heeft Tuinwijk ervoor gekozen om halverwege het jaar een tweede rapportage voor de raad van bestuur te laten opmaken. De visitatiecommissie concludeert dat er voldoende aandacht is voor de financiële leefbaarheid bij Tuinwijk Lokeren en dat er op een bedrijfseconomische manier naar oplossingen gezocht wordt.
- De visitatiecommissie is echter ook van mening dat de financiële positie van de SHM kan worden verbeterd door het sneller verhuren van de woningen. Uit de gesprekken met de SHM bleek immers dat de leegstandsperiode in geval van verhuis kan oplopen tot 10 weken, wat erg lang is. Hoewel gedaald t.a.v. vier eerdere jaren, stonden eind 2011 nog steeds één op de 20 woningen leeg en dit n.a.v. eenvoudige verhuisbewegingen. Bij vier op vijf SHM's ligt dit aandeel lager. Het is aangewezen dat de SHM dit probleem terdege onderzoekt en oplossingen uitwerkt. Zo kan het gelijktijdig aanschrijven van verschillende kandidaat-huurders en het organiseren van kijkdagen de toewijzing van de woning versnellen. Mogelijke herstellingswerken kunnen worden gedetecteerd tijdens de opzegperiode van de vertrekkende huurder, zodat ze snel kunnen worden uitgevoerd en een verhuring van de woning niet verhinderen.

De gunstige financiële positie van de SHM is volgens de visitatiecommissie mede het gevolg van het niet tijdig investeren in het op peil houden van de kwaliteit van het patrimonium. Daardoor kan gesteld worden dat de financieel gezonde positie van de SHM ook een keerzijde heeft, met name het welzijn van de huurders. Uiteraard moet de financiële gezondheid van de onderneming worden bewaakt, maar de SHM kan beter gebruik maken van de middelen die het Vlaams Gewest ter beschikking stelt, zowel op het vlak van investeringen (die in het verleden te weinig gebeurden voor de renovatie van het bestaand patrimonium), als op het vlak van de compensatie die wordt voorzien voor sociale huisvestingsmaatschappijen met een huurderspubliek met een laag inkomen. De GSC is bedoeld als een structureel sluitstuk van de financiering van sociale vastgoedprojecten, waardoor kerntaken zoals sociale dienstverlening en renovatie van het patrimonium mogelijk blijven, en dit ook voor maatschappijen met een relatief lagere huuropbrengsten zoals Tuinwijk.

#### **OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed**

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

Algemeen stelt de visitatiecommissie vast dat de maatschappij een zeer voorzichtige houding aanneemt ten aanzien van nieuwe investeringen en uitgaven. De contractwijzigingen t.o.v. het aanbestedingsbedrag zijn erg beperkt en geven blijk van een goede kostenbeheersing op projectniveau. Anderzijds zijn de werkingskosten hoog en beschikt de maatschappij over een aanzienlijk aantal VTE. De leegstand ten gevolge van verhuisbewegingen ligt ook een stuk hoger dan bij andere maatschappijen.

- Tuinwijk zit met haar werkings- en onderhoudskosten per woning met 1.324,08 euro per woning per jaar bij de 40% SHM's met de hoogste kosten. Hierin worden de onderhouds- en werkingskosten die worden doorgerekend in de huurlasten afgetrokken van het totaal.

Vooraf de personeelskost per woning per jaar is hoog. De verklaring ligt in het hoog aantal arbeiders en bedienden. De raad van bestuur wijst erop dat een belangrijk deel van de personeelskost van vooral de arbeiders (huisbewaarder, poetspersoneel, ...) wordt doorgerekend aan de huurders, omdat de SHM een belangrijk deel van deze werken uitvoert in eigen regie.

De visitatiecommissie signaleert dat van 2008 tot 2011 de personeelskost per woning nog is toegenomen van 627,37 euro naar 715,79 euro per woning. Deze kosten worden onvoldoende in vraag gesteld. Zo werd vorig jaar een poetsvrouw vervangen, zonder dat mogelijke alternatieven werden overwogen. Tegelijk wijst de visitatiecommissie op een aantal ontbrekende competenties (zie PV 4).

- Het totaal bedrag aan contractwijzigingen ten aanzien van het totaal aanbestedingsbedrag is beperkt. Navraag leert de visitatiecommissie dat de beperkte wijzigingen o.a. beïnvloed worden door de beslissing om in een aantal lopende projecten toch harde vloerbedekking op te nemen en dat bepaalde projecten aangepast dienden te worden aan de nieuwe veiligheidsnormen rond glas.
- Tuinwijk Lokeren maakt gebruik van verschillende softwaretoepassingen (o.a. Sociopack, 3P). Uit de gesprekken met de verschillende medewerkers bleek dat niet iedereen vertrouwd is met alle functionaliteiten van ieder pakket en dat men daarnaast ook verschillende ad hoc toepassingen in Excel gebruikt. De aanbeveling is om de kennis met betrekking tot de verschillende toepassingen aan te scherpen, de bestaande mogelijkheden optimaal te gebruiken, en in overleg met het personeel duidelijker te definiëren welke informatie door wie op welk moment aangeleverd wordt.

### **OD 5.3: De SHM voorkomt en bestrijdt huurdersachterstand, sociale fraude en domiciliefraude**

Beoordeling: goed

De SHM is er in geslaagd om in de afgelopen jaren de huurdersachterstand sterk terug te dringen. De toepassing van de procedure huurdersachterstand en de samenwerking met de diensten van de stad Lokeren en het OCMW spelen hierin een belangrijke rol. Alhoewel in vergelijking met andere huisvestingsmaatschappijen de huurdersachterstand bij Tuinwijk relatief hoog is, beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties op dit vlak als goed. De visitatiecommissie heeft daarbij rekening gehouden met de karakteristieken van het werkingsgebied (relatief laag inkomen, veel collectieve schuldbemiddeling), maar benadrukt de noodzaak om de ontwikkeling van de huurdersachterstand goed te blijven opvolgen.

- De inspanningen van de maatschappij bestaan uit het opvolgen van het debiteurenreglement (zie OD 4.1), waarbij ingezet wordt op een schriftelijke en telefonische communicatie met de huurder en waarbij het OCMW ingeschakeld wordt om desgevallend een huisbezoek te brengen. Deze inspanningen hebben over de periode 2007 tot 2011 gezorgd voor een daling in de huurdersachterstand van 6% tot 3,22%. Ondanks deze inspanningen vindt de maatschappij dat de resultaten tegenvallen.

Drie kwart van de SHM's in 2011 hebben een lager percentage aan huurdersachterstand. In Tuinwijk valt vooral het hoge aandeel van huurdersachterstand van vertrokken huurders op,

namelijk 55% van het totaal. De visitatiecommissie wijst erop dat openstaande bedragen van huurders die meer dan 6 maanden geleden zijn vertrokken kunnen worden afgeschreven. De SHM wijst op het groot aantal personen dat onder collectieve schuldenbegeleiding geplaatst wordt. Dit maakt dat een belangrijk deel van de openstaande huur feitelijk oninbaar wordt.. Huurdersachterstallen boekhoudkundig afschrijven of in waarde verminderen tot een symboolbedrag betekent niet dat de huurdersachterstand wordt kwijtgescholden. Voor de opvolging van deze dossiers kan de SHM een ander opvolgingssysteem gebruiken, los van de boekhouding.

- Voor het bestrijden van sociale fraude en domiciliefraude doet Tuinwijk een beroep op de lokale politie die de nodige vaststellingen doet. De signalen van de preventiedienst van de stad Lokeren, de medewerkers of de bewoners worden opgevolgd en doorgegeven op het driemaandelijks overleg met de preventiewerking (zie OD 4.2.). De SHM onderneemt zelf geen actieve rol in het opsporen van sociale fraude en domiciliefraude en heeft ook nog geen dossiers doorspeeld aan de afdeling Toezicht.

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

Beoordeling: goed

Tuinwijk Lokeren beschikt over een goed financieel plan, dat gebruikt wordt door de raad van bestuur om beslissingen te nemen. Het financieel plan wordt samen met de bedrijfsrevisor zesmaandelijks geanalyseerd en bijgestuurd. Op basis van dit plan nam de SHM het besluit om haar oudste patrimonium te verkopen en haar aanbod uit te breiden met sociale koopwoningen. De SHM rekent erop hiermee een bijkomende opbrengsten te kunnen genereren. De opbrengst uit verkoop van het oude patrimonium wil ze inzetten voor haar renovatieprojecten.

De visitatiecommissie ziet 2 essentiële aandachtspunten om de financiële planningscyclus nog te verbeteren: het opstellen van een thesaurieplanning en het opmaken van een gedetailleerde onderhouds- en renovatieplanning i.p.v. de huidige meer boekhoudkundige raming van het nodige budget voor renovaties. Dat laatste element is van cruciaal belang om een zicht te behouden op de financiële situatie van de onderneming, gezien de renovatie van het bestaande patrimonium voor Tuinwijk Lokeren een prioriteit is.

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

Beoordeling: goed

De SHM heeft zich tot doel gesteld haar basiswerking uit te breiden. Zo heeft ze uitdrukkelijk de keuze gemaakt om te evolueren naar een gemengde maatschappij, die ook sociale koopwoningen aanbiedt. Daarom is de visitatiecommissie van oordeel dat ze op deze doelstelling goed presteert. Om als echte woonmaatschappij de draaischijf voor (sociaal) wonen in Lokeren te kunnen zijn, wordt het opzetten van samenwerkingsverbanden met andere actoren een uitdaging.

- Tuinwijk Lokeren stelt zichzelf als doel om op termijn een volledig gemengde maatschappij te worden. Daarvoor maakt de SHM meer werk van sociale kavels en sociale koopwoningen. Zo houdt men bij het aanwerven van medewerkers rekening met de competenties om kavels en koopwoningen – al dan niet in samenwerking met andere actoren – te realiseren. In 2009 verkocht de SHM één, in 2010 negen en in 2011 geen woningen. In de inbreidingsgerichte projecten sociale last worden huur- en koopwoningen gerealiseerd.
- Tuinwijk werkt samen met de Waasse Landmaatschappij voor het verstrekken van kredieten aan kandidaat-kopers van sociale woningen die door Tuinwijk worden gerealiseerd.

- Het lokaal woonoverleg wordt jaarlijks georganiseerd. Dit overleg is echter beperkt tot behandelen van louter technische dossiers. Uit de visitatiegesprekken kwam de vraag om dit lokaal woonoverleg frequenter samen te laten komen en het aantal deelnemers uit te breiden. Ook Wonen Vlaanderen adviseert om minimaal 2 keer per jaar een woonoverleg te organiseren. Hierdoor kan het woonoverleg uitgroeien naar een platform dat samenwerking en afstemming tussen de lokale woon - en welzijnsactoren mogelijk maakt. De visitatiecommissie adviseert de SHM deze vraag bespreekbaar te maken bij het stadsbestuur. In OD 1.5. en in prestatievelde 4 wordt gewezen op het belang van netwerkvorming.
- Ondanks de intenties en ambities van de maatschappij vindt de visitatiecommissie dat de SHM meer aandacht kan besteden aan het creëren van samenwerkingsverbanden, hetzij lokaal met welzijnsdiensten met het oog op het verbeteren van de dienstverlening aan huurders, hetzij met andere huisvestingsmaatschappijen om bepaalde efficiëntiewinsten te kunnen realiseren of te leren van elkaar. Samen met andere SHM's in de regio kunnen ook elementen worden uitgewerkt zoals kennisuitwisseling, groepsaankopen, gezamenlijke aanbestedingen, het voorzien in een gezamenlijke ICT ondersteuning.

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

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

De visitatiecommissie stelt vast dat de belangrijkste onderdelen van een goed systeem van interne controle inderdaad aanwezig zijn, maar dat sommige elementen voor verbetering vatbaar zijn. Het optimaliseren van de doelmatigheid van de verschillende processen is een bijzonder aandachtspunt.

- De maatschappij beschikt over een procedurehandboek. Tijdens de visitatie werden geen signalen vastgesteld waaruit blijkt dat de werking van de SHM of de verschillende processen onbetrouwbaar zouden zijn.
- De visitatiecommissie stelt vast dat de renovatie van het bestaande patrimonium dé uitdaging voor de komende jaren vormt. De medewerkers zijn zich hiervan bewust. De omslag van deze strategische doelstelling naar operationele doelen en actieplannen blijft echter achterwege. Zo beveelt de visitatiecommissie aan om onmiddellijk werk te maken van een inventaris van het bestaande patrimonium, met het oog op het zo vlug mogelijk opstellen van een gedetailleerde onderhouds- en renovatieplanning.
- Met betrekking tot de aspecten 'compliance' (werken in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving) functioneert het intern controlesysteem naar behoren, onder meer omdat de directeur met haar juridische achtergrond hierin een belangrijke rol opneemt.
- Het procedurehandboek is opgesteld door de directeur. De visitatiecommissie toetste een aantal procedures, en stelde vast dat deze gekend zijn bij het personeel. Het procedurehandboek wordt op vraag van de leden van de raad van bestuur periodiek aangevuld. Er is echter geen rapportage aan de raad van bestuur over de naleving van de verschillende processen.
- Wat de doelmatigheid van de verschillende processen betreft, stelt de visitatiecommissie vast dat er enerzijds een weinig eenduidige organisatiestructuur bestaat (functieprofielen ontbreken) en anderzijds ook weinig formele overlegmomenten zijn op het niveau van de medewerkers. De visitatiecommissie pleit dan ook voor een doelmatigheidsanalyse van de

verschillende activiteiten en taken die binnen de SHM worden uitgevoerd om knelpunten te detecteren en de medewerkers en hun competenties zo efficiënt mogelijk in te zetten. Daarnaast is de suggestie om werk te maken van een globaal actieplan met opgave van de operationele doelstellingen voor de komende 4 jaar en de beschrijving van hoe en door wie deze doelstellingen gerealiseerd kunnen worden, en op welke manier de voortgang ervan wordt gemeten.

#### **OD 5.7: De SHM is bereid tot verandering en verbetering**

Beoordeling: goed

Tijdens de visitatie is gebleken dat de medewerkers voldoende bereid zijn om de werking van de SHM te verbeteren. Op een aantal onderdelen werden reeds aanzienlijke verbeteringen gerealiseerd. Tuinwijk loopt momenteel tegen de grenzen van haar veranderingsmogelijkheden aan en slaagt er in de praktijk nog niet in om die grenzen te doorbreken.

- Uit de gesprekken met de verschillende woon- en welzijnsactoren bleek dat de nieuwe directeur een aantal veranderingen in de cultuur en in de werkwijze van de maatschappij realiseerde. Zo is de organisatie, door een verbeterde communicatie, veel toegankelijker voor bewoners. De medewerkers zijn dienstbaar naar elkaar. Uit de gesprekken met de directeur en de medewerkers bleek dat de taakverdeling vooral pragmatisch opgepakt werd, elkaar ondersteunend, waardoor niet altijd de meest efficiënte oplossing werd gekozen. Zo wordt bijvoorbeeld het huurbetalingsverkeer zowel in de boekhouding als in de dienst verhuringen opgevolgd.
- De visitatiecommissie suggereert om de organisatie en haar werking te verbeteren op basis van een weldoordacht plan, dat breed gedragen wordt binnen de organisatie. Het is aangewezen om als eerste aanzet een interne audit uit te voeren, op zoek naar mogelijke knelpunten, eventueel ondersteund door een externe audit. Deze stap kan gevolgd worden door een aantal interne werkgroepen die de oplossingen aanreiken. Daarnaast wordt het uitwerken van een meer allesomvattend personeelsbeleid, met functiebeschrijvingen, competentieprofielen, periodieke evaluaties, doelstellingen en persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden voorgesteld.
- De werking van de SHM is sterk verweven met de werking van de stad Lokeren en het OCMW. Ook hier kan een expliciete analyse van de taken, de eigen verantwoordelijkheden en de werkzaamheden van de maatschappij inzicht bieden en de werking bijsturen.

#### **PRESTATIEVELD 5: INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID**

**Totaaloordeel: voor verbetering vatbaar**

**Tuinwijk Lokeren is een huisvestingsmaatschappij die financieel leefbaar is, haar projectkosten goed beheerst en inspanningen levert om de huurdersachterstand te voorkomen en te bestrijden. De organisatie beschikt over een financieel plan, maar dit is eigenlijk onvolledig omdat hierin de dringende renovatie van het patrimonium niet is opgenomen. Met betrekking tot het systeem van interne controle ontbreekt vooral de aandacht voor de efficiëntie van de bestaande processen, samen met het concretiseren en realiseren van de operationele doelstellingen om tot betere prestaties te komen.**

## 4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID

### OD 6.1: De SHM informeert burgers snel en duidelijk

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

Behoudens de opvolging van de technische klachten stelt de visitatiecommissie vast dat de maatschappij de huurders en kandidaat-huurders goed informeert en stappen zet naar het nog verder verbeteren van de communicatie. De huidige communicatiestijl is immers nog vrij administratief, eerder reactief en de toon is zakelijk.

- De website van de SHM vormt een onderdeel van de site van de stad Lokeren. De openingsuren en contactgegevens worden duidelijk aangegeven. De website is informatief en duidelijk gestructureerd. De lopende en geplande bouw- en renovatieprojecten zijn opgenomen. Uit het relatief ouder huurderspubliek en het feit dat bij een bevraging weinig mailadressen werden doorgegeven leidt de SHM af dat eerder in andere communicatiekanalen moet worden geïnvesteerd, zoals in de permanentie.
- Sinds midden 2011 verspreidt de SHM halfjaarlijks de 'Nieuwsbrief'. Dit initiatief wordt door de huurders positief onthaald. Ook de visitatiecommissie waardeert dit initiatief. De nu nog vrij administratieve inhoud en taal kan beter worden afgestemd op de huurders, bijvoorbeeld door hen ook bij de opmaak te betrekken. De visitatiecommissie suggereert deze nieuwsbrief ook te bezorgen aan de woon- en welzijnsdiensten in Lokeren en ze op de website te zetten, zodat andere geïnteresseerden ze kunnen lezen. De visitatiecommissie raadt aan om meer proactief te communiceren over bepaalde maatschappelijke of huisvestingsgerelateerde thema's en het taalgebruik toegankelijker te maken. De nieuwsbrief vormt hiertoe een van de mogelijke instrumenten.
- Bij de renovatie van de woningen in de Oudstrijderslaan communiceerde de SHM voor het eerst actief en intensief met de betrokken huurders. De visitatiecommissie wijst op het belang om dit zo vroeg mogelijk en bij iedere grote renovatie te herhalen. Ook voor de verdere stappen in de realisatie van de ERP2020-doelstellingen is een betere communicatie met de huurders aangewezen.
- De SHM beschikt over een klachtenprocedure, die schriftelijk en samen met een bundel andere documenten aan nieuwe huurders wordt overhandigd. De procedure staat ook op de website en kan worden opgevraagd op het kantoor. De visitatiecommissie betreurt dat de SHM geen overzicht kan geven van de inhoud van de klachten en niet kan aantonen dat ze rekening houdt met de klachten om haar werking bij te sturen.
- De briefwisseling vanuit de SHM is vrij administratief, zowel in taal als in de boodschap. De SHM gebruikt standaardbrieven die onvoldoende worden aangepast aan de specifieke situatie. Een aantal medewerkers hebben de schrijfcursus 'Wablieft' gevolgd. De visitatiecommissie adviseert de SHM om naar betere schriftelijke communicatie van de SHM naar de huurders en de andere woonactoren te zoeken. Ook hierin kunnen een aantal huurders worden betrokken, of de SHM kan op zoek gaan naar voorbeelden bij andere huisvestingsmaatschappijen.
- De huurders zijn globaal ontevreden over de communicatie bij de opvolging van technische problemen. Ook de woon- en welzijnsdiensten wijzen op dit probleem. Doordat de SHM niet duidelijk ingaat op klachten of aan de huurder geen duidelijk perspectief biedt, stapelt de

frustratie zich op. Dit uit zich onder meer in een toenemend aantal aanvragen voor een woningkwaliteitsonderzoek.

De visitatiecommissie wijst op het belang om tijdig de huurder te informeren. Elke klant mag immers binnen een redelijke termijn een antwoord verwachten, waarbij de SHM best bekend maakt of en wanneer het probleem wordt aangepakt. Het is tevens aangewezen om te vragen of het probleem naar tevredenheid werd opgelost. Dit kan worden gecombineerd met een tevredenheidsmeting (zie OD 6.3.).

- De visitatiecommissie wijst op het bestaan van de Ziezo-uitgave en op de Huurmap van de provincie Oost-Vlaanderen en beveelt de SHM aan te onderzoeken of deze instrumenten voor SHM en huurder een hulpmiddel kunnen vormen in haar werking

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

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

De relatie met de lokale publieke partners zit duidelijk goed, hoewel de veldwerkers van deze diensten hier ook aangeven vragende partij te zijn voor meer inhoudelijke afstemming. De SHM kent echter de private woon-, verzorgings- en welzijnssector niet en neemt weinig stappen om zelf een netwerk uit te bouwen. Daarvoor is de werking van de SHM teveel verweven met deze van de diensten van de stad Lokeren.

- De communicatie tussen de SHM, de lokale en de gewestelijke administratie kan zeker worden verbeterd. Zo heerst reeds een aantal jaren verwarring over de cijfers van het aantal sociale huurwoningen in de stad Lokeren. Ondertussen is duidelijk dat dit aantal sinds 2007 is overschat, waardoor de gemeente binnen het BSO geen realisatie van bijkomende huurwoningen opgelegd kreeg. Dit heeft de SHM er gelukkig niet van weerhouden om toch bijkomende woningen te realiseren, waardoor het objectief van 9% sociale huurwoningen alsnog is gehaald. De rol van de SHM in de verkeerde telling en de ondernomen pogingen om dit recht te zetten zijn niet helemaal duidelijk maar de situatie is een voorbeeld waaruit blijkt dat de communicatie tussen SHM en overheid in beide richtingen niet altijd optimaal verloopt.
- Er is structureel overleg met OCMW en de diensten van de Stad Lokeren over de begeleiding van probleemhuurders, over buurtmanagement en over afstemming tussen de medewerkers van de SHM en de OCMW-dienst Woonzorg. De communicatie met deze diensten 'on the field' zit goed. Er is minder communicatie of overleg over de beleidskeuzes die de SHM maakt of zou moeten maken. Zo is het OCMW vragende partij om het debiteurenreglement periodiek te herbekijken en om de instroom van een aantal thuislozen tot een sociale huurwoning mogelijk te maken.
- Met uitzondering van de vzw Alderande wijzen de private woon- en welzijnsdiensten erop dat ze niet of nauwelijks contacten hebben met SHM, hoewel hun werking elkaar raakt of kan raken (huisvesting cliënteel binnen SHM, transitwoningen, juridische hulpverlening, ...). Ze wijzen op een gebrek aan contactmomenten, onder meer omdat het lokaal woonoverleg in Lokeren zich beperkt tot een jaarlijks vrij technisch onderhoud, waarop de sociale diensten niet worden uitgenodigd. Er is geen platform voor inhoudelijke gesprekken. Hierbij wordt het gemis van een eigen sociale dienst bij de maatschappij aangehaald. Er is geen duidelijke aanspreekfiguur binnen de SHM. Ook de SHM blijkt veel woon- en welzijnsdiensten niet te kennen.

### **OD 6.3: De SHM meet de tevredenheid van klanten**

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

De visitatiecommissie stelt vast dat Tuinwijk de tevredenheid van haar huurders niet op een systematische of structurele manier meet. Dit neemt niet weg dat de huurders waarmee de visitatiecommissie gesproken heeft over het algemeen tevreden zijn over de maatschappij.

Structureel tevredenheidsonderzoek kan een bijdrage leveren aan de verdere verbetering van de werking van de SHM. Het tevredenheidsonderzoek kan verschillende vormen aannemen, zoals een globale enquête, een jaarlijks gesprek met de sociale huurders uit verschillende wijken of het gericht bevragen van een steekproef van huurders en dit over bepaalde onderwerpen.

Dit rapport maakt duidelijk dat de SHM veel opdrachten voor de boeg heeft. De visitatiecommissie is ervan overtuigd dat de SHM weet wat de belangrijkste klachten zijn. Ze zal daarin keuzes moeten maken, een rangorde moeten opstellen. Een goede communicatie met de huurders, vooral over de aanpak van de woningverbetering, lijkt dan ook prioritair. Hierbij kan de tevredenheid over de werken en over de planning worden gemeten aan de hand van de reacties van de huurders. Later, als de werking al degelijk is veranderd, kan dit worden gevolgd door een algemene en structurele tevredenheidsmeting. Zo'n meting stelt de SHM in staat de dienstverlening te verbeteren en permanent bij te sturen.

#### **PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID**

**Totaaloordeel: voor verbetering vatbaar**

**De maatschappij is bereikbaar en wordt door huurders als toegankelijk omschreven. De website geeft voldoende algemene informatie, de SHM experimenteert met een nieuwsbrief. De schriftelijke communicatie is echter vrij ambtelijk opgevat, zowel naar taal als naar inhoud. Er is momenteel nog geen klantentevredenheidsmeting en ook de klachten worden niet structureel onderzocht en gebruikt om de werking te verbeteren.**

**De private woon- en welzijnsorganisaties kennen de SHM niet, en ook de SHM kent deze diensten niet. Behalve met de stadsdiensten en met het OCMW is er weinig sprake van netwerkvorming en informatie-uitwisseling, waardoor kansen worden gemist om door middel van samenwerking dubbele taken te vermijden en in gespreide slagorde de woonproblematiek in Lokeren aan te pakken.**

## 5. AANBEVELINGEN

### 5.1 Aanbevelingen voor de SHM

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

1. Maak werk van een renovatieplanning, en zoek hierbij ondersteuning van de VMSW. Bekijk de mogelijkheid om naast grotere renovatieprojecten voor de appartementen een aantal 'quick wins' te realiseren zodat de sociale huurder ook direct enkele resultaten ziet. Maak de renovatie-inspanningen van de SHM zichtbaar.
2. Geef de huurders uitleg over de te verwachten ERP2020-werken en, voor zover mogelijk, wanneer deze worden uitgevoerd.
3. Hou bij het plannen van nieuwbouwprojecten rekening met het bedienen van meerdere doelgroepen en met het voorkomen van leefbaarheidsproblemen. Veranker het prijsbewust bouwen in de beslissings- en aankoopprocessen.
4. Zoek naar mogelijkheden om de prijs van de aan de huurder aan te rekenen kosten en lasten te beperken. Maak afspraken met de stad over de overdracht van de publiek toegankelijke straten en pleinen.
5. De SHM heeft aangetoond te kunnen veranderen. Nu is het nodig om bijkomende stappen te zetten. Hiervoor zijn concrete afspraken en duidelijk planmatig te zetten stappen nodig, die cyclisch worden getoetst. Maak van 'plannen, doen, controleren en handelen' uw motto voor de komende jaren.
6. De intenties tot verbetering zijn duidelijk aanwezig, maar het ontbreekt de SHM aan kennis en ervaring om de noodzakelijke grote omslag in presteren op korte termijn te realiseren. Vandaar adviseert de visitatiecommissie de SHM om externe ondersteuning te zoeken in dit proces. Dit moet het mogelijk maken om de interne taakverdelingen scherp te stellen, de processen efficiënter te maken en de grote uitdagingen rond woningonderhoud en renovatie planmatig aan te pakken.
7. Maak een goed en transparant opvolgingssysteem voor alle vragen en klachten van huurders en kandidaat-huurders. De termijn waarin de vraag wordt onderzocht en de termijn waarin de huurder een formeel antwoord kan verwachten zijn hier uitdrukkelijk in opgenomen. Communiceer daarover ook actief met je klanten.
8. Investeer in de verdere uitbouw van de sociale dienst. Dit moet het mogelijk maken om specifieke ondersteunings- en begeleidingsnoden van de huurders in een vroeg stadium te onderkennen. Tegelijk kan de sociale dienst een rol opnemen om de samenwerking met de lokale welzijnsdiensten te verbeteren, gezamenlijke acties te stimuleren en de sociale huurder actiever te ondersteunen in het kader van de woonzekerheid en het nakende renovatieproces.
9. Besteed meer aandacht aan het creëren van samenwerkingsverbanden. De visitatiecommissie denkt daarbij aan lokale samenwerking met het oog op het verbeteren van de

dienstverlening en het doorstromen van bijzondere groepen naar de SHM, en aan samenwerking met andere huisvestingsmaatschappijen om zo know-how te verwerven en efficiëntiewinsten te realiseren.

10. Slechts 15 SHM's in Vlaanderen hebben een huurdersprofiel met een lager gemiddeld inkomen. Verhoogde renovatie-inspanningen en de uitbreiding van de sociale dienstverlening heeft tot gevolg dat de SHM sneller van de GSC zal genieten. Laat de afhankelijkheid van GSC u niet weerhouden om deze noodzakelijke investeringen zo snel mogelijk te doen. De GSC is immers bedoeld als sluitstuk van de financiering van sociale woonprojecten.

## **5.2 Aanbevelingen voor de door de Vlaamse overheid te nemen maatregelen**

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

De visitatiecommissie heeft Tuinwijk op een aanzienlijk aantal onderdelen de beoordeling 'voor verbetering vatbaar' gegeven. De commissie denkt dat het bewustzijn over deze verbeterpunten binnen de SHM voldoende groot is, en dat de SHM mits ondersteuning in staat moet zijn om een verbeterplan op te stellen.

De belangrijkste verbeterpunten zijn van die aard dat het enige tijd duurt vooraleer verbetering zichtbaar zal worden. De visitatiecommissie constateerde dat de wil tot veranderen aanwezig is, maar de capaciteit en know-how om dit proces op te starten, te begeleiden en bij te sturen onvoldoende is. Om die reden lijkt een bijkomende visitatie over minder dan 4 jaar niet aangewezen.

Wel noodzakelijk is een gedetailleerd verbeterplan, waarin duidelijke prioriteiten worden gezet en waarin ook (in tijd en realisatie) meetbare en specifieke acties zijn opgenomen, en waarin de SHM Tuinwijk zich laat bijstaan door de VMSW of andere experts.

## **5.3 Aanbevelingen voor het Vlaamse woonbeleid**

Op basis van de gesprekken tijdens de prestatiebeoordeling geeft de visitatiecommissie volgende aanbevelingen aan het Vlaamse woonbeleid:

1. Als door omstandigheden een aanbesteed project een aantal jaren blijft liggen, dient overwogen te worden of het niet aangewezen is om een termijn te bepalen waarna er opnieuw aanbesteed dient te worden. Het gunnen van offertes aan louter geïndexeerde prijzen kan duurder zijn dan wat de markt een aantal jaren later aanbiedt.
2. De verwarring over het aantal sociale huurwoningen in Lokeren leert ons dat de opvolging en coördinatie van de dataverzameling in het kader van het Grond- en Pandendecreet door de verschillende diensten van de Vlaamse overheid beter kan.

## BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN

### Vertegenwoordigers SHM (directie, voorzitter en eventueel bijkomende leden RvB)

- Filip Liebaut Bestuurder, Schepen ruimtelijke ordening, stadsvernieuwing en huisvesting, Stad Lokeren
- Johan Van Havermaet Bestuurder
- Hector Van Hoye Bestuurder
- Hilaire Liebaut Bestuurder
- Tina Verkaeren Directeur

### Medewerkers SHM

- Annelies Oosterlinck Administratief medewerker – dienst verhuringen
- Bert Vlaeminck Technisch adjunct-directeur
- Filip De Letter Administratief medewerker – dienst verhuringen
- Guy Baert Administratief medewerker technische dienst
- Karla De Smet Loketbediende en secretariaat
- Ronny Hyde Financieel beheerder
- Sophie Van Goethem Administratief medewerker – dienst verhuringen

### Woonactoren: ambtenaren van stad

- Gerrit Braem Commissaris wijkpolitie Lokeren
- Piet Van Theemsche Huisvestingsambtenaar Stad Lokeren
- Sofie Vandenhove Dienst Integrale Veiligheid, Stad Lokeren
- Veerle Van Hee Dienst Integrale Veiligheid, Stad Lokeren

### Woon- en Welzijnsactoren:

- Davy d'Hondt OCMW Lokeren, Dienst Woonzorg
- Guy Ongenaert OCMW Lokeren, hoofdmaatschappelijk werker
- Hanne Couckuyt Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen
- Inge Jansegers CAW Waasland
- Katrien Matheeussen Huurdersbond Oost-Vlaanderen, steunpunt Waasland
- Lies Van Cauteren PION - Psychiatrische Zorg in de Thuisituatie
- Rik Charle vzw Alderande (woonbegeleiding)
- Stijn Van De Velde vzw JOMI (sociale werkplaats)

### Woonactoren: bewoners (en eventueel aanwezige bewonersondersteuners)

- Een groep van 10 huurders,
- Een groep van 7 huurders, samengesteld door Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen, ondersteund door opbouwwerkster Hanne Couckuyt.

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

## 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 de lectuur van het rapport. Volledigheid is niet onze bedoeling. We willen in een of twee zinnen typische begrippen in de sociale huisvestingssector verduidelijken, zodat u een beter inzicht kan krijgen in de prestaties van deze SHM. Voor meer informatie verwijzen we graag naar de website [www.wonenvlaanderen.be](http://www.wonenvlaanderen.be).*

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

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

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

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

**BSO of Bindend Sociaal Objectief:** In het decreet houdende het Grond- en Pandenbeleid van 27 maart 2009 wordt per gemeente een Bindend Sociaal Objectief (BSO) inzake bijkomende sociale huurwoningen, sociale koopwoningen en sociale kavels opgenomen. De nulmeting is de situatie op 31 december 2007. Via een voortgangstoets (in principe elke twee jaar) kent men het aantal bijkomende sociale huurwoningen, koopwoningen en kavels, die sinds 1 januari 2008 werden gerealiseerd. De eerste voortgangstoets gebeurde op basis van de situatie op 31/12/2011.

**CAW:** Centrum Algemeen Welzijnswerk ([www.caw.be](http://www.caw.be))

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

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

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

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

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

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

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

**GSC of Gewestelijke Sociale Correctie:** De gewestelijke sociale correctie (GSC) is een subsidiesysteem waarbij de Vlaamse overheid de objectieve tekorten van de

huurinkomsten opvangt. Dit mechanisme dekt het verschil tussen de inkomsten van de SHM's en een aantal aanvaarde uitgaven. Het inkomen van de huurder is de belangrijkste factor voor het bedrag van de huurprijs. SHM's met een huurderspubliek met lage inkomsten zullen daardoor ook lagere huurinkomsten kennen. Om die lagere huurinkomsten te compenseren, ondersteunt de Vlaamse overheid SHM's met een subsidie. In 2011 had ongeveer een derde van alle SHM's recht op dergelijke subsidie.

**Huurdersachterstallen:** Huurdersachterstallen zijn betalingsachterstallen van huurders aan de SHM. Het kan gaan om achterstal van huur, maar ook nog niet-betaalde huurlasten, bepaalde kosten voor werken of schade worden hierin opgenomen. Om de huurdersachterstallen vergelijkbaar te maken tussen SHM's worden alle niet betaalde facturen (aan huurders) gedeeld door alle (aan huurders) in dat jaar gefactureerde bedragen.

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

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

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

**KSH of Kaderbesluit Sociale Huur:** Besluit van de Vlaamse Regering van 12/10/2007 tot reglementering van het sociale huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode. De doelstellingen van dit besluit liggen vervat in een aantal kernbegrippen zoals uniformiteit, betaalbaarheid en woonzekerheid en legt de voorwaarden vast waaronder in Vlaanderen sociale huurwoningen verhuurd kunnen worden. (zie

<http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1016403&param=inhoud>).

**K-waarde of K-peil:** De K-waarde bepaalt het globale niveau van de thermische isolatie van het gehele huis gebouw. Zij houdt rekening met de warmteverliezen via de buitenmuren, de daken, de vloeren en de vensters. Hoe lager de coëfficiënt, hoe beter het huis geïsoleerd is. Voor nieuwe of gerenoveerde woningen geldt in Vlaanderen een norm van maximaal 45 W/m<sup>2</sup>K. Vanaf 2014 wordt dit 40.

**Leegstand** Hierin onderscheiden we structurele leegstand en frictieleegstand. Een woning wordt als structureel leegstaand beschouwd wanneer ze gedurende minimaal zes maanden

leegstaat of zal leegstaan als gevolg van de geplande uitvoering van een renovatie- of bouwproject. Het is de SHM zelf die per woning aangeeft of de leegstand structureel is of niet. Elke woning die op 31/12 van een jaar geen huurder kent en niet door de SHM niet als structureel leegstaand werd aangeduid, wordt als frictieleegstaand beschouwd.

**NFS2/FS3:** Op 1 januari 2008 trad het tweede nieuw financieringssysteem (NFS2) voor de realisatie door SHM's van sociale huurwoningen en de daaraan verbonden werkingskosten in werking. Voor de financiering van sociale huurprojecten kunnen SHM's vanaf dan een beroep doen op renteloze leningen (bij de VMSW) met een aflossingstermijn van 33 jaar. In dit systeem wordt ook gebruik gemaakt van zogenaamde NFS2 normen of plafonds. Daarmee wordt het maximaal bedrag per type bouwverrichting bedoeld dat door de overheid wordt gesubsidieerd met een renteloze lening. FS3 of derde financieringssysteem bouwt verder op de principes van NFS2 maar de subsidiabele plafonds werden vervangen door een uitgebreidere simulatietabel die nauwer aansluit bij de zeer verscheiden bouwvormen die SHM's realiseren. De aflossingen van de SHM bedragen in het begin van de aflossingsperiode minder dan op het einde (inflatiegericht afbetalingsschema) en de rentevoet is negatief. Dit wil zeggen dat de SHM in de realiteit minder moet terugbetalen dan het bedrag dat ze heeft geleend.

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

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

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

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

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

**Sociale last:** Dit begrip is ingevoerd door het decreet Gronden Pandenbeleid. Een sociale last in een bouwvergunning verplicht de verkavelaar of bouwheer ertoe handelingen te stellen opdat een sociaal woonaanbod wordt verwezenlijkt dat in lijn is met het op het verkavelings- of bouwproject toepasselijke percentage. In alle gemeenten waar nog niet is vastgesteld dat aan het Bindend Sociaal Objectief (BSO) is voldaan, moet een sociale last worden opgelegd bij bepaalde

stedenbouwkundige en verkavelingsaanvragen. Bij kleinere verkavelings- en stedenbouwkundige aanvragen wordt er dus geen sociale last opgelegd. Rond sociale last is een zeer uitgebreide reglementering van toepassing. (meer info op [www.wonenvlaanderen.be](http://www.wonenvlaanderen.be)).

**SVK's:** sociale verhuurkantoren ([www.vob-vzw.be](http://www.vob-vzw.be))

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

**UP of uitvoeringsprogramma:** bevat alle verrichtingen in het kader van sociale woonprojecten (vb. sloop, renovatie, bouw, infrastructuur), ongeacht de aard van de initiatiefnemer, en ongeacht of het gaat om sociale huurwoningen, sociale koopwoningen of sociale kavels. Jaarlijks wordt een nieuw UP opgemaakt en goedgekeurd door de minister. Pas wanneer een project op een UP staat, heeft de SHM zekerheid over de

mate waarin de overheid een deel van de kosten voor de realisatie van het project op zich neemt. Afhankelijk van het type project, de woningen en de initiatiefnemer, worden hiervoor verwervingssubsidies, projectsubsidies of rentesubsidies voorzien.

**VAPH :** Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap ([www.vaph.be](http://www.vaph.be))

**Verhuring buiten sociaal huurstelsel:** Een SHM heeft de mogelijkheid om een deel van haar sociale huurwoningen te verhuren buiten het sociaal huurstelsel. Daaraan zijn wel strikte voorwaarden verbonden. Verhuur buiten stelsel is mogelijk aan openbare besturen, welzijnsorganisaties of organisaties die de Vlaamse Regering daartoe erkent.

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

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

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

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



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

# Reactie van de SHM op het visitatierapport van **Tuinwijk, Lokeren**

---



Datum reactie SHM: 17 juli 2013



Lokeren, 30 juni 2013

Wonen Vlaanderen  
Visitieraad Sociale Huisvestingsmaatschappijen  
T.a.v. Dhr. Swa Silkens  
Phoenixgebouw  
K. Albert II laan 19 bus 40  
1210 BRUSSEL

**Betreft: Reactie definitief visitatierapport**

Geachte Heer,

Na met het voltallige team van Tuinwijk reeds heel wat onderzoekswerk te hebben gedaan en de vereiste aanpassingen te hebben aangebracht aan de gegevens zoals vermeld op de prestatiedatabank, waren wij op 22 en 23 januari 2013 verheugd de visitatiecommissie te mogen ontvangen op onze burelen.

Op 12 maart 2013 werd het voorlopig visitatierapport voorgesteld aan onze raad van bestuur, waarna wij, ons zeer goed bewust van een historische achterstand op het vlak van renovatie, onmiddellijk hebben toegespitst op de opmaak van een concreet renovatieplan. Ook andere toen reeds gemaakte aanbevelingen werden onmiddellijk onderzocht en aangepakt, zoals u hierna kan vaststellen.

Tuinwijk is zich zeer goed bewust van de pijnpunten binnen haar maatschappij, vooral wat betreft de kwaliteit van haar patrimonium. Gelukkig werd dit bewustzijn ook opgemerkt door de visitatoren en hebben zij dit ook benadrukt in hun rapport. De visitatie zelf gaf ons nog wat extra energie om er nog net iets sneller tegenaan te gaan, teneinde zoveel als mogelijk alle "voor verbetering vatbare" punten weg te werken tegen de volgende visitatieronde.

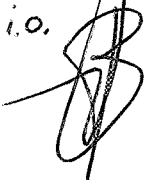
Zoals u in bijgevoegd verbeterplan kunt opmerken, werden hiervoor intussen reeds heel wat inspanningen geleverd.

Wij hopen dan ook dat hiermee rekening zal worden gehouden bij het nemen van de beslissing door de minister voor onze maatschappij.

Dank bij voorbaat.

Met de meeste hoogachting,

Tina Verkaeren  
Algemeen directeur

i.o.  


Johan Van Havermaet  
Voorzitter-bestuurder



# VERBETERPLAN

## Reeds ondernomen of geplande acties

### PV 2 – Kwaliteit van woningen en woonomgeving:

#### O.D. 2.1

De raad van bestuur, de directie en de personeelsleden van Tuinwijk, maar ook het stadsbestuur van Lokeren zijn zich ten volle bewust van de achterstand die de maatschappij op heden kent wat betreft de renovatie van het patrimonium.

Om die reden werd in het beleidsplan van de afgelopen legislatuur ook de nadruk gelegd op de prioriteit tot renovatie. Hieruit zijn volgende 2 projecten voortgevloeid:

- a) Totaalrenovatie 86 appartementen gelegen Oud-Strijderslaan 2-4  
Tuinwijk krijgt in dit project EFRO-subsidie voor wat betreft het vervangen van de enkele beglazing.  
Raming: 5.606.450,38 €  
**Bestelbedrag: € 5.149.435,14 (excl. btw)**  
Start werken gepland voor oktober 2013.
- b) Vervangen van enkele beglazing door hoogrendementsbeglazing in 66 woningen  
Dit dossier heeft vertraging opgelopen door de renovatiestop.  
Gunningsbeslissing raad van bestuur d.d. 05/02/2013: gunning aan de firma Winsol nv voor de prijs van € 374.958,82, onder voorbehoud van goedkeuring door de VMSW.  
**Start werken: 3/6/2013**

Wat betreft de quick-wins en meer bepaald ERP 2020 werd op de raad van bestuur van 5 maart 2013 navermeld actieplan goedgekeurd, waaruit blijkt dat het praktisch gezien perfect haalbaar is om alle vooropgestelde normen te behalen tegen 2020. Zelfs het vervangen van elektriciteit zit mee in dit actieplan verrat, hetgeen geen quick-win is, doch in onze ogen wel belangrijk in het kader van de veiligheid.

De algemeen directeur heeft bij de voorstelling van het concept-visitatierapport op 12 maart 2013 navermeld actieplan reeds overhandigd aan de leden van de visitatiecommissie.

# ERP2020

dossiernr.			WONINGGROEP	GROEPSOMSCHRIJVING	WONINGTYPE	HOOFDTYPE	#WON	BOUWJAAR	projecten
<b>2013</b>									
1	2013/0440/01	3P	00 02 01	BERGENDRIES	'B' - bung	HUIS	4	1951	cv - 3P
2	2010/1959/01	3P	00 03 01	ZELESTRAAT	'B' - bung	HUIS	16	1953	glas - LD
			00 04 01	BEEKSTRAAT	'E' - huis	HUIS	17	1957	glas - LD
			00 04 02	ZELEBAAN	'E' - huis	HUIS	24	1964	glas - LD
			00 04 03	KANAALSTRAAT	'E' - huis	HUIS	6	1966	glas - LD
			00 04 04	DRIESSTRAAT	'E' - huis	HUIS	6	1966	glas - LD
3	2009/0726/01	J.S.	00 06 01	OUDSTRIJERSLAAN 2-4	'A' - app	APP	86	1969	glas - LD
4	2012/0116/01	F.D.R.	00 05 02	LELIELAAN - 12 APP	'A' - app	APP	12	1970	
<b>2014</b>									
1	2013/0210/01	3P	00 02 01	BERGENDRIES	'B' - bung	HUIS	4	1951	glas - U
2			00 02 04	SPARRENHOF	'B' - bung	HUIS	17	1965	glas - U
3			00 02 04	SPARRENHOF	'E' - huis	HUIS	23	1965	glas - U
			00 05 02	LELIELAAN - 12 APP	'A' - app	APP	12	1970	glas - U
4	2013/0131/01	ONT	00 04 06	VLIET, VLOED, EBBE- & SLOOTSTRAAT	'B' - bung	HUIS	47	1978	glas - ND
5	2011/0019/02		00 04 07	VLIET, POEL, FONTEIN- & BRONSTRAAT	'B' - bung	HUIS	27	1979	glas - ND
			00 06 02	OUDSTRIJERSLAAN 10-12 - 121 APP	'A' - app	APP	122	1973	glas - ND
<b>2015</b>									
1	2013/0442/01	3P	00 01 01	OUDE TUINWIJK	'E' - huis	HUIS	1	1930	glas - ND
			00 01 02	OUDE TUINWIJK	'E' - huis	HUIS	5	1931	glas - ND
2	nog aan te melden	ONT	00 02 01	BERGENDRIES	'E' - huis	HUIS	26	1951	glas - ND
			00 02 02	BERGENDRIES	'E' - huis	HUIS	36	1954	glas - ND
			00 05 01	UEBERG	'E' - huis	HUIS	50	1959	glas - ND
<b>2016</b>									
1	dossier met ontwerper		00 02 03	BEUKENHOF	'B' - bung	HUIS	25	1958	glas - ND
			00 05 01	UEBERG	'B' - bung	HUIS	14	1959	glas - ND
2	dossier met ontwerper		00 04 02	ZELEBAAN	'E' - huis	HUIS	24	1964	cv - ND
			00 04 03	KANAALSTRAAT	'E' - huis	HUIS	6	1966	cv - ND
			00 04 04	DRIESSTRAAT	'E' - huis	HUIS	6	1966	cv - ND
<b>2017</b>									
1	dossier met ontwerper		00 01 01	OUDE TUINWIJK	'E' - huis	HUIS	1	1930	cv - ND
			00 01 02	OUDE TUINWIJK	'E' - huis	HUIS	5	1931	cv - ND
			00 02 01	BERGENDRIES	'E' - huis	HUIS	26	1951	cv - ND
			00 02 02	BERGENDRIES	'E' - huis	HUIS	36	1954	cv - ND

			00 04 01	BEEKSTRAAT	'E' - huis	HUIS	17	1957	cv - ND
			00 05 01	UEBERG	'E' - huis	HUIS	50	1959	cv - ND
2	3P		00 02 01	BERGENDRIES	'B' - bung	HUIS	4	1951	
3	dossier met ontwerper		00 04 02	ZELEBAAN	'E' - huis	HUIS	24	1964	
			00 04 03	KANAALSTRAAT	'E' - huis	HUIS	6	1966	
			00 04 04	DRIESSTRAAT	'E' - huis	HUIS	6	1966	
<b>2018</b>									
1			00 02 03	BEUKENHOF	'B' - bung	HUIS	25	1958	cv - ND
			00 03 01	ZELESTRAAT	'B' - bung	HUIS	16	1953	cv - ND
			00 05 01	UEBERG	'B' - bung	HUIS	14	1959	cv - ND
2			00 01 01	OUDE TUINWIJK	'E' - huis	HUIS	1	1930	
			00 01 02	OUDE TUINWIJK	'E' - huis	HUIS	5	1931	
			00 02 01	BERGENDRIES	'E' - huis	HUIS	26	1951	
			00 02 02	BERGENDRIES	'E' - huis	HUIS	36	1954	
			00 04 01	BEEKSTRAAT	'E' - huis	HUIS	17	1957	
			00 05 01	UEBERG	'E' - huis	HUIS	50	1959	
3			00 02 01	BERGENDRIES	'B' - bung	HUIS	4	1951	nieu
			00 02 04	SPARRENHOF	'B' - bung	HUIS	17	1965	nieu
			00 02 04	SPARRENHOF	'E' - huis	HUIS	23	1965	nieu
			00 04 02	ZELEBAAN	'E' - huis	HUIS	24	1964	nieu
			00 04 03	KANAALSTRAAT	'E' - huis	HUIS	6	1966	nieu
			00 04 04	DRIESSTRAAT	'E' - huis	HUIS	6	1966	nieu
<b>2019</b>									
1			00 02 03	BEUKENHOF	'B' - bung	HUIS	25	1958	
			00 03 01	ZELESTRAAT	'B' - bung	HUIS	16	1953	
			00 05 01	UEBERG	'B' - bung	HUIS	14	1959	
2			00 01 01	OUDE TUINWIJK	'E' - huis	HUIS	1	1930	nieu
			00 01 02	OUDE TUINWIJK	'E' - huis	HUIS	5	1931	nieu
			00 02 01	BERGENDRIES	'E' - huis	HUIS	26	1951	nieu
			00 02 02	BERGENDRIES	'E' - huis	HUIS	36	1954	nieu
			00 04 01	BEEKSTRAAT	'E' - huis	HUIS	17	1957	nieu
			00 05 01	UEBERG	'E' - huis	HUIS	50	1959	nieu
<b>2020</b>									
1			00 02 03	BEUKENHOF	'B' - bung	HUIS	25	1958	nieu
			00 03 01	ZELESTRAAT	'B' - bung	HUIS	16	1953	nieu
			00 05 01	UEBERG	'B' - bung	HUIS	14	1959	nieu
2			00 09 01	GROENE VLASDAM DF	'A' - app	APP	168	1996	cv - ND
			00 09 02	GROENE VLASDAM DF	'A' - app	APP	40	1999	cv - ND
			00 09 03	GROENE VLASDAM DF	'A' - app	APP	37	2001	cv - ND

**Afkortingen:**

LD = lopend dossier

ND = Nieuw dossier

U = uitbreiding lopend dossier

Het respecteren van dit goedgekeurde actieplan wordt ook mee gedragen door de stad Lokeren, aangezien dit expliciet werd opgenomen in de beleidsnota voor de legislatuur 2014-2019 (zie bijlage 1)

Financieel heeft Tuinwijk enerzijds de inkomsten van de openbare verkopen van de onverhuurbare sociale huurwoningen om in te zetten, anderzijds de FS3-financiering (indien er middelen voor handen zijn).

Daarenboven liet het stadsbestuur van Lokeren weten dat er verscheidene privé-aannemers hun sociale last hebben afgekocht, waardoor er een spaarpotje werd opgebouwd dat dient te worden geïnvesteerd in sociale huisvesting. Aangezien Tuinwijk de bevoorrechte partner is in Lokeren inzake sociale huisvesting, heeft het stadsbestuur expliciet in haar beleidsnota opgenomen dat dit spaarpotje voor de renovatie van het patrimonium van Tuinwijk zal worden aangewend (zie bijlage 1).

Wat betreft het vervangen van de cv-ketels werd er op de raad van bestuur van 7 mei 2013 een lastenboek goedgekeurd teneinde prijsvraag te doen bij een aantal studieburelen voor opmaak van de inventaris en opmaak van een lastenboek voor het onderhoud en herstel/vervanging van de boilers en cv-ketels binnen het patrimonium van Tuinwijk.

De raad van bestuur is zich tevens bewust van de nood aan communicatie hieromtrent met de huurders en besliste daarom een afzonderlijke nieuwsbrief op te maken die het actieplan van Tuinwijk omtrent de geplande renovaties uit de doeken doet. Het ontwerp dat eerstdaags aan de huurders zal worden overgemaakt, treft u eveneens in bijlage (zie bijlage 2).

#### BESLUIT:

Tuinwijk is van oordeel dat zij hiermee een afdoende oplossing biedt voor wat betreft de 1<sup>ste</sup>, 2<sup>de</sup>, 5<sup>de</sup> en 6<sup>de</sup> aanbeveling zoals opgenomen in het definitief visitatierapport.

#### O.D. 2.3

Het directiecomité heeft om aan deze opmerking tegemoet te komen volgend algemeen principe goedgekeurd op 28/5/2013:

(uittreksel uit het verslag van het directiecomité)

#### **Voorstel ter goedkeuring: wijziging algemeen principe bij aanvragen aanpassingswerken omwille van medische redenen**

***Teneinde misbruiken te voorkomen, voorstel om het algemeen principe bij aanvraag omvorming bad naar douche, zijnde bekostiging van de helft van de kosten, te wijzigen als volgt:***

- 1) Huurders die beroep kunnen doen op het Vlaams Fonds voor personen met een handicap:*  
*Mits voorlegging goedkeuring subsidiëring, akkoord met aanvraag aanpassingswerken om reden van handicap + bekostiging door Tuinwijk van het niet-gesubsidieerde gedeelte enkel***

voor de aanpassingswerken die eveneens opgenomen zijn in de lijst van het Vlaams Fonds en waarvoor betrokkene slechts gedeeltelijke terugbetaling ontvangt, op voorlegging van de facturen van de aannemer.

**2) Huurders die geen beroep kunnen doen op enige subsidiëring, doch wel een medisch attest voorleggen van een SPECIALIST (dus een attest van huisarts is niet meer voldoende):**

Mits voorlegging medisch attest van een specialist, goedkeuring aanvragen omvorming bad naar douche of aanpassingswerken toilet. Tuinwijk zal, bij akkoord van de huurder, offertes aanvragen en aannemer aanstellen, waarbij de helft van de kosten voor de plaatsing van een standaard inloopdouche, zal worden gefinancierd door Tuinwijk.

**Conclusie:**

**Het directiecomité gaat akkoord met wijziging van het algemeen principe zoals voormeld.**

**PV 3 Betaalbaarheid van wonen**

**OD 3.1**

Prijsbewust bouwen : aan Bert Vlaeminck, technisch adjunct-directeur werd gevraagd om een plan van eisen uit te schrijven tegen uiterlijk eind 2013.

Hiermee zal Tuinwijk deels tegemoet komen aan de 3<sup>de</sup> aanbeveling.

**OD 3.2**

De RvB is zich bewust van de hoge huurlasten. De SHM is dan ook reeds volop bezig stappen te ondernemen om deze huurlasten te doen dalen.

- Zo heeft zij een prijsvraag georganiseerd voor het poetsen van de gemeenschappelijke delen op de Vlasdam en de Kleine Dam via sociale tewerkstelling. Er werd, na ontvangst van de offertes een kosten-batenanalyse gemaakt in vergelijking met het uitvoeren van het onderhoud in eigen beheer (door eigen personeel), zoals nu het geval is. Hieruit bleek dat het geen financieel voordeel opleverde om te kiezen voor de sociale tewerkstelling voor wat betreft het poetsen van de gemeenschappelijke delen van appartementsgebouwen. Details van deze vergelijking treft u in bijlage 3.
- Daarnaast doet Tuinwijk wel reeds sedert een 3-tal jaar beroep op sociale tewerkstelling voor gedeeltelijk onderhoud van het groenpatrimonium.
- Vervolgens vond op 2 april 2013 de opening biedingen plaats van het aanbestedingsdossier "vervangen en renovatie van liften in de appartementsgebouwen van Tuinwijk". Het opnieuw bedingen van de onderhoudscontracten zit hier eveneens mee opgenomen. Op die manier hoopt de shm eveneens aan betere prijzen te kunnen contracteren, waardoor de huurlast voor de betrokken huurders eveneens zal dalen.

- Er werd tevens een lastenboek opgemaakt dat op de raad van bestuur van 7 mei 2013 werd goedgekeurd voor aanstelling van een studiebureau voor opmaak van een lastenboek i.v.m. onderhoud en vervanging van boilers en cv-ketels. Ook hier hoopt de shm de kosten te kunnen doen dalen voor de huurders.
- Tenslotte zal er door de raad van bestuur worden bekeken welke lasten eventueel gemotiveerd en geargumenteerd geheel of gedeeltelijk ten laste van de maatschappij zullen worden genomen in de toekomst.

#### **BESLUIT:**

Tuinwijk denkt hiermee voldoende oplossing te bieden aan de 4<sup>de</sup> aanbeveling van de visitatiecommissie.

#### **PV4 – Sociaal beleid**

##### **OD 4.3**

Tuinwijk betreft de huurders reeds veel meer dan vroeger bij de huidige projecten van Tuinwijk. Dit via de nieuwsbrief, maar ook via bewonersvergaderingen bij renovatieprojecten.

Dit is reeds gebeurd bij de bewoners van OSL 2-4 en hiervoor zullen er nog volgen.

Dit zal ook gebeuren bij de renovatie en het vervangen van de liften in de appartementsgebouwen.

Alle huurders zullen zo spoedig mogelijk worden ingelicht omtrent het goedgekeurde actieplan voor de quick-wins (zie hierboven).

#### **PV6 – Klantvriendelijkheid**

##### **OD 6.1**

De RvB ziet in dat het zin heeft om met betrekking tot de door de SHM geleverde inspanningen ivm de realisatie van het ERP2020 programma te communiceren met de huurders, om hen een perspectief te geven en heeft daarom beslist om een afzonderlijke nieuwsbrief uit te geven voor de huurders waarin het goedgekeurde renovatie-actieplan wordt bekendgemaakt (zie bijlage 2).

##### **OD 6.3**

De RvB merkt op dat zij opdracht zal geven aan de diensten om een meting van de tevredenheid van de huurders in te voeren voor wat betreft de uitgevoerde herstellingen, zowel door intern personeel van Tuinwijk, als door externe aannemers en dit tegen uiterlijk het einde van 2013.

De tevredenheidsenquête die bij de herstellingen zal worden ingevoerd zal ons reeds heel wat bijbrengen en heeft als doel ons een zicht te geven op waar het beter kan en hoe we dit zullen aanpakken. Naderhand zal hiervoor dus eveneens een actieplan kunnen opgemaakt worden dat door de technische dienst zal moeten uitgevoerd worden.

### **6<sup>de</sup> aanbeveling**

Het voorstel om een externe audit te laten uitvoeren werd in overweging genomen.

Een frisse kijk op de werking van de maatschappij van een buitenstaander kan ons goede en nieuwe ideeën geven om de werking te optimaliseren.

Dit zal op één van de komende raden van bestuur verder worden besproken

### **10<sup>de</sup> aanbeveling**

Gelet op het nieuwe FS3-besluit en de daaraan gekoppelde wijziging van de GSC-regelgeving zullen SHM's die de voorbije jaren goed bestuurd hebben wat betreft de financiële situatie, geen recht hebben op GSC, zelfs niet indien ze op dat moment rode cijfers scoren.

\* \* \* \* \*

### **BIJLAGEN**

Bijlage 1: Beleidsplan stad Lokeren 2014-2019

Bijlage 2: Ontwerp nieuwsbrief renovatieplanning

Bijlage 3: Kosten-batenanalyse onderhoud gemeenschappelijke delen appartementsgebouwen

[10]

	De openingsuren van de academie worden uitgebreid met de donderdag
	De Kunstenacademie treedt meer naar buiten (samenwerking met verenigingen, amateurkunstleven, ...)
<b>Lager- Kleuter onderwijs optimaliseren</b>	Nieuwbouw voor Spoele
<b>Onderwijsondersteunende projecten samenbrengen</b>	Eén dienst groepeerde nieuwe onderwijsondersteunende projecten, beheert de samenwerking tussen de onderwijsetten, bouwt nieuwe verbanden uit tussen bedrijfswereld en technische, beroeps- en avondscholen.
<b>Onderwijsraad</b>	Stedelijke onderwijsraad oprichten
<b>Aanmeldingsprocedure</b>	Aanmeldingsprocedure verderzetten + verder onderzoek capaciteitsproblematiek
<b>Promotie</b>	Lokeren verder promoten als scholenstad

#### • Wonen en Ruimtelijke Ordening

Lokeren is de afgelopen jaren ingrijpend veranderd. Lokeren werd aantrekkelijker en dat het er goed om wonen is bewijzen de inmiddels meer dan 40.000 Lokeraars. Maar ook tijdens deze legislatuur blijven we inzetten op stadsvernieuwing. Dat is nodig, een stad is nu eenmaal nooit af. Het huisvestingsbeleid veronderstelt een gezonde mix, heeft aandacht voor betaalbaar wonen in de stad, beschouwt de lokale overheid als regisseur en heeft aandacht voor renovatie van het sociaal woonpatrimonium.

Doel	Acties
<b>Stadsvernieuwing</b>	Dossier Stationsomgeving verder zetten i.s.m. NMBS. De site Bergendries / Villa Geurts / DSC wordt ontwikkeld.
	De site Windekind ontwikkelen, met randparking en woonfunctie en dit als prioritair dossier.
	Oude Vismijn wordt omrand plein. Stuk op parking wordt afgestoten na de inrichting van de bijkomende parking Windekind.
	Verdere renovatie van de Markt d.m.v. het aanleggen van een groenterras (kant Pr. Thuisbaertlaan) en een wandelpromenade langs kaaimuur als verbinding tussen parking Grote Kaai – Markt. Beter ontsluiten Fietsbrug in Jos. Charlottepark.
	Verdere pogingen om slachthuisite af te stoten
	Woonuitbreidingsgebied Spoele
	Tunnel Uitbreidingslaan met NMBS
	Verder ontwikkelen van een inrichtingsplan Heirbrug Zuid (Santerra, Tuinwijk, stad).
	De site Rijkswachtkazerne – Kouter ontwikkelen via Interwaas.
	Ontwikkelen en her-aanleg Dorpsplein Eksaarde en site Tramroute Doorslaar. Oproep aan de bevolking om ideeën ter zake te formuleren

	Onderzoek eventuele nieuw invulling Dorpsplein Daknam.
	Site Hoedhaar met realisatie Zuidpark
	Brugstraat-Zelestraat: lopende projecten verder afwerken
	Site Hagewinde opvolgen
	Kerkplein, Sint-Laurentiusplein, Molenbergplein
	Ontsluiting Durmedijken richting Daknam en Eksaardse
	Ter begeleiding van grootschaliger projecten wordt beroep gedaan op een 'projectregisseur' (intern/extern) teneinde de coördinatie tussen private en publieke belangen op een zo constructief mogelijke wijze te laten verlopen
<b>Huisvestingsbeleid verderzetten</b>	Het aantal betaalbare gezinswoningen in onze stad wordt uitgebreid waarbij ook nieuwe woonvormen niet uit het oog worden verloren. De kwaliteitsbewaking van woningen blijft gehandhaafd en waar aangewezen bijgestuurd. Het éénloketsysteem inzake premies waaronder de krotopruiingspremie en tegemoetkomingen blijft behouden. Kernversterking en stedelijke inbreiding ter vrijwaring van het open groene buitengebied blijven een verdere uitdaging. Er wordt voorzien in een bestendig woonoverleg met alle betrokken actoren.
	Inzake sociale huisvesting is Tuinwijk bevoorrechte partner, zonder de verhouding met de Wase Landmaatschappij te verbreken.
	Tuinwijk respecteert zijn eigen goedgekeurd renovatieplan, met de bemerking dat de renovaties zo mogelijk in versneld tempo gebeuren. Gerecupereerde afkoopsommen van het sociaal passief van privé-verkavelingen ingevolge het Grond- en Pandendecreet worden ingezet voor de renovatie van het woonpatrimonium van Tuinwijk.
	Samen met Tuinwijk wordt de buurt- en wijkwerking in de Oudstrijderslaan/Zand, Vlasdam en Hoedhaar verder onderbouwd.
	De projecten ARGO (o.m. aanleunwoningen), Brugstraat-Zelestraat, Zand worden volbracht.

#### • Veiligheidszorg

Veiligheid is een noodzakelijke voorwaarde voor probleemloos samenleven. Daar wordt op alle vlakken op ingezet. De voorbije jaren werd in Lokeren de notie integraal veiligheidsbeleid geïntroduceerd. Veiligheid is niet alleen een zaak van politie en justitie en bij uitbreiding van de brandweer. Het is een zaak die ons allen aangaat.

Doel	Acties
<b>Adm. vereenvoudiging</b>	Politierglement en GAS evalueren en herwerken tot realistische artikels. Ook rekening houden met mogelijkheden van nieuwe wet.
<b>Efficiëntie verhogen</b>	DIV focust nog meer op de core-business (onderzoek om zwerfkatten en Ecoteam-projecten over te hevelen naar Weverslaan of IDM)
	Politiepersoneelsbestand blijft op peil
	Invoeren Mobile office (soft-en hardware in combi)

## Contact en openingsuren

C.V.B.A. TUINWIJK  
MEERSSTRAAT 8  
9160 LOKEREN  
TEL. 09/348.27.38      FAX. 09/349.02.96  
Email : [info@tuinwijk.woonnet.be](mailto:info@tuinwijk.woonnet.be)

Website : Onze maatschappij heeft geen eigen website, maar beschikt wel

over een eigen pagina op de website van de Stad Lokeren.

U gaat naar [www.lokeren.be](http://www.lokeren.be), onder het item **WONEN** vindt u **cvba** Tuinwijk terug.

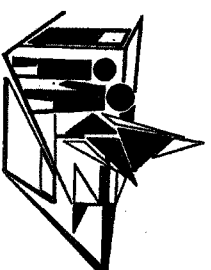
Openingsuren      maandag : van 13.00 tot 17.00 uur

Maandag : van 17.00 tot 18.00 uur na afspraak

Woens- & vrijdag : van 9.00 tot 12.00 uur

## Wachtdienst conciërges

Bereikbaar in de week van maandag t.e.m. donderdag van 17.00 uur s'avonds tot 8.00 uur s'morgens en tijdens het weekend (vanaf vrijdag 12.00 uur tot en met maandag 8.00 uur ). GSM : 0473/96.62.41



## NIEUWSBRIEF

Extra editie 2013 – ERP 2020

C.V.B.A. Tuinwijk, Meersstraat 8 – Lokeren  
Tel. 09/348.27.38 – [info@tuinwijk.woonnet.be](mailto:info@tuinwijk.woonnet.be)

Beste bewoners,

In deze extra editie van onze nieuwsbrief willen wij jullie informeren over de renovatieplanning in onze diverse wijken voor de komende jaren.

Zoals u wellicht heeft vernomen via diverse media dient er, op vraag van de Vlaamse Regering, in onze sector te worden gestreefd naar energiezuinige woningen tegen 2020.

***De doelstelling van de Vlaamse Regering is dat er tegen 2020 in Vlaanderen geen energieverblindende woningen meer zijn.***

Tuinwijk heeft een planning opgesteld voor de komende jaren die ons in principe moet toelaten om tegen 2020 te voldoen aan de doelstellingen die de Vlaamse Regering voorop stelt.

Deze nieuwsbrief is in feite dan ook een **overzichtslijst** per wijk met vermelding van **welke renovaties er in uw woning zullen gebeuren** als eveneens in welk jaar de werken gepland zijn.

Wij wensen u veel leesgenot en hopen dat wij u via dit exemplaar een betere inzicht geven op de renovatieplanning van de komende jaren.

Uiteraard staan wij steeds open voor suggesties omtrent onderwerpen die jullie graag zouden behandeld zien in één van onze volgende edities.

Met vriendelijke groeten,

Bert Vlaeminck  
Technisch Adjunct Directeur

Johan Van Havermaet  
Voorzitter-Bestuurder

## **Energierenovatieplanning 2020 ( ERP 2020 )**

### **Wat is ERP 2020 ?**

ERP 2020 staat voor energierenovatieplanning 2020 en omvat de doelstellingen van de Vlaamse Regering om tegen 2020 geen energieverslindende woningen meer te hebben in Vlaanderen.

### **Welke prioriteiten worden gelegd in ERP 2020 ?**

- alle daken geïsoleerd
- geen enkel glas meer
- enkel energiezuinige verwarmingssystemen

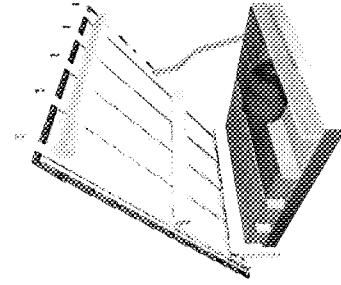
### **Welke werken zullen uitgevoerd worden aan uw woning ?**

Afhankelijk van het bouwjaar van uw woning zullen deze doelstellingen al dan niet in orde zijn. Het kan dus zijn dat enkel uw dak dient geïsoleerd te worden of dat enkele ramen nog dienen vervangen te worden door ramen met dubbel glas. Welke werken er moeten uitgevoerd worden verschilt dus van woning tot woning.

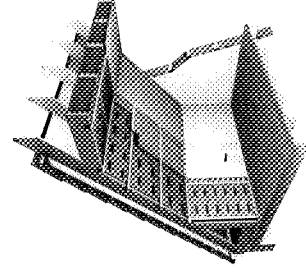
### **Wat mag ik verwachten indien mijn dak dient geïsoleerd te worden ?**

Er zal worden nagekeken welke oplossing voor uw woning de beste is :

- ofwel zal de zoldervloer geïsoleerd worden
- ofwel zal het dakgebinte geïsoleerd worden ( met eventueel plaatsing van een onderdak ).



isolatie van zoldervloer



isoleren van dakgebinte

Tot slot willen wij u ook nog meedelen dat :

- Tuinwijk alles in het werk zal stellen om de overlast die deze werken teweeg brengen tot een minimum te beperken
- deze werken in het voordeel zijn van de huurder, gezien na uitvoering van de geplande werken het energieverbruik merkbaar moet dalen.

Mocht u nog bijkomende vragen hebben betreffende de geplande renovatiewerken aan uw woning, kan u altijd terecht op onze burelen tijdens de openingsuren of tijdens de kantooruren telefonisch contact nemen.

<b>Wijk 4.6</b>	<b>Viet-, Vloed-, Ebbe- en Slootstraat ( gelijkvloerse woningen )</b>
<b>Wijk 4.7</b>	<b>Viet-, Poel-, Fontein- en Bronstraat ( gelijkvloerse woningen )</b>

GLAS 2014

<b>Wijk 5.1</b>	<b>Azalealaan – Tulpenlaan – Gladiolenlaan - Tulpenhof</b>
-----------------	--

GLAS 2015  
CV 2017  
DAK 2018  
ELEC 2019

<b>Wijk 5.1</b>	<b>Gladiolenhof</b>
-----------------	---------------------

GLAS 2016  
CV 2018  
DAK 2019  
ELEC 2020

<b>Wijk 5.2</b>	<b>Lelieaan</b>
-----------------	-----------------

DAK 2013  
GLAS 2014

<b>Wijk 6.1</b>	<b>Oud-Strijderslaan 2-4 (tijdens totaalrenovatie appartementen)</b>
-----------------	--

GLAS 2013-2014-2015

<b>Wijk 6.2</b>	<b>Oud-Strijderslaan 10-12</b>
-----------------	--------------------------------

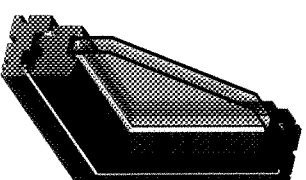
GLAS 2014

<b>Wijk 9.1</b>	<b>Vlasdam 2-4-6-8-10-12-14-16-18-20</b>
<b>Wijk 9.2</b>	<b>Kleine Dam 9-11-13-15 / Vlasdam 1</b>
<b>Wijk 9.3</b>	<b>Kleine Dam 17-19-21-23 / Vlasdam 75</b>

CV 2020

### Wat mag ik verwachten indien ik nog ramen heb met enkel glas ?

In dit geval zal het volledige raam worden vervangen door een nieuw raam met dubbele beglazing.

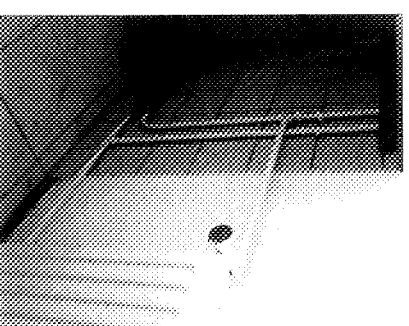


Raam met dubbel glas

### Wat mag ik verwachten indien er nog geen centrale verwarming aanwezig is in mijn woning ?

Er zal een centrale verwarmingsinstallatie geplaatst worden in uw woning ( ketel + radiatoren ). De centrale verwarmingsbuizen zullen in opbouw geplaatst worden ( hierdoor wordt overbodig kap- en breekwerk vermeden ).

Daar waar nodig zal, in het kader van de algemene veiligheid van de woningen, ook de elektrische installatie worden nagekeken.



centrale verwarmingsbuizen in opbouw

## Energie renovatieplanning Tuinwijk

Hierna treft u per wijk welke werken nodig zijn aan uw woning en wanneer deze voorzien zijn de komende jaren.  
Volgende afkortingen werden gebruikt :

**DAK** het dak van uw woning dient nog te worden geïsoleerd  
**GLAS** er bevinden zich in uw woning nog ramen met enkel glas  
**CV** uw woning beschikt nog niet over centrale verwarming  
**ELEC** er zijn aanpassingswerken nodig aan de elektrische installatie van uw woning

Indien uw woning niet vermeld staat, betekent dit dat uw woning in orde is voor wat betreft in hoger vermelde werken.

Wijk 1	Tuinwijkstraat - Labostraat
	GLAS 2015
	CV 2017
	DAK 2018
	ELEC 2019

Wijk 2.1	Beukenlaan nrs. 35 – 37 – 39 – 41
	CV 2013
	GLAS 2014
	DAK 2017
	ELEC 2018

Wijk 2.1	Acaciaaan – Beukenlaan ( uitz. Beukenlaan nr. 35-37-39-41 )
Wijk 2.2	Berkenlaan – Slagveldstraat – Jasmijnstraat – Grijsze Bosplein
	GLAS 2015
	CV 2017
	DAK 2018
	ELEC 2019

## Wijk 2.3 Beukenhof

GLAS 2016  
CV 2018  
DAK 2019  
ELEC 2020

## Wijk 2.4 Sparrenhof

GLAS 2014  
ELEC 2018

## Wijk 3 Zelestraat

GLAS 2013  
CV 2018  
DAK 2019  
ELEC 2020

## Wijk 4.1 Beekstraat

GLAS 2013  
CV 2017  
DAK 2018  
ELEC 2019

## Wijk 4.2 Kanaalstraat 2-4 / Zelebaan 1-3 / Rivierstraat Wijk 4.3 Kanaalstraat 11-12-6-8 / Bakkerstraat 2-4 Wijk 4.4 Driesstraat

GLAS 2013  
CV 2016  
DAK 2017  
ELEC 2018

**DC 23/04/2013 – PUNT 7: Kosten-batenanalyse onderhoud gemeenschappelijke delen Vlasdam –  
Kleine Dam: sociale tewerkstelling versus eigen personeel**

Prijsoffertes onderhoud gemene delen Vlasdam – Kleine Dam via sociale tewerkstelling – verslag van nazicht: zie bijlage bij dagorde

**Kost via sociale tewerkstelling:**

**Laagste regelmatige offerte vanwege vzw sociale werkplaats MOCLEAN (mobiele poetsdienst)  
t.b.v. 26.746,44 € + 21% BTW = € 32.363,19**

(btw is niet aftrekbaar)

**Personeelskost eigen personeel:**

Voor Isabelle (20 uur per week) bedroeg de loonkost voor 2012 – 219 effectief gewerkte dagen aan 4 uur (zie uitprint uit MAGISTRAL-SECUREX) :

€ 12816,27 (bruto rsz) + € 41,84 (buiten rsz) + € 4511,23 (patr.bijdrage) + € 1075,29 (werkgeversbijdrage mc) + € 1421,53 (te betalen vak.geld over dienstjaar 2012) + € 868,47 (een fix van 5% voor verzekering, werkschoenen, kuisen werkkledij, arbeidsgeneeskunde, veiligheid enz...) = € 20.734,63.

Ps : voor berekening patr.bijdrage (struct. vermindering niet na te trekken in de loonadministratie per werknemer) zie mail

Beste Ronny

De patronale RSZ-bijdrage 2012 bedroeg €5571,23.

De structurele verminderingen waren de volgende:

- 01/2012: -€265
- 02/2012: -€255
- 03/2012: -€265
- 04/2012: -€265
- 

De "netto" patronale RSZ-bijdrage 2012 bedroeg dus: €4521,23. ~~Recombinatie naar € 4511,23!!!~~

Met vriendelijke groet

Giselle Robyn

Client Advisor Werkgevers | Optimal Noord  
T +32 3 778 78 24  
[giselle.robbyn@securex.be](mailto:giselle.robbyn@securex.be) | [www.securex.be](http://www.securex.be)

Fietsvergoeding is niet in aanmerking genomen daar dit facultatief is.

Als men nu 2 mensen van dezelfde leeftijd als Isabelle neemt die in het systeem van Isabelle werken verkrijgt men : € 20.734,63 x 2 = € 41.469,26 voor 2 halftijdse van 20 uur = 40 uur (iets meer uren dan full-time bij Tuinwijk).

Altijd rekening houden dat 2 part-times meer kosten dan 1 full-time die evenveel uur zou werken.

**Conclusie kosten-batenanalyse:**

Als men nu de kost van de offerte van € 32.363,19 (incl btw) wil vergelijken met de loonkost van Isabelle dan kan men stellen dat dit  $32.363,19/20734,63 = 1.5608$  of zijnde ongeveer 31,22 uur van Isabelle zou betekenen .

(pas op : hier worden ook de mc's omgerekend alhoewel dit een fix van € 4.91 werkgeversbijdrage per gewerkte dag is ongeacht het aantal gepresteerde uren op een dag (wanneer men deze mc's in mindering brengt bekomt men ongeveer 1.5915 of zijnde 31,83 uur van Isabelle)).

**Isabelle poetst op heden 20 uur/week op de Vlasdam/Kleine Dam**

**De interimkracht poetst 16 uur/week op de Vlasdam/Kleine Dam. (werkt full-time voor Tuinwijk)**

**Totaal = 36 uur/week**

**Het verschil in kostprijs is bijgevolg bijna verwaarloosbaar, waardoor het werken met intern personeel wordt verkozen boven het werken met sociale tewerkstelling.**

# Beslissing van de minister n.a.v. de prestatiebeoordeling van de SHM

**Tuinwijk,  
Lokeren**



Datum beslissing minister: 5 november 2013





SHM Tuinwijk  
Aan de heer Johan Van Avermaet, voorzitter  
Meersstraat 8  
9160 Lokeren

**uw bericht van**

**uw kenmerk**

**ons kenmerk**  
130104/CF/ED/19535

**bijlagen**

**vragen naar / e-mail**  
Christian Fieremans  
[christian.fieremans@vlaanderen.be](mailto:christian.fieremans@vlaanderen.be)

**telefoonnummer**  
02/552.61.42

**datum**  
05 NOV. 2013

**Betreft:** Beslissing n.a.v. het visitatierapport van 3 mei 2013 inzake de prestaties van de SHM Tuinwijk te Lokeren (in uitvoering van art. 30 van het Erkenningenbesluit)

Geachte heer voorzitter,

Met aandacht heb ik het definitieve visitatierapport van uw maatschappij gelezen en kennis genomen van de beoordeling van de individuele operationele doelstellingen evenals van de reactie van de maatschappij. Ik stel vast dat de prestaties op een aanzienlijk aantal doelstellingen voor verbetering vatbaar zijn, waaronder alle operationele doelstellingen van twee prestatievelden.

Tuinwijk kreeg van de visitatiecommissie op 11 onderdelen de beoordeling 'voor verbetering vatbaar'. Volgens de visitatiecommissie is het bewustzijn over deze verbeterpunten binnen de SHM voldoende groot, en moet de maatschappij in staat zijn om een verbeterplan op te stellen mits ondersteuning geboden wordt. De belangrijkste verbeterpunten zijn – aldus de visitatiecommissie - van die aard dat het enige tijd duurt vooraleer verbetering zichtbaar zal worden. De visitatiecommissie constateerde dat de wil tot veranderen aanwezig is, maar dat de capaciteit en know-how om dit proces op te starten, te begeleiden en bij te sturen onvoldoende is. Om die reden lijkt een bijkomende visitatie over minder dan 4 jaar niet aangewezen. Wel noodzakelijk is een gedetailleerd verbeterplan, waarin duidelijke prioriteiten worden gezet en waarin ook (in tijd en realisatie) meetbare en specifieke acties zijn opgenomen, en waarin de SHM Tuinwijk zich laat bijstaan door de VMSW of andere experts.

In uw reactie zegt u zich zeer bewust te zijn van de pijnpunten binnen de maatschappij, vooral wat de kwaliteit van het patrimonium betreft. U wil zoveel mogelijk voor verbetering vatbare punten wegwerken tegen de volgende visitatieronde en voegt daarom als bijlage een verbeterplan toe. Het verbeterplan bewijst dat Tuinwijk al veel inspanningen heeft geleverd

en dat waardeer ik ten zeerste. Het plan bevat een gedetailleerd actieplan ERP 2020 om voor het ganse patrimonium de normen te behalen. Daarmee geeft u gevolg aan aanbevelingen van de visitatiecommissie en wil u de prestaties verbeteren op de doelstellingen die voor verbetering vatbaar beoordeeld werden. Naar aanleiding van de aanbeveling van de visitatiecommissie om externe ondersteuning voor het verbetertraject te zoeken, zegt u dat dit voorstel in overweging werd genomen en dat het op een van de komende raden van bestuur zal worden besproken. Dit verklaart wellicht waarom de reactie niets zegt over de volgende verbeterpunten en/of aanbevelingen:

- de wijze waarop u het aanbod beter wil afstemmen op de noden van verschillende groepen (OD 1.5) (de derde en zesde aanbeveling van de visitatiecommissie);
- de beheersing van de kosten (OD 5.2);
- de optimalisatie van het systeem van interne controle (OD 5.6). De visitatiecommissie pleit voor een doelmatigheidsanalyse van de verschillende activiteiten en taken binnen de SHM om knelpunten te detecteren en de medewerkers en hun competenties zo efficiënt mogelijk in te zetten. De visitatiecommissie suggereert bovendien de opstelling van een globaal actieplan met opgave van de operationele doelstellingen voor de komende 4 jaar en de beschrijving van hoe en door wie deze doelstellingen gerealiseerd kunnen worden, en op welke manier de voortgang ervan wordt gemeten;
- de informatie van de beleidsinstanties en andere organisaties (OD 6.2) (zie ook de negende aanbeveling);
- de aanbeveling om te investeren in de verdere uitbouw van de sociale dienst;
- het opstellen van een opvolgingssysteem voor alle vragen en klachten van huurders en kandidaat-huurders (de zevende aanbeveling van de visitatiecommissie).

Gelet op de aanbeveling van de visitatiecommissie, het feit dat het bij uw reactie gevoegde verbeterplan in het ongewisse blijft over een aantal verbeterpunten en/of aanbevelingen en de vaststelling door de visitatiecommissie dat de capaciteit en know-how ontbreken om het veranderingsproces op te starten waardoor ondersteuning door de VMSW of andere experts een noodzaak is, beslis ik om Tuinwijk Lokeren te verplichten het bij de reactie van de maatschappij gevoegde verbeterplan te vertalen naar een verbeterplan voor alle doelstellingen waarvoor een score "voor verbetering vatbaar" is behaald. Dit gebeurt in toepassing van artikel 33 van het besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de Procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen (het Erkenningenbesluit).

Het verbeterplan moet de concrete acties bevatten die Tuinwijk voorstelt om de prestaties te verbeteren op het vlak van een of meer operationele doelstellingen die deel uitmaken van de prestatievelden waarvoor een eindoordeel 'voor verbetering vatbaar' is behaald. De voorgestelde acties moeten specifiek, meetbaar, acceptabel, resultaatgericht en tijdsgebonden zijn. Dit verbeterplan moet duidelijke prioriteiten stellen en een duidelijk verband leggen tussen de acties en vaststellingen van het visitatierapport.

Tuinwijk dient dit verbeterplan ter goedkeuring aan mij voor te leggen uiterlijk drie maanden na de ontvangst van deze beslissing. De VMSW wordt belast met de ondersteuning van de maatschappij bij het opmaken van het verbeterplan.

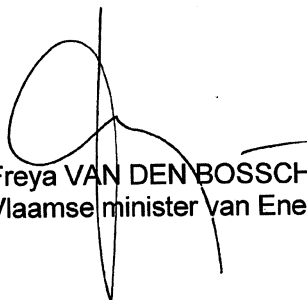
Overeenkomstig artikel 31 van het Erkenningenbesluit zal deze beslissing samen met het definitieve visitatierapport en uw reactie op het visitatierapport op de website van Wonen-Vlaanderen worden bekend gemaakt. Wonen-Vlaanderen zal u vooraf informeren over de publicatiedatum.

De maatschappij heeft heel veel werk voor de boeg om de talrijke verbeterpunten aan te pakken. Uw reactie bewijst dat u de ernst van de situatie beseft. Ik reken er derhalve ten stelligste op dat u de opdracht om de werking van de maatschappij nu en in de komende jaren grondig te verbeteren ter harte neemt. Ik verwacht van de maatschappij dat ze op zoek gaat naar specifieke ondersteuning bij experts (bijvoorbeeld bij de VMSW) en bovendien actief inspeelt op initiatieven van de VMSW ter ondersteuning van de verbetering van de prestaties van de SHM's. Aan de VMSW is gevraagd om een aantal van dergelijke initiatieven te nemen.

U mag er ook op rekenen dat ik in overleg met de sector de aanbevelingen aan het Vlaamse woonbeleid ter harte zal nemen.

Ik beseft dat u voor een zware opdracht staat maar heb er alle vertrouwen in dat u al het nodige zal doen om de prestaties van uw maatschappij, in het belang van ons doelpubliek, verder te verbeteren, en hoop dat de visitatie hieraan een waardevolle bijdrage heeft geleverd. Ik wens u veel succes in uw verdere werking en dank u en al uw medewerkers voor uw inzet.

Hoogachtend



Freya VAN DEN BOSSCHE  
Vlaamse minister van Energie, Wonen, Steden en Sociale Economie